

## إدارة تأثيرات الزوار في الحدائق التاريخية مدخل للحفاظ المستدام والارتقاء بالمجتمع المحلي

م.م. ياسمين نبيل حسن محمود

د. حسام فتحي

أ.د. ليلي المصرى

مدرس مساعد بقسم التصميم العمراني

مدرس بقسم التصميم العمراني

أستاذ بقسم التصميم العمراني

كلية التخطيط الإقليمي والعمراني – جامعة القاهرة

Yasmin.kh117@gmail.com

landscapeunit@yahoo.com

lailastino@msn.com

### المخلص

تمتلك القاهرة ثروة لا يستهان بها من الحدائق التاريخية التي تعد إحدى الموروثات العمرانية القيمة التي ورثتها من حكام الأسرة العلوية، وقد خضعت بعض من تلك الحدائق لمشروعات التطوير والإحياء في محاولة لاسترجاع بهائها ورونقها مرة أخرى، غير أنها عادت للتدهور مرة أخرى، وذلك لعدة أسباب، ارتبط بعضها بسوء استخدامها من قبل الزوار وطرق تفاعلهم السلبية معها، ويرجع ذلك بدوره إلى وجود قصور في خطط الحفاظ التي تم تنفيذها وأسلوب الإدارة المتبع. ولذلك يتعرض البحث لقضية التأثيرات السلبية للزوار على موارد الحدائق التاريخية ذات القيمة وكيفية التعامل معها من قبل فريق الإدارة، ويهدف إلى تقييم مدى كفاءة الأساليب الإدارية المتبعة في التعامل مع الجمهور وعلاقتهم بالحدائق التاريخية كموجود تراثي، وقد استخدم الباحث استمارة استبيان للتعرف على خصائص الزوار، كما استخدم أسلوب الملاحظة لرصد السلوكيات السلبية للزوار في التعامل مع موارد الحدائق التاريخية، بالإضافة إلى المقابلة الشخصية مع فريق الإدارة للتعرف على أساليب الإدارة المتبعة والمشاكل التي يواجهها مع الزوار، وقد خلصت الدراسة إلى بعض التوصيات الهامة التي يمكن من خلالها تحقيق الحماية واستدامة الحفاظ على موارد تلك الحدائق من ذلك المنظور الاجتماعي.

**الكلمات الدالة:** الحدائق التاريخية - مشكلات الزوار - إدارة تأثيرات الزوار - الحدائق اليابانية بحلول.

### مقدمة

تتمتع القاهرة بإرث كبير من الحدائق الغناء التي ورثتها عن فترة الحكم الملكي في مصر (١٨٤١-١٩٥٢م)، غير أن هذه الحدائق قد تعرض الكثير منها لعوامل التشويه والتدمير لأسباب عديدة، وفي ظل الضغوط المعاصرة لتحسين جودة البيئة العمرانية في المدن المصرية بدأت الدولة مؤخرًا الاهتمام بتلك الحدائق كضرورة وليس ترفاً، وظهرت بعض جهود محدودة لترميم بعض الحدائق التاريخية، إلا أن هذه الحدائق عادت إلى حالة التدهور والتداعي مرة أخرى، حيث اعتمدت تلك المشروعات بصورة كبيرة على التعامل مع البيئة المادية - physical environment - في الحفاظ، والذي تمثل في أعمال الترميم والإصلاح للمباني ذات الطراز المعماري المتميز والأعمال الأثرية والعناصر الإنشائية داخل تلك الحدائق، دون وجود خطة للاستفادة من عمليات الإحياء لتلك الحدائق في دعم الدور الحقيقي لها كعمل تراثي وهو الجانب التنقيفي والمعرفي الذي يمكن أن تقدمه لروادها، بما يعكس على سلوكياتهم السلبية في التعامل مع تلك الحدائق وتوجيههم نحو احترام المكان وتقدير قيمته التاريخية والتراثية، مما يعزز دعم عملية الحفاظ واستدامتها من جانب، ويساهم في دعم وتمويل تلك الحدائق من خلال أنشطة وممارسات تعتمد على استخدام الزوار للمكان وتفاعلهم معه بشكل إيجابي من جانب آخر، وهو ما يحقق علاقة تبادلية تعود فوائدها على كل من الحدائق التاريخية والمستخدمين والقائمين على إدارة المكان. فالقيمة الحقيقية لوجود الحدائق ليس فقط لتحسين الظروف البيئية ولتجميل المدن بقدر ما تؤديه من دور اجتماعي هام يتمثل في الحد من الاضطراب وتقويم السلوك المجتمعي، بالإضافة إلى قيامها بدور تعليمي كما هو في العديد من دول العالم كالحدائق النباتية وحدائق الحيوان وغيرها.

ومن هنا فإن هذه الدراسة تهدف إلى رصد أهم ما يتعلق بعلاقة الزوار بالحدائق التاريخية المحلية ومشكلاتهم وتأثيراتهم السلبية على مواردنا، وانعكاس ذلك على استدامة الحفاظ على تلك الحدائق - خاصة التي تعرضت منها لمشروعات التطوير والإحياء، كما يهدف البحث إلى تقييم السياسات والتدخلات الإدارية التي يتم انتهاجها في التعامل مع الزوار داخل الحدائق التاريخية ومدى كفاءتها أو فعاليتها في تحقيق استدامة الحفاظ عليها وحماية مواردها التراثية.

### ١ الحدائق التاريخية كوجهة للسياحة التراثية والثقافية Historic Gardens as a Heritage Tourism Destination-

تعد مناطق اللاندسكيب الثقافي وما يندرج تحتها من حدائق تاريخية مورداً استراتيجياً لجذب الزوار أو السائحين لدى المدن، وفي كثير من الأحيان تساهم تلك الحدائق في رسم الصورة البصرية المميزة للمدينة وإبراز هويتها،

فتكون بمثابة وثيقة تاريخية هامة لتقوية والحفاظ على ذاكرة المجتمع وهويته الثقافية المترامية، لذلك فهي تعد من أكثر موارد اللاندسكيب التراثي والثقافي ثراء ورقيا. ولأن الحدائق التاريخية انعكاس لخصائص الفترات والعصور التي تشكلت فيها، ومرآة للتوجهات السياسية والمعتقدات الفردية، ونتائج فنية وإبداعية اختلفت باختلاف الأفكار والأزمنة.. أوجب ذلك على كثير من الدول حمايتها والحفاظ عليها وإعطائها قيمة اقتصادية – valorized- إلى جانب قيمها الجمالية والروحية. وذلك من خلال تأهيلها لأن تكون مقصدا سياحيا جذابا للزوار سواء كان ذلك على المستوى الدولي أو المحلي. (Carvalho & Silva, 2013)

وتأتي الأسباب وراء الزيارة السريعة أو العابرة للحدائق التاريخية دون الاستمتاع بها، إلى عدم إظهار روح التميز أو التفرد في الحديقة، أو نقص العلامات الإرشادية أو غياب المعلومات حول الحديقة وما بها من عناصر متميزة ونباتات، أو عدم وجود محل للهدايا يعرض أشياء مميزة أو كتب مفيدة، أو مكان يحقق الاستمتاع بالحديقة. ولذلك فإن البحث عن روح المكان، هو الأساس في ترميمه، بمراعاة الإحساس بنسب الفراغات واحترام جمال التصميم، ليوحي إلى الزائر بانتمائه إلى الماضي. إضافة إلى دور المترجم –interpreter- في شرح ذلك وإيصال جوهر التصميم وروعه إلى الجمهور (Rempel, S., 2010).

ويقول دينجول (Christopher Dingwall, 1988) "يجب أن يتاح المزيد من الحدائق التاريخية للجمهور نظرا لوجود مستوى منخفض من الوعي لدى الناس حول تاريخ الحدائق وكيفية الحفاظ عليها، وهذه الحدائق تلقى اهتماما محدودا حول شرحها للجمهور وكذلك حول الحفاظ عليها". وقد يكون العنصر الذي يتم شرحه داخل الحديقة ليس ذو أهمية ولكنه يحمل قيما وأفكارا تستحق أن تصل للجمهور. كما يجب دعم القيم التعليمية للحدائق التاريخية في سبيل تعزيز ورفع مستوى الوعي بين الصغار في المدارس، مؤكدا أن عملية التفسير والإيضاح – interpretation- لها دور هام في فهم الزائر لقيمة ذلك التراث، فإذا تحقق ذلك الفهم دفع الزائر إلى احترام المكان، واحترامه للمكان سيساهم بالضرورة في حمايته والحفاظ عليه.

كما أنه من الضروري إعداد استراتيجيات وبرامج خاصة لجعل الحدائق والمنتزهات التاريخية متاحة للزوار، مما يؤدي إلى الارتقاء بالمدينة وبتراثها المحلي الثقافي والطبيعي، مع زيادة الوعي حول المخاطر التي تهدد تلك الحدائق القيمة والتي قد تتعرض لها مع الإقبال المتزايد عليها من الزوار. فالحدائق التاريخية يجب أن تستخدم كأماكن للترفيه والمتعة ولكن في ظروف خاصة، وصور الأنشطة والترفيه التي يسمح بها في الحدائق التاريخية يجب أن تكون داعمة للقيم التي تتمتع بها تلك الحدائق وليست مدمرة لها. فأي قرارا حول استخدام الحديقة يجب أن تأتي بعد دراسة تفصيلية حول الأنشطة التي سيتم التعهد بتوفيرها وكيفية موائمة الموقع للائم احتياجات الزوار دون الإضرار بأصالة المكان. وأساليب الرعاية اليومية يجب أن تتم باهتمام، مع إعادة إنتاج الفصائل النباتية من أشجار وشجيرات لضمان استمراريتها، كذلك أعمال الترميم يجب أن تكون مسبقة بدراسة جيدة تشمل كل مراحل التطوير للحديقة. (Magdalena Podolaska, 2014)

## ٢ إدارة التعامل مع الزوار في المواقع التراثية – Visitor Management at Heritage Sites

تعد إدارة الزوار جزءا أساسيا في إدارة المواقع التراثية التي تعتمد على السياحة المستدامة. والهدف الرئيسي من وضع خطة لإدارة الزوار في المناطق ذات القيمة التراثية هو تعزيز فهم الزائر واحترامه للمكان وللقيم التراثية به مع حمايتها من أي شكل من أشكال التخريب أو التعامل غير الملائم. فكل زائر للحديقة التاريخية يمكن أن يكون بمثابة سفير ثقافي لتراث بلده، ولتحقيق ذلك لا بد من تزويد الزوار بمعلومات أصيلة وممتعة حول تراثهم وتقديمها لهم بأساليب مختلفة ومتنوعة. كما تهدف سياسة الإدارة المستدامة للزوار إلى تحقيق نمو اقتصادي مستمر، مستدام، وملمس ومسخر لإرضاء وتلبية الاحتياجات الروحية العادلة للأجيال الحالية والمستقبلية (Shalamar Gardens Master Plan, 2006)

وتعرف إدارة الزوار بأنها مجموعة التقنيات الإدارية والأدوات التي تستخدم من قبل الجهة المسؤولة عن إدارة الموقع، لتوجيه تحركات الزوار وسلوكهم داخل المكان (Zelenka & Kacatl, 2013)، كما يعرفها كاندريا وايسباس (Candrea & Ispas, 2009) بأنها تدخلات إدارية نحو الإبقاء على كل من مستوى جودة الموارد وخبرات الزائر في المنتزهات". وبحسب (Eagles, 2002) هناك بعض المبادئ الأساسية التي يجب اتباعها بما يساهم في نجاح خطة الإدارة للزوار وهي:

١- إن معرفة الخصائص، والدوافع، والتوقعات لدى الزوار هو المفتاح لوضع سياسة إدارة فعالة، فاستخدام تلك المعلومات يفيد إدارة الحديقة أو المنتزه في عدة نواحي، منها:

- أ- إعداد البرامج والتزويد بفرص تعزيز الخبرات الترفيحية والتعليمية والثقافية التي يمكن أن يكتسبها الزائر في حدود القيود التشريعية والسياسات الحاكمة للإدارة، خاصة مع وجود هدف الترويج السياحي للمكان.
- ب- تسهل تلك المعلومات عن الزائر في خلق التواصل بينه وبين إدارة الحديقة وتفهمه للأهداف والمهام التي يتحملها فريق الإدارة، وبالتالي تحديد التدخلات أو الأفعال –actions- التي تتخذها الإدارة بهدف تغيير سلوك الزائر إلى الأفضل.
- ت- تساعد أيضا تلك المعلومات مديري الحدائق والمنتزهات في معرفة مدى قبول الزائر للأفعال والسياسات والقيود الإدارية المتبعة وصياغتها بطريقة أخرى لتكون أكثر قبولا لدى الجمهور.
- ٢- ارتباط أعمال التطوير في المنتزه بالزائر يساعد في تقديره للمكان، ويقلل من فرص التخريب أو التدمير التي قد تتعرض لها الموارد الثقافية والطبيعية. فتوفير الخدمات اللازمة مثل أماكن انتظار السيارات، المراكز والعلامات الإرشادية أو التحذيرية، أماكن الاستراحة... وغيرها، يزيد من رضا الزائر عن المكان، ويساهم في نفس الوقت في الحد من التأثيرات السلبية لما يمارسه من أنشطة داخل الحديقة على العناصر التراثية الهامة. ويزيد من الخبرات المكتسبة ويضمن للزائر الأمن والسلامة.
- ٣- يجب أن تحكم الأطر التشريعية والقوانين عملية الإدارة على حساب صناعة السوق السياحي للمنتزه، فالحدائق والمنتزهات التاريخية تحكمها مجموعة من النظم الإدارية والتشريعية التي تضعها الدولة لحماية ذلك التراث الثقافي والطبيعي، كما أنها تهدف إلى تحقيق جذب للزوار وتغطية جوانب اهتماماتهم في تلك المنتزهات من خلال السياحة الثقافية والتراثية، ولذلك يجب أن تكون خطط التنمية السياحية وما يرتبط بها من مشروعات تطوير وبرامج تسويق- والتي تهدف إلى الربح- ضمن الإطار القانوني لحماية المكان كأولوية أولى في أهداف خطة الإدارة.

وهناك بعض الاعتبارات الهامة المرتبطة بإدارة التعامل مع الزوار وذلك على مستوى كل من التخطيط والسياسات، مستوى التشغيل، ومستوى الإدارة، ويوضح الجدول (١) أهم القضايا المتعلقة بتلك المستويات.

جدول (١) يبين اعتبارات إدارة التعامل مع الزوار على مستوى السياسات والإدارة والتشغيل

العوامل الإدارية	ملاحظات
الاستخدام الملائم	هناك حد أدنى مقبول من المعايير لاستخدامات الزائر والتي يجب أن تتوافق مع قيم الموقع، وأهدافه. وهوما يتطلب التواصل والمشاركة مع العديد من الأطراف المعنية في صياغة تلك المعايير خاصة السكان المحليين المتأثرين بشكل مباشر.
تنوع فرص الترفيه	كلما زادت فرص الترفيه داخل الموقع كان ذلك أكثر جذبا للزوار، ولكن يجب أن تأتي فرص التنمية والترفيه في المرتبة الثانية بعد الحفاظ على موارد المواقع وحمايتها كأولوية أولى.
مستويات الخدمة	يجب على الجهات المسؤولة أن تحدد مستوى الخدمات المطلوب تزويد الموقع به، مع تقييم تأثيرها على الموارد وعلاقتها بفرص الترفيه والميزانية المتاحة.
إدارة العرض والطلب	استراتيجيات التسويق للزوار وتأثيرها على معدل الطلب وربطها بالقدرة على تقديم مكان أو مقصد ذو جودة.
تنمية اقتصادية ملائمة	تلعب المواقع التراثية دورا هاما في الاقتصاد المحلي، ويبقى التحدي حول كيفية الحفاظ على مستوى الجودة في الموقع المستهدف زيارته، بما يحقق عائدا ايجابيا من استخدامه على المجتمع المحلي.
مستوى جودة الموقع	تعد النظافة، عدم وجود مخلفات، التصميم الجيد، الصيانة المستمرة، الأمان والخلو من مظاهر التخريب. من السمات الهامة للمواقع الجاذبة للزوار، وهي تتطلب العمل الدؤوب وتوفير الاستثمار اللازم من الجهات المسؤولة.
المعلومات المقدمة للزائر	تقديم المعلومات الأساسية للزوار عن المكان قبل الزيارة، واثاء الزيارة وبعدها من الاستثمارات الهامة. وتختلف طبيعة تلك المعلومات باختلاف نوع الزائر أو المستخدم كما أنها تقدم بوسائل إعلام مختلفة، فالباحثون يحتاجون إلى معلومات ذات قيمة علمية من خلال مراكز علمية متخصصة، والمنتزهون يحتاجون إلى خرائط إرشادية لتوجيه الحركة...

على مستوى التخطيط والسياسات-  
policy & planning

على مستوى التشغيل-  
operational

ملاحظات	العوامل الإدارية
جمع المعلومات عن استخدامات الزوار من الأمور الحرجة والهامة لفريق الإدارة. وقد تشمل صفات الزائر، ساعات عمل المتطوعين ومساهماتهم، نتائج ومراجعات-feedback- من مراكز خدمات الزوار، وغيرها...	معلومات عن الزوار
تسهيل عملية الدخول إلى الموقع من الأمور الهامة، سواء من حيث وجود وسائل سهلة ومتنوعة للوصول، أو توافر أماكن لانتظار السيارات، ومراعاة نوي الاحتياجات الخاصة وكيفية وصولهم وحركتهم داخل المنتزه.	الدخول
هناك نطاق واسع من التسهيلات التي يمكن توفيرها داخل المنتزه طبقاً لعلاقتها بفرص الترفيه، وخصائص كل منطقة وحساسية مواردها. ويجب أن تحدد إدارة المكان التسهيلات الملائمة وامكانية توظيفها أو منعها في بعض الحالات.	التسهيلات
لا بد من توفير عاملين مؤهلين معرفياً well-informed، مدربين، وبمظهر موحد وملائم، بالإضافة إلى الحراس، والمرشدين.. لمساعدة الزوار على قضاء وقت ممتع واكتساب خبرات جيدة من الزيارة. وكلما كان العاملون على علم جيد بالقيم الثقافية والطبيعية للمكان وقادرين على إيصالها للزوار، كان ذلك عاملاً داعماً لتقييم الزوار واحترامهم للمكان.	دعم العاملين
مع وجود هدف حماية الموارد التراثية والحفاظ عليها، إلا أن الزوار لا بد لهم من المشاركة والاستمتاع ببيئة المنتزه مع احترامها، ولذلك يجب على المدراء أن يقيموا تأثير تلك المشاركة على موارد المنتزه ومنعها أو الحد منها مثل التلوث والضوضاء...	استمتاع الزوار بدون تأثيرات سلبية
قد يحدث التزاحم في أوقات أو مواسم الذروة، ويتطلب ذلك وجود خطة لإدارة استخدامات الزوار وتنظيمها في حالات الطوارئ وتوفير التسهيلات المطلوبة لذلك.	إدارة الازدحام
قد تحدث بعض المشاحنات أو الخلافات بين بعض الزوار أو مجموعات الزوار بعضهم البعض داخل المنتزه، والحد من تلك المشكلة قد يكون من خلال تقسيم الموقع إلى مناطق ذات فرص ترفيه متنوعة، أو التنظيم المسبق لعملية الحجز.	المشاحنات بين الزوار
توفير الأمان للزوار من الأمور الإلزامية، ويجب على العاملين أن يدربوا جيداً للتعامل مع الحالات الطارئة، وضمان وجود الخدمات والمعدات اللازمة لذلك.	الأمان
هي من الاحتياجات الأساسية التي يجب توفيرها داخل المنتزهات، مع توظيفها في المكان الملائم واتمام أعمال النظافة والصيانة المستمرة لها.	خدمات دورات المياه
تتطلب إدارة الأرباح المتولدة من رسوم الدخول وتقديم الخدمات والأنشطة... عمل إحصاءات بيانية وتأمين تلك الموارد المالية لمعرفة كيفية استثمارها داخل المنتزه.	إدارة الأرباح
توفير خدمات الأطعمة والمشروبات قد تكون مسؤولية الإدارة أو بعض المتقاعدين أو المستأجرين المرخص لهم داخل المنتزه. وهي تمثل فرصة لتوظيف عاملين من المجتمع المحلي وتحصيل الاستفادة لهم.	خدمات الأطعمة والمشروبات
تضم العديد من المنتزهات والمواقع التراثية أحياناً محلات واكشاك لبيع الهدايا والأعمال التذكارية، الأعمال اليدوية، الكتب والخرائط والأدلة الإرشادية، المعدات والأدوات التي قد يحتاجها الزائر أثناء الزيارة، إضافة إلى بيع المنتجات التي يتم إنتاجها أو تصنيعها أحياناً داخل المنتزه.. وتحتاج تلك الأعمال إلى توفير بعض الخدمات الداعمة كالمراق، الأمن، الرعاية الصحية...	خدمات بيع السلع والمنتجات

مستوى الإدارة - administration

المصدر: visitor management, pp. 721,722 بتعديل الباحث

### ٣ خدمات وتسهيلات الزوار – Services & Facilities

يجب أن يعتمد تزويد الموقع بالمرافق والخدمات على فرص الخبرات المرغوبة للزوار، والتي تتولد في الأساس من الأهداف الإدارية للمنتزه، تلك الأهداف التي تشمل الحماية، الحفاظ، التعليم، التواصل الاجتماعي، البحث العلمي، زيادة الدخل، والترفيه. ويتشارك كل من السياح والزوار المحليين في الكثير من التسهيلات والخدمات، طلاب المدارس يحتاجون إلى دورات المياه وخدمات الأطعمة وامكان لتناولها، العلماء يحتاجون إلى خدمات إرشادية، ومعامل ومكتبات وانترنت، المتابعين –reporters- يحتاجون إلى التواصل مع فريق عمل إدارة الموقع، الشخصيات السياسية والهامة VIP تحتاج إلى اهتمام شديد من مدراء ذوي معرفة ومهارة عالية... وغيره. وبحسب (هام- 2013, Ham) يتوقف مدى الدعم من الزوار لأهداف إدارة المنتزه على مدى استمتاعهم بالمكان.

فإذا حصلوا على خبرة إيجابية دفعهم ذلك إلى التعاون والمشاركة بشكل إيجابي. وإذا كانت الخبرات المكتسبة من الزيارة سلبية لن يقل مستوى الحرص والتعاون فقط بل ربما أذاعوا انطباعاتهم السلبية بين الآخرين فيؤثر ذلك على التواصل الاجتماعي بينهم داخل المنتزه (ماكول وبريسكين – MacCool & Priskin, 2006). ومع اختلاف الخبرات المكتسبة لدى فئات الزوار المتعددة، تختلف نوعية الخدمات التي تتقابل مع احتياجاتهم المختلفة، وتصنف الخدمات والتسهيلات في المنتزهات التاريخية والمناطق المحمية عادة إلى الأنواع التالي (Spenceley, A., Kohn, J., et al, 2015) :

#### ١- خدمات وتسهيلات داعمة – **support facilities and services**: وتشمل الخدمات التي تلبي

الاحتياجات الأساسية للزوار مثل دورات المياه، و نوافير مياه الشرب، أماكن تناول الأطعمة والمشروبات... ومثل تلك الخدمات تلبي الاحتياجات الأساسية لزوار الحدائق التاريخية ولا يمكن إغفالها، ويكون ذلك من خلال إعادة تأهيل لبعض العناصر التاريخية في الحديقة، أما في الحدائق التاريخية التي لم تكن مفتوحة للجماهير في الأساس فيتم إضافة تلك الخدمات في أماكن ملائمة وتصميم يتناسب مع قيمة الحديقة .

#### ٢- خدمات وتسهيلات للتوجيه - **orientation facilities and services**: وتشمل الخدمات التي

توجه الزوار حول كيفية استخدام المكان، مثل العلامات الإرشادية، أدلة تضم معلومات هامة (عن أسعار الدخول - ساعات العمل - الإجراءات - حجز التذاكر - سبل الاتصال بمركز المعلومات...)، الحراس والمرشدين، نقاط تلاقي محددة داخل المكان، مواقع الكترونية، خرائط، خطوط ساخنة للوصول إلى المعلومات، تطبيقات على الهواتف المحمولة، أساليب شرح سماعية ذاتية – self-guided ومعها خريطة تفاعلية interactive map - للاسترشاد بها أثناء الجولة السياحية، ... وأي أساليب توجه الزائر زمنياً ومكانياً.

#### ٣- خدمات الأمن والأمان - **security services and safety facilities**: وتشجع هذه الخدمات

الزوار على الشعور بالأمان داخل الموقع، عن طريق توفير الحراس، ووضع أدوات لمراقبة حدود الموقع مثل الكاميرات، بالإضافة إلى اللافتات التحذيرية والقواعد الإرشادية التي تضمن أمان الزائر.

#### ٤- خدمات وتسهيلات إيضاحية - **interpretation facilities and services**: تعد خدمات

الشرح والإيضاح من أساليب الاتصال العاطفي والعقلي التي تعمق احترام الزائر لموارد المكان. وتحته على التعاون في تحقيق الأهداف الإدارية المنشودة. وهي تشمل الخدمات التعليمية وكل ما يدعم خبرات الزائر في المكان. مثل جولات إيضاح، لافتات، معارض، تسجيلات فيديو، مواد تعليمية مطبوعة، جولات إرشاد صوتية، عروض مسرحية، محاكاة تاريخية حية للأحداث. وتركز العديد من المواقع المحمية والتراثية على البعد التعليمي من خلال تقديم برامج تعليمية تتفق مع المناهج المدرسية.

#### ٥- خدمات وتسهيلات متعددة – **multiple facilities and services**: وهي خدمات تقدم أدوار

متعددة ومشاركة لعدة مناطق داخل المكان، مثل مراكز خدمة الزوار، مكاتب تقديم المعلومات، خدمات الطعام والشراب، خدمات التنقل داخل الموقع مثل العربات الكهربائية أو القطارات الصغيرة، خدمات لغير القادرين -disabled- مثل مقاعد متحركة، أماكن انتظار سيارات مخصصة لأصحاب ذوي الإعاقة، مسارات مخصصة أو مهياة لحركة المعاقين أو غير المبصرين، محلات وأكشاك لبيع المنتجات المرتبطة بالمنتزه، مسارات مخصصة للعاملين... وفي بعض الحدائق يمكن الطلب المسبق من مراكز خدمة الجمهور في حالة الاحتياج إلى وجود استعدادات أو متطلبات خاصة لبعض الزوار قبل الزيارة.

### ٤ أنشطة وفرص الترفيه في الحدائق التاريخية - **Recreation Opportunities**

يعد الترفيه من الاحتياجات والدوافع الأساسية لدى الزوار لزيارة الحدائق بصورة عامة. غير أن الحدائق التاريخية مع ماتمتع به من خصوصية شديدة في الأهمية وما تمتلكه من قيم تراثية لا تعوض، فإن تلبية جميع أو معظم الاحتياجات الترفيهية للزوار تأتي في المرتبة الثانية من الأهمية بعد الحفاظ على موارد الحديقة وممتلكاتها، وهو ما تؤكد بنود ميثاق فلورنسا للحفاظ على الحدائق التاريخية التي تتعلق بكيفية استخدام الحديقة التاريخية . فطبيعة الحديقة التاريخية لا تتناسب معها – في الغالب- الأنشطة الحركية والرياضية التي يمكن توفيرها للزوار عبر الأندية الرياضية، أو حدائق الملاهي –funfair-. أو قد يتم توفيرها أحياناً خارج حدود الحديقة التاريخية إذا كان هناك مجالاً لتوطينها بالقرب منها، مع مراعاة ألا تشكل تلك الأنشطة عامل تشويه بصري أو سمعي أو غيره للجو العام المرغوب بإصالة للزائر من قبل إدارة الحديقة، (Florence Charter,1982).

وبذلك يمكن أن نقول أن تحديد الأنشطة الجاذبة للزوار يجب أن يتلاءم مع قيمة الحديقة والتصميم العام لها، مع الميل بصور كبيرة إلى الأنشطة التعليمية والتنقيفية والتوعوية وتقديمها بصورة ممتعة وشيقة، ترضي فئات متعددة من الزوار وتشجعهم على التردد على الحديقة بشكل مستمر.

## ٥ تأثيرات الزوار على المتنزهات والحدائق التاريخية Visitor Impacts at Historical Gardens

### ١/٥ تأثيرات الزوار على البيئة المادية للحديقة Environmental impacts

قد يترتب على وجود الزوار في المتنزهات التاريخية وجود نطاق عريض من التأثيرات السلبية على بيئة المكان، والتي تشمل نوعين من الموارد الهامة: موارد طبيعية مثل الحيوانات، النباتات-خاصة النادرة والمعمرة منها، العناصر المائية الطبيعية كالبحيرات والأنهار وغيره -إن وجدت- بالإضافة إلى الموارد الثقافية البنائية كالأعمال الأثرية والمباني التاريخية وعناصر اللاندسكيب الإنشائية ذات القيمة .. وغيره، وقد تشمل التأثيرات السلبية على النباتات على سبيل المثال: تسلق الأشجار، كسر الفروع، الرسم على جذوع الشجر أو الحفر باستخدام آلات حادة، أما العناصر المائية فقد يتم تلويثها أو رمي المخلفات فيها ... أيضا قد تتعرض المباني أو المنشآت التاريخية والأثرية إلى أعمال التخريب، والكتابة على الحوائط، التسلق فوقها ... إلخ. وهذه التأثيرات تكون متعمدة في أغلب الأحيان، وقد تتولد تأثيرات أخرى سلبية غير مقصودة ناتجة عن أنشطة الزوار واستخداماتهم المختلفة داخل المتنزه، مثل تآكل وتعرية التربة، تهالك حالة المسارات نتيجة كثافة الحركة عليها، ارتفاع نسب التلوث الهوائي أو السمعي أو البصري بسبب بعض الأنشطة. وجميع هذه التأثيرات قد تكون موسمية، أو مرتبطة بكثافة الاستخدام، أو بسلوك الزائر، أو بدرجة حساسية الموارد الموجودة...

### ٢/٥ تأثيرات الزوار الاجتماعية والثقافية Social impacts

تتمثل التأثيرات الاجتماعية والثقافية محل الاهتمام في المتنزهات والمناطق المحمية في انعكاس استخدامات الزائر على أبناء المجتمع المحلي، خاصة السكان المحليين الذين يشكلون جزءا هاما من الموارد الثقافية التي من أجلها تم تخصيص المتنزه وتعيين أمر حمايته والحفاظ عليه. فبالرغم من أن المجتمع المحلي يعد أحد المستفيدين الرئيسيين من وجود الزوار أو السياح في المكان لعدة اعتبارات، أهمها الاعتبارات الاقتصادية- من خلال توفير فرص العمل، وتقديم الخدمات وبيع المنتجات المحلية للزوار. إلا أن هناك تأثيرات سلبية اجتماعية قد تظهر من وجود هؤلاء الزوار، مثل التأثير على الروتين اليومي لحياة هؤلاء السكان، وانخفاض مستوى جودة الحياة لديهم، الاختناقات المرورية والتلوث السمعي وعدم الشعور بالأمان أو الخصوصية.

ولا تقتصر التأثيرات الاجتماعية على المجتمع المحلي فقط، ولكنها تقع أيضا بين الزوار أنفسهم. فالأنشطة والسلوكيات والمرافق الموجودة لخدمة بعض الزوار قد تؤثر على خبرات زوار آخرين سواء بالسلب أو الإيجاب. ففي بعض الحالات يكون السماح بنوع معين من الأنشطة سببا لتجنب فئات من الزوار الذهاب إلى المتنزه، وفي حالات أخرى قد يمثل وجود فئة من الزوار لهم خصائص اجتماعية وثقافية معينة عدم الاندماج أو التفاعل بينها وبين فئة لها خصائص اجتماعية وثقافية أخرى. وهو ما يمثل تحديا أمام مديري المتنزهات في إدارة الصراع بين فئات الزوار المختلفة.

## ٦ استراتيجيات إدارة تأثيرات الزوار في المتنزهات التاريخية والمواقع التراثية – Strategies & Policies of Visitor Management

مع وجود تأثيرات سلبية من الزوار على النواحي التي أشرنا إليها في المتنزهات التاريخية والمواقع التراثية عامة، يواجه مديري تلك المواقع تحديات كثيرة في كيفية الحد من تلك التأثيرات حفاظا على موارد المكان، مع تحقيق أهدافهم الإدارية الأخرى التي تتمثل في تحقيق استمتاع الزوار واكتسابهم لخبرات إيجابية من زيارة الموقع، وضمان تحقيق الاستدامة الاقتصادية له. ولقد تم من خلال العديد من الأبحاث والخبرات الإدارية السابقة تحديد عدد من الاستراتيجيات والسياسات التي يمكن استخدامها لتحديد التأثيرات الواقعة على الموارد نتيجة للاستخدامات الترفيهية للزوار ومساعدة مديري المتنزه في تقييم وتحديد أكثر التدخلات الإدارية فعالية وملائمة للحد من تلك التأثيرات تحت ظروف مختلفة (VERP, 1997). وقد تم تصنيف تلك الاستراتيجيات إلى أربعة مداخل واسعة وهي: (Eagles, et al,2002)

١- إدارة فرص العرض السياحي للزوار- Managing the supply of tourism or visitor opportunities: وذلك من خلال زيادة المساحة المتاحة استخدامها للزوار، أو الفترة الزمنية للبقاء داخل الموقع..

- ٢- إدارة الطلب على الزيارة- **Managing the demand for visitation**: حيث يتم وضع قيود على مدة بقاء الزائر في المكان، أو اجمالي عدد الزوار، أو نوع الاستخدام المسموح به ... في حالة الإقبال الزائد على زيارة الموقع.
- ٣- إدارة قدرة الموارد لتحمل استخدامات الزائر – **Managing the resource capabilities to handle use**: ويكون ذلك من خلال تقوية أو تعسير عناصر الموقع –hardening the site- أو مناطق محددة داخله، أو تطوير الخدمات والمرافق ..
- ٤- إدارة التأثير الناتج عن استخدامات الزوار –**Managing the impact of use**: عن طريق تقليل التأثير السلبي للاستخدامات من خلال تعديل نوع النشاط أو الاستخدام، أو توزيعه على كامل مساحة الموقع، أو تركزه في أماكن محددة –dispersing or concentrating use.

وقد تم تقسيم تلك الاستراتيجيات بطريقة أخرى، استنادا إلى كول وآخرون – (Cole et al. 1987) ، حيث تم تصنيفها إلى ٨ استراتيجيات أو سياسات رئيسية لإدارة تأثيرات الزوار على موارد المتنزهات، وتشمل: (VUMF,2016)

- ١- تعديل نوع الاستخدام –Modify the type of use.
- ٢- تعديل وقت الاستخدام – Modify the timing of use .
- ٣- تعديل مكان الاستخدام – Modify the location of use .
- ٤- خفض معدل الاستخدام أو زيادة العرض – Reduce level of use or increase the supply .
- ٥- تعديل التوزيع المكاني للزوار/الاستخدامات في الموقع - Modify the spatial distribution of use/visitation .
- ٦- تعديل سلوك الزائر - Modify visitor behavior .
- ٧- تعديل صفات وتوقعات الزائر- Modify visitor attitudes & expectations .
- ٨- رفع قدرة الموقع لتحمل الاستخدام – Increase the ability of sites to handle use .

حيث نجد أن تلك السياسات تتعامل مع ثلاثة عناصر أساسية هي المؤثرة والحاكمة في إدارة الموقع التراثي وحماية موارده، فجزء من هذه السياسات يتعلق بالزوار (أعدادهم- سلوكياتهم- خصائصهم وتوقعاتهم من زيارة الموقع)، وجزء منها يتعلق باستخدامات الزوار وانشطتهم ( نوع الاستخدام – توقيت حدوثه – مكان حدوثه- تركزه أو انتشاره على كامل مساحة الموقع)، والجزء الآخر يتعامل مع بيئة الموقع التراثي نفسه وقدرة موارده على تحمل تلك الاستخدامات. وتعد سياسة التوزيع عاملا مشتركا يجمع بين الاستخدام والزوار وعناصر الموقع وربط تلك العناصر الثلاثة بمدى رغبة فريق الإدارة في تشجيع الزوار نحو التواجد في أماكن محددة لها قدرة تحمل للأنشطة والاستخدامات التي يحددها فريق الإدارة للزوار. ومع اختلاف أوضاع وظروف كل متنزه تختلف السياسات الملائمة لكل حالة، وقد يتم استخدام أكثر من استراتيجية داخل المتنزه بما يحقق نسبة من المرونة لدى المدراء في التعامل مع التأثيرات غير المرغوبة للزوار والحد من أسبابها.

#### ٧ أدوات وطرق التدخل الإداري لتحقيق استراتيجيات التعامل مع الزوار- Visitor Management Actions or Tools

يعتمد تنفيذ سياسات إدارة الزوار التي أشرنا إليها على استخدام بعض التكتيكات أو الأدوات الإدارية التي تساعد في تحقيقها، (VERP,1997)، وقد تم تصنيف تلك الأدوات أو التدخلات الإدارية إلى عدة تصنيفات، حيث صنفها (ماسون- Mason, 2008) إلى أدوات تعتمد على تعسير استخدام الموقع –**hard techniques**– من خلال وضع القواعد والنظم لإدارة الزوار، وأدوات ناعمة وسلسة – **soft techniques**- من خلال التعليم بهدف تعديل سلوك الزائر. (Sarah G. Watkins)، كما تصنف تلك التدخلات الإدارية عند بعض المنظرين طبقا لتأثيرها إلى تدخلات مباشرة – **direct actions**- وأخرى غير مباشرة –**indirect actions**–، والتدخلات المباشرة هي التي تواجه المشكلات المتعلقة بسلوك الزوار من خلال أدوات التنظيم أو الردع أحيانا، وضع قيود على الأنشطة أو تحديد الاستخدامات الملائمة لموارد المكان. أما التدخلات غير المباشرة فهي تهدف إلى تعديل سلوك الزوار من خلال أساليب التعليم والمعرفة والإقناع، حيث تسعى إلى توعية الزوار بالتأثيرات المترتبة على ممارساتهم وانشطتهم داخل المكان، أو تشجيعهم نحو استخدام مناطق معينة دون أخرى ذات حساسية أو مهددة بالخطر، من خلال إعادة توجيههم في الحركة نحو الأماكن الأكثر تحملا أو الأقل تأثرا بأنشطتهم وهكذا (Pedersen, 2002)- شكل (١).

كما قامت هيئة إدارة استخدامات الزوار في الولايات المتحدة الأمريكية - the Interagency Visitor Use Management Council، بتصنيف جميع الأدوات الإدارية المستخدمة في ذلك المجال ضمن دليل إرشادي وضعته للتعامل مع الزوار و قسمتها ضمن ٣ مجموعات رئيسية وهي كالتالي: (VUMF,2016)

١- أدوات إدارة وهندسة الموقع- **site management/engineering**: وتشمل التصميم، أعمال الإنشاء، والصيانة، وهي من أكثر الأدوات الهندسية المستخدمة في تحقيق بعض الاستراتيجيات مثل: تعديل موقع الاستخدام والتوزيع المكاني للزوار، زيادة قدرة تحمل الموقع، عن طريق (إضافة-إزالة-إعادة توطين) للخدمات والتسهيلات. كما يستخدم التصميم في تقوية وتعسير المواقع - **strengthening & hardening sites** - باستخدام الحواجز المادية أو النباتات لتوجيه حركة الزوار، مع مراعاة ما يتناسب من تلك الأدوات مع طبيعة الموقع وخصائص الموارد و حالاتها. حيث يعتمد مستوى التنمية على تقسيم المتنزه إلى مناطق - **park zoning** - بحيث تشجع بعض المناطق وجود استخدامات ملائمة لمواردها ولا تشجعها في مناطق أخرى بسبب طبيعة مواردها ذات الحساسية أو المهددة، كما أنها تحد من الصراعات التي قد تحدث بين فئات الزوار المختلفة.

## ٢ أدوات للمعرفة، التعلم، والإيضاح - **Information, Education and Interpretation**

يستخدم التعليم والإيضاح بشكل أساسي بهدف تعديل سلوك الزائر، ضبط أو تحديد صفات الزائر وتوقعاته، تغيير التوزيع المكاني والزمني للاستخدام. (VUMF,2016) وتستهدف عملية تقديم المعلومات- **information**- تقديم ما يحتاجه الزوار -سواء الحاليين أو المحتملين- من بيانات أساسية وبسيطة حول موقع المتنزه، مواعيد الزيارة، رسوم الدخول.. وأخرى أكثر تعقيدا وتفصيلا تشمل تقديم حقائق عن عناصر الموقع، أماكن توزيع الخدمات، الأمور التنظيمية المتعلقة باستخدام الموقع، القواعد والسلوكيات الواجب اتباعها والالتزام بها بالإضافة إلى النصائح الهامة لسلامة الزوار..، كما أن بعض هذه المعلومات يجب عرضها للزائر قبل وصوله إلى المتنزه لتكون بمثابة تمهيد لتوقعاته حول الزيارة، وضمان إدراكه وفهمه لما يمكن/أولا يمكن ممارسته أو اكتسابه من خبرات أثناء تلك الزيارة. وعند وصول الزائر إلى المتنزه تتغير احتياجاته برغبته في معرفة أمور أكثر تفصيلا كما ذكرنا (Eagles, et al,2002).

أما عملية الإيضاح- **interpretation**- فهي تتعدى ما هو أكثر من تقديم البيانات والحقائق، حيث تشمل تزويد الزائر بالمعلومات بطريقة تحفزه للتعلم وجعله على قدر كاف من الفهم لموارد الموقع والقيم التي عُين من أجلها ودفعه نحو تقديره واحترامه بصورة أكبر، وهي لا تنفصل عن تقديم المعلومات ولكنها تندمج معها في تحقيق الأهداف الإدارية لتعديل سلوك الزوار (Eagles, et al, 2002). ويؤكد كلا من بروكا وميريمان (Lisa Brochu & Tim Merriman, 2002) أن الشرح الفعال يجب أن يتضمن أساليب مختلفة للتعليم لتناسب مع خصائص المتلقي، ولذلك فهي قد تشمل:

١. أساليب بصرية - **visual**- تعتمد على مشاهدة المعلومة.
٢. أساليب صوتية- **Auditory**- تعتمد على سماع المعلومة.
٣. أساليب حركية - **kinesthetic**- تعتمد على الممارسة أو التفاعل.
٤. أساليب كلامية - **verbal**- تعتمد على قراءة المعلومة.

شكل (١) يوضح بعض الأساليب الإدارية المتبعة مع الزوار في الحدائق التاريخية



المصدر: نتائج البحث على محرك google حول the visitor management tools



**٣ أدوات التنظيم أو الردع – Regulation and Enforcement:** تعد الأدوات المستخدمة في الردع أو التنظيم من الأدوات التي تصلح لتنفيذ جميع السياسات الإدارية في التعامل مع الزوار، ويستخدم التنظيم في عدة أمور مثل: تقييد أو منع الدخول إلى مواقع محددة، السماح بالدخول في أوقات معينة، تحديد أنواع السلوك المرفوضة أو المسموح بها، تحديد الأنشطة المسموح بها، تحديد المعدات ووسائل الحركة والتنقل المسموح بها في الموقع، تحديد مدة البقاء في الموقع، تحديد حجم المجموعة –group size. وينحصر التنظيم عامة بعدة طرق مثل الحجز المسبق، التنظيم في صفوف –queuing-، تسعير الدخول إلى الموقع –pricing-، وضع اشتراطات أو متطلبات مسبقة لاستخدام الموقع، استخدام الكوتة –quotas- أو القراءات –lotteries- (VERP, 1997). أما أساليب الردع والإجبار فلا يحبذ استخدامها إلا عند الضرورة، كونها تولد لدى الزائر نوعاً من الشعور بعدم الرضا والرغبة في عدم الالتزام ومقاومة تلك القواعد الصارمة. ولذلك عادة ما يلجأ المدراء إلى استخدام الإجراءات الموجهة، أو التوجيهات غير المباشرة كخطوة أولى، فإذا أخفقت في تحقيق الأهداف الإدارية استخدم أسلوب التنظيم المباشر الذي يعتمد على تنفيذ القوانين بالإجبار.

وفي إطار ما تم دراسته حول سياسات وأساليب إدارة التعامل مع الزوار في المواقع التراثية والمنتزهات التاريخية، فإن الباحث يتعرض إلى القضايا التي تتعلق بالزوار وتأثيرها على حدائقنا التاريخية المحلية بشكل مباشر وهي: إشكالية أعداد الزوار، خصائص الزوار، والسلوك وكيفية التعامل معها ضمن خطط إدارة الحفاظ على الموارد الطبيعية والتراثية في إحدى الحدائق التاريخية وهي الحديقة اليابانية بحلوان.

#### ٨ منهجية الدراسة التطبيقية

اعتمدت الباحثة في تلك الدراسة على الزيارة الميدانية للحديقة، وقد تم إجراء مقابلات مع عدد من الزوار (٣٠ زائر)، في يوم جمعة في إجازة منتصف العام الدراسي ٢٠١٩م، حيث يكون الإقبال شديداً في ذلك اليوم، وضمت المقابلة أسئلة مغلقة النهايات –closed- لمعرفة كل من: الخصائص الديموجرافية للزوار، نمط الزائر، الهدف من الزيارة أو الرحلة، مستوى الوعي وإدراك الزائر للقيمة التاريخية والتراثية للحديقة، معدل التردد واورقات التردد. إضافة إلى استخدام أسلوب الملاحظة أو المراقبة observation لسلوك الزائرين المترددين على الحديقة ورصد مظاهر التخريب إن وجدت، والسلوكيات السلبية/الإيجابية في التعامل، بهدف تقييم مدى كفاءة وفعالية الخطط المتبعة في إدارة الزوار داخل الحديقة في تحقيق هدفها وهو حماية مواردها التراثية والحفاظ عليها من تأثيرات المستخدمين السلبية.

كما قام الباحث بإجراء مقابلات شخصية مع طاقم إدارة الحديقة وجمع معلومات حول التنظيم الإداري، مصادر التمويل الحالية، ميزانية التشغيل، أوجه الصرف والإنفاق من الميزانية، الأنشطة والخدمات الموجودة بالحديقة، مواعيد الزيارة، أساليب التسويق والدعاية للحديقة إن وجدت، بالإضافة إلى جمع بيانات إحصائية حول عدد الزوار المترددين على الحديقة في أعوام ٢٠١٦، ٢٠١٧، ٢٠١٨م، على مدار شهور السنة. وأخيراً معرفة المشاكل أو المعوقات التي يواجهها فريق الإدارة في إدارة الحديقة، خاصة ما يتعلق منها بالزوار، والحلول المقترحة للتغلب على تلك المشكلات من وجهة نظرهم.

#### ٩ الحديقة اليابانية بحلوان

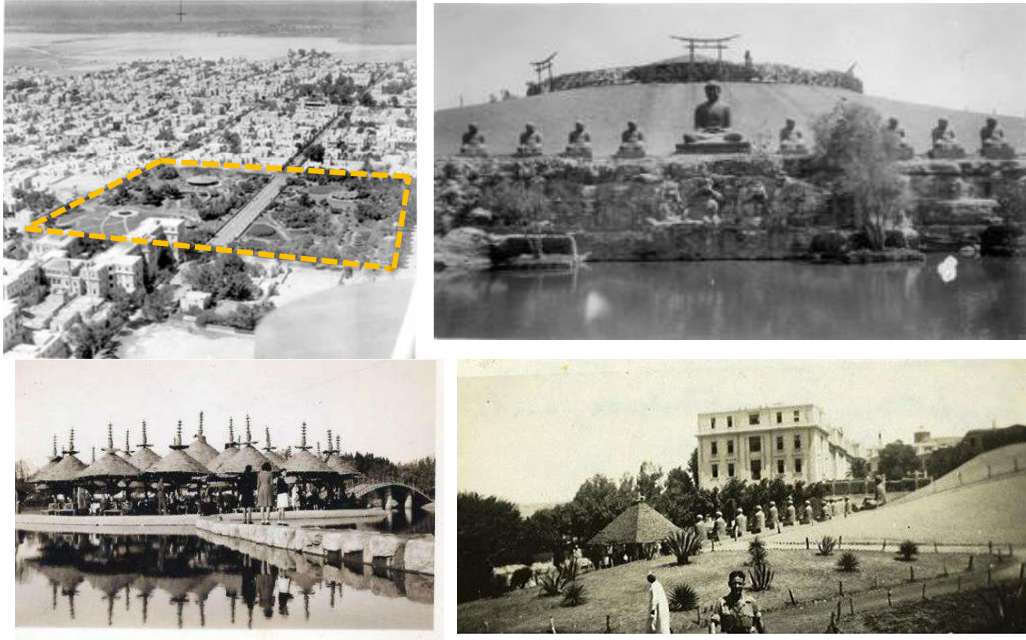
##### ١/٩ نبذة تاريخية

تقع الحديقة اليابانية في شرق مدينة حلوان وهي من أهم الحدائق الموجودة في المدينة، اكتسبت شهرة واسعة وتستمد اسمها من الطريقة التي بنيت عليها. فقد صممها المهندس ذو الفقار باشا بنظام فريد من نوعه في مصر حيث اتخذت الطراز الآسيوي في تصميمها وقدمها هدية للسلطان حسين، وقد بدأ في إنشائها عام ١٩١٧م وتم افتتاحها عام ١٩٢٢م. (شبل، ٢٠١٢). وتبلغ مساحة الحديقة ١٢ فدان (أي حوالي ٤٢٠٠٠ متر مربع)، ويشغلها مشى طويل أقيمت على جانبيه مجموعة من تماثيل الفيلة وأخرى من تماثيل بوذا بأحجام مختلفة، وتنبسط فيها البحيرات الصناعية التي كانت تسبح فيها مجموعات نادرة من البجع والطيور المهاجرة، وتعتبرها كباري على الطراز الياباني، بالإضافة إلى مجموعات من الأشجار والنباتات النادرة. (الزيني، ص٧) شكل (٢)

وبعد ثورة ٢٣ يوليو عام ١٩٥٢م، في عهد الرئيس المصري الراحل جمال عبد الناصر، تحولت حلوان، نتيجة لسياسات التصنيع، من منتج للأغنياء إلى قبلة لهجرة العمال للسكن بالقرب من المصانع العملاقة الجديدة التي أقيمت بها (مكاوي، ١٩٩٥)، وكان من ضمن تبعات ذلك التوجه أن تم إهمال الحديقة اليابانية، وهدم أسوارها عام ١٩٦٠م لتصبح متاحة للفقراء بدون مقابل، إرساء لمبدأ المساواة والعدالة الاجتماعية الذي ساد في ذلك الوقت (وردة، ٢٠١٧). وظلت الحديقة على ذلك الحال حتى بدايات القرن الواحد والعشرين، ففي عام ١٩٩٠م تم ضم الحديقة إلى مشروع الحدائق المتخصصة بقرار من محافظ القاهرة آنذاك، وقد تلاحظ مع مرور الزمن ما عانت

منه الحديقة من مظاهر التداعي والإهمال، مما استدعى التدخل السريع لإعادتها إلى الصورة التاريخية التي كانت عليها منذ نشأتها (شيل، ٢٠١٢)، وجاء القرار بترميم وإحياء الحديقة اليابانية تحت رعاية سوزان مبارك زوجة الرئيس المصري الأسبق حسني مبارك، وبناء على ذلك تم إعداد مشروع لتطوير الحديقة تابع لمحافظة القاهرة بتاريخ ٢٠٠٤/٨/١٦م شمل جميع العناصر المعمارية داخل الحديقة. وقد قامت إدارة الحدائق المتخصصة بالإشراف على أعمال الترميم حيث بدأ التنفيذ في ٢٠٠٥/١/١م وانتهى في ٢٠٠٦/٦/٣٠م بتكلفة خمسة ملايين وخمسمائة ألف جنيه. والشكل (٣) يبين صور بعض التماثيل قبل وبعد أعمال الترميم.

شكل (٢) يوضح صور تاريخية للحديقة اليابانية والمحتوى العمراني المحيط بها



المصدر: نتائج البحث على محرك Google بعنوان الحديقة اليابانية زمان

شكل (٣) يوضح صور بعض التماثيل داخل الحديقة قبل وبعد الترميم مباشرة



المصدر: تقرير مشروع تجديد وتطوير الحديقة اليابانية بحلوان، محافظة القاهرة، ٢٠٠٦، ص ١١.

## ٢/٩ التصميم العام للحديقة

يوجد للحديقة ثلاثة مداخل وهم المدخل الرئيسي في شارع مصطفى صفوت، ومدخلان ثانويان أحدهما جانبي في شارع شريف، وهو مغلق، والآخر في الجهة المقابلة للمدخل الرئيسي في شارع فيضي باشا. وعند الدخول من البوابة الرئيسية للحديقة فإنك تجد على يمينك جدارية وجه الحياة يعلوها هضبة تتوسطها برجولة كبيرة تسمى

كشك الحياة، أو كشك الموسيقى مساحتها ٥٥٠ م<sup>٢</sup>، وسميت بذلك حيث كانت تعزف الموسيقى عند دخول الزائرين، وفوق الهضبة نجد تمثال ذو الفقار باشا والفيلة ثم على الطرف الآخر نجد السلحفاة الحاملة للنتين، ثم بحيرة تماثيل التلاميذ والمعلم وقد تم رصهم بنظام مدرج ومن خلفهم هضبة يوجد عليها الكشك العربي المكون من برجولة خشبية بمساحة ٢١٢٠ م<sup>٢</sup> ومن حولها ١٨ برجولة صغيرة. أما الجهة الأخرى للطريق فتحتوي على منطقة البحيرات بمساحة ٢٥٠٠ م<sup>٢</sup>، وهي على الترتيب بحيرة اللوتس، ويتوسطها النافورات ويحيط بها ٣٢ برجولة من أغصان البردي، ثم بحيرة السفينة وبحيرة البدالات وبها مجموعة من البدالات، وهذه البحيرات كان يحيط بها قديما مجموعة من الطيور النادرة المهاجرة. ثم نجد تمثال بوذا وأمامه برج الرهبة، وهو يستخدم لتقديم الشمع والزيت تقريبا لبوذا وفقا لمعتقدات الديانة البوذية. وفي هذا الجزء نجد مجموعة من الأشجار التاريخية كالنخيل القصير وأشجار البوص وأماكن للجلوس بجانب مبنى الإدارة الموجود وسط الحديقة الذي يفصل بين هذا الجزء وكشك طوكيو أو الكشك الياباني المكون من برجولة خشبية بمساحة ٢٧٠٠ م<sup>٢</sup> وبارتفاع ٦ متر ومكسوة بأغصان البردي، وبجانبها مجموعة من النباتات يليها ركن الأطفال والكافتيريا وأكشاك بيع الحلوى. شكل (٤) يوضح التصميم العام للحديقة.

شكل (٤) يوضح التصميم العام للحديقة اليابانية ببلوان

- ١- كشك الموسيقى أعلى جدارية وجه الحياة.
- ٢- بحيرة المعلم والتلاميذ.
- ٣- الكشك العربي وحوله أكشاك خشبية صغيرة.
- ٤- بحيرة السفينة وبحيرة البدالات.
- ٥- مسجد
- ٦- منطقة الملاهي والألعاب
- ٧- مبنى الإدارة
- ٨- مبنى خدمات.
- ٩- المدخل الرئيسي للحديقة
- ١٠- مداخل فرعية مغلقة.
- ١١- الممر المؤدي لفندق الحياة قديما ويقسم الحديقة إلى جزئين شمالي وجنوبي.



المصدر: (حرارة، 2017، ص ١٨٦).

### ٣/٩ الحديقة اليابانية بعد التطوير

بعد مضي حوالي ١٣ عام على مشروع الترميم والإحياء، عادت الحديقة اليابانية إلى التدهور مرة أخرى، وهو ما رصده الباحث من واقع زيارته للحديقة، فقد لوحظ أن التماثيل التي تم ترميمها قد تعرض بعضها للتدمير، بالرغم من أنها محاطة بأسوار حديدية، كما لاحظ الباحث بعض السلوكيات السلبية من الزوار التي قام برصدها بنفسه -شكل (٥)-، كما رصدت بعض الصحف حجم التدمير الذي تتعرض له الحديقة بسبب الإقبال الشديد عليها من الزوار خاصة في الأعياد والمناسبات، إلى جانب كسر رأس تمثال ذو الفقار باشا، مصمم الحديقة، والذي اختلفت الآراء حول السبب الحقيقي وراء اختفائها إضافة إلى كسر تماثيل الفيلة التي تحيطه من كل اتجاه. شكل (٦)

شكل (٥) يوضح بعض السلوكيات السلبية للزوار داخل الحديقة



المصدر: الباحث

## شكل (٦) تكسير تمثال ذو الفقار باشا مصمم الحديقة



المصدر: <https://www.elfagr.com/302049>

وعلى جانب آخر تعاني البحيرات المائية من مشكلة تعطل النوافير وغياب نظام جيد لتنقية وفلترة المياه الموجودة فيه، مما يترتب عليه وجود روائح كريهة بسبب ركود المياه، بالإضافة إلى إلقاء المخلفات فيها أحيانا من قبل بعض الزوار. كما أن عملية الترميم لم تتضمن عمل عزل لأرضيات البحيرات مما جعلها عرضة للتآكل، وهوما يدفع فريق الإدارة والعاملين إلى تجفيفها كل ١٥-٢٠ يوما ثم ملاءها مرة أخرى لنفس الفترة للتغلب على تلك المشكلة، كما تبين من واقع الزيارة الميدانية أن كشك الحياة في حالة سيئة ومحظور استعماله من قبل الزوار كونه أيلًا للسقوط بالرغم من ترميمه في السابق. وعلى جانب آخر تفتقر الحديقة إلى وجود لافتات تعليمية أو توجيهية حول تاريخ العناصر التراثية التي تمتلكها وما تمثله فلسفة التصميم للمكان. باستثناء لوحة إرشادية صغيرة عند بوابة الحديقة وضعت كإهداء من هيئة تنشيط السياحة. شكل (٧)

شكل (٧) يوضح صور التدمير والتشويه التي تعاني منها عناصر الحديقة اليابانية بعد التطوير بالإضافة إلى اللوحة الإرشادية الوحيدة عند بوابة الدخول.



المصدر: الباحث

## ٤/٩ الهيكل الإداري للحديقة

ينقسم فريق عمل الحديقة بخلاف المدير إلى ٣ فرق لثلاث مهام رئيسية، تشمل مساعدين إداريين للأعمال الإدارية، ومهندسين زراعيين، وأفراد أمن وحراسة، إلى جانب ٩ عمال للقيام بأعمال الصيانة والنظافة والري وقص الشجر والميكنة، ويبلغ إجمالي حجم فريق العمل ٣٢ شخص موزعين على فترتين صباحية ومسائية حيث أن الحديقة تفتح أبوابها للجماهير حتى الساعة الحادية عشر مساءً في فصل الشتاء، وللأسبوع الثانية عشر مساءً في فصل الصيف.

ويعد حجم عمال النظافة والصيانة قليلا جدا مقارنة بحجم الأعباء والمهام التي تتطلبها إدارة الحديقة نظرا للإقبال الشديد من الزوار، كما أن حجم العاملين قد انخفض بشكل ملحوظ عما كان الوضع عليه في السابق، فقد كان عدد عمال النظافة والصيانة فقط ما يقرب من ٤٠ عاملا، ولكن بسبب إلغاء الإندابات للعمال من الهيئة العامة للنظافة والتجميل، وبلوغ البعض منهم سن التقاعد، مع عدم وجود تعيينات جديدة. كل هذه الأسباب أدت إلى وجود عجز

شديد في حجم العمال القائمين على خدمة وصيانة الحديقة، وهو ما ينعكس بدوره على مستوى جودة وصيانة المكان ومستوى النظافة أيضا، نظرا لضعف الإمكانيات المادية والبشرية.

#### ٥/٩ مصادر تمويل الحديقة

تعد الحديقة اليابانية من أعلى 4 حدائق أرباحا من بين ٣١ حديقة تابعة لإدارة مشروع الحدائق المتخصصة. (والتي تتراوح دخولها ما بين ١,٠٠٠,٠٠٠ - ٣,٠٠٠,٠٠٠ جنيه سنويا، في حين تحقق باقي الحدائق إيرادات سنوية تتراوح ما بين ١٠٠,٠٠٠ - ٦٠٠,٠٠٠ جنيه تقريبا بحسب مساحتها). وتعتمد الحديقة اليابانية في تحقيق هذا الدخل على مصدرين أساسيين: تذاكر الدخول، والمستغلين (وهم الأشخاص الذين يقومون بتأجير بعض الأماكن لاستغلالها داخل الحديقة) وتشمل الكافيتريا، ومنطقة الملاهي، وركوب البدالات. جدول (٢). وهناك مصادر أخرى للدخل ولكنها محدودة جدا، مثل التصوير السينمائي، أو إقامة المعارض لبيع المنتجات، وقد تم تنظيم مثل تلك المعارض حوالي ٣ مرات فقط خلال ٣ أعوام، بسبب ارتفاع تكلفة إيجار المكان داخل الحديقة من وجهة نظر العارضين.

جدول (٢) يبين إيرادات الدخول السنوية للحديقة

السنة	٢٠١٦م	٢٠١٧م	٢٠١٨م
الإيرادات من تذاكر الدخول بالجنيه المصري	١,٥٩٢,٦٤٠	١,٦٥٦,٥٨٠	١,٤٥٤,١٠٠

المصدر: إدارة الحديقة اليابانية

وبالرغم من أن إيرادات الحديقة تعد كبيرة نسبيا مقارنة بالحدائق الأخرى التابعة للمشروع، إلا أن هذه الدخول تورد جميعها إلى الصناديق الخاصة بإدارة مشروع الحدائق المتخصصة، وينفق منها على باقي الحدائق والتي لا تحقق نفس العائد، وتتلقى إدارة الحديقة من الصناديق الخاصة أجور ومرتبوات العاملين فيها فقط، وهو ما يسبب مشكلة كبيرة لدى فريق الإدارة في كيفية توفير ما تحتاجه الحديقة من نفقات تشغيل، وتوفير المعدات وأدوات الميكنة اللازمة لإتمام أعمال صيانة ونظافة المكان.

#### ٦/٩ الأنشطة الموجودة في الحديقة

تعد الحديقة اليابانية من أكثر الحدائق الجاذبة للزوار في حلوان بالرغم من وجود ٤ حدائق أخرى كمنتزه بديل، وذلك بسبب توافر عدة أنشطة بها، وتتمثل في ركوب البدالات، ومنطقة لألعاب الملاهي، كما يستمتع الزوار بالجولوس على المقاعد الموزعة داخل الحديقة تحت ظل الأشجار المعمرة، أو افتراش المساحات الخضراء. ومن أهم الأنشطة التي يمارسها الزوار التقاط الصور الفوتوغرافية عند بحيرة المعلم والتلاميذ. وتعد مدينة الملاهي من الإضافات التي تمثل عامل جذب قوي لزوار الحديقة وتحقق مكاسب مادية مرتفعة، غير أن هذا النمط من صور الترفيه لا يتفق مع بنود ميثاق فينيسيا للحدائق التاريخية والذي يؤكد على ضرورة احترام الصورة التاريخية للحديقة وعدم تشويهها بعناصر أو أنشطة غير ملائمة شكل (٨).

شكل (٨) يوضح بعض الأنشطة التي يمارسها الزوار داخل الحديقة اليابانية



المصدر: الباحث

#### ٧/٩ الخدمات الموجودة بالحديقة

تتوفر في الحديقة الخدمات الأساسية مثل الحمامات (بوجد دورة مياه واحدة)، وحدتين لمياه الشرب غير أنها في حالة سيئة وتعاني من سوء الصيانة ولا تتناسب مع أعداد الزوار (خاصة في المواسم والأعياد)، بالإضافة إلى

كافتيريا تطل على بحيرة المعلم والتلاميذ، وبعض الباعة الجائلين لبيع الحلوى والألعاب ولكنها غير مصممة أو موزعة بطريقة تلائم قيمة الحديقة. كما تعاني الحديقة من وجود نقص في سلات القمامة، إلى جانب انخفاض حجم العاملين، مما يترتب عليه عدم نظافة الحديقة، إلى جانب ذلك لا توجد مساحة مخصصة لانتظار السيارات لزوار الحديقة، ولكن قرب الحديقة من محطة مترو حلوان يجعل الوصول إليها أكثر سهولة لدى الزوار دون الحاجة إلى استخدام السيارات. وأخيرا تفتقر الحديقة إلى خدمات التوجيه والإرشاد لتوعية الزوار حول قيمة الحديقة وتاريخها.

#### ٨/٩ القضايا المتعلقة بزوار الحديقة اليابانية وتأثيراتهم السلبية على مواردها

##### ١/٨/٩ أعداد الزوار

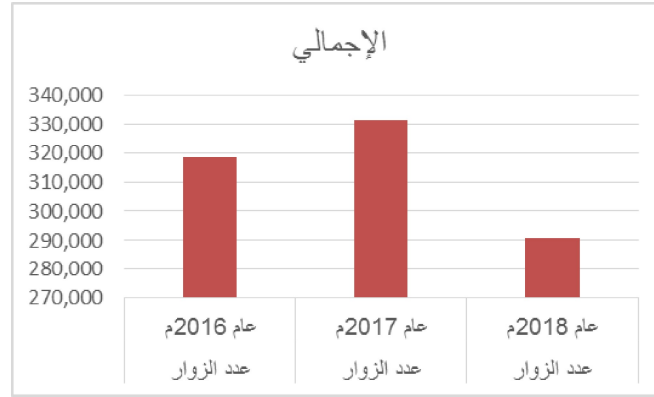
تشهد الحديقة إقبالا شديدا من الزوار خاصة في المواسم والأعياد، فبحسب تصريحات الإدارة يتراوح عدد الزوار في أعياد شم النسيم وعيد الفطر وعيد الأضحى ما بين ١٠-١٥ ألف زائر في اليوم الواحد، وفي بعض المناسبات يكون دخول الحديقة مجانا بقرار من المحافظ (مثل احتفالات نصر أكتوبر). وقد بلغ إجمالي عدد الزوار ٢٩٠,٨٢٠ زائر في عام ٢٠١٨ م، غير أن الملاحظ من تطور أعداد الزوار خلال الأعوام ٢٠١٦، ٢٠١٧، ٢٠١٨ م حدوث انخفاض نسبي في الإقبال - جدول (٣) وقد أرجع فريق الإدارة ذلك الانخفاض إلى سببين رئيسيين: السبب الأول هو ارتفاع قيمة تذكرة الدخول إلى الحديقة من ٥ جنيهات إلى ١٠ جنيهات، حيث جاء ذلك القرار من إدارة المشروع في شهر يناير عام ٢٠١٨ م، والسبب الثاني هو ارتفاع قيمة تذكرة مترو الأنفاق، وهو الوسيلة الأكثر استخداما للوصول إلى الحديقة، حيث كان يرتادها زوار من وسط القاهرة والمرج والمعصرة... ويعد الإقبال الشديد على الحديقة أمرا مرغوبا لدى الجهة المسؤولة عن الحديقة لانعكاسه على مستوى الدخل الذي تحققه من تذاكر الدخول، غير أن هذا الإقبال يعد عبئا على فريق الإدارة في ظل ضعف الموارد المالية والبشرية المتاحة لديه.

جدول (٣) يوضح أعداد الزوار شهريا ما بين عام ٢٠١٦ وحتى ٢٠١٨ م

الشهر	عدد الزوار عام ٢٠١٦ م	عدد الزوار عام ٢٠١٧ م	عدد الزوار عام ٢٠١٨ م
يناير	٢٠,٧٨٢	٢٦,٥٠٠	٢٩,١٣٦
فبراير	٢٨,٦٤٦	٣٠,١٥٢	١٨,٤١٣
مارس	١٨,٦٢٦	٢١,٢٨٣	١٧,١٣٦
أبريل	١٧,١١٦	٣٤,٦٤٧	٣٧,٩٧١
مايو	٣٦,٨٨٣	٢١,٧٩٤	١١,٥٢٤
يونيو	٧,٧٩٥	٤٧,١٣٢	٥٧,٠٨٦
يوليو	٧٣,٧٢٦	٣٤,٩٢٥	١٨,٧٩٦
أغسطس	٢٢,٣١٦	٢٠,٨٤٣	٤٣,٠٥٤
سبتمبر	٤٩,٧٣٤	٥٤,٠٧٠	٢٠,٣٤٧
أكتوبر	١٥,٥٨٣	١٢,٦٥٢	١٣,٠٨٤
نوفمبر	١٢,٥٧٤	١٣,٦٧٤	١٢,٤٧٦
ديسمبر	١٤,٧٤٧	١٣,٦٤٤	١١,٧٩٧
الإجمالي	٣١٨,٥٢٨	٣٣١,٣١٦	٢٩٠,٨٢٠

المصدر: إدارة الحديقة

رسم بياني يوضح انخفاض عدد الزوار في عام ٢٠١٨ م عن الأعوام السابقة.



### ٢/٨/٩ خصائص الزوار

تبين من تحليل استمارات الاستبيان أن الفئات العمرية الأكثر تردداً على الحديقة هي ما بين (٣٥-٤٤) سنة وجاءت بنسبة ٣٦٪ من العينة، يليها من تتراوح أعمارهم بين (١٨-٣٤) و(٤٥-٦٠) بنسبة متقاربة ٢٨٪ و ٢٤٪ على الترتيب، أما كبار السن (+٦٠) والبالغين (أقل من ١٨ سنة) فتمثل نسبتهم ٤٪ فقط من العينة. ومن حيث محل السكن وجد أن ٥٢٪ من عينة الزوار يأتون من مناطق قريبة من حلوان مثل المعصرة والمعادي ودار السلام، يليهم سكان حلوان أنفسهم بنسبة ٣٦٪، وأما من يأتون من مناطق بعيدة من القاهرة والجيزة، أو من المحافظات الأخرى فتمثل نسبتهم حوالي ٤٪ فقط. وبالنسبة لنمط الزائر، تعد الأسرة هي النمط الأكثر تردداً على الحديقة بنسبة ٦٠٪، يليها الأصدقاء بنسبة ٣٢٪، ثم الأفراد بنسبة ٨٪. وبحسب طريقة الوصول إلى الحديقة يستخدم ٤٤٪ من الزوار وسائل النقل العام (الميكروباص) يليها مترو الأنفاق بنسبة ٢٠٪ ثم السيارة الخاصة بنسبة ١٢٪. ويعد كلا من الترفيه والتواصل الاجتماعي مع الأسرة والأصدقاء من أكثر الأسباب وراء زيارة الحديقة حيث بلغت نسبتها ٣٦٪ لكلا الغرضين، يليها الرغبة في الاستمتاع بالطبيعة والخضرة بنسبة ١٦٪ يليها الرغبة في العزلة والصفاء النفسي بنسبة ٨٪، أما عن عدد مرات التردد على الحديقة فقد وجد أن ٩٢٪ من عينة الاستبيان يترددون على المكان بشكل كبير (زاروا الحديقة أكثر من ٣ مرات)، و ٨٪ فقط كانت هذه أول زيارة لهم للحديقة. وكان عدم وجود وقت محدد للزيارة هو الأكثر استجابة بنسبة ٤٤٪، يليها الأعياد والمواسم بنسبة ٢٤٪، ثم مرة كل أسبوع بنسبة ٢٠٪ وأخيراً التردد مرة واحدة كل شهر بنسبة ١٢٪. وقد حاول الباحث استطلاع مدى وعي الزوار حول تاريخ الحديقة وأهميتها، فوجد أن ٦٨٪ من الزوار لديهم معرفة مسبقة حول قيمة الحديقة التاريخية، في حين أن ٣٢٪ من الزوار لا يعرفون تلك المعلومة بالرغم من أن بعض منهم كثيري التردد على المكان.

### ٣/٨/٩ سلوكيات الزوار

لوحظ من واقع الزيارة الميدانية للحديقة تعرضها لكثير من مظاهر التدهور والتخريب، خاصة فيما يتعلق بحالة التماثيل والعناصر النحتية، حيث تم كسر رأس تمثال ذوالفقار باشا مصمم الحديقة وبعض أجزاء من تماثيل الفيلة المحيطة به أثناء ثورة ٢٥ يناير عام ٢٠١١ م من قبل بعض السلفيين المتشددين بحسب الروايات التي ذكرها السكان القاطنين بالقرب من الحديقة، كما تعاني التماثيل الأخرى من أعمال الحفر والكتابات المشوهة وتسلق الأطفال والبالغين فوقها لالتقاط الصور الفوتوغرافية، بالرغم من إحاطتها بأسوار حديدية، خاصة في مواسم الأعياد حيث الإقبال الشديد من الزوار على الحديقة، كما أن بعض طلاب المدارس يدخلون إلى الحديقة عن طريق القفز فوق السور الخارجي لها للتهرب من دفع تذكرة الدخول. بالإضافة إلى إلقاء المخلفات على الأرض وفي البحيرات المائية. إلى جانب ذلك تظهر بعض السلوكيات المنافية للأداب العامة وذلك أثناء أيام العام الدراسي في الفترة الصباحية، حيث تشهد الحديقة إقبالا محدودا من الزوار في تلك الأوقات، فضلا على أن تصميم الحديقة الذي يتسم بوجود هضاب ومناطق مرتفعة، يجعل بعض الأماكن فيها غير مرئية، مع وجود قصور في عنصر الأمن وغياب كاميرات المراقبة، وهو ما يشجع وجود مثل تلك السلوكيات المرفوضة.

### ٩/٨/٩ الأساليب الإدارية المتبعة في التعامل مع الزوار

يعتمد فريق إدارة الحديقة على اتباع بعض الأساليب الإدارية للتعامل مع الزوار، وقد تم رصد تلك الأساليب في الجدول (٤). وتقييم مدى فعاليتها في تحقيق الهدف منها من قبل العاملين بإدارة الحديقة، بإعطاء درجة للتقييم تبدأ من ١ وتعني تأثير ضعيف، ٢ تأثير جيد، ٣ تأثير جيد جداً، ٤ تأثير ممتاز. وقد رصد الباحث ١٦ أداة إدارية

منها ٩ أدوات غير فعالة في تحقيق الهدف منها، كما أن إدارة الحديقة تفتقر إلى وجود أي أسلوب من أساليب التوعية أو المعرفة وتقديم المعلومات للزوار حول قيمة الحديقة وأهميتها التاريخية، بما يساهم في رفع مستوى الوعي لدى الجمهور حول كيفية الحفاظ عليها.

جدول (٤) يوضح الأساليب الإدارية المتبعة في التعامل مع زوار الحديقة اليابانية ومدى فعاليتها

ملاحظات فريق الإدارة	فعالية التطبيق (٤-١)	الأساليب الإدارية	
تستخدم هذه الأداة في منطقة المعلم والتلاميذ والبحيرة المتصلة بها عن طريق إحاطتها بسور مرتفع لمنع الدخول إليها، ولكنها غير فعالة في حماية التماثيل، حيث يتسلق الأطفال والشباب فوق السور للجلوس فوق التماثيل والتقاط الصور. خاصة مع غياب عمال الأمن أو حراس للمكان.	١	منع الدخول (غلق المكان)	أساليب التنظيم
تعمل الحديقة لفترة عمل مسائية تستمر حتى ١١ مساءً في الشتاء، وحتى ١٢ مساءً في الصيف، وهي تتعدى الوقت المحدد رسمياً لاستقبال أعداد أكبر من الزوار بسبب وجود ضغوط من المستغلين على العاملين بالإدارة.	٤	مد فترة العمل بالحديقة (الحديقة تعمل في فترة مسائية)	
تم مضاعفة قيمة تذكرة الدخول من ٥ إلى ١٠ جنيهات من قبل الجهة المسؤولة عن الحديقة بهدف زيادة العائد المتحقق من تذاكر الدخول وليس لتخفيف الزحام أو الحد من الضغط الزائد على موارد الحديقة.	١	رفع رسوم الدخول للحديقة لتخفيف الزحام.	
تطبق هذه السياسة مع الرحلات المدرسية ويكون التخفيض بحسب عدد الطلاب.	٤	خفض سعر رسم الدخول لبعض الفئات مثل طلاب المدارس.	
يسمح للمحاربين القدماء ولذوي الإعاقة بالدخول المجاني للحديقة وكذلك للمرافق بشرط اصطحاب الكارنيه.	٤	الدخول المجاني لبعض الفئات من الزوار.	أساليب الردع
يحظر اصطحاب الحيوانات الأليفة، ولكن يتسلل إلى الحديقة الكلاب الضالة ويتم محاربتها من وقت لآخر من قبل الإدارة البيطرية والحي.	٣	السماح/منع اصطحاب الحيوانات الأليفة.	
يحظر اصطحاب مواقد الغاز والآلات الحادة، ولكن عملية التفتيش لا تتم بصورة دقيقة مما قد يسمح بوجود بعض التجاوزات.	٣	حظر اصطحاب الآلات الحادة، ومواقد الغاز.	
يوجد حراس أمن ولكن بأعداد قليلة (٤-٥) أفراد في كل فترة (صباحية ومسائية) وهو لا يتناسب مع حجم الإقبال الموجود لذلك وجودهم غير فعال.	١	استخدام حراس أو موظفين لحل النزاعات أو توجيه الزوار...	
يتم الاستعانة بدوريات للشرطة داخل الحديقة في المواسم والأعياد نظراً للزحام الشديد. ولكنها لا تتواجد بالشكل الكافي.	٢	الاستعانة برجال الشرطة لتأمين المكان من الحوادث والسرقات	أدوات التصميم والإدارة
توجد أسوار تحيط بجميع التماثيل الموجودة داخل الحديقة ولكنها لا تمثل رادعاً كافياً لمنع الزوار من الوصول إليها وإساءة استخدامها أو تدميرها.	١	استخدام الحواجز لحماية العناصر الأثرية	
لا توجد لافتات تحذيرية باستثناء لافتة تمنع دخول الزوار إلى كشك الحياة الأيل للسقوط. وقد تم إزالة العديد من اللافتات من قبل بعض الزوار بحسب تصريحات العاملين بإدارة الحديقة.	١	وضع لافتات تحذيرية	
تعتمد أعمال الصيانة والنظافة على المجهود الذاتي والدعم المالي المحدود والتطوعي من العاملين بالإدارة لعدم تخصيص أي ميزانية للحديقة من الجهة المسؤولة عنها.	١	إتمام أعمال الصيانة والنظافة بصفة مستمرة	
تفتقر الحديقة إلى اللافتات الإرشادية باستثناء لافتة واحدة بها نبذة تاريخية مختصرة عن تاريخ نشأة الحديقة ومصممها وهي موطنه عند البوابة ولكن بتصميم غير واضح أو ملفت للجمهور.	١	استخدام اللافتات الإرشادية	
توجد بعض الخدمات مثل الكافيتريا في مكان بطل على بحيرة التلاميذ، ومنطقة الملاهي في المنطقة الخلفية للحديقة ولكنها لا تتلاءم مع قيمة الحديقة كاستعمال. كما أن بعض المستغلين يتعدون المساحة المخصصة لهم من قبل الإدارة، ويتم التغاضي عن تلك التجاوزات نظير تقديم بعض الدعم لإدارة المشروع.	٣	وضع الخدمات والأنشطة في المناطق الأكثر تحملاً	
تم تنظيم ٣ معارض فقط خلال ٣ سنوات لارتفاع قيمة الإيجار من وجهة نظر العارضين.	١	إقامة معارض	
يوجد منحدر عند مدخل الحديقة الرئيسي، لكن تصميم الحديقة من الداخل غير مهيأ جيداً لاستقبال ذوي الكراسي المتحركة.	١	تصميم منحدرات لتسهيل حركة ذوي الإعاقة داخل الحديقة	

المصدر: مقابلة مع فريق الإدارة



## ١٠ التوصيات

من خلال ما تم دراسته حول القضايا المتعلقة بالزوار وتأثيراتهم على الحديقة ومواردها ذات القيمة، فإن استخدام أساليب إدارية فعالة تحقق الأهداف المرغوبة من حماية موارد الحديقة وتعزيز خبرات الزوار ورفع الوعي لديهم حول كيفية التعامل مع المكان يتطلب التدخل على عدة مستويات، وهي كالتالي:

## على مستوى التخطيط والسياسات

- يجب فصل الحديقة عن إدارة الحدائق المتخصصة لتصبح تابعة للموازنة العامة للدولة وتخصص لها ميزانية سنوية تغطي نفقات التشغيل وتكاليف الصيانة اللازمة، إلى جانب إنشاء صندوق خاص بالحديقة يتم تمويله من العوائد التي تحققها إدارة الحديقة من تذاكر الدخول ورسوم تأجير الخدمات والأنشطة... لتوفير التمويل اللازم لإدارة المكان. وذلك بعد دفع الضرائب المستحقة والنسبة المخصصة للمالية (٢٠٪ من الدخل).
- تأسيس مجلس أعلى يمثل الجهة المسؤولة عن الحديقة يخضع لإشراف رئاسة الوزراء، يضم لجنة استشارية مكونة من مجموعة من الخبراء لوضع أهداف وخطط التطوير، ولجنة أخرى للتنسيق والمتابعة مشكلة من أعضاء ممثلين للجهات المعنية وذات الولاية مثل المحافظة أو الحي، وزارة الآثار، وزارة السياحة، الجهاز القومي للتنسيق الحضاري. وأي جهة أخرى ذات اهتمام.
- تأسيس مجلس أمناء يضم شخصيات مجتمعية بارزة وذات ثقة تكون مسؤولة عن إدارة الحديقة والمراقبة المالية، وتساعد في زيادة الدعم المالي والبشري. كما أن تأسيس ذلك المجلس سيتغلب على مشاكل المستغلين واستخدامهم لأساليب القوة وفرض الرأي ويمنع تدخلهم في سلطات الإدارة.
- تبنى خطة لجعل الحديقة اليابانية مقصدا سياحيا جاذبا للسياح المحليين والأجانب، وذلك في إطار رؤية واسعة لتطوير وإحياء العناصر التاريخية الموجودة في حلوان كمناطق سياحية.
- تشجيع القطاع الخاص والمستثمرين للمساهمة في أعمال التطوير والحفاظ، وإتاحة فرص الانتفاع بالمكان مع الالتزام بالخطط والاشتراطات المحددة من قبل اللجنة الاستشارية للحفاظ على الحديقة.
- ترميم وإعادة استخدام المباني التاريخية في المنطقة المحيطة بالحديقة، وتشمل مبنى مستشفى الملك فؤاد الأول وهو مهجور حاليا، وإعادة تأهيل واستخدام مبنى استراحة الخديوي عباس حلمي الثاني الذي يقع فوق ربوة عالية واستخدامه كمطعم ومنطقة مفتوحة تطل على الحديقة، والاستفادة من مشروع ترميم قصر خديجة هانم المجاور للحديقة والذي تم تجديده ليصبح مركزا ثقافيا تابعا لمكتبة الإسكندرية، والربط بين جميع تلك المعالم التاريخية في مسار أو جولة سياحية ترفيهية منظمة، بما يعزز من قيمها التاريخية والاقتصادية.
- إعادة توجيه الفئات غير المرغوبة من الزوار (بشكل غير مباشر) والتي لا تمتلك مستوى الوعي والثقافة اللازمين لتقدير قيمة الحديقة وأهميتها إلى حدائق أخرى في مدينة حلوان والتي تشهد إقبالا ضعيفا مقارنة بالحديقة اليابانية (مثل حديقة ٦ أكتوبر، وحديقة الفيروز...) وتوفير عناصر جذب لهم تتناسب مع احتياجاتهم في تلك الحدائق، للحد من التأثيرات السلبية الناتجة سلوكيات هذه الفئات على موارد الحديقة التاريخية.
- تنظيم حملات توعية عبر وسائل الإعلام حول ضرورة الحفاظ على الحدائق التاريخية ومواردها باعتبارها جزء من تراثنا المحلي الذي يستوجب حمايته والإبقاء عليه من أجل أجيال المستقبل.

## على مستوى التشغيل والإدارة

- يجب توفير الدعم المالي والفني اللازمين بما يساهم في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة بالحديقة وبالتالي رفع مستوى الرضا لدى الزوار، مع توفير العمالة الكافية والمدربة للقيام بالأعمال اللازمة من نظافة وحراسة وصيانة، وتطوير مهاراتهم باستمرار.
- استبعاد الأنشطة التي لا تتلاءم مع قيمة الحديقة التاريخية والمتمثلة في منطقة الملاهي الموجودة واستبدالها بأنشطة أخرى جاذبة للجمهور لها قيمة ترفيهية تعليمية.
- توفير نظم جيدة للحراسة والأمن بالاستعانة بالعاملين مع وجود كاميرات مراقبة لرصد السلوكيات المرفوضة.
- توقيع عقوبات على المخالفين لتعليمات الزيارة أو الذين يسيئون استخدام المكان مثل فرض غرامة مالية أو سحب تذكرة الدخول. لضمان التزام الجمهور بالتعليمات، مع التعريف المسبق بتلك التعليمات عن طريق لافتة عند بوابة الدخول، أو خلف التذكرة، أو عن طريق الموظفين العاملين.
- تقسيم الحديقة إلى مناطق بحسب طبيعة الموارد الموجودة ودرجة حساسيتها ووضع سياسات للتعامل والأنشطة التي تتناسب مع ظروف كل منطقة وخصائصها.
- تقديم خدمات تتناسب مع قيمة الحديقة التاريخية وبتصميم ملائم مثل إنشاء أكشاك لبيع الكتب والهدايا والأعمال التذكارية واليدوية مثل نماذج مصغرة للتماثيل الموجودة في الحديقة.

- تصميم لافتات إيضاح بصورة ملائمة وفي أماكن واضحة لتعريف الزوار بالحديقة وتاريخها.
- وضع خطة لتعزيز خبرات الزوار عن طريق تنظيم ورش عمل، تصميم برامج تعليمية عن الحديقة تناسب فئات مختلفة من الزوار (الأطفال – طلاب المدارس- الباحثين...).
- مراعاة احتياجات ذوي القدرات الخاصة والمعاقين من حيث خدمات الحركة والتنقل داخل الحديقة وأي خدمات أخرى.
- تنظيم جولات سياحية للزوار داخل الحديقة مع الاستعانة بمرشدين سياحيين مؤهلين وذوي خبرة.
- تطوير تطبيق على المحمول –application- للتعريف بالحديقة يستخدمه الزائر داخل الحديقة مع إمكانية ربطه بنظام GPS ليساعد في توجيه حركة الزوار داخل الحديقة والتعرف على أهم عناصرها التاريخية وما يتعلق بها من معلومات هامة.
- وضع خطة مدروسة للتسويق تشمل تأسيس موقع إلكتروني خاص بالحديقة يضم معلومات أساسية عنها مثل الموقع الجغرافي، نبذة تاريخية مختصرة عن نشأتها، طرق الوصول إليها، الأنشطة والأحداث التي تنظمها الحديقة، تعليمات الزيارة، مواعيد العمل.
- ابتكار أساليب للتسويق تجذب الفئات المستهدفة من الجمهور مثل طبقة الصفوة والطبقة المتوسطة والأجانب،
- تطبيق سياسة العضوية مقابل اشتراك سنوي مميزة مخصصة لسكان مدينة حلوان لخلق الشعور بملكية المكان بما يحفزهم للمشاركة في تحمل المسؤولية نحو حمايته والحفاظ عليه وكذلك تقديم الخدمات.
- توعية المجتمع المحلي وسكان المنطقة المحيطة بالحديقة بضرورة الحفاظ عليها وإشراكهم في عمليات الحماية والصيانة كمتطوعين، مع إعطاءهم الأولوية في تقديم الخدمات والأنشطة داخل الحديقة (مثل تصميم وتنفيذ أعمال يدوية تعكس تراث المكان وبيعها كأسلوب للترويج والدعاية) وبما يعود عليهم بالنفع ويعزز لديهم الشعور بالانتماء والرغبة في الحفاظ على المكان باعتباره جزء من تراثهم وهويتهم القومية بالإضافة إلى تعزيز العائد الاقتصادي لديهم.
- تطبيق مبدأ الشفافية عن طريق إطلاع الجمهور على ما يتم إنجازه من أعمال التطوير والحفاظ في الحديقة باستمرار لتشجيعهم على التطوع سواء بالمجهود أو تقديم التبرعات.
- عمل استطلاع لآراء الجمهور من وقت لآخر لمعرفة مستوى رضاهم عن الزيارة والاستفادة من آراءهم ومقترحاتهم حول خطط التطوير بما يتناسب مع طبيعة الحديقة وقيمتها التاريخية.

## المراجع

### references

- محافظة القاهرة. (٢٠٠٦). مشروع تجديد وتطوير الحديقة اليابانية بحلوان. إدارة الحدائق المتخصصة، مصر، ص ١١.
- Cairo Governorate. (2006). Project of Renovation and Development of the Japanese Garden in Helwan. Department of Specialized Gardens, Egypt.P 11
- شبل، داليا شبل. (٢٠١٢). مدخل للحفاظ على الحدائق التاريخية بمصر في إطار التنمية المستدامة. رسالة دكتوراه، كلية الهندسة، جامعة المنوفية، مصر.
- Shebl, D. S. (2012). An Approach for Preserving the Historical Gardens in Egypt Within a Framework of Sustainable Development. Doctoral Dissertation, Faculty of Engineering, Menoufia University, Egypt.
- الزيني، يحيى، ورقة بحثية بعنوان " الحدائق العامة وتأثيرها على البيئة والمجتمع المصري"، تقرير غير منشور، ص٧.
- مكاوي، هاله سعد. (١٩٩٥). العلاقة بين خصائص العمران والخصائص الاجتماعية الثقافية للسكان: دراسة تطبيقية لمنطقة المعادي. رسالة دكتوراه، كلية التخطيط الإقليمي والعمراني، جامعة القاهرة، مصر، ص ٤٣.
- Mekawy, H. S. (1995). The Relation Between Urban and Socio-cultural characteristics of Residents: a study for Maady area. Doctoral Dissertation, Faculty of Urban and Regional Planning, Cairo University, Egypt, p43.
- حرارة، وردة محمد. (٢٠١٧). القيمة الاقتصادية للحدائق الحضرية بمدينة القاهرة. رسالة دكتوراه، كلية التخطيط الإقليمي والعمراني، جامعة القاهرة، مصر، ص ١٥٨.
- Harara, W. M. (2017). Economic Value of Urban Parks in Cairo. Doctoral Dissertation, Faculty of Urban and Regional Planning, Cairo University, Egypt.

- Candrea A. N., & Ispas, A. (2009). "Visitor Management, a tool for sustainable tourism development in protected areas", Bulletin of the Transilvania University of Brasov Economic sciences Series V, 2, 131-136.
- Carvalho, Paulo & Silva, Susana (2013). Historic gardens: Heritage & Tourism, pg. 797.
- Boisset , Caroline M. (1979). Management of Historic Gardens –their role in the present and the future as public amenity areas, essay, published in 2012 by Arboricultural Journal, The International Journal of Urban Forestry, UK.
- Eagles, Paul F. J., McCool, Stephen F. & Haynes Christopher D. (2002 ). Sustainable tourism in protected areas (guidelines for planning and management), Prepared for the United Nations Environment Programme, World Tourism Organization and IUCN – The World Conservation Union Adrian Phillips, Series Editor. Pg. 88, pp. 108-109.
- Eagles, Paul F. J., McCool, Stephen F. et al (2002). Tourism in National Parks and Protected Areas (Planning and Management), CAB International, UK. Pp. 99-102.
- Pedersen, Arthur (2002). Tourism Management at World Heritage Sites, A practical manual for world heritage sites managers, published by UNESCO World Heritage Centre, pg. 64.
- Podolaska, Magdalena Czalczyńska (2014). "Utilization & preservation of Historic Gardens and the Development of garden Tourism", Technical Transactions Architecture, Poland.
- Rempel, Sharon (2010). Heritage Gardens: Inspirations from our Past, Grassroot Publications, pg.9.
- Shalamar Gardens Master Plan (2006-2011). produced & published by UNESCO Islamabad, pg.167.
- Spenceley, A., Kohn, J., McArthur, S. et al (2015). Visitor Management, Chapter 23 , pp. 721-722, 737-738
- Watkins, Sarah G., "Trend report: visitor management policies in protected areas and National Parks", School of Hospitality & Tourism Management, University of Geulph,
- Visitor Experience & Resource Protection (VERP) framework: a handbook for planners and managers (1997), U.S. Department of the Interior, National Park Service.
- Visitor Use Management Framework (VUMF). A Guide to Providing Sustainable Outdoor Recreation (2016), Edition One, pg. 47.
- Zelenka Josef & Kacetyl, Jaroslav (2013). Visitor Management in Protected Areas, Czech journal of tourism, 2(1), 5-18.
- The ICOMOS-IFLA International Committee for Historic Gardens, Florence, 21 May (1981).

## **Visitor Management at Historic Gardens A sustainable approach for historic preservation**

**Laila Elmasry; Hosam Fathy; Yasmin Nabil Hassan**

Department of Urban Design, Faculty of Urban and Regional Planning, Cairo University

### **Abstract**

Cairo has a rich legacy of historic gardens that were inherited from the royal era (1804-1952) in Egypt. Through many years ago, some of these gardens suffered from neglect, abuse, and carelessness due to unplanned interference. Lately, the government has had limited initiations to revitalize and restore some of these neglected parks & gardens. Unfortunately, they have deteriorated back again due to many reasons. One of them was the absence of a deliberated visitor management plan to control and manage the negative impacts of visitors on their cultural and natural resources. The research aims to evaluate the management strategy or actions which are followed in one of these gardens “the Japanese garden” in Helwan, and their effectiveness as well to protect and preserve the garden sustainably. Although it was restored and renovated completely about 13 years ago, it is in very poor condition now. The research depends on 3 methods: a questionnaire with the garden visitors (sample size 30) to investigate their profiles, an observation of the visitor’s behavior, and a face-to-face interview with the manager and stewardship to explore the main problems do they face with the audience. The study concludes with some recommendations for sustainable preservation of the Japanese garden on two levels: policies or strategies level and management and operational level.

**Key words:** Historic gardens- visitor impacts – visitor management – Japanese garden in Helwan.