

رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر والجهود المبذولة للتغلب عليها

إيمان محمود أحمد محمود 1

eman.a.m.khtab@gmail.com

إشراف

أ.د. هالة فؤاد توفيق

أ.د. وصال محمد أبو علم

الملخص

يتناول هذا البحث دراسة عن بعض الظواهر الاجتماعية السلبية التي يتعرض لها السائح داخل المجتمع المصري وأثر تلك الظواهر علي تجربته السياحية في مصر والصورة الذهنية للمقصد السياحي المصري. اعتمدت الدراسة علي رصد هذه الظواهر الاجتماعية السلبية، وكذلك التعرف علي الجهود المبذولة للقضاء عليها من خلال مسح للجهات المنوط لها التغلب علي هذه الظواهر ومكافحتها سواء بالشكل المباشر أو غير المباشر، وقد تم التواصل مع بعض المسؤولين في هذه الجهات للوصول الي تلك الجهود. وتوصلت الدراسة إلى تعرض القطاع السياحي للعديد من الظواهر الاجتماعية السلبية والتي يرجع بعضها لسنوات ماضية لكنها زادت في الأونة الأخيرة وخاصة في ظل المتغيرات السياسية وعدم الاستقرار وأصبحت تهدد السياحة والمجتمع المصري، وانتهى البحث بوضع بعض التوصيات للتغلب علي الظواهر الاجتماعية السلبية في مصر.

الكلمات الدالة: السلوك الاجتماعي - أطفال الشوارع - التسول - التحرش -

العشوائيات - ابتزاز السائحين

1. باحث دكتوراة- كلية السياحة والفنادق جامعة حلوان قسم الدراسات السياحية

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

Abstract

Monitoring the social phenomena that negatively affect the tourist experience in Egypt and the efforts exerted to overcome

This research aims to study on some of the negative social behavioral phenomena that the tourist is exposed to within the Egyptian society and the impact of these behaviors on his tourism experience and the mental image of the Egyptian tourist destination

The study concluded that the tourism sector was exposed to many negative phenomena and behaviors, some of which date back to past years, but they have increased recently, especially in light of political changes and instability, and have become a threat to tourism and Egyptian society.

Key words

Social behavior - street children - begging - slums - blackmailing tourists.

المقدمة

السياحة قاطرة النمو الاقتصادي والاجتماعي والحضاري في العديد من المقاصد السياحية، ويتساوى ذلك مع الدول الغنية ذات المصادر المتعددة للدخل وأيضاً الدول الساعية إلى النمو وتعزيز مصادر دخلها بتنشيط السياحة الوافدة لها، ومن هذا المنطلق ونظراً لأهمية صناعة السياحة حرصت العديد من الدول ذات القدرات السياحية العالمية ومنها مصر علي تطوير تلك الصناعة من خلال العديد من الأدوات والتي منها " التغلب علي السلوكيات والظواهر السلبية التي يتعرض لها السائح داخل المقصد السياحي"، والتي قد تؤثر علي تجربته في مصر باعتبار السياحة ركيزة أساسية لإحداث التنمية السياحية، لذا يتم التأكيد علي أهمية توعية وتنقيف المجتمع المحلي بأهمية القضاء علي الظواهر السلبية التي تواجه السائح في مصر، لما يحققه ذلك من دعم كبير لصناعة السياحة.

تعريف السلوك:

"هو حالة من التفاعل بين الكائن الحي ومحيط بيئته، وهو في غالبته سلوك متعلم (مكتسب) ، يتم من خلال الملاحظة والتعليم والتدريب، ونحن نتعلم السلوكيات البسيطة منها والمعقدة" (الحبش،2008)

تعريف السلوك الاجتماعي:

عرف (الجبوري، 2018)، السلوك بأنه " تلك الحوادث الجارية في حياة الفرد اليومية، والأنشطة التي يقوم بها الفرد ويتفاعل مع مجموعة من الأفراد، ويتفاعلون معه " و السلوك يتضمن:

أ- السلوك الظاهري: ونستطيع ملاحظته موضوعياً ويظهر على شكل تعبيرات لفظية أو غير لفظية وهناك اختلافات ببعض التعبيرات غير اللفظية وخاصة الإشارات حسب ما هو سائد في ثقافة الشعوب، ومثال على ذلك طريقة السلام والتحية التي تختلف من مجتمع لآخر.

ب - السلوك الداخلي: هو أي عملية عقلية يتبعها الفرد كالتفكير والتذكر والإدراك والتخيل وغيرها ولا نستطيع أن نلاحظها مباشرة وإنما نستدل على حدوثها عن طريق ملاحظة نتائجها.

تعريف السلوك الاجتماعي السلبي:

" انحراف في سلوك الأفراد عن المعايير التي تعارف عليها المجتمع للسلوك المرغوب فيه" (قمر وأخرون، 2014)

دراسة الظواهر الاجتماعية السلبية:

يمكن دراسة الظواهر الاجتماعية السلبية من خلال مدخليين أساسيين:

أولاً: المدخل الوقائي:

وهو الذي يتوقع فيه المسئولون في المجتمع حدوث المشكلات، نتيجة لعلمهم بأسبابها مقدماً، وبالظروف التي تؤدي إليها ومن ثم يبدؤون في اتخاذ العدة لذلك قبل وقوع المشكلة، وتكون النتيجة السليمة هي قلة الخسائر.

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

ثانياً. المدخل العلاجي:

وهو مستوى يستهدف القضاء على مشكلات قائمة بالفعل، ويعاني منها المجتمع وإذا لم يستطع القضاء على المشكلات تماماً أو نهائياً، فهو على الأقل يحاول التخفيف منها قدر المستطاع وهذا المستوى هو الشائع بين معظم المجتمعات، حيث يبدأ الاهتمام بالمشكلة بعد أن تظهر فعلاً وتتضح مظاهرها، أي أنه يتعامل مع الأعراض والنتائج دون الحاجة للرجوع للأسباب (بوابة علم الاجتماع، 2019).

أمثلة الظواهر الاجتماعية السلبية في المجتمع

ظاهرة أطفال الشوارع

إن السلوك البشري لا يفسر فقط انطلاقاً من التركيب البيولوجي للإنسان و لكنه خاضع للثقافة و البيئة التي يحيا فيها، في هذا المجتمع اشتدت حاجة الفرد إلى الفهم الصحيح وبشكل واسع و عميق ، فالمجتمعات الحديثة متقدمة كانت أو نامية تزخر بالأسباب والدوافع العديدة للاضطراب النفسي والتفكك الاجتماعي . و ما إن يخرج الطفل إلى الشارع حتى يصبح فريسة سهلة لشتى أنواع الاعتداءات والانحرافات ، فيمارس عليه كبار المجرمين مختلف الضغوط و الانتهاكات و الجرائم، ويدخل دائرة الانحراف (ربيعه، 2009).

تعريف أطفال الشوارع

عرفت (ربيعة، 2009)، أطفال الشوارع على " أنهم ذكور وإناث يقل عمرهم عن 18 سنة يعيشون و ينامون و يأكلون و يلعبون في الشوارع منهم من لا يعمل والبعض الآخر يعمل، أي في الشارع بشكل غير رسمي و غير مرخص به و علاقتهم بأسرهم غالبا إما منتظمة أو مقطوعة".

عوامل انتشار أطفال الشوارع

أ - الظروف الاقتصادية (الفقر): إذ إن نسبة ليس قليلة من سكان مصر يعيشون تحت خط الفقر، مما اضطرهم إلى دفع أبناءهم إلى اللجوء للشارع للعمل أو بيع السلع الهامشية أو ما شابه ذلك، ومن حيث إقامتهم يتحددون بالأطفال الذين يقيمون باستمرار في محطات النقل العام أو الحدائق العامة، ومن حيث معاناتهم النفسية والاجتماعية فهم الأطفال الذين جاءوا من عوائل مفككة ويواجهون عددا من الضغوط النفسية لم يستطيعوا معها التكيف فأصبحت الشوارع مأوى لهم (الفواعير، والمجالي، 2020).

ج - الأوضاع العائلية: ينتمي أطفال الشوارع في الغالب إلى عوائل ذات مستوى اقتصادي واجتماعي منخفض، وإلى عوائل تتصف بالتفكك العائلي وكبر حجم العائلة وارتفاع كثافة المنزل، إلى درجة أن الأبناء ينامون مع الوالدين في غرفة واحدة، واستمرار الخلافات والمشاحنات بين الزوجين،

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

وقسوة الوالدين على الأبناء الذين يضطرون إلى الهرب والانضمام إلى أصدقاء السوء في الشارع (بومعزة، 2019).

د - التهجير القسري: كما أن أعمال الأسر وترحيل الناس عن منازلهم قد أدت كلها إلى تفكك عدد لا يحصى من العائلات، وبالتالي فتحت الباب على مصرعيه أمام أطفال هذه الأسر للتشرد والذهاب إلى الشارع.

هـ - المعاملة الوالدية السيئة: سواء كانت عنيفة بالضرب المبرح المتكرر أو التدليل الزائد (Diriba، 2015).

أثر ظاهرة اطفال الشوارع علي السياحة

أفاد (الشربيني، 2016)، أن ظاهرة أطفال الشوارع المنتشرة في المجتمع المصري والتي يتعرض لها السائح لها العديد من الآثار السلبية التي تعود على السائح وعلى المقصد السياحي ومنها:

أ / الكلمة المنطوقة : تمثل انتقال المعلومات والمعارف من شخص لآخر من خلال الاتصال المباشر وتتميز بالمصداقية والتوصية بالاهتمام أو عدم الاهتمام بهذه المعلومات.

فالسائح عندما يجد معاملة جيدة من المجتمع المضيف للسياحة أو أي نوع من السلوكيات والظواهر السلبية مثل أطفال الشوارع فإنه ينقل هذه المعلومات إلى أصدقائه ومعارفه وزملائه مما يؤثر تأثيراً مباشراً في تكوين صورة ذهنية عن البلد المضيف للسياحة.

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

ب / أمن وأمان السائح: السياحة نشاط شديد الحساسية لأي تغيرات أمنية أو اضطرابات سياسية في المقصد السياحي، فالسلوكيات والظواهر السلبية تؤثر سلباً علي أمن وامان السائح وعدم شعوره بالراحة والاستمتاع بالرحلة ويؤثر ذلك سلباً علي تجربته السياحية وتكوين صورة ذهنية سيئة عن المقصد السياحي (Mansfeld, & Pizam, 2011).

ج / اتخاذ قرار السفر السياحي: هناك العديد من العوامل المؤثرة في اتخاذ قرار السفر السياحي أهمها الخبرات السابقة عن المقاصد السياحية وما وجده السائح من استياء لرضاء عن مقصد بعينه، مما يؤثر علي المقاصد التي ينتشر بها سلوكيات سيئة وتجارب سابقة غير مرضية للسائح وعدم الرغبة في تكرار نفس التجارب السيئة مرة أخرى والبحث عن مقاصد آمنة وذات تجارب إيجابية (Garg, 2015).

ظاهرة التسول

تعريف ظاهرة التسول

عرف (القاعود، والسردية، 2016)، التسول علي "أنه اللجوء إلي طلب المساعدة، والعون من غيره من الناس سواء كانت المساعدة مالية أم عينية، بالاستجداء أو كسب عطف الآخرين بوسائل عدة في محافظات مختلفة." كما أفادت (هاشم، 2014)، أن ظاهرة التسول هي "ظاهرة اجتماعية يمارسها الفرد هرباً من مسئوليات الحياة خاصة بالنسبة لمن ليس له الرغبة في مزاوله عمل شريف يدر عليه دخلاً يقيم أولاده ويحفظ له ماء وجهه من الاستجداء أو استدرار العطف."

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

أثر التسول علي السياحة:

1/ الآثار الاقتصادية: لمشكلة التسول آثار سلبية علي الاقتصاد الوطني حيث تعتمد كل أمه في تقدمها على مواردها البشرية ، حيث يعد المتسولون طاقة بشرية معطلة لا تسهم في الاقتصاد الوطني، بل في بعض الاحيان تكون معطلة الانتاج، حيث يتحول التسول إلي حرفة لبعض الأسر يحصلون على أموال وأرباح دون جهد أو تعب فينعكس بالسلب علي المجتمع وعلى ابتزاز السائحين والتسول عليهم لجلب المزيد من الأموال (الحربي،2018).

2/ الآثار الصحية: لكي ينال المتسولون عطف الناس فهم يلبسون ملابس قذرة ويعتمدون اصطناع العاهات بهم ويقضون معظم أوقاتهم في الشارع ويتعرضون للأتربة والأوساخ وعوادم السيارات كما يجلسون بجانب القمامة وعلي الأرض المختلفة وفي نفس الوقت ناقلين للمرض للأخرين حيث تنتشر بينهم الأمراض المعدية، وبذلك تؤثر علي المنظر العام للمجتمع وتشويه للصورة السياحية لمصر أمام الزوار والسائحين (شلهوب،2013).

ظاهرة التحرش

تعريف التحرش

عرفت (حسن، 2008)، التحرش أنه "سلوك جنسي متعمد من قبل المتحرش غير مرغوب به من قبل ضحية المتحرش حيث يسبب إيذاء جنسي أو نفسي أو بدني أو حتى أخلاقي للضحية ومن الممكن أن تتعرض له الأنثى في أي مكان سواء كان في الأماكن العامة مثل مكان العمل والمؤسسة التعليمية والشارع والمواصلات، أو حتى الأماكن الخاصة مثل المنزل أو داخل محيط الأسرة أو الأقارب أو الزملاء".

أثر التحرش علي السياحة والسائحين في مصر:

- تسبب بعض حالات التحرش بالمدن السياحية في الإساءة إلى سمعة مصر السياحية مما يكون له أثر سلبي على حجم السياحه القادمة وهو ما دعى السلطات الأمنية للتعامل بشده وحزم وتحرير محاضر واتخاذ الإجراءات القانونية فور أى بلاغ.
- كثير من وسائل الإعلام الاجنبيه تتناول قضية التحرش بشكل أكبر مما يتناوله الإعلام المصرى الذى يتناول القضية فى مجرد خبر أو تقرير قد لا يهتم به الكثيرون ولكن تلك الصحف والقنوات الفضائية الاوربية تعتبره أشبه بحوادث القتل لما يتسبب فيه من آثار نفسيه.
- تناول مثل هذه القضايا خارجيا عبر وسائل الإعلام يؤثر على السياحه على المدى القريب والبعيد أيضا بل وتستغله بعض الدول المنافسه لنا سياحيا للتأثير على حجم السياحه القادمه لمصر.

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

- وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت في يد الجميع فكل سائح أوروبي لديه حساب على الفيس بوك وتويتر ومن هنا كانت الخطوره فلم يعد هناك مجالاً للتعقيم لأي قضيه أو حالة تحرش فإن لم تنتشرها وسيلة اعلام اجنبيه تنتشرها صاحبة المشكله على حسابها الشخصى وينتشر الخبر بسرعة البرق (الشريف،2014).

ظاهرة العشوائيات

تعريف العشوائيات

تعرف المناطق العشوائية بشكل عام أنها " عبارة عن مناطق نشأت بشكل غير شرعي وهامشي في غياب القانون وبعيداً عن التخطيط العام وأحياناً تعدياً على أملاك الدولة وهي مناطق محرومة من المرافق الأساسية والخدمات العامة وذات كثافة سكانية عالية " (Makram، 2016).

أثر ظاهرة العشوائيات علي النشاط السياحي:

حيث أفاد (بطران،1995)، أن هذه العشوائيات تؤثر بلا شك على الحركة السياحية وانطباعات السائحين القادمين، فبالإضافة لكون بعض هذه العشوائيات يوجد في المناطق الأثرية، فإن العشوائيات تتسبب في نشأة مجتمعات غير متحضرة، تسودها سلوكيات اجتماعية مريضة وخطيرة، كما تساهم في تصدير ثقافة غريبة، تحمل الحقد على المجتمع والازدحام، والتخبط والقبح العمراني وعدم التناسق الجمالي والبلطجة، والسرقه مما يضر بالصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي.

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

ظاهرة ابتزاز السائحين (الاستغلال والنصب)

قد يتعرض بعض السائحين لعمليات نصب وابتزاز داخل المقصد السياحي نتيجة لغياب الوعي السياحي وثقافة التعامل مع السائح، وفي بعض الأماكن السياحية في مصر يمكن بسهولة ملاحظة وجود إصرار للسائحين وإلحاح مزعج يتبعه بعض البائعين في عرض سلعهم عند محاولة البيع مثل بائعي الذهب أو سائقي الأجرة... الخ، ويكتشف السائح أنه وقع ضحية نصب أو ابتزاز (عبد الشهيد، 2021) كما كتبت (رشاد، 2015)، أن منطقة الأهرامات تحولت إلى مكان يتم فيه عمليات النصب والابتزاز على الزائرين بناء على روايات السائحين، بسبب الباعة الجائلين لبيع بضائعهم وأصحاب العربات والخيول الذين يمارسون كافة الطرق لإرغامهم على ركوب الخيل بأسعار متفاوتة، حيث استغلوا غياب الأمن عقب ثورة 25 يناير 2011، بصورة لا تليق بالقيمة الحضارية للأهرامات مما أثر على سمعة مصر السياحية عالمياً.

ظاهرة الانفلات الأمني

أفاد (بلعور، 2013)، الأمن الأساس الجوهري لكافة الأنشطة الإنسانية عامة فبدون الأمن لا يوجد تعليم ولا تنمية، والسياحة بحاجة للأمن أكثر من غيرها من الأنشطة الإنسانية الأخرى فلا سياحة بدون أمن فالسائح الذي يخرج من محل إقامته من أجل الترفيه لا يمكنه أن يغامر بحياته في أماكن غير مأمونة العواقب، إن العلاقة بين السياحة والأمن علاقة طردية فالأمن والاستقرار دافعان لفرص نجاح السياحة.

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

ونظراً لأهمية موضوع الأمن السياحي فقد قامت معظم الدول بتخصيص شرطة متخصصة للسياحة آخذة بالحسبان البعد الأمني الذي يعني بتوفير الأمن للسائح في نفسه وماله وعرضه وحمايته من الجرائم والمضايقات التي يمكن أن تقع عليه ، كما أن الأمن السياحي يشمل أمن المنشآت السياحية والمواقع الأثرية والطبيعية والدينية والتاريخية .

ذكر (قسوري، 2021)، أن مفهوم الأمن السياحي يشمل ثلاثة قضايا أساسية الأولى هي أمن السياح والثانية تشمل أمن ممتلكات السياح والثالثة تشمل أمن مكان الإقامة وأمن الغذاء والطعام والصحة .

تأثير المشاكل الأمنية على السياحة والاستثمار السياحي :

- عدم الاستقرار الأمني يؤثر على الاقتصاد المحلي وعلى العمالة في وقت يحتاج البلد إلى العملات الأجنبية، وفوائد التنمية الاقتصادية الناتجة عن السياحة، ويؤثر أيضاً علي التنمية السياحية عن طريق انخفاض مرجح في الاستثمار المحلي والأجنبي في مجال البنية التحتية السياحية، وعن طريق زيادة تكاليف تأمين هذه الاستثمارات وانخفاض حركة السياحة الدولية .
- وقوع الأحداث الإرهابية والأمنية تنعكس بالسلب على ذوي العلاقة بالاستثمار السياحي كرجال الأعمال وأصحاب رؤوس الأموال لأنهم يتخوفون من الآثار السلبية الناجمة عن الأحداث الأمنية وتداعياتها المختلفة على أموالهم ومشروعاتهم السياحية لمخاطر جسيمة، مما يدفعهم إلى ترك هذا النشاط

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

والتوجه إلى أنشطة أخرى أكثر أمناً وربحية، وهو ما يؤثر بالسلب على الاستثمار السياحي.

• انتشار وزيادة المشاكل والمخاطر الأمنية يعني زيادة تكلفة أمنية (عبد المهدي، 2014).

• التجهيزات السياحية والسياح، فبدل أن توجه عائدات السياحة إلى الاستثمار في منشآت وتجهيزات جديدة بمقاييس عالمية لجذب عدد أكبر للسياح، تُوجه هذه الأموال لأمن السياحة.

• التحذير المتواصل لعدة بلدان مثل الولايات المتحدة وكندا وأستراليا وبريطانيا مواطنيها عدم السفر إلى البلدان التي تعاني من المشاكل الأمنية حتى لا يتعرض هؤلاء للمخاطر كالتعرض للقتل والإصابة والختف، وهو ما يؤثر بالسلب على عائدات السياحة.

• تم رصد خلال الثلاث العقود الأخيرة احترافيه في توجيه الهجمات إلى عناصر الاستثمار السياحي كالفنادق، والمنشآت السياحية ووسائل النقل بغرض تحقيق أكبر قدر لها من الدعاية والإعلام من جهة، ومن جهة أخرى فإن هذه الهجمات تؤدي إلى أضرار جسيمة بالاستثمارات السياحية (مالك، 2019).

منهجية الدراسة:تمت الدراسة الميدانية من خلال:

1/ عقد لقاءات شخصية مع مسئولين بالجهات المعنية مثل (وزارة التضامن الاجتماعي، وزارة الشباب والرياضة، وزارة التربية والتعليم).

وذلك للتعرف علي:

الجهود المبذولة للتغلب علي ظاهرة أطفال الشوارع والمتسولين كأحد الظواهر الاجتماعية السلبية التي تؤثر علي تجربة السائح في مصر، وذلك علي النحو التالي:

- عقد لقاء مع مسئول تطوير مؤسسات الرعاية بالبرنامج القومي لحماية الاطفال بلا مأوي والمتسولين بوزارة التضامن الاجتماعي.
- عقد لقاء مع مشرف وأخصائي ثقافي بمديرية الشباب والرياضة التابعة لوزارة الشباب والرياضة.
- عقد لقاء مع أخصائي تربية اجتماعية بوزارة التربية والتعليم.

2/ عقد لقاءات شخصية مع عدد من المسئولين بوزارة السياحة والآثار.

وذلك للتعرف علي:

- الجهود المبذولة للتغلب علي ظاهرة التحرش كأحد الظواهر الاجتماعية السلبية التي تؤثر علي تجربة السائح في مصر، وذلك علي النحو التالي:
- عقد لقاء مع مقرر لجنة الشكاوى والخط الساخن بوزارة السياحة والآثار.

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

- عقد لقاء مع عضو بالمكتب الإعلامي لوزير السياحة والآثار.
- عقد لقاء مع عضو المكتب الفني لرئيس الإدارة المركزية لشركات السياحة بالوزارة.

3/ تم الاستعانة بالموقع الإلكتروني الرسمي الخاص بوزارة الاسكان والمرافق والمجمعات العمرانية.
 للتعرف علي الجهود المبذولة للتغلب علي ظاهرة العشوائيات كأحد الظواهر الاجتماعية السلبية التي تؤثر علي تجربة السائح في مصر.

جدول رقم (1)

قائمة المسئولين الذين تم لقائهم لهذه الدراسة

م	المسئول	الجهة
1	مسئول تطوير مؤسسات الرعاية بالبرنامج القومي لحماية الاطفال بلا مأوي والمتسولين	وزارة التضامن الاجتماعي
2	مشرف وأخصائي ثقافي بمديرية الشباب والرياضة	وزارة الشباب والرياضة
3	أخصائي تربية اجتماعية	وزارة التربية والتعليم
4	مقرر لجنة الشكاوى والخط الساخن	وزارة السياحة والآثار
5	عضو بالمكتب الاعلامي لوزير السياحة والآثار	وزارة السياحة والآثار
6	عضو المكتب الفني لرئيس الادارة المركزية لشركات السياحة	وزارة السياحة والآثار

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

تم رصد الجهود المبذولة من قبل الجهات المعنية للقضاء علي تلك الظواهر

الاجتماعية السلبية من خلال اللقاءات السابقة:

أولاً: ظاهرة أطفال الشوارع والمتسولين

تم التواصل مع مسئول بالبرنامج القومي لحماية الأطفال بلا مأوى والمتسولين بوزارة التضامن الاجتماعي، حيث أفاد بجهود الوزارة للتصدي لظاهرة أطفال الشوارع والمتسولين بشكل مباشر من خلال البرنامج كما يلي:

أولاً: جهود وزاره التضامن الاجتماعي (البرنامج القومي لحماية الأطفال بلا

مأوى والمتسولين)

يعمل برنامج حماية الأطفال والكبار بلا مأوى بوزارة التضامن الإجتماعي منذ يونيو 2016م، من أجل الحد من ظاهرة الأطفال بلا مأوى والتشرد والتسول في المجتمع وإعادة تأهيل هؤلاء الأطفال والكبار صحياً ونفسياً وللمحد من الظواهر الاجتماعية السلبية والتي تؤثر علي الدولة وأنشطتها بصفة عامة والنشاط السياحي بصفة خاصة.

الرؤية:

توفير الحق في حياة آمنة وكريمة للأطفال بلا مأوى والمشردين والحد من السلوكيات السلبية الناتجة عن هذه الفئة والتي تؤثر علي الدولة.

الرسالة:

تقديم خدمات الرعاية والتأهيل للأطفال بلا مأوى والمتسولين وإعادة دمجهم في المجتمع.

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

أهداف البرنامج:

- حماية 80% من الأطفال بلا مأوى والمتسولين بتقديم خدمات التأهيل والإعاشة لهم.
- دمج 60% (من الأطفال المرصودين) الأسر أو دور الرعاية.
- تقليل نسب تسرب الأطفال للشارع بنسبة 60%.
- رفع الوعي المجتمعي بقضية الأطفال بلا مأوى.

ثانياً: جهود وزارة الشباب والرياضة

تم التواصل مع مشرف وأخصائي ثقافي بمديرية الشباب والرياضة التابعة للوزارة، حيث أفاد بقيام الوزارة باتباع الطرق الوقائية في مواجهة ظاهرة أطفال الشوارع والتسول بطريقة غير مباشرة كما يلي:

- مد مراكز الشباب باحتياجاتها من المدربين والأجهزة الرياضية.
- التوسع في إنشاء مراكز الشباب في جميع أنحاء الجمهورية مع تشديد الرقابه بداخلها لضمان عدم تعرض الأطفال للاستغلال أو الإفساد الفكري أو البدني
- وضع خطط للبرامج الرئيسية التي تقدمها مراكز الشباب
- استثمار طاقات البراعم وشغل أوقات الفراغ
- انتقاء أفضل العناصر وتسويقها لأندية
- توطيد أواصر الصداقة والمحبة بين النشء
- اكتشاف المواهب الرياضية والعمل علي رعايتها.

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

ثالثاً: جهود وزاره التربيه والتعليم

تم التواصل مع أخصائي تربيه اجتماعية بوزارة التربية والتعليم حيث أفاد بأن جهود الوزارة هي جهود وقائية وإرشادية للأبناء لعدم التعرض الي الاستغلال الفكري او القيام بأي سلوك سلبي كما يلي:

- إبراز دور الاخصائي الاجتماعي ومد المدارس كثيفه العدد بأكثر من اخصائي للقيام بدوره.
- إعداد دورات تدريبيه للأخصائيين الاجتماعيين لأداء دورهم على الوجه الأكمل.
- التوسع في إنشاء الملاعب الحديثه والسماح للتلاميذ باستغلالها في الصيف أثناء العطله الصيفيه لقضاء أوقات الفراغ.
- الاهتمام بالجانب الاخلاقي والديني وبتث في نفوس التلاميذ في المدارس وكتابه الإرشادات الصحيه والتربويه والسلوكيه.

الجهود المبذولة للتصدي لظاهرة التحرش

تم التواصل مع مقرر لجنة الشكاوى والخط الساخن بوزارة السياحة والآثار، وعضو بالمكتب الإعلامي لوزير السياحة والآثار، وعضو المكتب الفني لرئيس الإدارة المركزية لشركات السياحة بالوزارة، حيث تم التأكيد علي أن الوزارة لا يوجد بها خطة واضحة أو استراتيجية للتغلب علي هذه الظاهرة، حيث يتم التعامل مع الشكاوي الخاصة بالتحرش وغيرها من خلال الجهة المنوط بها حل المشكلة، بالرغم من أن ظاهرة التحرش تحتل علي أكبر نسبة شكاوى ترد

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

للوزارة من قبل السائحين حيث تمثل نسبة 30% من إجمالي عدد الشكاوى التي ترد لوزارة السياحة والآثار، وذلك وفقاً لما أفاد به مسئول منظومة الشكاوى بوزارة السياحة والآثار من خلال المقابلة الشخصية.

حيث أفاد أيضاً بأن التعامل مع جميع الشكاوى الخاصة بالظواهر والسلوكيات الاجتماعية السلبية في المجتمع المصري يتم حسب نوع الشكاوى والجهات المعنية المختصة بها سواء كان داخل الوزارة أو خارجها بالتعاون مع عدد من الجهات المنوطة بالتعامل مع بعض من هذه المشكلات.

فتقوم بالاستعانة بشرطة السياحة والآثار في حالة شكاوى التحرش، وتقوم الشرطة بدورها في اتخاذ الاجراءات القانونية ضد المتحرش .

حيث غن المادة (306 مكرراً أ)، والخاصة بقانون التحرش والمنشورة بالجريدة الرسمية تنص على:

معاقبة بالحبس مدة لا تقل عن سنتين ولا تجاوز أربع سنوات، وبغرامة لا تقل عن مائة ألف جنيه ولا تزيد عن مائتي ألف جنيه، أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من تعرض للغير في مكان عام أو خاص أو مطروق بإتيان أمور أو إيحاءات أو تلميحات جنسية أو إباحية سواء بالإشارة أو بالقول أو بالفعل بأية وسيلة بما في ذلك وسائل الاتصالات السلكية أو اللاسلكية أو الإلكترونية، أو أية وسيلة تقنية أخرى.

الجهود المبذولة للتصدي لظاهرة العشوائيات

أكد المسئولون بوزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية من خلال الموقع الرسمي للوزارة علي أن محافظة القاهرة قامت خلال 7 سنوات الأخيرة في تنفيذ نحو 32 مشروعاً لتطوير العشوائيات على مستوى جميع الأحياء ومنهم:

سور مجري العيون

ويضم التطوير محورين (الأول ترفيهي خدمي، والأخر سكني فاخر). ويضم المحور الترفيهي عدد من المطاعم والكافيهات والأسواق المصرية والمسارح والسينمات والاستوديوهات الفندقية، كما يتم تنفيذ 79 عمارة سكنية على الطراز الإسلامي بمحيط المحور الترفيهي

كمبوند الخيالة

تغيرت ملامح المنطقة المحيطة المجاورة للبحيرة الثانية، بعد إنشاء كمبوند الخيالة، الذي يطل على البحيرة الجنوبية لعين الصيرة، ويضم ما يقرب من 2500 وحدة سكنية، كما يتم إنشاء عدد من المطاعم والكافيهات والمساحات الخضراء ومسجد أمام نادى الفروسية بالقرب من مشروع أرض الخيالة، لتتحول المنطقة من النقيض للنقيض، وتتحول لمنطقة جاذبة.

مثلث ماسبيرو

من المقرر، أن يتم إنشاء مناطق تجارية وترفيهية لخدمة الأبراج السكنية ويتضمن مخطط إنشاء مشروع تطوير مثلث ماسبيرو، فندقى وسكنى وتجارى

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

وإدارى وترفيهى وسياحى، أطوال الأبراج يصل لـ 30دورا، كما سيتم إنشاء أبراج سياحية وفندقية فى المنطقة التى تقع على النيل وخلف مبنى ماسبيرو، أما الناحية الغربية من المشروع تم تخصيصها للمشروعات الإدارية والتجارية، ووسط المشروع سيكون عبارة عن منطقة ترفيهية (وزارة الاسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية،2022).

توصيات البحث

- 1/ تنفيذ برامج تدريبية لرفع الوعي السياحي لدى العاملين بقطاع السياحة للنهوض بمستوي التعامل مع السائح.
- 2/ التركيز علي أهمية توجيه المؤسسات التعليمية بمصر المتمثلة في المدارس والجامعات والمعاهد لمعرفة الطلاب بأهمية قطاع السياحة والسائحين وضرورة الحد من السلوكيات الاجتماعية السلبية والتي تؤثر سلباً على السياحة.
- 3/ توجيه الإعلام المصري لخدمة قطاع السياحة والنهوض بالصورة الذهنية لدي السائح عن مصر بتقديم صورة آمنة ومستقرة للدولة وعرض المزايا السياحية التنافسية والتي تميز مصر كبلد سياحي عن بقية الدول السياحية المنافسة.
- 4/ الاهتمام بمنصات التواصل الاجتماعي المختلفة وتوفير كوادر سياحية تتقن التعامل علي هذه المنصات لتصحيح المفاهيم المغلوطة عن مصر وتحسين الصورة السياحية المصرية.
- 5/ الرقابة علي أسعار السلع والمنتجات السياحية بالأسواق والمحال المختلفة للحد من ابتزاز السائحين، وفرض عقوبات صارمة لمن يخالف الأسعار المعلنة ويقوم بابتزاز السائحين.
- 6/ إلزام المنظمات السياحية الخاصة بعدم تعيين عمالة بدون إجراء استعلام أمني عنها وإجراء اختبارات نفسية وتحليل مخدرات

(رصد للظواهر الاجتماعية التي تؤثر سلباً علي تجربة السائح في مصر....) إيمان خطاب

دوري لهم قبل وأثناء الخدمة، وتحضير تقارير ربع سنوية عن سلوكياتهم ومتابعة أدائهم.

7/ تكثيف الجهود والتواجد الأمني بالشوارع بصفة عامة وبصفة خاصة المزارات والأماكن السياحية والأثرية.

8/ تفعيل دور كل من شرطة السياحة والآثار ورجال الأمن والشرطة بوزارة الداخلية في القبض علي المتسولين والباعة الجائلين الذين يتعرضون للسائحين بالمناطق السياحية والمناطق العامة.

9/ تفعيل القوانين الموجودة والعمل على تطبيقها .

10/ وضع صندوق للشكاوى في كل منطقة ومزار سياحي حتى يساعد السائحين في التعبير عن المشاكل التي تواجههم داخل المزار السياحي.

11/ تكثيف الحملات الإعلانية بالطرقات والشوارع والمزارات السياحية بأهمية قطاع السياحة وخطورة ممارسة السلوكيات السلبية تجاه السائحين على سمعة مصر سياحياً.

المراجعأولاً: المراجع باللغة العربية

- بطران، عايدة،(1995)، الاسكان العشوائي في مصر، الحلول والبدائل المقترحة لحل مشكلة أمن العشوائيات، مطبوعات المركز الديموجرافي بالقاهرة.
- بلعور، سليمان،(2013)، الامن السياحي كمتطلب أساسي للتنمية السياحية تجربة الجزائر، الملتقى الدولي حول التنمية السياحية في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر.
- بو معزة، ايمان، : (2019)ظاهرة أطفال الشوارع بين الدوافع والاثار، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، العدد.(10)
- بوابة علم الاجتماع، : (2019)أسس دراسة المشكلات الاجتماعية.
- الجبوري، عبد الحسين،(2018)، السلوك الاجتماعي مفهومه وعناصره.
- الحبش، مني،(2008)، المشكلات التربوية والسلوكية، كلية التربية، قسم الدراسات التربوية، الجامعة العربية المفتوحة، ص.3
- الحربي، خالد،(2011)، تسول الأطفال، أسبابه وخصائص ممارسته، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- حسن، رشا،(2008)، غيوم في سماء مصر "التحرش الجنسي من المعاكسات الكلامية ..حتى الاغتصاب"، مؤسسة المركز المصري لحقوق المرأة، القاهرة، ص.6

- ربيعة، لشطر، (2009) التصورات الاجتماعية لأطفال الشوارع، رسالة ماجستير، جامعة 20 أوت 55 سكيكدة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم النفس وعلوم التربية.
- السردية، عواد، والقاعد، إبراهيم، (2016)، ظاهرة التسول كما يراها معلمو الدراسات الاجتماعية في محافظة المفرق (أسباب وحلول)، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، عدد 15، مجلد 4، ص. 89
- الشربيني، محمد، (2016)، أثر التحرش علي الصورة الذهنية للمقصد السياحي المصري، مجلة المنيا لأبحاث السياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، قسم الدراسات السياحية، جامعة مدينة السادات، ص. 254
- شلهوب، هيفاء، (2013)، معوقات مكافحة التسول في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 29 العدد 5.
- عادل، عهدي، (2008)، دراسة تحليلية لأنماط المناطق العشوائية، مجلة العلوم الهندسية، جامعة أسيوط، الطبعة الأولى، العدد. (36)
- عبد الشهيد، مريان، (2021)، ثقافة التعامل مع السائح في مدينة الغردقة من منظور جغرافي، المجلة الجغرافية العربية، كلية الاداب، جامعة جنوب الوادي، العدد. (148)
- عبد المهدي، محمد، (2014)، الإستقرار الامني وأثره على التنمية الإقتصادية في مصر، المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية.

- الفواعير، سلوي، والمجالي، قبلان،(2020)، العوامل المؤدية لظاهرة أطفال الشوارع من وجهة نظر العاملين في المؤسسات ذات العلاقة في الأردن، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد186، الجزء الثالث.
- قسوري ، فهيمة، قسوري ،أنصاف ،(2021)، الامن السياحي ودوره في حماية البيئة لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، المجلة العربية لعلوم السياحة والضيافة والأثار، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، العدد الثالث، ص.ص.68-53.
- قمر وآخرون،(2014)، المشكلات الاجتماعية المعاصرة، مداخل نظرية، تجارب عربية، أساليب المواجهة، دار الفكر للنشر والتوزيع، ص.17
- مالك، هنية،(2019)، أثر الحماية الأمنية في دعم السياحة في السودان، جامعة شندي، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي.
- هاشم، سكيينة،(2014)، مشكلة التسول في المجتمع اليمني والمتغيرات الشخصية والاجتماعية المرتبطة بها، مجلة بحوث ودراسات تربوية، العدد السادس، اليمن، ص.175

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

- Diriba,T.,(2015), Family Problem As a Contributing Factors For Street Children. The Case of Nekemte Town, Department of Sociology and Social Anthropology, Wollega University Chimbi Campus, Faculty of Social Science,Vol. 2, Issue,9.
- Garg,A.,(2015): Travel Risks VS Tourist Decision Making: A Tourist Perspective, International Journal of Hospitality& Tourism System, Vol.8, Issue,1.
- Makram,S.,&Others(2016): Methods of Developing and Solving Slums Approposal Study for Developping Slums In El-SAFEH and El HAWEES Village,Mansoura Engineering Journal, Vol.41, Issue,4, Faculty of Engineering, Mansoura University,P.10.
- Mansfeld,Y.,& Pizam,A.,(2011): Tourism Security and Safety From theory to Practice, The Management of Hospitality And Tourism Enterprises Series, 1st published, Routledge, London& New York.

ثالثاً: المواقع الالكترونية

- الجريدة الرسمية، (2021)، العدد 32 مكرر (أ)،
الدخول في <https://www.cc.gov.eg/i/1/414312.pdf>
2023/5/29م.

- وزارة الاسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، (2021)، تطوير
محافظة القاهرة، [/https://mhuc.gov.eg](https://mhuc.gov.eg)، الدخول في
2023/5/29م.

- الشريف، محمد، (2014)، بالصور.. للتحرش وجه آخر في المدن
السياحية.. مصدر أمنى: نتلقى بلاغات هدفها الابتزاز.. وخبراء:
السائحات يسـتغلونه للنصب،
<https://www.elbalad.news/986596>، الدخول في
2023/5/29م.

- رشاد، ميرفت، (2015)، ظواهر سلبية تهدد السياحة بالأهرامات..
دراسة: أطفال الشوارع والتحرش والحرتية والروائح الكريهة
أبرزها، <https://cutt.us/JLHLA>، الدخول في 2023/5/29م.