الظواهر السلبية بالشارع المصري وتأثيرها على الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي

عبدالرحمن أحمد عبدالحي عبدالغني هبة الله أحمد مختار طه
جامعة الحدود الشمالية، المعهد العالي للسياحة والفنادق بكينج مريوط

ملخص الدراسة

تأتي هذه الدراسة للتعرف على أهم السلوكيات السلبية بالشارع المصري المتمثلة في ظاهرة أطفال الشوارع، ظاهرة التسول، ظاهرة العشوائيات، ظاهرة التحرش الجنسي، ظاهرة ابتزاز السائحين، ظاهرة الانفلات الأمني، ظاهرة التلوث، ومدى تأثيرها على استمتاع السائح برحلته في مصر، وقراره بتكرار الزيارة لها، وعلى الصورة الذهنية لديه عن مصر كمقصد سياحي، وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد الاستقصاء وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي واعتماده كأداة للدراسة الميدانية، وتم توزيعه على عينة مكونة من 400 سائح وافد إلى مصر من مختلف الجنسيات، وقد تم استلام 381 استمارة صحيحة، وهو ما يمثل نسبة 95.25%، وتم تحليل البيانات المستخرجة منه باستخدام برنامج SPSS، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الظواهر محل الدراسة تؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، علماً بأن ظاهرة الاستغلال والنصب والابتزاز كانت أكثر الظواهر التي أثرت بالسلب على الصورة الذهنية للسائح عن مصر، ومن ثم على على استمتاع السائح برحلته، وعلى قراره بتكرار الزيارة لها، كما قدمت الدراسة بعض التوصيات أهمها وضع برامج تدريبية تهدف لرفع الوعي السياحي للعاملين بالمنظمات السياحية، وتفعيل دور المؤسسات التربوية والدينية في زيادة الوعي السياحي للمواطنين، وضرورة وضع قواعد ضابطة للتعامل مع السائح تعلق داخل الأسواق السياحية، مع ضرورة توظيف المؤسسات الإعلامية لتحسين صورة مصر السياحية في الخارج.

الكلمات الدالة: الظواهر السلبية بالشارع – الصورة الذهنية – تكرار الزيارة – الاستمتاع بالرحلة.

مقدمة الدراسة

تعتمد المناطق السياحية الأكثر نجاحاً في الوقت الحاضر على المحيط المادي النظيف، والبيئات المحمية والأنماط الثقافية المميزة للمجتمعات المحلية، أما المناطق التي تفتقر لمثل هذه المقومات فتعاني من تناقص في أعداد ونوعيات السائحين، وهو ما يؤدي بالتالي إلى تناقص العائدات الاقتصادية للمجتمعات المحلية (برنامج الأمم المتحدة للبيئة، 2005).

والسياحة تعتبر رسالة حضارية وجسر للتواصل بين الثقافات والمعارف الإنسانية للأمم والشعوب، وتعد محصلة طبيعية لتطور المجتمعات السياحية وارتفاع مستوى معيشة الفرد، لذلك فالشكل الثقافي والاجتماعي لأي مجتمع يعتبر من عوامل الجذب السياحي له (Jeong, 2008)، وعلى العكس فمن الممكن أن تعطي بعض الملامح السلبية في ثقافة الشعوب انطباعاً سيئاً يلازم الصورة الذهنية للسائح

فيخسره المقصد السياحي ويتحول لدعاية سلبية ضد المقصد نفسه (طه، 2010).
ويوضح غيث (1997) أن المشكلة الاجتماعية هي انحراف السلوك الاجتماعي عن القواعد التي حددها المجتمع طالما أن هذه القواعد تضع معاييراً معينة يكون الانحراف عنها مسبباً لرد فعل واضح للجماعة، كما أن تلك الانحرافات تختلف من حيث درجة انتباه الناس لها في المجتمع فبعض الجرائم مثل الخطف والقتل وهتك العرض تعتبر من الجرائم الواضحة التي تخلق شعورا قوياً بعدم الرضا في المجتمع، وهناك مخالفات أخرى مثل السرقات البسيطة والتسول والابتزاز فتكون أقل وضوحاً من الناحية الاجتماعية، ولكن كل انحراف يتعرض له السائح في الشارع المصري قد يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على انطباعاته، وعلى الصورة الذهنية له عن مصر كمقصد سياحي.

مشكلة الدراسة وأهميتها

منذ ثورة يناير 2011م وحتى اليوم وحركة السياحة الوافدة إلى مصر في تذبذب وعدم استقرار، وهذا عائد للعديد من السلبيات التي ظهرت وانتشرت بقوة في الشارع المصري، وأثرت بشكل كبير في صورة مصر السياحية لدى العالم، هذا بخلاف الظواهر السلبية التي كانت موجودة بالفعل في مصر قبل عام 2011م، فنجد أن مصر المقصد السياحي ذو الإمكانيات والموارد النادرة أصبح يعاني السائحون الذين يزورونه من ظواهر الابتزاز والتلوث والتحرش الجنسي وأطفال الشوارع والتسول والعشوائيات إضافة إلى عدم الاستقرار والانفلات الأمني والحوادث الإرهابية، كل ما سبق – بلا شك – كان له تأثيره على الصورة الذهنية لدى السائحين عن مصر كمقصد سياحي، وهو ما انعكس بالسلب على الحركة السياحية الوافدة إلى مصر في السنوات الأخيرة.
وتستمد الدراسة أهميتها من أنه في ظل اهتمام الدولة المصرية بتنمية مواردها الاقتصادية، وحرصها على استعادة مكانتها كمقصد سياحي جاذب للسائحين وللاستثمارات، مما يستلزم تحسين الصورة الذهنية عن مصر، خاصة بعد ما مرت به من أزمات مختلفة في السنوات الأخيرة، فتأتي هذه الدراسة لتستكشف وتحلل الظواهر والسلبيات والسلوكيات الخاطئة التي يواجهها السائحون عند زيارتهم لمصر ومدى تأثر انطباعاتهم التي كونوها عن مصر باحتكاكهم بمثل تلك السلبيات، للتمكن من وضع حلول منطقية لمواجهتها والتقليل من أثرها على توافد الحركة السياحية على مصر، وتحسين الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي.

أهداف الدراسة

1) دراسة مدى تأثير الظواهر السلبية بالشارع المصري محل الدراسة على استمتاع السائح برحلته في مصر
2) دراسة مدى تأثير الظواهر السلبية بالشارع المصري محل الدراسة على قرار السائح بتكرار الزيارة لمصر

3) دراسة مدى تأثير الظواهر السلبية بالشارع المصري محل الدراسة على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي
4) تقديم المقترحات التي من شأنها مواجهة والتقليل من أثر الظواهر السلبية بالشارع المصري محل الدراسة على توافد الحركة السياحية على مصر، وتحسين الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي.

أدبيات الدراسة

تتعدد الظواهر السلبية الموجودة بالشارع المصري والتي زادت حدتها بعد الاضطرابات السياسية والاقتصادية التي شهدتها مصر خلال العقد الأخير، وقد يرجع بعض من هذه الظواهر إلى تدني الحالة الاقتصادية، وقد يرجع البعض الآخر إلى الانحرافات الأخلاقية، وسيتم تناول ظاهرة أطفال الشوارع، ظاهرة التسول، ظاهرة العشوائيات، ظاهرة التحرش الجنسي، ظاهرة ابتزاز السائحين، ظاهرة الانفلات الأمني، ظاهرة التلوث، كأهم الظواهر السلبية الموجودة بالشارع المصري والتي أثرت بدورها بالسلب على الصورة الذهنية لمصر في الخارج وبالتبعية أثرت على الحركة السياحية الوافدة إلى مصر.

ظاهرة أطفال الشوارع

تعتبر ظاهرة أطفال الشوارع ظاهرة عالمية تواجه مجتمعات العالم كله خاصة في الدول النامية، فبحسب تقديرات الأمم المتحدة فإن أطفال الشوارع يقدر عددهم بما يصل إلى 150 مليون طفل حول العالم (UNESCO,2017)، إلا أنه على وجه الدقة فالرقم الفعلي لا يمكن حصره لأن كثير منهم يكونون غير معروفين لمجتمعاتهم (Hanh, 2017)، وترى عبداللطيف (2008) أنه لا توجد منطقة تخلو من أطفال الشوارع، وقد صنفتهم منظمة اليونسف (2005) إلى نوعين، النوع الأول هم الأطفال الذين يعيشون في الشارع أي الذين يتصف وجودهم في الشارع بالاستمرارية، والنوع الثاني هم الأطفال الذين يعيشون على الشارع أي الذين يمارسون مهناً هامشية في الشارع، ولكنهم في الوقت نفسه على اتصال بأسرهم ويقضون جزءاً من اليوم في سكن يجمعهم مع الأسرة، وهم في الحالتين نتاج لعده عوامل مجتمعية مثل عمالة الاطفال، البطالة، التسرب من التعليم، الفقر، الهجرة، التفكك الاسري، الضغوط الاجتماعية والنفسية (رضوان، 2009).

ويمثل تواجد أطفال بلا مأوي في الشارع في حد ذاته خطورة كبيرة لما قد يمارسه هؤلاء من أفعال خارجة عن القانون سواء بغرض جلب احتياجاتهم اليومية أو بدافع من أي عصابات أو جهات تستغلهم في أعمال منافية للقيم والأخلاق، وتتنوع سلوكياتهم في الشارع ما بين الانحراف والبلطجة والتسول، وفي المناطق السياحية يؤثر هؤلاء الأطفال بالسلب على دخل الأغلبية العظمى من الأهالي المعتمد على السياحة، حيث من السهل ملاحظة أطفال الشوارع يحتكون بالسائحين طلباً للتسول في بعض الأماكن الأثرية مثل منطقة الأهرامات بالجيزة والمواقع الأثرية بالأقصر ومن أمام الفنادق المختلفة، أو الضغط على السائحين لشراء

التذكارات السياحية، كذلك بعضهم يتستر في بيع أوراق البردي أو العاديات للسائحين ويقومون بسرقتهم أو خطف حقائبهم أثناء البيع (سيد، 2008)، وكثيراً ما يتواجد هؤلاء الأطفال بمنطقة المراسي السياحية حيث تقف البواخر والفنادق العائمة، فينتظرون مخلفات الأطعمة والفضلات من الفنادق العائمة (العجمي،2013)، بالإضافة إلى أن تواجد هؤلاء الأطفال في الأماكن السياحية يمنحهم شعوراً جديداً بالتعامل مع أشخاص مختلفين (Pham et al, 1999)، كل ماسبق ينعكس بالسلب على الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي.

ظاهرة التسول

تعاني أغلب المجتمعات من ظاهرة التسول، والتسول وفقاً لشلهوب (2013) و Jelili (2013) هو طلب المساعدة المالية أو العينية من الآخرين في الشوارع والأماكن العامة وأمام المنازل باستخدام مجموعة من الأساليب – وأحياناً الحيل الخداعية – لاستجداء التعاطف والشفقة، ووفقاً إلى سيد (2008) فإن التسول يتخذ أشكالاً عدة باختلاف ثقافة وعادات المجتمع، ففي أوربا يتسول البعض من خلال العزف على الآلات الموسيقية، وفي بعض الدول العربية يتجمع المتسلون في إشارات المرور وفي الأسواق يستعطفون المارة لحل أزماتهم المادية، وفي بعض المجتمعات المنغلقة يطرق المتسولون أبواب البيوت ومؤسسات القطاع الخاص لمقابلة أصحابها لعرض مشاكلهم وطلب المساعدة المالية، ومع انتشار حالات البطالة والفقر والتشرد، اتخذها البعض مهنة يحترفها، ويشير (العادلي، 2006) إلى أن ظاهرة التسول في مصر منذ العصر الفاطمي وحتى النصف الثاني من العصر الحديث لم تكن جريمة يعاقب عليها القانون، بل بالعكس كانت نظاماً مشروعاً تقره السلطة الحاكمة حتى صدر قانون التسول رقم 39 لعام 1933م وما لحقه من قوانين جاءت في تجريم تلك الظاهرة.

وفي المدن السياحية المصرية يلاحظ في أماكن ارتياد السائحين وخصوصا في أماكن التسوق وجود ملاحقات للسائحين من قبل الأطفال أو غيرهم بطرق مستفزة وبإلحاح شديد، ويكون المتسولون حفاة بملابس رثة حتى ينالوا تعاطف السائح (الدراجي،2011)، وقد شهدت مدينة الغردقة ازدياداً ملحوظاً في عدد المحاضر المحررة ضد المتسولين منذ يناير 2011م، يعزو عبدالله (2013) ذلك إلى توافد أعدد كبيرة من الأطفال والسيدات الى الغردقة بعد تشغيل طريق الصعيد الجديد حيث أنهم يقومون بالتسول فى الشوارع والمناطق السياحية المكتظة بالأجانب وأمام الموانئ مما تسبب فى مضايقة السائحين حتى أنهم وصولوا الى الفنادق السياحية للتسول على السائحين الأجانب مستغلين عدم التشديد والتفتيش فى كمين سفاجا المدخل الرئيسى لمدينة الغردقة فى بعض الأحيان.

وبالرغم من أن ظاهرة التسول فى مجتمعنا مرفوضة بوصفها سلوك سلبي يشوّه صورة مصر السياحية، إلا أن الأمر مختلف تماماً فى دول أوروبا وشرق آسيا التى تستغل ظاهرة التسول لجذب أكبر عدد من السائحين عن طريق توظيف الفلكلور الشعبي بصورة جميلة وشائقة، ففي الهند مثلاً تعتبر ظاهرة التسول

مصدراً من مصادر جذب السائحين نظراً لارتداء المتسولين الهنود الزى الفلكلوري (Frederick et al, 2016)، وفي إسبانيا يقوم المتسولون بالرقصات الشعبية والفلكلورية فى ميادين مدريد مثل رقصة الصالصا والكلاكيت (Cabrera, 2004)، والمتسولون فى فرنسا – وخاصة في ساحة برج إيفل – يتميزون بالزى الغجري ويحملون الزهور لبيعها، كذلك يمكن أن تجد راقصات باليه على أنغام فرقه موسيقية وبعد انتهاء العرض يضع السائحون النقود لهم فى سلة مزينة بالورود(Mäkinen, 2013)، ويقدم المتسولون فى انجلترا – وخاصة في ميدان البيكاديللى بلندن – عروضاً استعراضية للفرق العالمية والمشهورة مثل رقصات مادونا والليدى جاجا وبيونسيه وعروضاً مسرحية بالشارع، كما يقوم المتسولون برسم لوحات بأسعار زهيدة سواء بورتريه أو كاريكاتير، وفي اليونان يقدم المتسولون الرقصات اليونانية المشهورة وتقيم الحكومة لهم مهرجاناً سنوياً (Andriotis, 2016)، وفي ريودو جانيرو بالبرازيل يقوم المتسولون على الشواطئ بعمل حركات بهلوانية مقابل المال وتعد أحد مصادر الجذب السياحي هناك (Terrero and Kaumann, 2014).

ظاهرة العشوائيات

تعد ظاهرة النمو العشوائي للتجمعات السكانية ظاهرة منتشرة في أغلب الدول النامية، وهي إلى جانب كونها مشكلة عمرانية، فإنها تعد انعكاساً للظروف الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع، وتتباين الأسباب التى ساهمت فى تكوين ونمو المناطق العشوائية، حيث أن هناك عوامل خاصة بسياسات الدولة ذاتها، وعوامل أخرى نتاج لمبادرات وحلول خاطئة من جانب الأفراد، لمواجهة مشكلة عدم توافر مسكن أو مأوى لهم (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، 2014)، ويعرف مجلس الوزراء (2008) العشوائيات على أنها تجمعات نشأت فى غيبة التخطيط العام وخروجاً عن القانون وتعدياً على أملاك الدولة، وبالتالي تكون مناطق محرومة من كافة أنواع المرافق والخدمات الأساسية مثل المياه، والكهرباء، ومركز الشرطة، والوحدات الصحية، والمدارس والمواصلات، ونتيجة لحرمان السكان من الحد الأدنى اللازم للمعيشة تنتشر بينهم الأمراض المتوطنة، ويتفشى الجهل، وتسود الأمية، وتنتشر جميع أنواع الجريمة، وتتوطن بها الفئات الخارجة على القانون، وبذلك تصبح مصدرًا للعنف والإرهاب.

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

وقد انتشرت العشوائيات فى عدد كبير من المدن المصرية حتى وصلت الى المدن والمناطق السياحية، فمدينة الغردقة على سبيل المثال شهدت مخالفات وعشوائية فى المبانى وصلت الى استيلاء بعض الأهالي

على منطقة بشارع الكهف بوسط المدينة وشيدوا المئات من البنيات بالطوب الأبيض وأصبحت هذه المنطقة معقل للعشوائية فى قلب المدينة السياحية، كذلك العشوائيات المنتشرة في منطقة سقارة والهرم والتى تمثل ظاهرة غير حضارية بما تشمله من سوء تعامل مع الآثار من القاطنين بها، بخلاف طريق سقارة الذى يمتلئ بالحيوانات والعربات التى تسير عكس الاتجاه، بخلاف سوء حالة الطرق المؤدية لبعض المناطق السياحية، وغيرها من المظاهر المسيئة لمصر كبلد سياحي (عبدالله،2013).

ظاهرة التحرش الجنسي

حظيت هذه الظاهرة في العصر الحديث باهتمام محلى وعالمى كبيرين، حيث أصبحت هذه الظاهرة تشتمل النساء والأطفال في مختلف مراحلهم العمرية، وهي ليست مرتبطة بالدين أو العرف أو المستوى الثقافى والاقتصادى بل تنتشر في مختلف الشرائح والطبقات الاجتماعية (ضو، 2004)، كما ربط عامر (2016) و Swank (2010) بين التحرش الجنسي وغياب الرقابة في المجتمع، ولذلك أوجب الإعلان العالمي للقضاء على العنف ضد المرأة، ضرورة أن يشمل تعريف العنف على الأشكال المختلفة له كالعنف الذى يقع في إطار الأسرة والاغتصاب في إطار العلاقة الزوجية وبتر بعض الأعضاء التناسلية للإناث، يضاف لذلك العنف الجسدى والنفسى الذى يقع في الإطار العام للمجتمع بما في ذلك الاغتصاب والإساءة الجنسية والتحرش الجنسى والترهيب في العمل وفي المؤسسات التعليمية (عبادة وأبو دوح،2008)، وتتعرض السيدات للتحرش الجنسي في مختلف الأماكن، فتجاوزت الظاهرة أماكن العمل أوالدراسة لتمتد إلى الشوارع ووسائل المواصلات ووسائل التواصل كالمحمول وشبكة الإنترنت (محمد،2010).

ويشير التحرش الجنسى إلى الفعل غير المرغوب به من النوع الجنسى يتضمن مجموعة من الأفعال والانتهاكات البسيطة الى المضايقات الحادة التى من الممكن أن تتضمن النظر (Mast,2005) أو تليمحات لفظية (Julitte,2007) وصولاً الى النشاطات الجنسية والتى تصدر من المتحرش، وذلك قد يعود لأسباب اجتماعية أو اقتصادية (صادق،2010)، كما أن خوف الضحية من اتخاذ أي ردة فعل قد يؤدي للتمادي في انتشار هذه الظاهرة، حيث ترى Alzate (2009) أن ذلك الخوف قد يعود لمعتقدات خاطئة تشمل شعور الضحية بالخجل والحياء، أو شعورها بالعار، أو سعيها نفسياً للتقليل من شأن الحادثة، أو شعورها هي بالذنب ولوم نفسها.

والتحرش من وجهة النظر السياحية يعرفه الشربيني (2015) على أنه سلوك سلبي سئ يضر بالتجربة السياحية للسائح وله وجهان الأول تحرش العاملين في قطاع السياحة بالسائح، والثاني تحرش أفراد المجتمع المضيف بالسائح، في حين يرى McElroy et al (2007) أنه أي سلوك مزعج مبالغ فيه من أفراد الدولة المضيفة تجاه السائح أو الزائر.

وفي دراسة قامت بها الديب (2013) أظهرت نتائجها أن 99% من النساء بالعينة قد تعرضن لأحد أشكال التحرش الجنسي سواء بالنظر أو اللفظ أو اللمس، منهن نسبة 11.2% كانوا سائحات أجانب، وكانت أكثر

الأماكن التي شهدت تلك الظاهرة الشارع بنسبة 78.3%، ثم الشواطئ بنسبة 61.1%، وجاءت المزارات السياحية بنسبة 17%.

ويشكل التحرش الجنسي بالسائحين الأجانب في مصر خطراً كبيراً على السياحة والدخل القومي، فضلاً عن تأثير جريمة التحرش بالسائحات سلباً على صورة مصر الذهنية كمقصد سياحي, ويلاحظ الضيق في وجوه السائحات المتعرضات لمثل تلك الممارسات، ويتحدثن مع المرشدين السياحيين عن تلك الممارسات، ويعد التحرش بالسائحين من جرائم أمن الدولة العليا لما له من تأثير سلبي على الدولة المصرية والسياحة بها، وعلاقتها بالدول الخارجية، فمع كل حالة تحرش تهدد الدولة المتضررة بعدم إرسال سائحين مرة أخرى إلى مصر (عبادة وأبو دوح،2007).

ويتعرض بعض السائحين إلى أنواع مختلفة من التحرش مثل التحرش اللفظي من البائعين أو المتسولين (الزق، 2017)، أو التحرش البصري بإمعان النظر في أجساد السائحات، وقد يصل الأمر للتحرش باللمس أو محاولة الاعتداء الجنسي (خيرت ومحروس، 2015). وتعاني مناطق السياحة الترفيهية مثل شرم الشيخ والغردقة، من التحرش بنسبة أكبر من مناطق السياحة الثقافية، مثل الأقصر وأسوان، وأوضحت تقارير رسمية صادرة عن قطاع السياحة أن 50% من حالات التحرش تتم داخل الفنادق سواء من الرواد أو من العاملين ذوي المستوى التعليمي والثقافي المتدني (Kozak, 2007)، ومن العقوبات التي أعلنتها الوزارة على المتحرشين، غلق الفندق تمامًا وإلغاء ترخيصه بشكل نهائي، وقتما يثبت تورط أحد العاملين به في التحرش، هذا بالإضافة إلى نشر أسماء المتحرشين، على الموقع الرسمي لغرف السياحة، لفضحهم وفصلهم بشكل نهائي عن العمل في قطاع السياحة (المنشاوي،2015).

وتجدر الإشارة إلى أن الأعوام الأخيرة شهدت فيها مصر العشرات من حوادث الاعتداء الجنسى على السائحات، تنوعت بين التحرش والاختطاف والاغتصاب، ولعل أبرز هذه الحوادث التى أساءت لسمعة مصر كمقصد سياحي وأحدثت ضجة فى الأسواق السياحية المتعاملة مع مصر، واقعة تعرض سائحة بريطانية للاغتصاب داخل غرفتها بأحد فنادق شرم الشيخ من قبل أحد الحراس في عام 2014م، وقد قامت الصحف البريطانية وقتها بتناول الحادثة، وأصدرت وزارة الخارجية البريطانية تحذيرًا من ارتفاع الاعتداءات الجنسية ضد رعاياها فى مصر منذ عام 2011م (عبدالعزيز، 2015).

ظاهرة ابتزاز السائحين

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 وإلحاح مزعج يتبعه بعض البائعون في عرض سلعهم عند محاولة البيع للسائحين لدرجة يمكن أن تصل إلى مطاردتهم مما يتسبب في مضايقة السائح وإزعاجه، وقد يتعرض السائحون أحياناً لحالات من النصب عند تعاملهم مع بعض البائعين مثل بائعي الذهب ويكتشف السائح أنه وقع ضحية نصب أو عن طريق

استبدال العملات الكبيرة بالصغيرة مثلاً، أو البيع لهم بأسعار مبالغ فيها وقد يتم البيع بأكثر من تسعيرة للفوج الواحد مما يفقد الثقة في عمليات البيع والشراء (Lorraine, 2003).

وقد يحدث ذلك أيضاً من سائقي عربات الحنطور أيضاً الذين يمارسون الضغط على السائح لإرغامه على الركوب معهم بأسعار متفاوتة، وقد يغير بعضهم اتفاقه مع السائح بعد الخروج بهم بعيداً (منجي وسالم، 2007)، أو قد يتمثل في الإلحاح في المطالبة بالقشيش أو ابتزاز سائقي التاكسي أو توجيه المرشدين السياحيين للسائحين نحو بازارات معينة مقابل عمولة (عيد، 2015).

وجدير بالذكر أن السفارة الأمريكية بالقاهرة في عام 2013 قد أصدرت تحذيراً لرعاياها على موقعها الإلكتروني بالانترنت من التواجد بالقرب من منطقة الأهرامات على خلفية تعرض طلاب الجامعة الامريكية – والمعتادين إقامة حفلات تخرجهم بالاهرامات كل عام وتسلم شهاداتهم بها – لمضايقات من جانب الباعة الجائلين وأصحاب العربات والخيول المتواجدين داخل تلك المنطقة (Harman, 2013).

ظاهرة الانفلات الأمني

يعتبر الأمان أمراً رئيسياً ومادة أولية مهمة لصناعة السياحة فالسائحون لا يتوافدون بدون الشعور بالأمان من كل الجوانب حيث أن العلاقة بين الأمن و السياحة علاقة طردية ومتلازمة (Shakiry, 2012)، مما يجعل لأي أزمة أمنية تأثير أكبر على تدفق الحركة السياحية (شومان، 2002) كما أنها تعد من أكثر العناصر تأثيراً على الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي، فالمقصد السياحي الغير مستقر أمنياً تقل فرص توافد السائحين إليه (صادق، 2013).

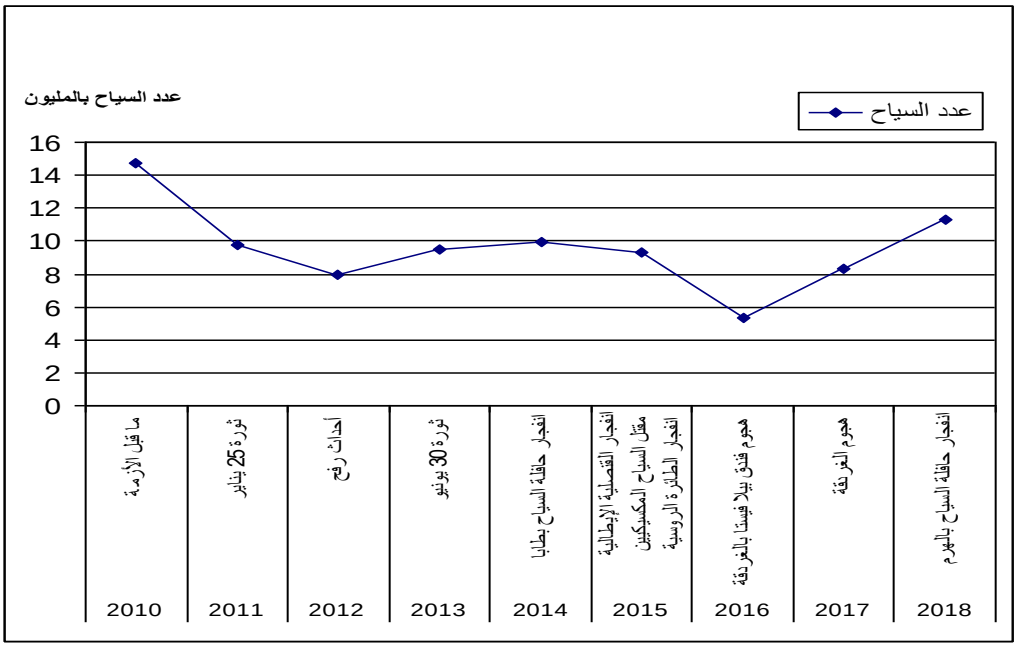
ويعرف الأمن السياحي على أنه توفير عنصر الأمن والطمأنينة والظروف الملائمة للسائح منذ وصوله إلى المقصد السياحي وحتى مغادرته (عنوز، 2015)، كما تعرف الأزمة الأمنية على أنها أي تهديد يواجه قيم ومصالح الدولة أو المجتمع أو حياة الأفراد أو تعرضها للخطر سواء كان ذلك نتيجة أهمال أو قصور خدمات أو اعتداءات من افراد أو هجمات ارهابية وتمتد لتشمل الكوارث الطبيعية (عبدالفتاح وآخرون، 2017)، ولعل الهجمات الإرهابية لها النصيب الأكبر من التأثير السلبي على الحركة السياحية الوافدة وعلى حجم الوظائف التي يوفرها القطاع السياحي (الحوراني، 2018).

وفي مصر فإن حالة عدم الاستقرار الأمني التي واكبت ثورة يناير 2011م وما بعدها، إضافة إلى الهجمات الإرهابية التي استهدفت السائحين في السنوات الأخيرة، كل ذلك أثر بالسلب على الحركة السياحية في مصر بجميع أنماطها، وفيما يلي أهم الأزمات الأمنية وأهم الهجمات الإرهابية التي استهدفت السياحة المصرية في الفترة ما بين 2011 وحتى 2018م:

- في يناير 2011م تنحى الرئيس محمد حسني مبارك عن الحكم نتيجة الحراك الشعبي.
- في أغسطس 2012م وقعت أحداث رفح في سيناء والتي أسفرت عن مقتل 16 فرداً من القوات المسلحة المصرية.

- في يوليو 2013م قامت القوات المسلحة بعزل الرئيس محمد مرسي من الحكم وتولت شئون البلاد.
- في فبراير 2014م تم تفجير انتحاري استهدف حافلة سياحية قرب مدينة طابا جنوب سيناء، وأسفر عن مقتل 3 سائحين من كوريا الجنوبية وسائق الحافلة، وإصابة 14 شخصا بجروح.
- في يوليو 2015م انفجرت سيارة مفخخة أمام مقر القنصلية الإيطالية في العاصمة المصرية القاهرة ما أدى إلى مصرع شخص واحد على الأقل، وإصابة 4 آخرين.
- في سبتمبر 2015م قتلت الشرطة المصرية 12 شخصًا من بينهم سائحين مكسيكيين في هجوم خاطئ بمنطقة الواحات.
- في أكتوبر 2015م تفجير طائرة إيرباص 321 روسية تابعة لشركة كوغاليم آفيا فوق سيناء ونتج عن ذلك مقتل 224 راكباً كانواً على متنها، بفعل عمل إرهابي، ما دفع روسيا إلى فرض حظر على جميع الرحلات الجوية إلى مصر بعد تلك الكارثة التي تعتبر الأسوأ في تاريخ الطيران الروسي.
- في يناير 2016م إصابة ثلاثة من السائحين بجروح، 2 منهم من النمسا، والثالث سويدي، جراء هجوم مسلح على فندق بيلا فيستا بالغردقة.
- في يوليو 2017م قام شخص مسلح بسكين في مدينة الغردقة باستهداف سائحات أجانب، أسفر الحادث عن مقتل سائحتين ألمانيتي الجنسية وسائحة أخرى تشيكية، وإصابة ثلاث سائحات أخريات.
- في ديسمبر 2018م تفجير حافلة سياحية يستقلها سائحون فيتناميون ومرشدهم السياحي بالقرب من منطقة الاهرامات بالجيزة. والشكل التالي يوضح تأثر الحركة السياحية الوافدة إلى مصر بالأزمات الأمنية والهجمات الإرهابية في الفترة ما بين 2011 وحتى 2018م:

شكل 1: تأثر الحركة السياحية الوافدة إلى مصر بالأزمات الأمنية والهجمات الإرهابية في الفترة ما بين 2011 وحتى 2018م



المصدر: من إعداد الباحث استناداً على:UNWTO Tourism Highlights, 2011 - 2018 Editions

كل ما سبق أدى إلى تراجع مركز مصر في مؤشر تنافسية السياحة والسفر، فوفقاً إلى محسن (2017) فإن مصر خلال عام 2015م – وهو العام الملئ بالأزمات الأمنية والهجمات المستهدفة للسائحين في مصر – قد احتلت المركز 138 في مؤشر الخسائر الناتجة عن الأعمال الإرهابية، والمركز 136 في مؤشر الأمن والسلامة كمقصد سياحي، وهي مراكز متأخرة جداً وتعتبر من أسوأ المراكز التي حصلت عليها السياحة مصر في العقود الأخيرة.

ظاهرة التلوث

تنطوي السياحة علي إبراز المعالم الجمالية لأي مقصد في العالم، وكلما كانت بيئة المقصد السياحي نظيفة وصحية كلما زادت الحركة السياحية الوافدة له، وعلى كل مقصد سياحي العمل على تحقيق التوازن بين ثلاثة اتجاهات: الحركة السياحية الوافدة، البيئة، والمنافع الاقتصادية والاجتماعية التي تقوم عليها السياحة (إبراهيم،2006)، هذا التوازن الذي تسعى إليه ما تسمى بالسياحة المستدامة (Peeters & Dubois, 2010)، وعليه فقد قسمت برجم (2016) مفهوم السياحة البيئية إلى 3 مراحل، أولها مرحلة حماية السائح من التلوث، ثم مرحلة وقف الهدر البيئي، وأخيراً مرحلة إصلاح الفساد البيئي.

وبالنسبة لمصر فتجدر الإشارة إلى أن القاهرة تصدرت تقرير مجلة Forbes عن المدن الأكثر تلوثاً في العالم الصادر في أغسطس 2018م (Conca, 2018)، ويرى سيد (2008) أنه من أهم مظاهر التلوث التي يتأثر بها السائحين في مصر قيام بعض الأهالي بإلقاء القمامة أو الحيوانات النافقة أو غسل الأواني والملابس بنهر النيل، ولما كانت الرحلة النيلية بالفنادق السياحية العائمة تتراوح ما بين يومين وثلاثة أيام فمن السهل على السائح أن يلاحظ هذا التلوث ويقوم أحياناً بتسجيل هذه الملوثات بتصويرها والتعليق عليها، كذلك انتشار عوادم السيارات بصورة ملحوظة في معظم أرجاء مصر حيث تنتشر السيارات القديمة والتي تعتبر المصدر الأساسي لهذا النوع من التلوث، ويلاحظ السائحون هذا التلوث، وهو ما يفسر ارتداء السائحين الأجانب كمامات على أنوفهم في جولاتهم السياحية بالقاهرة.

إضافة إلى الضوضاء الصادرة من استخدام قائدي السيارات لآله التنبيه بصورة غير طبيعية، ومن الباعة الجائلين والذين يستخدمون أحيانا مكبرات الصوت لتوصيل ندائهم إلى جميع السكان حتى في الأدوار العليا، كذلك بعض ميل بعض التجار إلى تشغيل مكبرات الصوت في محالهم مما يسبب تلوثا ضوضائياً مزعجاً وخصوصاً، ولهذا فقد يفضل السائح أحيانا البقاء في الفندق عن الخروج بسبب الضوضاء أحياناً، وأحياناً أخرى يستخدم السائحون بعض الوسائل لإغلاق آذانهم أمام الضوضاء والأصوات العالية، إضافة للازدحام المروري الخانق الذي قد يدفع الكثير من السائحين إلى عدم وضع القاهرة وباقي المدن المزدحمة على جدول زياراتهم لمصر (العروسي، 2004).

كما تشير وزارة الدولة لشئون البيئة (2015) إلى أن للعاملين بالقطاع السياحي أيضاً دور سلبي في الإضرار بالبيئة أو فتح الباب لمن يريد ذلك في المقصد السياحي، فبعض المرشدين السياحيين أحياناً لا

يباشرون مسئولياتهم لحماية البيئة داخل المزار السياحي بل ينصب اهتمامهم فقط على رضا أعضاء الفوج السياحي المرافق لهم مع عدم إثنائهم عن الممارسات السلبية والسماح لهم بجمع تذكارات من الطبيعية، إضافة للعديد من الفنادق والمنتجعات السياحية التي تصرف مخلفاتها في النيل أو البحر، إضافة إلى ترك المسئولين في محافظة الجيزة لترعة المريوطية التى تقطع شارع الهرم السياحى مليئة بالقاذورات والمخلفات والحيوانات النافقة، علما بأن على ضفافها عشرات الفنادق التى يسكن فيها السائحون من زوار منطقة الأهرامات.

الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي

الصورة الذهنية لمقصد سياحي معين هي العامل الأساسي في اختيار السائح لزيارة هذا المقصد من عدمه، وهي أحد معايير المفاضلة الرئيسية بين المقاصد السياحية المتنافسة، حيث يتأثر اختيار السائح للمقصد السياحي بالصورة الذهنية التي رسمها وكونها في ذهنه عن ذلك المقصد (Pikkemeat, 2004)، تلك الصورة الذهنية هي في الغالب نتاج لما جمعه من معلومات من المصادر المختلفة، فضلاً عن تجربته وخبرته السابقة أثناء زيارته للمقصد من قبل، وهي تختلف من شخص لآخر باختلاف الخبرات والدوافع والاحتياجات ومصادر المعرفة (Hui & Wan, 2003).

يعرف كردي (2011) الصورة الذهنية على أنها انطباع صورة الشيء في الذهن أو بتعبير أدق هي حضور صورة الشيء في الذهن، وتعني بالإنجليزية IMAGE وهي عائدة للأصل اللاتيني IMITARI بمعنى يحاكي أو يمثل، ويعرفها أبوحمد (2013) على أنها الناتج النهائى للانطباعات الذاتية التي تتكون في أذهان الأفراد نحو فرد أو نظام ما، وقد تتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة أو غير المباشرة وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم بغض النظر عن صحة المعلومات التى تتضمنها أو لا.

وبالنسبة للصورة الذهنية السياحية فقد عرفتها Abdalla (2008) على أنها مجموعة من الأفكار والإنطباعات التي يتوقع أن يحصل عليها السائح عند زيارته للمكان أو المقصد السياحي، والتي تتضمن معلومات عن جغرافية البلد أو الناس أو عن التسهيلات المتاحة أو عن المناخ أو عن الاسعار أو عن تاريخ هذا المكان، بينما عرفها Beerli (2004) بأنها الانطباع العام الذي يتكون في ذهن السائح عن المقصد السياحي بمرور الزمن والذي يكون مبنياً على معرفته العامة بخصائص المقصد السياحي من خلال مصادر معلوماته المتنوعة.

وتتفنن الدول في إبراز مقوماتها السياحية وتحسين صورتها الذهنية لدى العالم بالطرق المختلفة حتى عن طريق الدراما التلفيزيونية كما تفعل تركيا (أبوحمد، 2013)، أو بث قنوات تجارية خاصة لتحسين صورتها مثل تايوان في 2001م تحت شعار شعب عظيم في جزيرة صغيرة، كذلك عندما استشعرت روسيا بالتغطية السلبية لها من قبل الصحافة الغربية، عملت على بث قناتين إخباريتين واحدة باللغة الإنجليزية وأخرى باللغة العربية تهدف لتحسين صورتها لدى العالم (العبدالقادر، 2009)، وهو نفسه الهدف الأسمى الذي

أعلنت الحكومة الروسية محاولة تحقيقة من خلال استضافتها لنهائيات كأس العالم لكرة القدم عام 2018م.
وقد قسم تركستاني (2004) قام بتقسيم مصادر تكوين الصورة الذهنية للسائحين إلى قسمين رئيسيين، هما الخبرة المباشرة المتمثلة في احتكاك السائح بالأفراد والمؤسسات في المجتمع المضيف وهذه الخبرة المباشرة أقوى في تأثيرها على عقلية الفرد وعواطفه إذا أحسن توظيفه، والخبرة غير المباشرة المتمثلة في ما يصل للسائح من رسائل شخصية يسمعها من أصدقاء أو عبر وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي عن مقصد سياحي لم يراه ولم يحتك به مباشرة.
كما أن للصورة الذهنية التي تتكون حول المقصد السياحي أنواعاً متعددة وهي (عجوة،1993؛ شقير، 2013):

- الصورة المرآة: وهي الصورة التي يرى المجتمع المحلي المقصد السياحي من خلالها.
- الصورة الحالية: وهي التي يرى بها الآخرون المقصد السياحي.
- الصورة المرغوبة: وهي التي يود المقصد السياحي أن يكوِّنها في أذهان القادمين إليه.
- الصورة المثلى: وهي أمثل صورة وقد لا يمكن تتحقيقها في ظل منافسة المقاصد السياحية الأخرى وجهودهم في التأثير على الوافدين إليهم.
- الصورة المتعددة: وتحدث عندما يتعرض السائحون لممثلين مختلفين للمقصد السياحي ويعطي كل منهم انطباعاً مختلفاً عن هذ المقصد السياحي, ومن الطبيعي ألا يستمر هذا التعدد طويلاً, فإما أن يتحول إلى صورة إيجابية أو إلى صورة سلبية، أو أن تجمع بين الجانبين صورة موحدة تظللها العناصر الايجابية والسلبية تبعاً لشدة تأثير كل منها على هؤلاء السائحين.

وتنقسم مراحل تكوين الصورة الذهنية للسائحين إلى 3 مرحل أساسية، هي المعرفة ثم الإدراك ثم السلوك (عجوة، 2011؛ الشريف، 2000)، بينما يرى الشيخ (2009) أن قياس الصورة الذهنية للمقصد السياحي لدى السائحين يمر بثلاث مراحل للقياس تتلخص في الآتي:

- استخدام أساليب البحث النوعي لتوضيح الصفات المميزة للصورة السياحية.
- وضع نموذج لاستطلاع الرأي تقدم للسائحين يوضح تقديراتهم وتصنيفهم للمقصد السياحي ومنافسيه من المقاصد الأخرى .
- إجراء تحليل للأرقام الإحصائية لتحديد الصورة السياحية ونقاط القوة والضعف فيها.

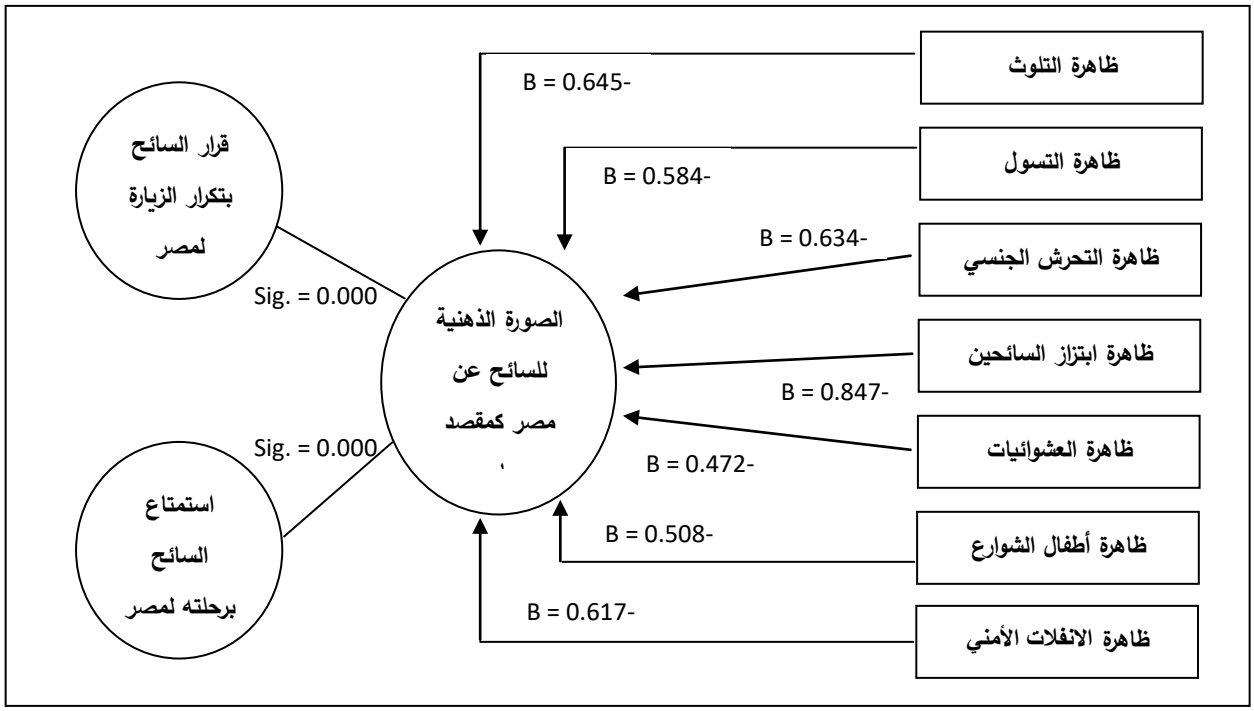
ويشير محمد (2015) إلى أن التخطيط لبرامج تحسين الصورة الذهنية للمقصد السياحي يتطلب جمع و تحليل المعلومات الخاصة بماضي المقصد وحاضره، وتحديد القوة والضعف في الصورة الحالية للمقصد، ووضع تخطيط مكتوب لمعالم الصورة المرغوبة التي يود المقصد أن يكونها لنفسه لدى السائحين، وبعد جمع البيانات الضرورية و تحليلها و تحديد نقاط القوة والضعف وتحديد الأهداف الاتصالية تأتي الخطوة الأخيرة في التخطيط لبرامج الصورة الذهنية وهي تحديد المكونات الأساسية للعملية الاتصالية مع السائحين

من حيث المرسل، وقنوات الاتصال، والرسائل، ووسائل الاتصال.

نموذج وفرضيات الدراسة

يتكون النموذج الذي بنيت عليه الدراسة وفرضياتها من المتغيرات والعلاقات التي يوضحها الشكل رقم (2) كالتالي:

شكل 2: نموذج الدراسة الميدانية



والنموذج يمثل التأثير المستقل لكل عامل على المتغير التابع، بالإضافة للارتباط بين متغير الصورة الذهنية وكل من متغير قرار السائح بتكرار الزيارة لمصر، ومتغير استمتاع السائح برحلته لمصر.

وقد بنيت الدراسة على الفرضيات الآتية:

1) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة التلوث على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي.
2) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة انتشار المتسولين على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي.
3) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة التحرش الجنسي على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي.
4) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة أطفال الشوارع على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي.

5) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة انتشار المناطق العشوائية على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي.
6) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة الاستغلال والنصب والابتزاز على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي.
7) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة عدم الاستقرار والانفلات الأمني على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي.
8) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصورة الذهنية للسائح عن مصر كمقصد سياحي وبين قرار تكرار زيارة السائحين لمصر.
9) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصورة الذهنية للسائح عن مصر كمقصد سياحي وبين استمتاع السائح برحلته لمصر.

منهجية الدراسة

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال إلقاء مزيد من الضوء على الظواهر السلبية التي تواجه السائح بالشارع المصري والمتمثلة في التلوث والتحرش الجنسي والعشوائيات وأطفال الشوارع والتسول والابتزاز والانفلات الأمني، وتحليل البيانات المستخرجة من الاستقصاء الموزع لاستخلاص النتائج التي توضح مدى تأثير تلك الظواهر السلبية على الصورة الذهنية عند السائح لمصر كمقصد سياحي، وقراره بتكرار الزيارة لمصر.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من السائحين الوافدين إلى مصر بمختلف جنسياتهم، والذين بلغ إجمالي عددهم في العام 2018م حوالي 11346389 سائح، ولتحديد الحجم الامثل لعينة الدراسة تم استخدام معادلة يامنز Yamane's formula (Ajay and Micah, 2014) كالتالي:

$$n = N / (1 + N * e^2)$$

حيث أن:

N: حجم المجتمع = 11346389

e : أقصى فرق للخطأ المسموح به = 0.05

ووفقاً إلى شكيب (2014) فإن أقصى فرق للخطأ المسموح به في البينات المنفصلة هو 0.05، وبتطبيق المعادلة السابقة على بيانات مجتمع الدراسة فإن الحجم الأمثل للعينة هو 400 مفردة، وقد تم توزيع استمارات الاستقصاء على عينة من السائحين الوافدين إلى مصر في مدن القاهرة، الإسكندرية، الغردقة،

شرم الشيخ، الأقصر، وقد تم استلام 381 استمارة صحيحة، وهو ما يمثل نسبة 95.25%، وهي نسبة مقبولة يمكن الاعتماد عليها.

أداة الدراسة

لقد تم الاعتماد – إضافة إلى البيانات الثانوية – على البيانات الأولية حيث تم تصميم استمارات الاستبيان كأداة للدراسة الميدانية، ومن ثم تحليل البيانات المستخرجة منها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، للتعرف على تأثير الظواهر السلبية الموجودة بالشارع المصري على الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي لدى السائحين بمختلف جنسياتهم، ووضعت عبارات القياس في الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي، وقد تكون الاستبيان من ثلاثة محاور رئيسية يوضحها الجدول رقم (2) كالآتي:

جدول 2: المحاور الرئيسية المكونة لأداة الدراسة الميدانية

المحور الرئيسي	المحور الفرعي	عدد العبارات
البيانات الشخصية	لا يوجد	3
الظواهر السلبية في الشارع المصري	ظاهرة التلوث	7
	ظاهرة التسول	5
	ظاهرة التحرش الجنسي	9
	ظاهرة أطفال الشوارع	6
	ظاهرة العشوائيات	4
	ظاهرة ابتزاز السائحين	7
	ظاهرة الانفلات الأمني	5
الصورة الذهنية لدى السائح	تأثير الظواهر السلبية على استمتاع السائح برحلته في مصر	7
	تأثير الظواهر السلبية على قرار السائح بتكرار الزيارة لمصر	7
	مقارنة الصورة الحقيقية لمصر كمقصد سياحي مع الصورة الذهنية لدى السائح عنها قبل الزيارة	1
	تقدير السائح النهائي لزيارته لمصر	1
	تفكير السائح في تكرار زيارته لمصر مستقبلاً	1
	مقترحات السائح لجعل مصر مقصد سياحي أكثر راحة وجاذبية	1
إجمالي عدد أسئلة الاستبيان		64

النتائج والمناقشة

اختبار ثبات المقياس

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات المقياس Reliability Analysis المستخدم في الدراسة، والجدول رقم (3) يوضح ذلك:

جدول 3: اختبار ثبات المقياس بحساب معامل ألفا كرونباخ

المحور	المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
البيانات الشخصية	المعلومات الشخصية	3	متغير اسمي
الظواهر السلبية في الشارع المصري	ظاهرة التلوث	7	0.808
	ظاهرة التسول	5	0.868
	ظاهرة التحرش الجنسي	9	0.859
	ظاهرة أطفال الشوارع	6	0.843
	ظاهرة العشوائيات	4	0.803
	ظاهرة ابتزاز السائحين	7	0.74
	ظاهرة الانفلات الأمني	5	0.838
الصورة الذهنية لدى السائح	تأثير الظواهر السلبية على استمتاع السائح برحلته في مصر	7	0.878
	تأثير الظواهر السلبية على قرار السائح بتكرار الزيارة لمصر	7	0.819
	مقارنة الصورة الحقيقية لمصر كمقصد سياحي مع الصورة الذهنية لدى السائح عنها قبل الزيارة	1	-
	تقدير السائح النهائي لزيارته لمصر	1	-
	تفكير السائح في تكرار زيارته لمصر مستقبلاً	1	-
	مقترحات السائح لجعل مصر مقصد سياحي أكثر راحة وجاذبية	1	-

من الجدول السابق يتضح أن كل متغيرات الدراسة تتسم بالثبات حيث يزيد معامل ألفا كرونباخ لها عن 0.7، وبالتالي فإن جميع جمل الاستبيان صالحة للاستخدام الاحصائي (Henson, 2001).

صدق المقياس

لأجل اختبار صدق المقياس Validity Analysis قام الباحث بعمل اختبار التحليل العاملي factor analysis وتراوحت جميع درجات التحليل العاملي بين 0.785 و 0.97، وحيث أن درجة تشبع العبارات في الأدوات الإحصائية طبقاً للتحليل العاملي لابد وأن تزيد عن 0.6 فبالتالي فإن العبارات تساهم في تحقق المتغيرات الرئيسية للدراسة بدرجات مقبولة إحصائياً (بشير, 2003).

خصائص عينة الدراسة

يوضح الجدول رقم (4) الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة من حيث متغيري العمر والخبرة كما يلي:

جدول 4: الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	139	% 36.5
	أنثى	242	% 63.5
العمر	أقل من 30 سنة	111	% 29.1

	من 30 إلى أقل من 40 سنة	124	% 32.6
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	80	% 21
	50 سنة فأكثر	66	% 17.3
زيارة مصر سابقاً	نعم	213	% 55.9
	هذه أول مرة	168	% 44.1

يتضح من بيانات الجدول السابق أن نسبة السائحين الذكور جاءت أقل من الإناث اللاتي مثلن نسبة 63.5% من إجمالي حجم العينة، وبالنسبة للعمر فكانت الفئة الأكبر هي من عمر 30 إلى أقل من 40 عاماً بنسبة 32.6% من إجمالي حجم العينة، وجاءت نسبة 55.9% من إجمالي حجم العينة من السائحين الذين سبق لهم زيارة مصر سابقاً.

النتائج الوصفية

أ. الظواهر السلبية التي تواجه السائح في الشارع المصري

أولاً : ظاهرة التلوث

يوضح الجدول رقم (5) السلوكيات السلبية لظاهرة التلوث البيئي، كما يلي:

جدول 5: السلوكيات السلبية لظاهرة التلوث البيئي

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
لاحظت انتشار القمامة وعدم نظافة الشوارع	2.30	0.814	2
لاحظت انتشار القمامة وعدم نظافة بعض الأماكن السياحية والمزارات والأثرية	1.95	0.600	6
لاحظت انتشار الملوثات المختلفة في نهر النيل	2.39	0.630	1
لاحظت انتشار التدخين في الأماكن العامة والمواصلات	2.26	0.650	3
لاحظت وجود تلوث في الهواء في المدينة بشكل خانق	2.10	0.820	4
لاحظت وجود ضوضاء مزعجة بالشارع	2.02	0.729	5
أحياناً أفضل الجلوس بالفندق عن التجول في المدن الملوثة	1.91	0.754	7

بالنسبة لظاهرة التلوث البيئي فيتضح من بيانات الجدول السابق أن أكثر السلوكيات السلبية المنتشرة والتي تجذب انتباه السائحين في مصر هي انتشار الملوثات المختلفة في نهر النيل بوسط حسابي قدره 2.39 وانحراف معياري قدره 0.630 وهو ما يؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، وهذا يتفق إلى ما أشار إليه سيد (2008) أن تلوث النيل من أهم مظاهر التلوث التي يتأثر بها السائحين في مصر خاصة سائحي الرحلات النيلية بالفنادق السياحية العائمة، بينما جاء تفضيل السائح للجلوس في الفندق على أن يتجول في المدن والأماكن الملوثة كأقل عبارة بوسط حسابي قدره

1.91 وانحراف معياري قدره 0.754 وهذا يشير إلى مدى حرص السائح على الاستمتاع بتفصيل رحلته في المقصد السياحي بالرغم من أي مظاهر تلوث محيطة به.

ثانياً: ظاهرة التسول

يوضح الجدول رقم (6) السلوكيات السلبية لظاهرة التسول، كما يلي:

جدول6: السلوكيات السلبية لظاهرة التسول

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
لاحظت انتشار المتسولين بطريقة مزعجة في الشارع	2.07	0.756	4
لاحظت وجود متسولين أمام الفنادق وأماكن الإقامة	2.13	0.755	3
لاحظت وجود متسولين في الأماكن السياحية والمزارات والأثرية	2.17	0.661	2
لا أشعر بالشفقة تجاه هؤلاء المتسولون وأعتقد أنهم محتالون	1.89	0.717	5
أعتقد أن انتشار المتسولين يقيد حرية تحركاتي ويقلل من استمتاعي بالرحلة	2.54	0.577	1

بالنسبة لظاهرة التسول فيتضح من بيانات الجدول السابق اتفاق أغلب السائحين بأن انتشار المتسولين يقيد حرية تحركاتهم ويقلل من استمتاعهم بالرحلة حيث جاءت العبارة بوسط حسابي قدره 2.54 وانحراف معياري قدره 0.577 وهو ما يؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، وهذا يتفق إلى ما أشار إليه الدراجي (2011) في وجود ملاحقات للسائحين من قبل المتسولين بطرق مستفزة وبإلحاح شديد، بينما جاء عدم شعور السائحين بالشفقة تجاه هؤلاء المتسولون والاعتقاد بأنهم محتالون كأقل عبارة بوسط حسابي قدره 1.89 وانحراف معياري قدره 0.717 وهذا يؤكد ما أشار إيه في الإطار النظري للدراسة كل من Frederick et al (2016)، Cabrera (2004)، Mäkinen (2013)، Andriotis (2016)، Terrero and Kaumann (2014) وهو أن كثير من الدول في أوروبا وشرق آسيا ينتشر بها التسول كظاهرة جاذبة للسياحة، وتصادفهم بمثل هؤلاء الأفراد في بلادهم فهم يتفهمون أنهم محتاجون وليسوا محتالين.

ثالثاً: ظاهرة التحرش الجنسي

يوضح الجدول رقم (7) السلوكيات السلبية لظاهرة التحرش الجنسي، كما يلي:

جدول 7: السلوكيات السلبية لظاهرة التحرش الجنسي

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
سمعت عن تعرض بعض السياح للتحرش الجنسي في مصر (سواء بالنظرة الفاحصة للجسد، أو بالألفاظ ذات الطابع الجنسي، أو باللمس الجسدي، أو بالاغتصاب)	2.51	0.667	2
تعرضت في مصر للتحرش الجنسي بالنظرة الفاحصة للجسد	2.53	0.521	1

تعرضت في مصر للتحرش الجنسي بالألفاظ ذات الطابع الجنسي	2.49	0.663	3
تعرضت في مصر للتحرش الجنسي باللمس الجسدي	2.10	0.842	7
تعرضت لأحد أشكال التحرش السابقة من المارة في الشارع	2.35	0.700	5
تعرضت لأحد أشكال التحرش السابقة من البائعين في الأماكن السياحية والمزارات والأثرية	2.41	0.737	4
تعرضت لأحد أشكال التحرش السابقة داخل فندق الإقامة	2.23	0.770	6
تعرضت لأحد أشكال التحرش السابقة من المرشدين السياحيين	2.07	0.807	9
تعرضت لأحد أشكال التحرش السابقة من رجال الأمن	2.08	0.885	8

بالنسبة لظاهرة التحرش الجنسي فيتضح من بيانات الجدول السابق اتفاق أغلب السائحين بأنهم تعرضوا في مصر للتحرش الجنسي بالنظرة الفاحصة للجسد حيث جاءت العبارة بوسط حسابي قدره 2.53 وانحراف معياري قدره 0.521 وهو ما يعبر عن انخفاض للوعي السياحي للمواطنين الذين يتعاملون مع السائحين في المدن والأماكن السياحية فضلاً عن الاختلاف الثقافي المنعكس على الملبس والسلوكيات لدى السائح، وهو ما يؤثر سلباً على الصورة الذهنية للسائح عن مصر كمقصد سياحي، وهذا يتفق إلى ما أشار إليه الديب (2013) في دراستها التي أدرجت الأماكن السياحية ضمن أهم الأماكن التي تشهد حالات التحرش بالنظرة واللفظ، كذلك ما أشار إليه كل من خيرت ومحروس (2015) حول تعرض العديد من السائحين إلى أنواع مختلفة من التحرش على رأسها التحرش البصري بإمعان النظر في أجساد السائحات، بينما جاء تعرض السائحين لأحد أشكال التحرش من قبل المرشدين السياحيين كأقل عبارة بوسط حسابي قدره 2.07 وانحراف معياري قدره 0.807 وهذا يؤكد ارتفاع وعي المرشد السياحي من حيث التعامل مع السائح الذي يمثل له مصدراً للرزق.

رابعاً: ظاهرة أطفال الشوارع

يوضح الجدول رقم (8) السلوكيات السلبية لظاهرة أطفال الشوارع، كما يلي:

جدول 8: السلوكيات السلبية لظاهرة أطفال الشوارع

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
لاحظت انتشار أطفال متشردين بطريقة مزعجة في الشارع	2.13	0.690	4
لاحظت وجود أطفال متشردين أمام الفنادق وأماكن الإقامة	2.34	0.694	1
لاحظت وجود أطفال متشردين في الأماكن السياحية والمزارات والأثرية	2.25	0.717	2
لاحظت وجود أطفال متشردين يحتكون بنا طلباً للمال	1.96	0.918	5
لاحظت وجود أطفال متشردين يبحثون في صناديق القمامة	1.94	0.890	6
ينتابني الخوف من اقتراب هؤلاء الأطفال المتشردين مني	2.17	0.723	3

بالنسبة لظاهرة أطفال الشوارع فيتضح من بيانات الجدول السابق أن أغلب السائحين لاحظوا وجود أطفال متشردين أمام الفنادق وأماكن الإقامة حيث جاءت العبارة بوسط حسابي قدره 2.34 وانحراف معياري قدره 0.694 وهو ما يؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، وهذا يتفق إلى ما أشار إليه ممدوح (2013)، والعجمي (2013) على أنه من السهل ملاحظة أطفال الشوارع يحتكون بالسائحين طلباً للتسول أو للضغط على السائحين لشراء التذكارات السياحية من أمام الفنادق المختلفة، أو يتواجدون أمام الفنادق العائمة ينتظرون مخلفات الأطعمة والفضلات الخارجة منها، والأمر الأخير قد يؤيد نتيجة الجدول السابق بأن ملاحظة السائحين لوجود أطفال متشردين يبحثون في صناديق القمامة جاءت كأقل عبارة بوسط حسابي قدره 1.94 وانحراف معياري قدره 0.890.

خامساً: ظاهرة العشوائيات

يوضح الجدول رقم (9) السلوكيات السلبية لظاهرة العشوائيات، كما يلي:

جدول 9: السلوكيات السلبية لظاهرة العشوائيات

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
لاحظت وجود بعض المناطق العشوائية بشكل عام مزعجة المظهر	2.18	0.861	2
لاحظت وجود بعض المناطق العشوائية مجاورة أو بداخل الأماكن السياحية والمزارات والأثرية	2.14	0.772	3
لاحظت أن الطرق المؤدية إلى بعض الأماكن السياحية والمزارات والأثرية تحتاج إلى تمهيد وتجميل	2.25	0.737	1
عندما أرى المناطق العشوائية أعتقد ان مصر دولة فقيرة وتفتقد للنظام	2.12	0.803	4

بالنسبة لظاهرة العشوائيات فيتضح من بيانات الجدول السابق أن أكثر السلبيات التي لاحظها السائحون في مصر هي أن الطرق المؤدية إلى بعض الأماكن السياحية والمزارات والأثرية تحتاج إلى تمهيد وتجميل بوسط حسابي قدره 2.52 وانحراف معياري قدره 0.737، وهو ما يؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، وهذا يتفق إلى ما أشار إليه عبدالله (2013) من أن العشوائيات وصلت الى المدن والمناطق السياحية، وتمثل ظاهرة غير حضارية بما تشمله من سوء تعامل مع الآثار وتواجد الحيوانات والعربات التى تسير عكس الاتجاه وسوء حالة الطرق المؤدية لبعض المناطق السياحية، بينما جاء اعتقاد السائحين أن مصر دولة فقيرة وتفتقد للنظام كأقل عبارة بوسط حسابي قدره 2.12 وانحراف معياري قدره 0.803 وهذا يشير إلى وعي السائح بأن هذه الظاهرة منتشرة في أغلب الدول النامية.

سادساً: ظاهرة ابتزاز السائحين

يوضح الجدول رقم (10) السلوكيات السلبية لظاهرة ابتزاز السائحين، كما يلي:

جدول10: السلوكيات السلبية لظاهرة ابتزاز السائحين

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
تعرضت للاستغلال من بعض سائقي الأجرة	2.53	0.709	2
تعرضت للمضايقات أو للاستغلال من البائعين في الأماكن السياحية والمزارات والأثرية	2.49	0.706	4
تعرضت للمضايقات أو للاستغلال من الباعة الجائلين	2.52	0.694	3
تعرضت للمضايقات أو للاستغلال من أصحاب العربات والخيول في الأماكن السياحية والمزارات الأثرية	2.60	0.533	1
أعتقد أني تعرضت لحالات من النصب أو السرقة	2.27	0.728	6
وجدت أشخاص غير تابعين للشركة السياحية يعرضون مرافقتنا في الأماكن السياحية بمقابل مادي	2.33	0.789	5
أعتقد أن المصريين تنقصهم ثقافة الترحاب والتعامل مع السائح	1.88	0.866	7

بالنسبة لظاهرة ابتزاز السائحين فيتضح من بيانات الجدول السابق اتفاق أغلب السائحين بأنهم تعرضوا للمضايقات أو للاستغلال من أصحاب العربات والخيول في الأماكن السياحية والمزارات الأثرية بوسط حسابي قدره 2.60 وانحراف معياري قدره 0.533، وهو ما يؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، وهذا يتفق إلى ما أشار إليه كل من منجي وسالم (2007) حول ملاحظة العديد من سائقي عربات الحنطور يمارسون الضغط على السائح لإرغامه على الركوب معهم بأسعار متفاوتة، وقد يغير بعضهم اتفاقه مع السائح بعد الخروج بهم بعيداً، وكذلك ما أشار إليه Harman (2013) حول إصدار السفارة الأمريكية بالقاهرة تحذيراً لرعاياها على موقعها الإلكتروني بالانترنت من التواجد بالقرب من منطقة الأهرامات على خلفية تعرض طلاب الجامعة الامريكية لمضايقات من جانب الباعة الجائلين وأصحاب العربات والخيول المتواجدين داخل تلك المنطقة، بينما جاء اعتقاد السائحين أن المصريين تنقصهم ثقافة الترحاب والتعامل مع السائح كأقل عبارة بوسط حسابي قدره 1.88 وانحراف معياري قدره 0.866 وهذا يشير إلى وعي السائح بأن بعض هذه السلوكيات قد تصدر من بعض فئات المجتمع وليس جميع الشعب المصري، وقد تكون مثل هذه السلوكيات من دافع طلب الرزق وليس كرهاً أو عدم ترحيب للسائح.

سابعاً: ظاهرة الإنفلات الأمني

يوضح الجدول رقم (11) السلوكيات السلبية لظاهرة الإنفلات الأمني، كما يلي:

جدول 11: السلوكيات السلبية لظاهرة الإنفلات الأمني

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب

في بعض الأماكن أثناء الرحلة شعرت بعدم الأمان	2.01	0.821	4
أرى أن الانتشار الأمني لرجال الأمن غير كافٍ في الأماكن السياحية والمزارات والأثرية	1.93	0.904	5
أرى أن الانتشار الأمني لرجال الأمن غير كافٍ في الشارع	2.04	0.760	3
أرى أن الفنادق وأماكن الإقامة السياحية غير مؤمنة بشكل كافٍ	2.08	0.835	2
أعتقد في المطلق أن مصر دولة غير آمنة	2.38	0.703	1

بالنسبة لظاهرة الإنفلات الأمني فيتضح من بيانات الجدول السابق اعتقاد أغلب السائحين في عينة الدراسة أن مصر دولة غير آمنة بوسط حسابي قدره 2.38 وانحراف معياري قدره 0.703 وقد يرجع ذلك إلى الأحداث الصعبة التي مرت بها مصر خلال السنوات الأخيرة وما تصدره وسائل الإعلام المحلية والدولية عن صورة غير مستقرة أمنياً عن مصر، أضف إلى ذلك تعرض السائح لبعض السلوكيات السلبية خلال زيارته لمصر، بينما جاء اعتقاد السائحين أن الانتشار الأمني لرجال الأمن غير كافٍ في الأماكن السياحية والمزارات والأثرية كأقل عبارة بوسط حسابي قدره 1.93 وانحراف معياري قدره 0.904، وهو ما يمكن إرجاعه لمحاولة الدولة المصرية في استعادة الاستقرار الأمني وتحسين الصورة السياحية لمصر بنشر التواجد الأمني في المدن والاماكن السياحية.

ب. الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي لدى السائح

أولاً: تأثير الظواهر السلبية على استمتاع السائح برحلته في مصر

جدول 12: تأثير الظواهر السلبية على استمتاع السائح برحلته في مصر

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
أرى أن زيارتي لمصر تأثرت سلباً بالتلوث البيئي بكافة أشكاله	2.00	0.609	7
أرى أن زيارتي لمصر تأثرت سلباً بانتشار المتسولين	2.09	0.809	6
أرى أن زيارتي لمصر تأثرت سلباً بالتحرش الجنسي	2.22	0.784	3
أرى أن زيارتي لمصر تأثرت سلباً بانتشار أطفال الشوارع	2.12	0.691	5
أرى أن زيارتي لمصر تأثرت سلباً بانتشار المناطق العشوائية	2.13	0.692	4
أرى أن زيارتي لمصر تأثرت سلباً بالاستغلال والنصب والابتزاز	2.29	0.802	1
أرى أن زيارتي لمصر تأثرت سلباً بعدم الاستقرار والانفلات الأمني	2.28	0.643	2

بالنسبة لتأثير الظواهر السلبية محل الدراسة على استمتاع السائح برحلته في مصر فيتضح من بيانات الجدول السابق أن أكثر الظواهر التي أثرت بالسلب على استمتاع السائح برحلته هي ظاهرة الاستغلال والنصب والابتزاز بوسط حسابي 2.29 وانحراف معياري 0.802، تليها في المركز الثاني ظاهرة عدم الاستقرار والانفلات الأمني بوسط حسابي 2.28 وانحراف معياري 0.643، ثم في المركز الثالث ظاهرة التحرش الجنسي بوسط حسابي 2.22 وانحراف معياري 0.784، بينما جاءت ظاهرة التلوث البيئي كأقل

ظاهرة تؤثر بالسلب على استمتاع السائح برحلته وذلك بوسط حسابي 2.00 وانحراف معياري 0.609.

ثانياً: تأثير الظواهر السلبية على قرار السائح بتكرار الزيارة لمصر

جدول 13: تأثير الظواهر السلبية على قرار السائح بتكرار الزيارة لمصر

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
أعتقد أن التلوث البيئي سيؤثر على قراري بتكرار الزيارة لمصر	1.70	0.641	7
أعتقد أن انتشار المتسولين سيؤثر على قراري بتكرار الزيارة لمصر	1.90	0.729	4
أعتقد أن التحرش الجنسي سيؤثر على قراري بتكرار الزيارة لمصر	1.94	0.695	3
أعتقد أن انتشار أطفال الشوارع سيؤثر على قراري بتكرار الزيارة لمصر	1.81	0.816	5
أعتقد أن انتشار المناطق العشوائية سيؤثر على قراري بتكرار الزيارة لمصر	1.73	0.745	6
أعتقد أن الاستغلال والنصب والابتزاز سيؤثر على قراري بتكرار الزيارة لمصر	2.21	0.800	1
أعتقد أن عدم الاستقرار والانفلات الأمني سيؤثر على قراري بتكرار الزيارة لمصر	2.00	0.736	2

وبالنسبة لتأثير الظواهر السلبية محل الدراسة على قرار السائح بتكرار الزيارة لمصر فيتضح من بيانات الجدول السابق أن أغلب الإجابات جاءت مطابقة للسؤال السابق الخاص بأكثر الظواهر التي أثرت بالسلب على استمتاع السائح برحلته في مصر وهو ما يعني أن الظواهر التي أثرت سلباً على استمتاع السائح برحلته قد أثرت أيضاً على قراره بتكرار الزيارة لمصر، فقد جاءت ظاهرة الاستغلال والنصب والابتزاز كأكثر الظواهر التي تؤثر على قرار السائح بتكرار زيارته لمصر بوسط حسابي 2.21 وانحراف معياري 0.800، تليها في المركز الثاني ظاهرة عدم الاستقرار والانفلات الأمني بوسط حسابي 2.00 وانحراف معياري 0.736، ثم في المركز الثالث ظاهرة التحرش الجنسي بوسط حسابي 1.94 وانحراف معياري 0.695، بينما جاءت ظاهرة التلوث البيئي كأقل ظاهرة تؤثر بالسلب على استمتاع السائح برحلته وذلك بوسط حسابي 1.70 وانحراف معياري 0.641.

ثالثاً: مقارنة الصورة الحقيقية لمصر كمقصد سياحي مع الصورة الذهنية لدى السائح عنها قبل الزيارة

جدول 14: مقارنة الصورة الحقيقية لمصر كمقصد سياحي مع الصورة الذهنية لدى السائح عنها قبل الزيارة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)	الترتيب
الصورة الحقيقية أفضل	107	28.1	3
الصورتان متساويتان	139	36.5	1
الصورة الحقيقية أسوأ	135	35.4	2

وبالنسبة لمقارنة الصورة الحقيقية لمصر كمقصد سياحي مع الصورة الذهنية لدى السائح عنها قبل الزيارة، فيتضح من بيانات الجدول السابق أن نسبة 36.5 % ترى أن الصورة الذهنية التي كونها عن مصر من خلال زيارته جاءت مطابقة للصورة الذهنية التي كانت لديه مسبقاً عن مصر قبل الزيارة، بينما رأت نسبة 35.4 % أن الصورة الذهنية التي كونها عن مصر من خلال زيارته كانت أسوأ من الصورة الذهنية التي

كانت لديه مسبقاً قبل الزيارة، في حين أن نسبة 28.1 % فقط هم من رأوا أن الصورة الحقيقية التي كونوها أثناء الزيارة جاءت أفضل، وهذا يوضح مدى التأثير السلبي الذي تمثله تلك الظواهر على انطباع السائح عن مصر وصورته الذهنية عنها قبل وبعد الزيارة.

رابعاً: تقدير السائح النهائي لزيارته لمصر

جدول 15: تقدير السائح النهائي لزيارته لمصر

المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)	الترتيب
رائعة	86	22.6	3
مقبولة	195	51.2	1
سيئة	100	26.2	2

وبالنسبة لتقدير السائح النهائي لزيارته لمصر كمقصد سياحي، فيتضح من بيانات الجدول السابق أن نسبة 51.2 % ترى أن زيارتهم لمصر جاءت مقبولة نوعاً ما، بينما جاءت نسبة 26.2 % لترى أن زيارتهم لمصر كانت تجربة سيئة، في حين أن 22.6 % منهم فقط رأوا أن زيارتهم لمصر كنت تجربة رائعة، وهو مايؤيد نتائج السؤال السابق حول مدى التأثير السلبي الذي تمثله تلك الظواهر على انطباع السائح عن مصر وصورته الذهنية عنها قبل وبعد الزيارة.

خامساً: تفكير السائح في تكرار زيارته لمصر مستقبلاً

جدول 16: تفكير السائح في تكرار زيارته لمصر مستقبلاً

المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)	الترتيب
نعم، بالتأكيد قريباً	121	31.7	2
ربما على المدى البعيد	195	51.2	1
لا، لن أفعل	65	17.1	3

وبالنسبة لتفكير السائح في تكرار زيارته لمصر مستقبلاً، فيتضح من بيانات الجدول السابق أن نسبة 51.2 % يرون أنهم قد يكررون زيارتهم لمصر على المدى البعيد، وهذا ما يعني عدم تحمسهم لتكرار التجربة قريباً مما تأثروا به من السلبيات محل الدراسة، كذلك أملاً في أن تتحسن الأوضاع المتعلقة بتلك السلبيات نسبياً في مصر خلال الفترة القادمة فتكون زيارتهم القادمة أفضل لهم، بينما أكد 31.7 % منهم على موافقتهم لزيارة مصر قريباً، في حين أن هناك نسبة 17.1 % قد ساءهم ما تاثروا به من سلبيات خلال زيارتهم لمصر مما دفعهم لإعلان عدم تكرار زيارتهم لمصر مستقبلاً، ومثل هؤلاء يجب التعامل معهم واحتوائهم مستقبلاً حتى لا نفقدهم ولا يكونوا دعاية سيئة لمصر في بلادهم.

اختبار فرضيات الدراسة

قام الباحث بعمل اختبار الانحدار البسيط لقياس مدى تأثير مستوى ظاهرة التلوث على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي وكانت النتائج كالتالي:

جدول 17: التأثير المستقل لمستوى ظاهرة التلوث على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي

المتغير المستقل	R	R^2	B	Constant	Sig.
مستوى ظاهرة التلوث	0.638 -	0.405	0.645 -	0.654	0.000

يتضح من الجدول السابق أن الارتباط بين المتغيرين ارتباط عكسي قوي، فزيادة مستوى ظاهرة التلوث تؤدي إلى ضعف الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي, حيث قيمة معامل الارتباط R (-0.638)، وكذلك فان معامل التحديد R2 (0.405)، والذي يعني أن المتغير المستقل (مستوى ظاهرة التلوث) يساهم بنسبة 40.5 % بصورة عكسية من التغير الكلي في المتغير التابع (الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي)، وكذلك نجد أن قيمة .Sig (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05), وهذا يعني رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة التلوث على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي، وهذا يؤكد عدم صدق الفرضية الاولى للدراسة، ويمكن استنباط معادلة الانحدار التي تفسر العلاقة بين المتغيرين كالتالي:

الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي = 0.654 – 0.645 مستوى ظاهرة التلوث

وتم عمل اختبار الانحدار البسيط لقياس مدى تأثير مستوى ظاهرة التسول على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي وكانت النتائج كالتالي:

جدول 18: التأثير المستقل لمستوى ظاهرة التسول على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي

المتغير المستقل	R	R^2	B	Constant	Sig.
مستوى ظاهرة التسول	0.664 -	0.44	0.584 -	0.768	0.000

يتضح من الجدول السابق أن الارتباط بين المتغيرين ارتباط عكسي قوي حيث قيمة معامل الارتباط R (-0.664)، فزيادة مستوى ظاهرة التسول تؤدي إلى ضعف الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي، وكذلك فان معامل التحديد R2 (0.44) والذي يعني أن المتغير المستقل (مستوى ظاهرة التسول) يساهم بنسبة 44 % بصورة عكسية من التغير الكلي في المتغير التابع (الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي)، وكذلك نجد أن قيمة .Sig (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يعني رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة التسول على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي، وهذا يؤكد عدم صدق الفرضية الثانية للدراسة، ويمكن استنباط معادلة الانحدار التي تفسر العلاقة بين المتغيرين كالتالي:

الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي = 0.768 – 0.584 مستوى ظاهرة التسول

وتم عمل اختبار الانحدار البسيط لقياس مدى تأثير مستوى ظاهرة التحرش الجنسي على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي وكانت النتائج كالتالي:

جدول 19: التأثير المستقل لمستوى ظاهرة التحرش الجنسي على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي

المتغير المستقل	R	R2	B	Constant	Sig.

مستوى ظاهرة التحرش الجنسي	0.649 –	0.421	0.634 –	0.568	0.000

يتضح من الجدول السابق أن الارتباط بين المتغيرين ارتباط عكسي قوي حيث قيمة معامل الارتباط R (– 0.649)، فزيادة مستوى ظاهرة التحرش الجنسي تؤدي إلى ضعف الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي، وكذلك فان معامل التحديد R2 (0.421) والذي يعني أن المتغير المستقل (مستوى ظاهرة التحرش الجنسي) يساهم بنسبة 42.1 % بصورة عكسية من التغير الكلي في المتغير التابع (الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي), وكذلك نجد أن قيمة .Sig (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05), وهذا يعني رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة التحرش الجنسي على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي، وهذا يؤكد عدم صدق الفرضية الثالثة للدراسة، ويمكن استنباط معادلة الانحدار التي تفسر العلاقة بين المتغيرين كالتالي:

الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي = 0.568 – 0.634 مستوى ظاهرة التحرش الجنسي

وكذلك تم عمل اختبار الانحدار البسيط لقياس مدى تأثير مستوى ظاهرة أطفال الشوارع على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي وكانت النتائج كالتالي:

جدول 20: التأثير المستقل لمستوى ظاهرة أطفال الشوارع على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي

المتغير المستقل	R	R2	B	Constant	Sig.
مستوى ظاهرة أطفال الشوارع	0.597 –	0.355	0.508 –	0.947	0.000

يتضح من الجدول السابق أن الارتباط بين المتغيرين ارتباط عكسي متوسط حيث قيمة معامل الارتباط R (– 0.597)، فزيادة مستوى ظاهرة أطفال الشوارع تؤدي إلى ضعف الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي، وكذلك فان معامل التحديد R2 (0.355) والذي يعني أن المتغير المستقل (مستوى ظاهرة أطفال الشوارع) يساهم بنسبة 35.5 % بصورة عكسية من التغير الكلي في المتغير التابع (الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي)، وكذلك نجد أن قيمة .Sig (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يعني رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة أطفال الشوارع على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي، وهذا يؤكد عدم صدق الفرضية الرابعة للدراسة، ويمكن استنباط معادلة الانحدار التي تفسر العلاقة بين المتغيرين كالتالي:

الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي = 0.947 – 0.508 مستوى ظاهرة أطفال الشوارع

وكذلك تم عمل اختبار الانحدار البسيط لقياس مدى تأثير مستوى ظاهرة انتشار المناطق العشوائية على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي وكانت النتائج كالتالي:

جدول 21: التأثير المستقل لمستوى ظاهرة انتشار المناطق العشوائية على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي

المتغير المستقل	R	R2	B	Constant	Sig.
مستوى انتشار المناطق العشوائية	0.6 -	0.36	0.472 -	1	0.000

يتضح من الجدول السابق أن الارتباط بين المتغيرين ارتباط عكسي قوي حيث قيمة معامل الارتباط R (-0.6)، فزيادة مستوى ظاهرة انتشار المناطق العشوائية تؤدي إلى ضعف الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي، وكذلك فان معامل التحديد R2 (0.36) والذي يعني أن المتغير المستقل (مستوى ظاهرة انتشار المناطق العشوائية) يساهم بنسبة 36 % بصورة عكسية من التغير الكلي في المتغير التابع (الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي)، وكذلك نجد أن قيمة .Sig (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يعني رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة انتشار المناطق العشوائية على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي وهذا يؤكد عدم صدق الفرضية الخامسة للدراسة، ويمكن استنباط معادلة الانحدار التي تفسر العلاقة بين المتغيرين كالتالي:

الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي = 1 – 0.472 مستوى ظاهرة انتشار المناطق العشوائية

وكذلك تم عمل اختبار الانحدار البسيط لقياس مدى تأثير مستوى ظاهرة الاستغلال والنصب والابتزاز على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي وكانت النتائج كالتالي:

جدول 22: التأثير المستقل لمستوى ظاهرة الاستغلال والنصب والابتزاز على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي

المتغير المستقل	R	R2	B	Constant	Sig.
مستوى الاستغلال والنصب والابتزاز	0.773 -	0.597	0.847 -	0.018	0.000

يتضح من الجدول السابق أن الارتباط بين المتغيرين ارتباط عكسي قوي حيث قيمة معامل الارتباط R (-0.774)، فزيادة مستوى ظاهرة الاستغلال والنصب والابتزاز تؤدي إلى ضعف الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي، وكذلك فان معامل التحديد R2 (0.597) والذي يعني أن المتغير المستقل (مستوى ظاهرة الاستغلال والنصب والابتزاز) يساهم بنسبة 59.7 % بصورة عكسية من التغير الكلي في المتغير التابع (الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي)، وكذلك نجد أن قيمة .Sig (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05), وهذا يعني رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى ظاهرة الاستغلال والنصب والابتزاز على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي. وهذا يؤكد عدم صدق الفرضية السادسة للدراسة، ويمكن استنباط معادلة الانحدار التي تفسر العلاقة بين المتغيرين كالتالي:

الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي = 0.018 – 0.847 مستوى الاستغلال والنصب والابتزاز

وأيضا تم عمل اختبار الانحدار البسيط لقياس مدى تأثير مستوى ظاهرة عدم الاستقرار والانفلات الأمني على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي وكانت النتائج كالتالي:

جدول 23: التأثير المستقل لمستوى ظاهرة عدم الاستقرار والانفلات الأمني على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي

Sig.	Constant	B	R2	R	المتغير المستقل
0.000	0.742	0.617 -	0.61	0.781 -	مستوى عدم الاستقرار والانفلات الأمني

يتضح من الجدول السابق أن الارتباط بين المتغيرين ارتباط عكسي قوي حيث قيمة معامل الارتباط R (-0.781)، فزيادة مستوى ظاهرة عدم الاستقرار والانفلات الأمني تؤدي إلى ضعف الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي، وكذلك فان معامل التحديد R2 (0.61) والذي يعني أن المتغير المستقل (مستوى ظاهرة عدم الاستقرار والانفلات الأمني) يساهم بنسبة 61 % بصورة عكسية من التغير الكلي في المتغير التابع (الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي)، وكذلك نجد أن قيمة Sig. (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يعني رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى عدم الاستقرار والانفلات الأمني على الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي وهذا يؤكد عدم صدق الفرضية السابعة للدراسة، ويمكن استنباط معادلة الانحدار التي تفسر العلاقة بين المتغيرين كالتالي:

الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمصد سياحي = 0.742 – 0.617 مستوى عدم الاستقرار والانفلات الأمني ولاختبار الفرضية الثامنة للدراسة تم تطبيق اختبار كاي تربيع لاختبار الاستقلالية كالتالي:

جدول 24: العلاقة بين الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي وبين قرار تكرار زيارة السائحين لمصر

Sig.	درجات الحرية	المتغيرات
0.000	13	الصورة الذهنية للسائحين
	2	قرار تكرار زيارة السائحين لمصر

ويتضح من الجدول السابق أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين حيث أن قيمة Sig. (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، فارتفاع الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي يؤدي إلى زيادة فرصة تكرار السائحين للزيارة لمصر والعكس, وهذا يعني رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي وبين قرار تكرار زيارة السائحين لمصر وهذا يؤكد عدم صدق الفرضية الثامنة للدراسة .

ولاختبار صدق الفرضية الأخيرة للدراسة تم تطبيق مقياس كاي تربيع كالتالي:

جدول 25: العلاقة بين الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي وبين استمتاع السائح برحلته لمصر

المتغيرات	درجات الحرية	Sig.
الصورة الذهنية للسائحين	13	0.000
استمتاع السائح برحلته لمصر	6	

ويتضح من الجدول السابق أن هناك ارتباط ذو دلالة احصائية بين المتغيرين حيث أن قيمة .Sig (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، فارتفاع الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي يؤدي الى زيادة استمتاع السائح برحلته لمصر والعكس, وهذا يعني رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الصورة الذهنية للسائحين عن مصر كمقصد سياحي وبين استمتاع السائح برحلته لمصر، وهذا يؤكد عدم صدق الفرضية التاسعة والاخيرة للدراسة.

النتائج العامة للدراسة

مما سبق واستعرضته الدراسة تم التوصل إلى عدد من النتائج الهامة، والتي يمكن عرضها فيما يلي:

1) ظاهرة التلوث البيئي من الظواهر التي تؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، وأكثر السلوكيات السلبية المنتشرة المتعلقة بتلك الظاهرة هي انتشار الملوثات المختلفة في نهر النيل.
2) ظاهرة التسول من الظواهر التي تؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، بأن انتشار المتسولين يقيد حرية تحركاتهم ويقلل من استمتاعهم بالرحلة.
3) ظاهرة التحرش الجنسي من الظواهر التي تؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، ويعتقد أغلب السائحين بأنهم تعرضوا في مصر للتحرش الجنسي بالنظرة الفاحصة للجسد.
4) ظاهرة أطفال الشوارع من الظواهر التي تؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، وأكثر السلوكيات السلبية المنتشرة المتعلقة بتلك الظاهرة هي وجود أطفال متشردين أمام الفنادق وأماكن الإقامة.
5) ظاهرة العشوائيات من الظواهر التي تؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، وأكثر السلبيات التي لاحظها السائحون في مصر هي أن الطرق المؤدية إلى بعض الأماكن السياحية والمزارات والأثرية تحتاج إلى تمهيد وتجميل.
6) ظاهرة ابتزاز السائحين من الظواهر التي تؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، وأكثر السلوكيات السلبية المنتشرة المتعلقة بتلك الظاهرة هي تعرض السائحين للمضايقات أو للاستغلال من أصحاب العربات والخيول في الأماكن السياحية والمزارات الأثرية.

7) ظاهرة الإنفلات الأمني من الظواهر التي تؤثر سلباً على الرضا العام للسائح وصورته الذهنية عن مصر كمقصد سياحي، الأمر الذي قد يدفع العديد منهم لاعتقاد أن مصر دولة غير آمنة.
8) أكثر الظواهر التي أثرت بالسلب على استمتاع السائح برحلته ومن ثم قراره بتكرار الزيارة لمصر هي ظاهرة الاستغلال والنصب والابتزاز تليها ظاهرة عدم الاستقرار والانفلات الأمني ثم ظاهرة التحرش الجنسي.

توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي أسفر عنها البحث، أمكن للباحث الخروج بالتوصيات التالية:

1) ضرورة التنسيق بين المنظمات السياحية الرسمية وبين منظمات القطاع السياحي الخاص المختلفة لوضع وتنفيذ برامج تدريبية تهدف لرفع الوعي السياحي للعاملين في تلك المنظمات وتعزيز لديهم ثقافة التعامل مع السائح.
2) تفعيل دور المؤسسات التربوية والتعليمية المتمثلة في الأسرة والمدارس والجامعات والمعاهد في زيادة الوعي السياحي لدى الأطفال والشباب.
3) تفعيل دور المؤسسات الدينية المتمثلة في المساجد والكنائس في دعم القيم الاجتماعية والسلوكيات الصائبة والحث على البعد عن كل السلبيات التي تتنافى مع صحيح الدين والعرف والعادات والتقاليد المصرية السليمة.
4) ضرورة توظيف المؤسسات الإعلامية لخدمة تعافي الحركة السياحية في مصر عن طريق تقديم صورة آمنة ومستقرة لمصر خاصة في البرامج التي لها نسب مشاهدة عالية في الأسواق السياحية الخارجية المستهدفة.
5) ضرورة توفير كوادر سياحية مؤهلة تتقن جميع لغات الأسواق المستهدفة هدفها التواجد عبر منصات التواصل الاجتماعي وقنوات التواصل الرسمي وغير الرسمي مع الأسواق السياحية المستهدفة لتصحيح المفاهيم الخاطئة عن مصر وتحسين صورة مصر كمقصد سياحي عالمي آمن ومستقر ومرحب.
6) ضرورة وضع قواعد ضابطة للتعامل مع السائح تعلق داخل الأسواق ومحلات البيع السياحي ومراقبة الأسعار وسلوكيات العاملين فيها، وإحالة المخالفين للعقاب الفوري طبقاً للائحة.
7) إعداد دورات تثقيفية للباعة وسائقي التاكسي وأصحاب العربات والخيول في الأماكن السياحية والمزارات الأثرية في كيفية التعامل مع السائح، ومحاولة استبدال سلوكياتهم الخاطئة إلى سلوكيات تسويقية صحيحة تفيدهم ولا تسئ لصورة مصر أمام السائح.
8) إلزام المنظمات السياحية الخاصة بعدم تعيين عمالة بدون إجراء استعلام أمني عنها وإجراء اختبارات نفسية وتحليل مخدرات دوري لهم قبل وأثناء الخدمة، وتحرير تقارير ربع سنوية عن سلوكياتهم ومتابعة أدائهم.

9) تقييم الموقف الراهن في الأماكن السياحية والمزارات الأثرية، وعلاج الظواهر السلبية التى يتم رصدها بتلك المناطق.
10) ضرورة إعداد مشروع قومي للقضاء على العشوائيات ويجب أن ينصب على توفير البنية الأساسية التعويضية.
11) ضرورة العمل على زيادة الوجود الأمني فى الشارع المصرى عموما وفي الأماكن السياحية والمزارات الأثرية بصفة خاصة.
12) تفعيل دور الأمن فى مكافحة أعمال المتسولين والقبض على البلطجية التى تسىء إلى مصر السياحية وتوقيع عقوبات لمن يتعرض منهم للسائحين بالمناطق السياحية.

المراجع

إبراهيم، وفاء ذكي (2006)، دور السياحة في التنمية الاجتماعية، دراسة تقويمية للقرى السياحية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

أبوحمد، مصطفى محمود (2013)، دور الدراما في رسم الصورة الذهنية للمقصد السياحي: دراسة مقارنة مصر و تركيا، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، م7، ع2، سبتمبر.

برجم، حنان (2016)، التوجه السياحي البيئي: الآثار والحلول، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خنيضر بسكرة، الجزائر

برنامج الأمم المتحدة للبيئة (2005)، دليل مفهوم السياحة المستدامة وتطبيقها، الدليل الإرشادي للسياحة المستدامة في الوطن العربي، سلسلة (1)، جامعة الدول العربية.

بطران، عايدة (1995)، الإسكان العشوائى فى مصر، الحلول والبدائل المقترحة لحل مشكلة أمن العشوائيات، مطبوعات المركز الديموجرافي بالقاهرة، ديسمبر.

تركستاني, عبد العزيز (2004), دور أجهزة العلاقات العامة في تكوين الصور الذهنية للمملكة, الجمعية السعودية للإعلام الاتصالي، المنتدى الإعلامي السنوي، 2-5 أكتوبر، الرياض.

الحوراني، إبراهيم (2018)، أثر الارهاب على السياحة خلال الفترة 2007-2017: دراسة حالة الاردن، مصر، تركيا، فرنسا، اسبانيا، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.

خيرت، غادة و محروس، تقى (2015)، أثر التحرش على اتجاهات السائحين، مجلة البحوث السياحية، قطاع التخطيط والبحوث والتدريب، وزارة السياحة، عدد ديسمبر، ص ص38-71.

الدراجي، سعد عجيل مبارك (2011)، نماذج لظاهرة التسول في الوطن العربي،كلية إعداد المعلمين، مزده، جامعة الجبل الغربي.

الديب، بثينة محمود (2013)، دراسة طرق واساليب القضاء على التحرش الجنسي في مصر، المركز الديموجرافي، معهد التخطيط القومي، هيئة الأمم المتحدة للمرأة، القاهرة.

رضوان، فوقية (2009)، ظاهرة اطفال الشوارع عالميا وعربيا، كلية التربية،جامعة الزقازيق.

الزق، يحيى شحاتة حسن (2017)، تنمية ثقافة التعامل مع السائح في المقصد السياحي المصري، مجلة كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات، المجلد الأول، العدد1/2.

سيد، محمد نجدي(2008)، دراسة سوسيولوجية عن الملوثات البيئية في المناطق السياحية بصعيد مصر دراسة مطبقة على منطقتي الأقصر وأسوان، كلية الخدمة الاجتماعية، أسوان

الشربيني، محمد (2015)، أثر التحرش على الصورة الذهنية للمقصد السياحي المصري، مجلة البحوث السياحية، قطاع التخطيط والبحوث والتدريب، وزارة السياحة، عدد ديسمبر، ص ص 4-37.

الشريف، سامي (2000)، الاعلام السياحي : المفهوم والممارسة، جامعة عين شمس، القاهرة .

شقير، عبد الرحمن (2013)، الصورة الذهنية، مجلة المعرفة، وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية عدد مايو، ص 1

شكيب، باشماني (2014)، دراسة تحليلية مقارنة للصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة العشوائية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 63، العدد 5، ص ص 85-100.

شلهوب, هيفاء بنت عبدالرحمن (2013)، معوقات مكافحة التسول في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للدراسات الامنية والتدريب،المجلد 29، العدد 57.

شومان، محمد (2002)، الإعلام والأزمات مدخل نظري وممارسات عملية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة.

الشيخ، صالح (2009)، تكوين الصورة الذهنية للشركات ودور العلاقات العامة فيها، الاكاديمية السورية الدولية .

صادق، سعد رجب (2010)، التحرش الجنسي، ظاهرة جديدة وخطيرة, القاهرة.

صادق، نانسي محمد أحمد (2013)، دراسة تأثير المجتمعات السياحية الافتراضية على الصورة السياحية لمصر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان.

ضو، محمد (2004)، العنف ضد المرأة في سوريا, دراسة ميدانية في مركز الطب الشرعي لسوريا،مجلة شبكة العلوم النفسية العربية،العدد الرابع, أكتوبر.

طه، هبة الله أحمد مختار (2010)، تفعيل دور البعد الاجتماعي في التنمية السياحية لمنطقة المنيا، رسالة ماجستير، كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان.

العادلي، فاروق محمد (2006)، ظاهرة التسول، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية، القاهرة

عامر، عادل (2016)، المراة عبئ اجتماعي: دراسة اجتماعية، دار حروف منشورة للنشر، القاهرة.

عبادة، مديحة أحمد و أبو دوح، خالد كاظم (2007)، الأبعاد الاجتماعية للتحرش الجنسي في الحياة اليومية، دراسة ميدانية بمحافظة سوهاج،القاهرة،مؤسسة مركز قضايا المرأة المصرية.

عبادة، مديحة أحمد وأبو دوح، خالد كاظم (2008)، العنف ضد المرأة: دراسة ميدانية حول العنف الجسدي والعنف الجنسي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.

عبدالعزيز، محمد السيد (2015)، ظاهرة التحرش كأحد السلوكيات السلبية تجاه السائحين بمنطقة الأهرامات، مجلة البحوث السياحية، قطاع التخطيط والبحوث والتدريب، وزارة السياحة، عدد ديسمبر.

عبدالفتاح، ولاء محمود ووفيق، غادة محمد وقاعود، مروة صلاح (2017)، الأزمات الأمنية وتأثيرها على الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، م11، ع1/2، سبتمبر.

العبدالقادر، عبدالرحمن عبدالله (2009)، الصورة الذهنية المتبادلة بين السعوديين والمقيمين وإسهام قنوات الاتصال في بنائها : دراسة وصفية تحليلية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، رسالة دكتوراة، كلية الدعوة والإعلام.

عبداللطيف، بسمة (2008)، بحث عن كيفية مواجهة اطفال الشوارع باستخدام نموذج التركيز على الشخص وتنمية الاعتماد علي الذات،جامعة الفيوم.

عبدالله، صلاح (2012)، التسول خطر يهدد سياحة الغردقة، مجلة المسلة السياحية، القاهرة.

العجمي، ابراهيم (2013)، أطفال الشوارع بين المسئولية الاجتماعية والإنسانية وتهديد السياحة بأسوان.
URL: http://rassd.com/110128.htm#sthash.qQlnmfnx.dpuf, Accessed: 8 Jan. 2019.

عجوة، علي (1993)، العلاقات العامة والصورة الذهنية، كلية الاعلام، جامعة القاهرة، الطبعة الأولى .

العروسي، حسين (2004)، تلوث البيئة وملوثاتها، مكتبة المعارف الحديثة، الإسكندرية.

عنوز، أمل فاضل عبد خشان (2015)، الأمن السياحي ومدى فاعليته للحد من الجريمة السياحية، مجلة كلية الحقوق، جامعة النهرين، م17، ع1، العراق.

عيد، نيفين (2015)، الظواهر والسلوكيات السلبية تجاه السائح في المجتمع المصري: دراسة حالة لمنطقة الأهرام وأبو الهول في الجيزة، مجلة البحوث السياحية، قطاع التخطيط والبحوث والتدريب، وزارة السياحة، عدد ديسمبر، ص ص73–117.

غيث، محمد عاطف (1997)، مجالات علم الاجتماع المعاصر: أسس نظرية ودراسات واقعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

كردي، أحمد السيد طه (2011)، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في اطار واقع المسئولية الاجتماعية(دراسة ميدانية على عينة من شركات الأدوية المصرية)، قسم ادارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة بنها،، ص. 1
URL: https://en.oxforddictionaries.com/definition/reputation, Accessed: 15 Jan. 2019.

مجلس الوزراء (2008)، التنمية الاجتماعية للمناطق العشوائية"، تقرير المجلس القومي لخدمات التنمية الاجتماعية، المجالس القومية المتخصصة، الدورة الثانية والعشرون.

محسن، نهلة محمد (2017)، الوضع التنافسي السياحي الدولي لمصر، رسالة ماجستير، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم.

محمد، عبداللطيف عبدالمحسن (2015)، إدارة العلاقات العامة في قطاع المنشآت السياحية بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير في الإعلام والاتصال، كلية الآداب والتربية، الأكاديمية العربية في الدنمارك.

محمد، محمود فتحي (2010)، العوامل المؤدية إلى ظاهرة التحرش الجنسي ودور الخدمة الاجتماعية في التعامل معها، كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم.

مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار (2014)، المناطق العشوائية في مصر – حقائق وأرقام، مجلس الوزراء، مصر.

منجي، إيمان وسالم، شيماء (2007)، دور الإعلام المقروء في نشر الثقافة السياحية لدي الجمهور: دراسة تطبيقية على عينة من محافظة القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الملتقى العربي الثاني، شرم الشيخ، ص ص21–75.

المنشاوي، مصطفى(2015)، دراسة بحثية عن مشكلة التحرش بالسائحات، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة.

منظمة اليونسف (2005)، واقع أطفال الشوارع في مصر، دراسة ميدانية.

وزارة الدولة لشئون البيئة (2015)، نحو إستراتيجية وطنية وخطة العمل للسياحة البيئية فى مصر، جهاز شئون البيئة، الإدارة المركزية لحماية الطبيعة
http://www.eeaa.gov.eg/portals/0/eeaaReports/NCSCB/Institutional%20Reports/Principle%20of%20Environment%20Tourism.pdf, Accessed: 5 Jan. 2019.

Abdalla, G. (2008). Egypt is image as a tourist destination –A perspective of foreign tourists, an international Multidisciplinary journal of tourism، vol.3، No.1, p.36.

Alzate, M. M. (2009). International federation of social workers, sexual and Reproductive Rights, Women's Right Affilia, vol (24), no (2), pp.108. 110.

Andriotis, K. (2016). Beggars-tourists' interactions: An unobtrusive typological approach. Tourism Management, vol. 1, 52: 64-73.

Beerli،A،And Martin،J. (2004). Factors Influencing Destination Image .Annals Of Tourism Research،Vol31،NO.3 P660.

Cabrera, P. J. (2004). The image of the homeless in two Madrid newspapers, Faculty of Social and Human Sciences, Comillas University, Madrid

Conca, J. (2018). The Ten Most Polluted Cities On Earth, Forbes magazine, https://www.forbes.com/sites/jamesconca/2018/08/23/the-ten-most-polluted-cities-on-earth/#73a9eb9f18cc, Accessed: 11 Mar. 2019.

Frederick, A., Joseph, D., And Srivastava, H. (2016). Begging in India: Barricading the Sustainable Financial Development. IRA-International Journal of Management And Social Sciences (ISSN 2455-2267), 3(3).

Hanh, N. (2017). Impacts of tourism on the street children in the District of Sa Pa, Lao Cai Province, Report, Degree Program in Tourism,TOBBA, 19 March, https://www.researchgate.net/publication/327891461, Accessed: 16 Feb. 2019.

Harman, Graham (2013). U.S. embassy to Americans: Stay away from Gaza's pyramids, Research administration, American University in Cairo.

Henson, R. K. (2001). Understanding Internal Consistency Reliability Estimates: a Conceptual Primer on Coefficient Alpha, Measurement and Evaluation in Counseling and Development, Vol.34, pp.177-188.

Hui T. And Wan, W, (2003). Singapore،s Image as atourist destination، international journal of tourism research، vol. S, p:305:313.

Jelili, M. O. (2013). Street- Begging in Cities: Cultural, Political and Socio-Economic Questions, Global Journal of HUMAN SOCIAL SCIENCE, Sociology And Culture, Volume 13, Issue 5, Version 1.0.

Jeong, S. (2008). Assessing social capital and community involvement, Social network analysis for the sustainable, Amish community, University of Illinois.

Julitte, R. N. (2007). The moderating roles of race and gender role attitudes in the relationship between sexual harassment and psychological well being،psychology of women quarterly،2007,p.31-50.

Kozak, M. (2007). Tourist Harassment: A Marketing Perspective, Annals of Tourism Research, Vol.34, No.2, pp.384-399.

Lorraine, W. L. (2003), From the pyramids rood, ethnography of the idea of Egypt. Ph. D., Princeton University.

Mäkinen V, (2013). Are There Fundamental Rights for Roma Beggars in Europe, Journal Political Theology, Volume 14, Issue 2

Mast N. (2005), the world according to men it is hierarchical and stereotypical, journal of research, pp.1-3.

McElroy, J., Tarlow, B., And Carlisle, K. (2007). Tourist Harassment: Review of the Literature and Destination Responses, International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research, Vol.1, No.4, pp.305-314.

Peeters, P. And Dubois, G. (2010). Tourism travel under climate change mitigation constraints, Journal of Transport Geography, 18 (3), pp. 447–457.

Pham H., Lam, L. And Koeman, A. (1999). The Impacts Of Tourism On Ethnic Minority Inhabitants Of Sa Pa District, Lao Cai: Their Participation and Attitudes to-ward Tourism,

http://www.mekonginfo.org/assets/midocs/0002282-society-the-im-pact-of-tourism-on-ethnic-minority-inhabitants-of-sa-pa-district-lao-cai-their-participation-in-and-attitudes-toward-tourism.pdf, Accessed: 21 Jan 2019.

Pikkemeat, B. (2004). The measurement of destination image: the case of Austria, University of Innsbruck, voi.4, No.1, pp. 88-90

Shakiry, A. S. (2012). Tourism Peace, Islamic Tourism magazine, TCPH Ltd Issue 9, UK.

Swank, E. K. (2010). Attitudes toward gays and lesbians Among undergraduate social work students, Ohio state university, Affilia،Vol. (25), no (1)، pp.19-29.

Terrero L. S. And Kaumann J, (2014). Social Impacts of tourism in Brazil, Global Sustainable Tourism Review, 1st Draft report,

UNESCO (2017). Street Children, http://www.unesco.org/new/en/social-and-human-sciences/themes/fight-against-discrimination/education-of-children-in-need/street-children/. Accessed: 12 Feb. 2019.

UNWTO (2011). Tourism Highlights, https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284413935, Accessed: 02 Apr 2019.

UNWTO (2012). Tourism Highlights, https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284414666, Accessed: 2 Apr. 2019.

UNWTO (2013). Tourism Highlights, https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415427, Accessed: 2 Apr. 2019.

UNWTO (2014). Tourism Highlights, https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416226, Accessed: 2 Apr. 2019.

UNWTO (2015). Tourism Highlights, https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899, Accessed: 2 Apr. 2019.

UNWTO (2016). Tourism Highlights, http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2016-edition, Accessed: 2 Apr. 2019.

UNWTO (2017). Tourism Highlights, http://www2.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2017, Accessed: 2 Apr. 2019.

UNWTO (2018). Tourism Highlights, https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876, Accessed: 2 Apr. 2019.

Abstract

The negative phenomena in the Egyptian street and their impact on the image of Egypt as a tourism destination

This study seeks to discuss the most negative behaviors in the Egyptian street, Such as street children, begging, slums, sexual harassment, tourist extortion, insecurity and pollution, And their impact on the enjoyment of tourists visit Egypt, their decision to repeat their visits and the image of Egypt as a tourist destination. The study used descriptive analytical method and the case study, the questionnaire was prepared according to the Three-point Likert scale as a tool for field study, the data were analyzed and processed statistically using SPSS. The study results showed that the phenomena of study negatively affect the general satisfaction of the tourist and his image of Egypt as a tourist destination, as extortion was the most phenomena that negatively affected the enjoyment of the tourist visit to Egypt and his decision to repeat it. The study also made recommendations such as provide training programs aimed at raising tourism awareness of tourism organizations employees, activating the role of educational and religious institutions in increasing tourism awareness of citizens, put the rules for dealing with the tourist attached within the tourist markets and exploitation of media institutions to improve Egypt's tourism image abroad.

Key words: The negative phenomena in the street, Mental image, Repeat visit, Enjoy the visit.