



مجلة بحوث الشرق الأوسط

مجلة علمية مُدكَّمة
(مُعتمدة) شهرياً

العدد السابع والثمانون
(مايو 2023)

السنة التاسعة والأربعون
تأسست عام 1974

الترقيم الدولي: (2536-9504)
الترقيم على الإنترنت: (2735-5233)



يصدرها
مركز بحوث
الشرق الأوسط



الأراء الواردة داخل المجلة تعبر عن وجهة نظر أصحابها وليست مسئولية مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية

رقم الإيداع بدار الكتب والوثائق القومية : ٢٤٣٣٠ / ٢٠١٦

الترقيم الدولي: (Issn :2536 - 9504)

الترقيم على الإنترنت: (Online Issn :2735 - 5233)

شروط النشر بالمجلة

- تُعنى المجلة بنشر البحوث المهمة بمجالات العلوم الإنسانية والأدبية ؛
- يعتمد النشر على رأي اثنين من المحكمين المتخصصين ويتم التحكيم إلكترونياً ؛
- تقبل البحوث باللغة العربية أو بإحدى اللغات الأجنبية، وترسل إلى موقع المجلة على بنك المعرفة المصري ويرفق مع البحث ملف بيانات الباحث يحتوي على عنوان البحث باللغتين العربية والإنجليزية واسم الباحث والتايتل والانتماء المؤسسي باللغتين العربية والإنجليزية، ورقم واتساب، وإيميل الباحث الذي تم التسجيل به على موقع المجلة ؛
- يشار إلى أن الهوامش والمراجع في نهاية البحث وليست أسفل الصفحة ؛
- يكتب الباحث ملخص باللغة العربية واللغة الإنجليزية للبحث صفحة واحدة فقط لكل ملخص ؛
- بالنسبة للبحث باللغة العربية يكتب على برنامج "word" ونمط الخط باللغة العربية "Simplified Arabic" وحجم الخط 14 ولا يزيد عدد الأسطر في الصفحة الواحدة عن 25 سطر والهوامش والمراجع خط Simplified Arabic حجم الخط 12 ؛
- بالنسبة للبحث باللغة الإنجليزية يكتب على برنامج word ونمط الخط Times New Roman وحجم الخط 13 ولا يزيد عدد الأسطر عن 25 سطر في الصفحة الواحدة والهوامش والمراجع خط Times New Roman حجم الخط 11 ؛
- (Paper) مقياس الورق (B5) 17.6 × 25 سم، (Margins) الهوامش 2.3 سم يمينًا ويسارًا، 2 سم أعلى وأسفل الصفحة، ليصبح مقياس البحث فعلي (الكلام) 13×21 سم. (Layout) والنسق: (Header) الرأس 1.25 سم، (Footer) تذييل 2.5 سم ؛
- مواصفات الفقرة للبحث: بداية الفقرة First Line = 1.27 سم، قبل النص = 0.00، بعد النص = 0.00، تباعد قبل الفقرة = 6pt (تباعد بعد الفقرة = 0pt)، تباعد الفقرات (مفرد single) ؛
- مواصفات الفقرة للهوامش والمراجع: يوضع الرقم بين قوسين هلاكي مثل: (1)، بداية الفقرة Hanging = 0.6 سم، قبل النص = 0.00، بعد النص = 0.00، تباعد قبل الفقرة = 0.00، تباعد بعد الفقرة = 0.00، تباعد الفقرات (مفرد single) ؛
- الجداول والأشكال: يتم وضع الجداول والأشكال إما في صفحات منفصلة أو وسط النص وفقًا لرؤية الباحث، على أن يكون عرض الجدول أو الشكل لا يزيد عن 13.5 سم بأي حال من الأحوال ؛
- يتم التحقق من صحة الإملاء على مسئولية الباحث لتفادي الأخطاء في المصطلحات الفنية ؛
- مدة التحكيم 15 يوم على الأكثر، مدة تعديل البحث بعد التحكيم 15 يوم على الأكثر ؛
- يخضع تسلسل نشر البحوث في أعداد المجلة حسب ما تراه هيئة التحرير من ضرورات علمية وفنية ؛
- المجلة غير ملزمة بإعادة البحوث إلى أصحابها سواء نشرت أم لم تنشر ؛
- تعتبر البحوث عن آراء أصحابها وليس عن رأي رئيس التحرير وهيئة التحرير ؛
- رسوم التحكيم للمصريين 650 جنيه، ولغير المصريين 155 دولار ؛
- رسوم النشر للصفحة الواحدة للمصريين 25 جنيه، وغير المصريين 12 دولار ؛
- الباحث المصري يسدد الرسوم بالجنيه المصري (بالفيزا) بمقر المركز (المقيم بالقاهرة)، أو على حساب حكومي رقم : (9/450/80772/8) بنك مصر (المقيم خارج القاهرة) ؛
- الباحث غير المصري يسدد الرسوم بالدولار على حساب حكومي رقم : (EG71000100010000004082175917) (البنك العربي الأفريقي) ؛
- استلام إفادة قبول نشر البحث في خلال 15 يوم من تاريخ سداد رسوم النشر مع ضرورة رفع إيصالات السداد على موقع المجلة ؛
- تحصيل قيمة العدد من الباحث (نقدًا)، ويستلم الباحث عدد 6 مستلآت من بحثه 5 منها (مجانيًا) و (15) جنيه للمستلة السادسة الإضافية ؛
- المراسلات : توجه المراسلات الخاصة بالمجلة إلى: merc.director@asu.edu.eg
- السيد الدكتور/ مدير مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية، ورئيس تحرير المجلة جامعة عين شمس-العباسية- القاهرة - ج.م.ع (ص.ب 11566)
- للتواصل والاستفسار عن كل ما يخص الموقع : محمول / واتساب: (+2) 01555343797
- (وحدة النشر merc.pub@asu.edu.eg) (وحدة الدعم الفني technical.support@asu.edu.eg)
- ترسل الأبحاث من خلال موقع المجلة على بنك المعرفة المصري: www.mercj.journals.ekb.eg
- ولن يلتفت إلى الأبحاث المرسله عن طريق آخر .



مجلة بحوث الشرق الأوسط

مجلة علمية مُدكَّمة متخصصة في شؤون الشرق الأوسط

مجلة مُعتمَدة من بنك المعرفة المصري



موقع المجلة على بنك المعرفة المصري

www.mercj.journals.ekb.eg

- معتمدة من الكشاف العربي للاستشهادات المرجعية (ARCI). المتوافقة مع قاعدة بيانات كلاريفيت Clarivate الفرنسية.
- معتمدة من مؤسسة أرسيف (ARCIf) للاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية ومعامل التأثير المتوافقة مع المعايير العالمية.
- تنشر الأعداد تبعاً على موقع دار المنظومة.



العدد السابع والثمانون - مايو ٢٠٢٣

تصدر شهرياً

السنة التاسعة والأربعون - تأسست عام 1974



مجلة بحوث الشرق الأوسط
(مجلة معتمدة) دورية علمية مكمّمة
(اثنا عشر عددًا سنويًا)
يصدرها مركز بحوث الشرق الأوسط
والدراسات المستقبلية - جامعة عين شمس

رئيس مجلس الإدارة

أ.د. غادة فاروق

نائب رئيس الجامعة لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

ورئيس مجلس إدارة المركز

رئيس التحرير د. حاتم العبد

مدير مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية

هيئة التحرير

أ.د. السيد عبد الخالق، وزير التعليم العالي الأسبق، مصر

أ.د. أحمد بهاء الدين خيرى، نائب وزير التعليم العالي الأسبق، مصر؛

أ.د. محمد حسام لطفي، جامعة بني سويف، مصر؛

أ.د. سعيد المصري، جامعة القاهرة، مصر؛

أ.د. سوزان القبيني، جامعة عين شمس، مصر؛

أ.د. ماهر جميل أبوخوات، عميد كلية الحقوق، جامعة كفر الشيخ، مصر؛

أ.د. أشرف مؤنس، جامعة عين شمس، مصر؛

أ.د. حسام طنطاوي، عميد كلية الآثار، جامعة عين شمس، مصر؛

أ.د. محمد إبراهيم الشافعي، وكيل كلية الحقوق، جامعة عين شمس، مصر؛

أ.د. تامر عبد المنعم راضي، جامعة عين شمس، مصر؛

أ.د. هاجر قلديش، جامعة قرطاج، تونس؛

Prof. Petr MUZNY، جامعة جنيف، سويسرا؛

Prof. Gabrielle KAUFMANN-KOHLER، جامعة جنيف، سويسرا؛

Prof. Farah SAFI، جامعة كليرمون أوفيرني، فرنسا؛

إشراف إداري

أ/ سونيا عبد الحكيم

أمين المركز

سكرتارية التحرير

أ/ ناهد مبارز رئيس وحدة النشر

أ/ راندانوار وحدة النشر

أ/ زينب أحمد وحدة النشر

أ/ شيماء بكر وحدة النشر

د/ امل حسن رئيس وحدة التخطيط والمتابعة

المحرر الفني

د. فاتن عوض

أ/ رشا عاطف

تنفيذ الغلاف والتجهيز والإخراج الفني للمجلة

وحدة الدعم الفني

تدقيق و مراجعة لغوية

د. تامر سعد الحيت

تصميم الغلاف أ/ أحمد محسن - مطبعة الجامعة

ترجمة (المراسلات الخاصة) بالمجلة (إلى): د. حاتم العبد، رئيس التحرير merc.director@asu.edu.eg

• وسائل التواصل: البريد الإلكتروني للمجلة: technical.support.mercj2022@gmail.com

البريد الإلكتروني لوحدة النشر: merc.pub@asu.edu.eg

جامعة عين شمس - شارع الخليفة المأمون - العباسية - القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص.ب: 11566

(وحدة النشر - وحدة الدعم الفني) موبايل / واتساب: 01555343797 (+2)

ترسل الأبحاث من خلال موقع المجلة على بنك المعرفة المصري: www.mercj.journals.ekb.eg

ولن يلتفت إلى الأبحاث المرسله عن طريق آخر

الرؤية

السعي لتحقيق الريادة في النشر العلمي المتميز في المحتوى والمضمون والتأثير والمرجعية في مجالات منطقة الشرق الأوسط وأقطاره .

الرسالة

نشر البحوث العلمية الأصيلة والرصينة والمبتكرة في مجالات الشرق الأوسط وأقطاره في مجالات اختصاص المجلة وفق المعايير والقواعد المهنية العالمية المعمول بها في المجالات المُحكَّمة دولياً.

الأهداف

- نشر البحوث العلمية الأصيلة والرصينة والمبتكرة .
- إتاحة المجال أمام العلماء والباحثين في مجالات اختصاص المجلة في التاريخ والجغرافيا والسياسة والاقتصاد والاجتماع والقانون وعلم النفس واللغة العربية وآدابها واللغة الانجليزية وآدابها ، على المستوى المحلى والإقليمي والعالمي لنشر بحوثهم وإنتاجهم العلمي .
- نشر أبحاث كبار الأساتذة وأبحاث الترقية للسادة الأساتذة المساعدين والسادة المدرسين بمختلف الجامعات المصرية والعربية والأجنبية .
- تشجيع ونشر مختلف البحوث المتعلقة بالدراسات المستقبلية والشرق الأوسط وأقطاره .
- الإسهام في تنمية مجتمع المعرفة في مجالات اختصاص المجلة من خلال نشر البحوث العلمية الرصينة والتميزة .



مجلة بحوث الشرق الأوسط

- رئيس التحرير د. حاتم العبد

- الهيئة الاستشارية المصرية وفقاً لترتيب الهجائي:

- أ.د. إبراهيم عبد المنعم سلامة أبو العلا
- أ.د. أحمد الشربيني
- أ.د. أحمد رجب محمد علي رزق
- أ.د. السيد فليفل
- أ.د. إيمان محمد عبد المنعم عامر
- أ.د. أيمن فؤاد سيد
- أ.د. جمال شفيق أحمد عامر
- أ.د. حمدي عبد الرحمن
- أ.د. حنان كامل متولي
- أ.د. صالح حسن السلوت
- أ.د. عادل عبد الحافظ عثمان حمزة
- أ.د. عاصم الدسوقي
- أ.د. عبد الحميد شلبي
- أ.د. عفاف سيد صبره
- أ.د. عفيفي محمود إبراهيم
- أ.د. فتحي الشرقاوي
- أ.د. محمد الخزامي محمد عزيز
- أ.د. محمد السعيد أحمد
- ثواء / محمد عبد المقصود
- أ.د. محمد مؤنس عوض
- أ.د. مدحت محمد محمود أبو النصر
- أ.د. مصطفى محمد البغدادى
- أ.د. نبيل السيد الطوخي
- أ.د. نهى عثمان عبد اللطيف عزمي
- رئيس قسم التاريخ - كلية الآداب - جامعة الإسكندرية - مصر
- عميد كلية الآداب السابق - جامعة القاهرة - مصر
- عميد كلية الآثار - جامعة القاهرة - مصر
- عميد كلية الدراسات الأفريقية العليا الأسبق - جامعة القاهرة - مصر
- أستاذ التاريخ الحديث والمعاصر - كلية الآداب - جامعة القاهرة - مصر
- رئيس الجمعية المصرية للدراسات التاريخية - مصر
- كلية الدراسات العليا للطفولة - جامعة عين شمس - مصر
- عميد كلية الحقوق الأسبق - جامعة عين شمس - مصر
- (قائم بعمل) عميد كلية الآداب - جامعة عين شمس - مصر
- أستاذ التاريخ والحضارة - كلية اللغة العربية - فرع الزقازيق
- جامعة الأزهر - مصر
- عضو اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة
- كلية الآداب - جامعة المنيا،
- ومقرر لجنة الترقيات بالمجلس الأعلى للجامعات - مصر
- عميد كلية الآداب الأسبق - جامعة حلوان - مصر
- كلية اللغة العربية بالمنصورة - جامعة الأزهر - مصر
- كلية الدراسات الإنسانية بنات بالقاهرة - جامعة الأزهر - مصر
- كلية الآداب - جامعة بنها - مصر
- نائب رئيس جامعة عين شمس الأسبق - مصر
- عميد كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - جامعة الجلالة - مصر
- كلية التربية - جامعة عين شمس - مصر
- رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء - مصر
- كلية الآداب - جامعة عين شمس - مصر
- كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان
- قطاع الخدمة الاجتماعية بالمجلس الأعلى للجامعات ورئيس لجنة ترقية الأساتذة
- كلية التربية - جامعة عين شمس - مصر
- رئيس قسم التاريخ - كلية الآداب - جامعة المنيا - مصر
- كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات - مصر

- الهيئة الاستشارية العربية والدولية وفقاً للترتيب الهجائي:

- أ.د. إبراهيم خليل العلاف جامعة الموصل- العراق
- أ.د. إبراهيم محمد بن حمد المزيني كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية- السعودية
- أ.د. أحمد الحسو جامعة مؤتة- الأردن
- أ.د. أحمد عمر الزيبي مركز الحسو للدراسات الكمية والتراثية - إنجلترا
- أ.د. عبد الله حميد العتابي جامعة الملك سعود- السعودية
- أ.د. عبد الله سعيد الغامدي الأمين العام لجمعية التاريخ والآثار التاريخية
- أ.د. فيصل عبد الله الكندري كلية التربية للبنات - جامعة بغداد - العراق
- أ.د. مجدي فارح جامعة أم القرى - السعودية
- أ.د. محمد بهجت قبيسي عضو مجلس كلية التاريخ، ومركز تحقيق التراث بمعهد المخطوطات
- أ.د. محمود صالح الكروي جامعة الكويت- الكويت
- أ.د. محمد بهجت قبيسي رئيس قسم الماجستير والدراسات العليا - جامعة تونس ١ - تونس
- أ.د. محمود صالح الكروي جامعة حلب- سوريا
- أ.د. محمود صالح الكروي كلية العلوم السياسية - جامعة بغداد- العراق

- *Prof. Dr. Albrecht Fuess* Center for near and Middle Eastem Studies, University of Marburg, Germany
- *Prof. Dr. Andrew J. Smyth* Southern Connecticut State University, USA
- *Prof. Dr. Graham Loud* University Of Leeds, UK
- *Prof. Dr. Jeanne Dubino* Appalachian State University, North Carolina, USA
- *Prof. Dr. Thomas Asbridge* Queen Mary University of London, UK
- *Prof. Ulrike Freitag* Institute of Islamic Studies, Belil Frie University, Germany

محتويات العدد 87

عنوان البحث

الصفحة

LEGAL STUDIES

الدراسات القانونية

1. الإصلاح التشريعي في مجال الوسائل البديلة لتسوية المنازعات في سوق الأوراق المالية د. أشرف محمود إبراهيم محمد الضبع

34-3

ARABIC LANGUAGE STUDIES

دراسات اللغة العربية

2. مراثي أبي ذؤيب الهذلي في كتاب "مُنْتَهَى الطَّب من أشعار العرب" لابن المبارك دراسة موضوعية فنية الباحث/ صالح محمد موسى صالح

70-36

HISTORICAL STUDIES

الدراسات التاريخية

3. هينات تماثيل الخدم الجنائزي «تماثيل الأوشابتي» الباحثة / منى حسن أحمد حسن السيد

98-73

GEOGRAPHICAL STUDIES

الدراسات الجغرافية

4. المقومات الطبيعية والاجتماعية لتنمية السياحة البيئية المُستدامة في مملكة البحرين «دراسة باستخدام نظم المعلومات الجغرافية» الباحثة/ فاطمة عبدالرضا عبد العزيز ناصر

172-100

SOCIAL STUDIES

الدراسات الاجتماعية

5. الاتجاهات النظرية المفسرة للسلامة والصحة المهنية الباحثة/ زينب السيد جودة التهامي

202-175

- 262-204 .6 تأثير إساءة معاملة السياح على الجذب السياحي «دراسة
سوسيولوجية على بعض المقاصد السياحية بالقاهرة الكبرى»
د. أميرة عبدالعظيم فضل شنب

MEDIA STUDIES

الدراسات الإعلامية

- 312-265 .7 تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على التوعية الصحية للشباب الكويتي
بمخاطر كورونا
الباحث/ أحمد حمود مفضي الشمري

دراسات مكتبات ومعلومات

STUDIES OF LIBRARIES AND INFORMATION

- 360-314 .8 مؤشرات قياس مجتمع المعرفة والاقتصاد القائم على المعرفة
الباحث/ عمرو رمضان توفيق

- 382-362 .9 تحول المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة إلى مكتبات ذكية
الواقع والمأمول
الباحث/ وسام مصلح

LINGUISTIC STUDIES

الدراسات اللغوية

- 28-1 .10 Des portraits égypto-romaines
«anonymes» identifiés leurs secteurs à
partir les bijoux
الباحثة/ مريم خالد سليمان عبد الوهاب

تأثير إساءة معاملة السياح

على الجذب السياحي

دراسة سوسيولوجية على بعض المقاصد السياحية

بالقاهرة الكبرى

**THE IMPACT OF MISTREATMENT
OF TOURISTS ON TOURIST ATTRACTIONS**

**Sociological study on some tourist destination
in greater cairo**

د. أميرة عبدالعظيم فضل شنب

مدرس بقسم علم الاجتماع

كلية الآداب - جامعة القاهرة

Dr. Amira Abdelazeem Fadl

**Teacher- Department of Sociology- Faculty of Arts
Cairo University**

amiraabdelazeem207@yahoo.com



www.mercj.journals.ekb.eg

المستخلص:

سعت الدراسة إلى التعرف على تأثير إساءة معاملة السياح على الجذب السياحي، ورصد أشكال الابتزاز والاستغلال التي تعرض لها السائح في المقصد السياحي المصري، التعرف على العلاقة بين نمط حياة السياح خلال رحلتهم السياحية، ومدى تعرض السياح لإساءة المعاملة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام (استمارة الاستبيان، ودليل المقابلة لجمع البيانات) وتطبيقها على عينة عمدية بلغ عددها (300) مفردة من السياح المساء إليهم.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

1- يوجد علاقة بين الخصائص الديموجرافية للسياح وتعرضهم لإساءة المعاملة.

2- انقسمت أنماط الإساءة التي تعرض لها السياح إلى عدة أنماط، على النحو التالي:

أ- الإساءات الإدارية.

ب- الإساءات البيئية.

ت- الإساءات الفردية.

3- آثرت إساءة معاملة السياح على قرار السياح في عدم تكرار زيارة مصر كمقصد سياحي. اقترحت الدراسة عدة توصيات من بينها: ضرورة وجود رقابة من وزارة السياحة بتوحيد أسعار خدمات المنشآت السياحية، لتضخيم العائد من السياحة.

الكلمات المفتاحية : إساءة المعاملة - الجريمة - السياحة - الجريمة السياحية - طريقة الحياة.



Abstract

The Study Sought to Identify the Impact of Tourist Abuse on Tourist Attraction, To Monitor The Extortion and Exploitation to which Tourists are Exposed at the Egyptian Tourist Destination, To Know About The Relationship Between the Lifestyle of Tourists During Their Tourist Journey and The Vulnerability of Tourists to to Mistreatment.. The Study was based on The Analytical Descriptive Approach, and the Questionnaire form and Interview Guide were Used to Collect Data and Applied to a Deliberate Sample of Mistreatment Tourists, they Numbered 300.

A Number of Findings Came From the Study, Among The Most Important :

- 1- There's A Correlation Between The Demographics of Tourists and Their Vulnerability to Mistreatment.
- 2- The Patterns of Mistreatment Suffered by Tourists were Divided into Several:
 - A- Managerial Mistreatment.
 - B- Environmental Mistreatment.
 - C- Endividual Mistreatment.
- 3- The Mistreatment of Tourists affected The Tourists' Decision not to Repeat their Visit to Egypt as a Tourist Destination.. Among other Recommendations, the Study Suggested: The Need for Monitoring by The Ministry of Tourism by Standardizing The Prices of Tourist Facilities' Services in Order to Maximize Revenue from Tourism.

Keywords: Mistreatment. Crime. Tourism , Tourist Crime, The Way of Life

مقدمة :

تعتبر السياحة جسر 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، وعلى العكس، فمن الممكن أن تعطي بعض الملامح السلبية في ثقافة الشعوب انطباعاً سيئاً يلزم الصورة الذهنية للسائح، فيخسر المقصد السياحي، ويتحول لدعاية سلبية ضد المقصد نفسه (Jeong, S., 2008: 40-41).

تعد السياحة أحد مستلزمات الوقت الحالي لما تفرزه من آثار إيجابية أكثر منها سلبية، ودور متميز في دعم الاقتصاد الوطني، وتقليل نسبة البطالة وتنشيط للحركة التجارية بين البلدان، إذ لا يمكن تصور بلد متحضر بلا سياحة وبلا منشآت سياحية، وبلا سلع وخدمات سياحية متنوعة، التي تقوم بدور إشباع حاجات ورغبات وأذواق السياح، فهي تشبع ميولاته ورغباته وفق ما يرغب السائح ويطمح إلى تحقيقه، وعلى أساس ذلك نجد دولا تهتم بخطط سياحي معين اعتماداً على بيئتها السياحية المميزة؛ ذلك لامتلاكها مقومات وعوامل للجذب سواء كانت طبيعية أو بشرية أو عوامل أخرى، وهكذا يمكننا القول: إن القطاع السياحي كان وما زال في تطور مستمر ومتنامي (إلهام بوحناش وفاطمة الزهراء شريط، 2014 : 5).

أولاً: إشكالية الدراسة:

تعتبر الجرائم المتعلقة بالسياحة من أكبر معوقات نمو النشاط السياحي، حيث إن استهداف الجريمة السياحية زوار المقاصد السياحية يمثل عقبة أساسية ضد التدفق السياحي للبلدان المقصودة، وبالتالي تحول دون حدوث أى مشروعات تنموية أو انجذاب رأس المال الأجنبي للاستثمار في المقصد السياحي، وبالتالي، عرقلة أى مشروعات تنموية من شأنها زيادة الدخل القومي، ويقصد بالجريمة السياحية الجريمة التي يكون أحد أطرافها سائحاً أو مجموعة من السائحين سواء كانوا جناة أو مجنئاً عليهم أوتلك الأفعال التي تقع على المنشآت الفندقية أو السياحية (إبراهيم أحمد أحمد حموده، 2013: 57).



تختلف الجرائم والانحرافات الاجتماعية من حيث درجة لفت انتباه الناس لها في المجتمع، فبعض الجرائم مثل الخطف والقتل وهناك العرض تعتبر من الجرائم الواضحة التي تخلق شعوراً 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 (محمد عاطف غيث، 1997، 87-89).

للسياح سمات شخصية وسلوكية معينة تجعلهم ضحايا مستهدفين. على سبيل المثال، غالباً ما يحمل السياح مبالغ كبيرة من المال، أو أشياء قيمة مثل الكاميرات والمجوهرات. وعلاوة على ذلك، فإنهم يشاركون في بعض الأحيان في أنشطة قد تزيد من خطر تعرضهم للإيذاء، مثل التردد على النوادي الليلية، والحانات في ساعات متأخرة، أو المغامرة عن طريق الخطأ بالدخول إلى أركان غير معروفة غير آمنة. كما ينخرط بعض السياح في أنشطة خطيرة، مثل شراء المخدرات (Ryan, C., 1993: 180).

تتمثل المشكلة موضوع الدراسة في انتشار جرائم إساءة معاملة السياح، وما يمكن أن تتركه من آثار سلبية شديدة الوقع على هذا السائح بصفة خاصة، وعلى الحركة السياحية بصفة عامة، كذلك العمل على وضع إجراءات وقائية لتفادي حدوث مثل هذا النوع من الجرائم، والوقاية من آثارها السلبية.

يغلب على إساءة معاملة السياح العنف الرمزي؛ حيث تتسم إساءة معاملة السياح

بالخصائص التالية:

- 1- لا تميل عادة إلى العنف البدني.
- 2- تستهدف الاستيلاء على أموال السائح.
- 3- استخدام الأساليب غير المباشرة كتقديم خدمة للسائح بأسعار مبالغ فيها.
- 4- استخدام الطرق الاحتيالية في خداع السائح.
- 5- التسول.

ثانياً: أهداف الدراسة:

- 1- رصد الخصائص الديموجرافية للسياح.
- 2- التعرف على أسباب تعرض السياح لإساءة المعاملة.
- 3- التعرف على أنماط إساءة معاملة السياح.
- 4- التعرف على العلاقة بين نمط حياة السياح خلال رحلتهم السياحية، ومدى تعرض السياح لإساءة المعاملة.
- 5- رصد أشكال الابتزاز والاستغلال الذي قد يتعرض له السائح في المقصد السياحي المصري.
- 6- التعرف على تأثير إساءة معاملة السياح على الجذب السياحي.
- 7- التعرف على رد فعل السياح تجاه إساءة المعاملة.

ثالثاً: الأهمية:

- أ- **الأهمية النظرية:** تستمد الدراسة أهميتها النظرية في اعتمادها على عدة نظريات علمية تساهم في تفسير أسباب إساءة معاملة السياح، وكيفية مواجهتها، في الوقوف على مدى كفاءة التحليل السوسيولوجي، في رصد أنماط إساءة المعاملة، والانحرافات الاجتماعية التي يتعرض لها السائحون خلال زيارتهم لمصر كمقصد سياحي.
- ب- **الأهمية التطبيقية:** تستمد الدراسة أهميتها التطبيقية في 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، لا تأتي هذه الدراسة لتستكشف وتحلل أنماط إساءة المعاملة والسلوكيات الخاطئة التي يواجهها السائحون عند زيارتهم لمصر ومدى تأثيرها على انطباعاتهم التي كونوها عن مصر لتعرضهم لمثل تلك السلوكيات، للتمكن من وضع حلول منطقية لمواجهتها والتقليل من أثرها على توافد الحركة السياحية على مصر، وتحسين الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي.



رابعاً: تساؤلات الدراسة:

- 1- هل هناك علاقة بين إساءة معاملة السياح والخصائص الديموجرافية للسياح؟
- 2- ما أسباب تعرض السياح لإساءة المعاملة؟
- 3- ما أنماط الإساءة التي يتعرض لها السياح؟
- 4- هل ترتبط إساءة معاملة السياح بنمط حياتهم خلال فترة السياحة؛ باعتبارهم يفضلون تقضية وقت الفراغ في أماكن تتسم بدرجة عالية من المخاطرة؟
- 5- هل يقع السياح ضحية لإساءة المعاملة؛ بسبب السلطة الرمزية التي يتمتع بها مقدمي الخدمات السياحية؟
- 6- ما تأثير إساءة معاملة السياح على قرار السائح في تكرار زيارته لمصر؟
- 7- ما رد فعل السياح تجاه إساءة المعاملة؟

خامساً: المفاهيم:

1- **الجريمة السياحية Tourist Crime**: كل عمل أو امتناع يقع بالمخالفة للقوانين، وكل القرارات المنظمة والمرتبطة بالنشاط السياحي (عادل محمد خير، 1989 : 8).

تحدث الجريمة السياحية من السياح أو عليهم، وتشمل كافة أنواع الجرائم منها: جرائم المنشآت السياحية والفندقية وجرائم الشركات السياحية، وجرائم المرشدين السياحيين، وجرائم النزلاء والرواد، والجرائم السياحية التبعية، وجرائم مباشرة النشاط السياحي (قاسم سعاد، 2016: 324).

2- **إساءة المعاملة Mistreatment**: سلوك سلبي يزعج الزوار، ومن وجهة نظر السائح هو أي سلوك مزعج يصل إلى أقصى الحدود، من كلمات أو أفعال تتكرر عادة أو مستمرة، وتسبب ضائقة نفسية كبيرة في الزائر ولا تخدم أى غرض مشروع. (

Nicely,A and Ghazali,R.M:2014 , 266-267)

يتعرض السياح للإيذاء وإساءة المعاملة على أيدي الباعة المتجولين، والمتسولين،

وسائقي سيارات الأجرة، والمرشدين السياحيين، موظفي الجمارك والهجرة، وكلاء السفر، عمال الخطوط الجوية والفنادق، مقدمي الخدمات الآخرين، بائعي المخدرات، السكان المحليين الذين يحتكون بالسياح بشكل متكرر، مطاعم، حانات، نوادي ليلية، شواطئ، منتزهات، مراكز تسوق، أفواج سياحية، مطارات (Griffin , C.E:2003, 969-971).

3- السياحة Tourism:

هي الزيارة قصيرة الأمد التي تشمل المبيت لمدة ليلة واحدة على الأقل ولا تزيد على عام، ويقوم بها الزائر في غير بيئته المعتادة، سواء أكانت تلك الزيارة للترفيه أم كانت للأعمال والصفقات التجارية أم كانت لأغراض أخرى، بشرط ألا تكون للإقامة الدائمة أو للعمل والتوظيف الحكومي. كذلك، لا يعد من السائحين أعضاء البعثات الدبلوماسية والمهاجرين، والركاب العابرين -عابري السبيل - وأطقم الطائرات، وكذلك ركاب السفن وغيرها من وسائل النقل عبر الحدود (Slavoj A. Medlik,2003:165-167).

وقد عرفت منظمة السياحة العالمية بأنها ظاهرة ثقافية واجتماعية واقتصادية تتضمن انتقال الناس إلى بلاد أو مناطق خارج بيئاتهم ومحيطهم المعتاد لأغراض شخصية أو تجارية أو مهنية.

4- السائح Tourist :

هو كل شخص ينتقل إلى المناطق السياحية الأثرية أو الترفيهية أو الرياضية أو الثقافية أو العلمية بقصد زيارتها، إما قادماً من خارج إقليم الدولة أو منتقلاً من داخلها، لتحقيق أهداف الانتفاع والتمتع بما تحويه هذه المناطق من منافع مختلفة حسب الفترة الزمنية التي يقضيها (علي بن فايز الجحني وآخرون، 2004: 124).

5- الجذب السياحي Tourist Attraction:

يمكن تعريف الجذب السياحي من خلال وجهتين مختلفتين:

أ- الوجهة الأولى: الجذب السياحي هو خاصية طبيعية أو ثقافية لمكان معين، يعتبره الأفراد والسياح بأنه قادر على ملء أوقات فراغه.



هذه الخصائص تختلف في طبيعتها من مكان لآخر مثل: المناخ، الثقافة، النبات، المناظر..... إلخ، كما يمكن أن تكون خاصة بمكان معين مثل: الفنادق، المتاحف، المسارح.

ب- الوجهة الثانية: الجذب السياحي هو ميزات حسنة أو إيجابية لمنطقة ذات نشاط معين، أو وضع أنشطة كما يرغبها الزبون بما فيها نوعية الطعام، الديكور، الأنشطة الثقافية (Robert Hanis and Joy Haward,1996: 123).

كما عرف الجذب السياحي أيضًا بأنه: مكان يضم مجموعة من النشاطات والخدمات التكميلية والمحددة، والتي تستغل بطريقة صحيحة كقطب مهم للثقافة أو للراحة والتسلية. بهدف استقبال السياح مثل: المواقع التاريخية، الحدائق العمومية، الغابات، التظاهرات الثقافية. (Charles J Metelka,1990 : 154)

سادسًا: الإطار النظري:

يتميز الإجرام ضد السائحين بمميزات خاصة تميزه عن مثيله ضد المجني عليهم الوطنيين / ويمكن القول بشكل عام: إن السائحين يتعرضون للجرائم بمعدل أكبر وأكثر مما لو كانوا في بيوتهم ومواطنهم الأصلية (David Botterill ,2010 : 54).

ويمكن تفسير ظاهرة إساءة معاملة السياح في إطار نظريات علم الإجرام، خاصة النظريات التي تتبنى التفسير الاجتماعي للجريمة.

1- نظرية نمط الحياة:

تهتم بالأسباب التي تجعل من مجموعات معينة من الأفراد أكثر عرضة لمخاطر الوقوع كضحايا للجريمة أكثر من غيرهم؛ فهناك أنشطة معينة - نمط حياة - يمارسها الأفراد تؤدي إلى تباين معدلات وقوعهم ضحايا للجريمة. وتتميز أنماط الحياة بالوظائف اليومية التي تتضمن كل من أنشطة العمل، وأنشطة قضاء وقت الفراغ.

وتتأثر أنماط الحياة بثلاثة عناصر أساسية :

العنصر الأول: الأدوار الاجتماعية التي يمارسها الأفراد في المجتمع، ويشكلون

أنماط حياتهم باعتبارها تبعدهم أو تقربهم من الوقوع كضحايا. ولهذا السبب، فمن المتوقع أن يكون صغار السن (الشباب) عرضة للوقوع كضحايا أكثر من غيرهم؛ لأنهم يمارسون أدوارًا اجتماعية تتطلب أنشطة اجتماعية مجال ممارستها خارج نطاق المنزل، وتقع في أوقات متأخرة ليلاً.

العنصر الثاني: هو مركز الشخص داخل البناء الاجتماعي: فبصفة عامة كلما ارتفع مركز الفرد كلما قل احتمال تعرضه لمخاطر أن يصبح ضحية؛ ويرجع ذلك -إلى حد كبير - إلى نوع الأنشطة التي يمارسها الفرد، والأماكن التي يتواجد فيها.

العنصر الثالث: هو عامل الرشد، والذي من خلاله يتم اتخاذ القرارات بشأن أنماط السلوك المرغوبة. ففي ضوء الدور الاجتماعي للفرد، ووضعه داخل البناء الاجتماعي، فإن القرارات التي يتم اتخاذها يمكن أن تقتصر على أنشطة روتينية تجعل الفرد آمناً دون ما ضرورة إلى التعرض للمخاطرة. وعادة، فإن ميل الشباب إلى اختيار ممارسة أنشطة في مكان وزمان يتسمان بدرجة عالية من المخاطرة مثل النوادي والملاهي الليلية أو أطراف المدينة، وفي فترات متأخرة من الليل، كل ذلك يزيد من احتمالات وقوعهم ضحايا للجريمة (عدلي السمري، 2009: 327-328).

وعندما نضع في الاعتبار حدوث خلل في نمط الحياة، فإن المرور بتجربة الضحية، واحتمال الوقوع كضحايا يصبح أمراً مؤكداً إلى حد كبير. فبالنسبة لهؤلاء الذين تتيح لهم ظروفهم الاجتماعية قدرًا أكبر من التفاعل والاختلاط بالمجرمين، والتواجد في أماكن مفرخة للجريمة، فإن ذلك يعد في الواقع مخاطرة كبيرة للوقوع كضحايا.

في ضوء مقولات النظرية يمكن طرح التساؤلات التالية:

- أ- هل ترتبط إساءة معاملة السياح بنمط حياتهم خلال فترة السياحة؛ باعتبارهم يفضلون تقضية وقت الفراغ في أماكن تتسم بدرجة عالية من المخاطرة؟
- ب- هل صغار السن (الشباب) من السياح عرضة لإساءة المعاملة أكثر من غيرهم؟
- ت- هل تختلف معاملة السياح باختلاف الجنسيات؟



2- نظرية العنف الرمزي:

العنف الرمزي هو ذلك العنف الناعم واللامرئي والمحسوس واللامرئي من ضحاياهم والذي يمارس في جوهره بالطرق الرمزية الصرفة للاتصال والمعرفة أو أكثر تحديداً بالجهل والاعتراف أو بالعاطفة كحد أدنى (بيرورديو، 1995 : 87).

يتم ممارسة العنف الرمزي في مختلف المجالات على الفاعلين الاجتماعيين بموافقتهم وتواطئهم، لذلك فهم غالباً لا يعترفون به كعنف، ويصبح العنف الجسدي أقل خطورة من العنف الرمزي الذي يتجه للفكر ويخزن ويستدعى بشكل عضوي مقصود وغير مقصود، فالعنف الرمزي يتشكل عندما يتم فرض الهيمنة على الآخرين الذين يعتبرون أنفسهم ضمن أدوات المعرفة، وأن لديهم قواسم مشتركة مع المسيطر (Aune, James, 2011: 429-433).

هو أحد أشكال العنف، ويسمى بالعنف غير المباشر أو العنف الخفي أو المقنع، وهذا النوع لا يكون بشكل صريح ومباشر، وإنما بشكل ضمني وخفي، ويعرفه بيرورديو بأنه " كل نفوذ أو سلطة تأتي من خلال طرح جملة من الدلالات التي تفرض وتحمل في معانيها المشروعة لكم وإخفاء تقارير القوة، والتي هي في حد ذاتها أساس ومنبع لتلك القوة. (Myriam Watthee-Delmotte, 2002: 17).

من خلال هذا المفهوم الذي يقدمه بيرورديو، يتضح أن السلطة الرمزية هي قدرة على التأثير في الأشخاص والأشياء، وذلك من خلال تكوين المعطى عن طريق العبارات اللفظية، وبالتالي، فاللغة قادرة على خلق واقع خاص بها. وأن من يمارس هذه السلطة، يجب أن تكون له القدرة على توضيح مقاصده وإقناع الآخرين بأفكاره، فيستطيع دون استعمال للعنف المادي أن يبلغ ما يعادل ما تبلغه القوة الطبيعية أو الاقتصادية. رغم ما تملكه هذه السلطة من قوة التأثير، إلا إنها لا تستطيع أن تبلغ هدفها إلا إذا اعترفت بها، أي أن شرط فاعليتها هو مشروعيتها وأساس مشروعيتها هو الاعتراف بها من قبل الخاضعين لها وموافقتهم عليها، وفي هذا، يقول بيرورديو " إن هذه السلطة لا تعمل عملها إلا إذا

اعترف بها، وهذا يعني أن السلطة الرمزية لا تتجلى في المنظومات الرمزية، وإنما في كونها تتحدد بفضل علاقة معينة تربط من يمارس السلطة بمن يخضع لها، أي أنها تتحدد ببنية المجال التي يؤكد فيها الاعتقاد وبعاد إنتاجه (علي الطاهر لقوس، 2016 : 41).

يظهر العنف الرمزي بسلطته الرمزية عبر دلالات يتضمنها رمزياً، وينجح في فرض دلالات معينة، ووصفها دلالات ذات شرعية، بحيث يضيف قوته الذاتية المتخصصة ذات الطابع الرمزي المخصص (المميز)، وهو عنف نفسي واستبدادي يترجم بفرض القوة والسلطة على أشخاص آخرين، لا يمكن أن يتضح مفهوم العنف الرمزي جلياً إلا بالعودة إلى دراسة مسبباته التي هي بدرجة كبيرة اجتماعية وحتى سياسية؛ حيث يتصف العنف الرمزي بأنه:

أ- كسائر أنماط العنف هدفه إلحاق الأذى والضرر بالغير.

ب- ذو تأثير كبير؛ استناداً إلى طريقتة وجملة الرموز العنيفة والمعاني السيئة التي يحملها.

يهدف إلى فرض سلطة ونفوذ بطريقة احتيالية واستبدادية، فهو يتصف باللامشروعية (نورة عامر، 2011 : 35).

يمثل العنف الرمزي صورة من التفاعل الإنساني، يؤدي إلى الأذى الذي يصيب الجسد أو النفس أو كليهما (عاطف عدلي عبدالعبيد، 1993 : 15).

في ضوء مقولات هذه النظرية يمكن طرح التساؤلات التالية:

1- هل يقع السياح ضحية لإساءة المعاملة بسبب السلطة الرمزية التي يتمتع بها مقدمو الخدمات السياحية؟

2- هل يتعرض السياح للعنف الرمزي بمختلف أنماطه خلال تجولهم في الأماكن السياحية؟

3- نظرية التفاعلية الرمزية :

تعد من أحدث الاتجاهات النظرية في مدرسة شيكاغو، فهي تبدأ بمستوى الوحدات



الصغرى منطلقة منها لفهم الوحدات الكبرى؛ بمعنى أنه تبدأ بالأفراد وسلوكهم كمدخل لفهم النسق الاجتماعي. فأفعال الأفراد تصبح ثابتة لتشكل بيئة الأدوار والأنساق. ويمكن النظر إلى هذه الأدوار من حيث توقعات البشر بعضهم تجاه بعض من حيث المعاني والرموز، وهنا يصبح التركيز على بنى الأدوار والأنساق الاجتماعية ضمناً، باعتبارها بنى للأدوار بنفس طريقة "بارسونز"، لكنها لا تشغل نفسها بالتحليل على مستوى الأنساق، بقدر اهتمامها بالتفاعل الرمزي المتشكل عبر اللغة والمعاني والصور الذهنية، استناداً إلى حقيقة مهمة، هي أن الفرد لا بد أن يستوعب أدوار الآخرين. وتظهر التفاعلية الرمزية من خلال اعتقاد مؤداه أن السلوك البشري في أساسه نتاج اتصال الرموز الاجتماعية بين الأفراد. ربما تكمن الفكرة الأساسية للتفاعلية الرمزية في أن العقل والذات ليسا أمرين فطريين وراثيين -بالدرجة الأولى - إنما نتاجان للبيئة الاجتماعية (عدلي السمري، 2011 : 74).

يتم فهم رمزية التفاعل في المجتمع من خلال المعاني الذاتية التي تفرضها الناس على الأشياء والأحداث والسلوكيات، حيث يتم إعطاؤها المعاني الذاتية؛ وذلك لاعتقاد أن الناس تتصرف على أساس ما يعتقدون وليس فقط على ما هو موجود بموضوعية.

عرض بلومر فرضيات التفاعلية الرمزية على النحو التالي:

- أ- يتصرف البشر حيال الأشياء على أساس ما تعنيه تلك الأشياء لهم.
- ب- هذه المعاني هي نتاج للتفاعل الاجتماعي في المجتمع الإنساني.
- ت- هذه المعاني تتحور وتتعدل، ويتم تداولها عبر عملية تأويل يستخدمها كل فرد في تفاعله مع الإشارات التي تواجهه (أميرة رمضان محروس، 2018 : 54).

وفي ضوء مقولات هذه النظرية يمكن طرح التساؤل الآتي: ما الرموز المحيطة بالسياح التي يمارسها مقدمو الخدمات السياحية خلال الحياة اليومية، وتنعكس عنفاً رمزياً يمارس ضد السياح؟

4- النظرية الجغرافية:

تذهب إلى أن عناصر البيئة الجغرافية المختلفة تمارس أثراً مباشراً، أو غير مباشر،

على السلوك الإجرامي، حيث تؤثر العوامل الجغرافية المختلفة كالمناخ والطبيعة الطبوغرافية للمنطقة، والموارد الطبيعية فيها، والموقع الجغرافي، على السلوك الإجرامي (محمد عارف، 1975 : 147).

قدم العالم "نيومان" - في ضوء التحليل المكاني للجريمة - الوقاية من الجريمة الموقفية، عندما استخدم الخرائط لمعرفة الأماكن التي يتكرر بها حدوث الجرائم، إستراتيجية وقائية مع الإضاءة، أو وجود دورية أمنية ثابتة أو حواجز رمزية، ومن هذه الأماكن المحلات التجارية الكبرى، والمتنزهات، ومحطات القطارات أو الباصات، أو المشاريع السكنية لذوي الدخل المحدود.... إلخ (Newman, O, 1972 : 37).

وفي ضوء مقولات هذه النظرية يمكن طرح التساؤل الآتي: هل هناك علاقة بين إساءة معاملة السياح، والمقصد السياحي من حيث سماته الطبوغرافية؟
سابقاً: الدراسات السابقة:

1-Jerome M., Peter T. (2007) Tourist Harassment : Review of the Literature and Destination Responses.

تهدف هذه الدراسة إلى مراجعة الأدبيات حول التحرش السياحي، وأشكال المضايقات التي يتعرض لها السياح، وتناقش المحددات المسببة للتحرش، وتقدم بعض الاقتراحات السياسية للسيطرة على المشكلة، تم التطبيق على عينة من السياح بلغ عددها (215) سائح، داخل منطقة البحر الكاريبي، حيث كان التحرش مشكلة طويلة الأمد، وتم التطبيق بواسطة مقياس لمدى وأنماط التحرش.

توصلت الدراسة إلى أن التحرش الذي يتعرض له السياح يمثل مشكلة متزايدة ذات أبعاد عالمية، يعد إصرار البائع هو النوع الرئيس من المضايقات، يليه تجارة المخدرات، والتحرش الجنسي، حيث تحدث معظم الحوادث في الشاطئ أو مناطق التسوق وأقلها في الفنادق. فيما يتعلق بالمحددات الأساسية، تؤكد الأدبيات على المسافات الاجتماعية والاقتصادية للضيف المضيف، بينما تؤكد دراسات الحالة على الاختلافات الثقافية. ونقترح



الدراسة إشراك جميع أصحاب المصلحة في السياحة في معالجة المشكلة، وتفعيل البرامج لتعزيز التفاهم المتبادل بين المقيمين والزائرين، وتحسين آليات الإبلاغ والتتبع المنهجي للمشكلة على المدى الطويل، ودمج أولئك المهتمين الذين يشكلون معظم المتحرشين في التيار السياحي.

2-David Botterill et al(2010) Tourism and Crime

تهدف الدراسة إلى التعرف على الجرائم السياحية للسياح كمجنى عليهم، والتعرف على الجرائم السياحية للسياح كجناة، والكشف عن خصائص السياح، والكشف عن مدى الاستجابة للجرائم ذات الصلة بالسياح،، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى تحديد الجرائم المتعلقة بالسياح كمجنى عليهم المتمثلة في: جرائم الأموال، جرائم العنف وإساءات المعاملة، مجنى عليهم مستضعفون، كما توصلت الدراسة إلى تحديد الجرائم المتعلقة بالسياح كجناة المتمثلة في : جرائم السياحة الجنسية الطفية، جرائم سياحة المخدرات، الجريمة وعمال الشوارع. وأخيراً مناقشة الاستجابة الدولية والتشريعية لمكافحة الجرائم ذات الصلة بالسياحة.

3- إبراهيم أحمد أحمد حموده (2013) أثر جرائم المال على صناعة السياحة

في مصر:

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم وصف شامل لجرائم المال في صناعة السياحة، وذلك بالتركيز على العديد من جرائم المال التي قد يتعرض لها السائح في المقصد السياحي المصري، وإلقاء الضوء على جهود شرطة السياحة في مكافحة جرائم المال، تفترض الدراسة أن الجريمة السياحية تؤدي إلى عدم تكرار الزيارة وخفض الحركة السياحية الوافدة إلى المقصد السياحي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام قائمة الاستقصاء المخصصة لذلك.

توصلت الدراسة بأن الشريحة العمرية من (16-40) عام أكثر الشرائح تعرضاً لجرائم الاستيلاء على المال، مع انخفاض تدريجي بتقدم العمر في فرص التعرض لهذه

الجرائم، يمثل السائحون العرب أكثر الجنسيات تعرضاً لجرائم الاستيلاء على المال من بين الجنسيات الأخرى الوافدة للمقصد السياحي المصري. تعد المناطق السياحية والمزارات، وأماكن الجذب السياحي أكثر الأماكن التي يتعرض فيها السائح لجرائم الاستيلاء على المال. يتعرض السائحون الوافدون إلى مصر لعدد من جرائم المال كالسرقة والنصب والاحتيال والنشل وجرائم أخرى كتزيف العملات، وإن كانت السرقة هي أكثر أنواع الجرائم التي يتعرض لها السائحون من بين جرائم المال الأخرى. تقترح الدراسة ضرورة العمل على توعية السائحين العرب المنتمين لشريحة الشباب للوقاية من التعرض لجرائم الاستيلاء على المال، يجب اتخاذ الإجراءات والتدابير الأمنية في أماكن تواجد السائحين العرب ولا سيما الشباب منهم لتحقيق إجراءات وقائية تقلل من فرص تعرضهم لجرائم المال داخل المقصد السياحي المصري، وجوب العمل على مكافحة جرائم المال المتعددة ولا سيما السرقة والنصب والاحتيال من جانب الأجهزة الأمنية المسؤولة.

4-Duha T. Altindag(2014) Crime and International Tourism

تهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير السياحة على النشاط السياحي الدولي، والكشف عن طريقة مواجهة تأثير الجريمة على النشاط السياحي باستخدام جاذبية الوجهة السياحية، والكشف عن العلاقة الإحصائية بين السياحة والجرائم البدنية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتحليل البيانات إحصائياً باستخدام مقياس للتطبيق على عينة بلغت 450 مفردة.

وتوصلت الدراسة إلى تحديد العلاقة الإحصائية بين السياحة والجرائم البدنية، كجرائم القتل، والاعتداءات البدنية والاعتصاب والسرقة بالإكراه، مستبعداً من نطاق الدراسة جرائم الأموال، كجرائم السرقة البسيطة والنصب وغيرها، وتوصل إلى أن هناك علاقة بين سمات السياح الخاصة بالمخاطرة، وحب المغامراتهم بالذهاب إلى النوادي والبارات في أوقات متأخرة من أجل السهر والاستمتاع في النوادي الليلية؛ حيث يجعلهم ذلك أكثر عرضة لوقوعهم ضحايا لقطاع الطرق والمجرمين الذين يعتدون عليهم بالضرب لسرقة أغراضهم.



5- Ghada Mohamed.K(2016) Investigating The Tourists Harassment Effect on The Destination choice : A Case Study Egypt.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الأسباب التي تؤدي إلى انتشار ظاهرة التحرش، وأنواع التحرش، ونوعية المتحرش، وعدد المرات التي تعرض فيها السائح لتجربة التحرش، علاوة على آراء السياح في مدى تأثير هذه التجربة التي تعرضوا لها على قراراتهم لاختيار مصر كمقصد سياحي؛ وقد اعتمدت الدراسة على إجراء دراسة استقصائية مع 218 سائح بغرض التعرف على تجاربهم مع التحرش.

توصلت الدراسة إلى أن السياح الذين تتراوح أعمارهم بين 25 إلى أقل من 40 سنة كانوا أكثر عرضة للتحرش والمضايقة من الأعمار الأخرى. كما أوضحت الدراسة أيضاً أن السياح في أول زيارة لهم لمصر كانوا أكثر عرضة للتحرش والمضايقة من هؤلاء الذين قاموا بتكرار الزيارة، وذلك لاستفادتهم من التجربة السابقة، واكتسابهم الخبرة التي تساعدهم على تجنب التحرش بهم مرة أخرى. أيضاً أشارت النتائج إلى أن التحرش اللفظي هو من أكثر أنواع التحرش، يليه مطاردة المتسولين، وإلحاح البائعين، ثم التحرش الجسدي؛ كما أظهرت النتائج أن السياح الذكور أكثر تعرضاً للمضايقات مقارنة بالإناث، وقد كانت آراء السياح سلبية فيما يتعلق باختيار مصر كمقصد سياحي وتكرار الزيارة إليها مستقبلياً، وذلك ظناً منهم أن مصر وجهة غير آمنة، ولن يوصوا أصدقاءهم بزيارة مصر، ولن يقوموا بتكرار الزيارة إليها. وتقتصر الدراسة أنه ينبغي تفعيل خط ساخن يتم إخطار السياح به للاتصال في حالة طلب المساعدة السريعة عند التعرض للتحرش، وضرورة سن قانون رادع وفقاً لنوع التحرش ووضع العقوبات المناسبة لكل نوع بما يتناسب مع طبيعته، وإقامة مراكز في مختلف المناطق التي يتواجد بها السياح تختص باستقبال شكاوهم الخاصة بالتحرش، فضلاً عن ضرورة تكثيف التواجد الأمني والجدي في تحرير المخالفات للباعة الجائلين.

6- فوزي عبدالرحمن إسماعيل، هدى سيد لطيف، منى زين سعد (2016)

المعوقات الاجتماعية والاقتصادية للسياحة الداخلية: دراسة على شرائح إجتماعية متباينة.

تهدف الدراسة إلى التعرف على المعوقات الاجتماعية والاقتصادية للسياحة الداخلية، تعد السياحة من أهم مصادر الدخل القومي، خاصة لما تسهم به كمصدر للعملة الأجنبية من جهة، والحد من البطالة، وتوفير فرص عمل من جهة أخرى، وهو الأمر الذي جعل لموضوع دراسة السياحة الداخلية أهمية بصفة عامة لمواجهة المعوقات التي تواجهها، قام الباحثون بقراءة في الرؤي النظرية التي تتناول المعوقات الاجتماعية والاقتصادية المؤثرة على السياحة الداخلية لمعرفة سبل تنشيط هذا النوع من النشاط السياحي من حيث إثراء الجانب الاقتصادي، وتشجيع وتشغيل العمالة من جهة، وتعريف المواطن بآثار بلاده وتراثها وثروتها الطبيعية والقومية من جهة أخرى، بما يدعم الانتماء للوطن، واستعان الباحثون بالمنهج الوصفي التحليلي، وكانت الأدوات استمارة الاستبيان ودليل المقابلة.

أما بالنسبة للمجال المكاني، فقد اختار الباحثون مدينة شرم الشيخ كأحد المدن السياحية، وبالنسبة للمجال البشري، كانت العينة من العملاء بالفنادق مستعينة بعدد (100) مفردة موزعة كالتالي (60) من العملاء من فئات متباينة، و (40) مفردة من العاملين بالفنادق، أما الاتجاه النظري الذي انطلقت منه الدراسة، فهو البنائية الوظيفية.

توصلت الدراسة إلى أن أهم المعوقات هي ارتفاع تكاليف السياحة الداخلية مقارنة بالسياحة في بعض الدول بالمنطقة، تدني مستوى المعاملة التي يلقاها السائح المصري مقارنة بنظيره الأجنبي، عدم وجود إستراتيجية واضحة للسياحة الداخلية على الرغم من أهميتها، غياب الوعي، ونقص المعلومات التي تقدم للسائح المصري عن الأماكن التي يمكنه زيارتها، وعن خطط الأسعار.

7-قاسم سعاد (2016) الجرائم السياحية وأنواعها : قراءة نظرية ومفاهيمية

تهدف الدراسة إلى تقديم قراءة نظرية مفاهيمية من شأنها أن تتجاوز التعاطي الأمني المحض مع الممارسات الإجرامية، وفهم أكثر لطبيعة الجرائم المرتبطة مباشرة بأي

نشاط سياحي بمختلف أنواعه رغبة في معرفة أكثر عمقاً لطبيعة المعوقات التي تمنع تطوير النشاطات السياحية. الجرائم السياحية هي أحد أصناف الجرائم التي تختلف عن الجرائم الأخرى في مدى شموليتها لأغلب الجرائم، لكن الفرق يكمن في كون أن هذه الجرائم تعتمد في حدوثها ونوعها وممارستها على المتغير المكاني وهو الذي يعتبر كحافز أو مجال لممارسة هذا النوع من الجرائم، حيث تعتمد الجريمة السياحية على أطراف متعددة، حيث يكون الجاني فيها فرداً أو مجموعة، والضحية إما أن تكون فرداً أو مجموعة أو فضاء سياحياً أو مجتمعاً محلياً ساكناً بتلك المنطقة. ويمكن إعطاء أمثلة كالتالي:

- أ- فرداً : مثل السرقة أو هنك العرض.
- ب- مجموعة وتكون مثل التدليس أو الغش.
- ت- مجتمعاً بممارسة أفعال تشين لثقافة المجتمع المضيف وتعيقه وتسيء إليه.

ث- فضاءاً سياحياً مثل تشويه البيئة السياحية وتلويثها.

توصلت الدراسة إلى أن العنصر الأكثر تأثيراً للجذب السياحي، والحركة السياحية هو توفير أقصى درجات الأمن والسلامة للسائحين. ولا شك أن تنوع الجرائم التي تتعرض لها الحركة السياحية يؤدي إلى اضطراب الوضع الأمني وإلى تدهور السياحة، وكلما ازدادت المخاطر الأمنية، انخفضت السياحة وتأثرت معدلاتها تأثراً شديداً وسريعاً.

8- محمد عبدالهادي عبد الحكيم (2017) الجرائم المتعلقة بالسياحة: دراسة

في علم ضحايا الجريمة وعلم الإجرام السياحي

تهدف الدراسة إلى الوصول لأفضل سبل مكافحة الجرائم المتعلقة بالسياحة، والتي تحد من معدلات الجريمة بشكل عام في الدولة، وليس فقط تلك المتعلقة بالقطاع السياحي، أخذاً بالمفهوم الشامل للأمن السياحي. اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي والتحليلي، باستقراء ومقارنة نتائج بعض الأبحاث التي تناولت العلاقة بين الجريمة والسياحة، ثم الربط بينها لتحليلها وصولاً لتحديد أنجح السبل في مكافحة الجرائم المتعلقة بالسياحة.

توصلت الدراسة إلى ضرورة مناقشة مفهوم الأمن السياحي في إطار تحقيق الأمن بشكل عام، خاصة فيما يتعلق بالجوانب الاجتماعية والثقافية، فلا يمكن فصل الأمن السياحي عن الحالة الأمنية العامة، وضرورة تشجيع السياحة فيما لا يتعارض مع ثوابت وقيم المجتمعات العربية، وحث السياح على احترام العادات والتقاليد الوطنية. كذلك التركيز على الدور الإعلامي لأهميته في مكافحة الجرائم المتعلقة بالسياحة، سواء تلك التي تقع على السياح أم التي تقع منهم، كما توصي المشرع بإصدار قانون يواجه استضعاف السائحين كفتنة من المجني عليهم، بما يحقق الردع للمجرمين الذين يتخبرون السائح باعتباره أجنبياً يسهل التغرير به وإيقاعه فريسة للجريمة.

9- عبدالرحمن أحمد عبدالحى، هبة الله أحمد مختار (2019) الظواهر السلبية

بالشارع المصري وتأثيرها على الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف 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%.

توصلت الدراسة إلى 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 مستوى استمتاع السائح برحلته، وعلى قراره بتكرار الزيارة لها، كما قدمت الدراسة بعض التوصيات أهمها وضع برامج تدريبية تهدف لرفع الوعي السياحي للعاملين

بالمؤسسات 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.

10- نرمين السيد محمد أحمد الخطاب (2020) مقترح لتحسين الصورة الذهنية

للسائح الأجنبي في ضوء الظواهر السلبية للمجتمع المصري.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مقترح عن تحسين الصورة الذهنية للسائح الأجنبي في ضوء معوقات الظواهر السلبية للمجتمع المصري، مستخدماً كلا من المنهج الوصفي والاستنباطي في إثبات مدى صحة الفرضية الأساسية التي تنص على أنه " لا يحسن التصور المقترح للصورة الذهنية للسائح الأجنبي من وجهة نظر المبحوثين ".
توصلت الدراسة إلى قبول الفرض الذي يثبت تحسين التصور المقترح للصورة الذهنية للسائح الأجنبي، مع الأخذ في الاعتبار بالتخلص من الظواهر السلبية مثل: الضوضاء، والتلوث، والتسول، والاستغلال، والتحرش، والتدخين التي تشكل معوقات الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي مهم.

تعقيب على الدراسات السابقة:

يتحدد موقع الدراسة الراهنة بالنظر إلى مجموعة القضايا التي طرحتها الدراسات السابقة في تناولها للأبعاد الاجتماعية والاقتصادية المرتبطة بمضايقات السياح والجرائم السياحية، والملاحظة العامة على الدراسات السابقة أنها تناولت الجرائم السياحية دون محاولة تفسير ذلك في ضوء مقولات نظرية علمية توضح الأسباب المرتبطة بهذه الجرائم، وتأثيرها على معدلات انجذاب السياح، وهو ما حاولت الدراسة الراهنة تحقيقه، من خلال تفسير إساءة معاملة السياح في ضوء مقولات النظريات التالية: نظرية (نمط الحياة - العنف الرمزي - التفاعلية الرمزية - النظرية الجغرافية)، هذا بالإضافة إلى أن الدراسات السابقة حول الجرائم السياحية كان أغلبها دراسات اقتصادية وسياحية اعتمدت على تحليل نتائج الدراسات السابقة، ومراجعة الأدبيات، أو الاكتفاء باستمارة استبيان فقط في التطبيق

الميداني، من هنا، فإن موقع الدراسة الراهنة على خريطة الدراسات السابقة يتضح في هدفها الرئيس في التعرف على تأثير إساءة معاملة السياح على عوامل الجذب الاجتماعي؛ وتفسير ذلك في ضوء مقولات نظرية العنف الرمزي، وتوضيح ذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي باستخدام أدوات دليل الملاحظة، دليل المقابلة لجمع معلومات كيفية متعمقة حول الظاهرة تساعد في الوصول إلى رؤية متكاملة لتفسير أسباب إساءة معاملة السياح، وآثارها وتقديم مقترحات وتوصيات للحد من انتشار الظاهرة.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

1- نوع الدراسة:

تعدُّ هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية، التي تهدف إلى التعرف على تأثير إساءة معاملة السياح على الجذب السياحي.

2- منهج الدراسة:

المنهج الوصفي لوصف ظاهرة إساءة المعاملة، وتفسير أسباب ظهورها، وطرق مواجهتها.

1- الطريقة العامة للبحث: طريقة المسح الاجتماعي بالعينة، وطريقة دراسة الحالة.

4- أدوات جمع البيانات:

(أ) استمارة استبيان: تم إعداد استمارة استبيان باللغتين العربية والإنجليزية؛ حتى تتناسب مع لغة السياح العرب والأجانب، وتم توزيع عدد (250) استمارة على السياح المساء إليهم من مختلف الجنسيات، تضم الاستمارة المحاور التالية (الخصائص الديموجرافية لحالات الدراسة، أنماط الإساءة التي يتعرض لها السياح، أسباب التعرض لإساءة المعاملة، تأثير إساءة المعاملة على قرار السائح في تكرار زيارته لمصر، رد فعل السياح تجاه إساءة المعاملة)

(ب) دليل المقابلة: تم تطبيقه على (50) سائحًا تعرضوا لإساءة المعاملة.

تضمن دليل المقابلة المحاور التالية: (الخصائص الديموجرافية، أنماط إساءة



المعاملة للسياح، المشكلات التي تواجه السياح خلال جولتهم السياحية، أسباب الإساءة، وصف تأثير الإساءة على قرار تكرار الزيارة لمصر، ردود أفعال السياح تجاه إساءة معاملتهم).

(ج) الملاحظة: اعتمدت الدّراسة على الملاحظة بدون مشاركة، الأمر الذي ساعد على التأكد من مصداقية حالات الدراسة من خلال زيارة الباحثة للمقاصد السياحية التي تم إساءة معاملة السياح بها، وملاحظة ما يتلقاه السياح من معاملة، كذلك ذهبت الباحثة إلى المطار لملاحظة كيف يتم استقبال الأفواج السياحية.

5- أساليب التحليل والتفسير:

اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الكمي من خلال تحليل البيانات إحصائياً بواسطة معيار الارتباط بيرسون، وأسلوب التحليل الكيفي وتفسير النتائج في ضوء مقولات الدراسة النظرية ودراساتها السابقة.

6- مجالات الدراسة :

أ- **المجال المكاني:** طُبِّقَت الدّراسة على بعض المناطق السياحية: مناطق (مطار القاهرة، الأهرامات، الأزهر، وخان الخليلي، الحسين، المتحف المصري، متحف الحضارة، قلعة محمد علي، الكنائس بمصر القديمة)، بمدينة القاهرة الكبرى.

8- المجال البشري:

شملت الدراسة عينة عمدية من السياح المساء إليهم من جنسيات مختلفة؛ وتم الاستعانة ببعض المرشدين السياحيين الذين كانوا بمثابة إخباريين يوجهون الباحثة إلى السياح والأفواج السياحية التي تعرضت للإساءة، ويساعدون في ترجمة المقابلة مع هذه الأفواج؛ وذلك بناء على موافقة مكتوبة ومختومة من كلية الآداب جامعة القاهرة لنقابة الإرشاد السياحي من أجل مساعدة الباحثة في جمع البيانات الميدانية المتعلقة بالدراسة، وقد استخدمت الباحثة العينة الغرضية؛ نظراً لعدم وجود بيانات دقيقة وكافية حول جمهور مجتمع البحث الكلي؛ وذلك لجمع البيانات والمعلومات من السياح المساء إليهم، وقد بلغ

مفرداتها (250) مفردة، وعدد(50) مفردة لتطبيق دليل المقابلة من الأماكن المختلفة في مجتمع الدراسة.

خصائص عينة الدراسة:

بلغت نسبة الإناث 59%، مقابل 41% من الذكور، وبالنسبة للعمر تبين أن 77.2% من جملة العينة تقع أعمارهم في الفئة من 50 إلى أكثر من 60 سنة، وأن 22.8% تقع أعمارهم في الفئة من 20 إلى أقل من 50 سنة، كما تبين أن 72% من المتزوجين، مقابل 10% من العزاب، و 15.8% من المطلقين، و 2.2% من الأرمال. أما بالنسبة للمستويات التعليمية، فكان 65% تعليم متوسط، و 13% تعليم فوق المتوسط، و 22% تعليم جامعي. بالنسبة للحالة المهنية، تبين أن 57% يعملون في مهن حرة مثل (الصحافة، البناء والإنشاء، الكهرباء، سائقين لسيارات النقل والأجرة، الخدمات الفندقية، التجارة، في مجال السياحة)، و 43% يعملون في وظائف حكومية مثل (التدريس، الوظائف الإدارية). بالنسبة لتكرار الزيارة لمصر، تبين أن 79.6% كانت زيارتهم لمصر للمرة الأولى، في مقابل 20.4% سبق لهم زيارة مصر، بالنسبة لنوع السائح، تبين أن 27.3% من السياح الفرديين، مقابل 72.7% من الأفواج السياحية. بالنسبة للمقاصد السياحية شملت جميع المقاصد السياحية بمدينة القاهرة الكبرى. بالنسبة للجنسيات كانت النسب متقاربة بين مختلف الجنسيات مثل: الجنسية (الأمريكية، الفرنسية، الروسية، الإيطالية، الألمانية، البولندية، الأسبانية، اليابانية، اليونانية، السعودية، الامارات، الجزائر، الرومانيون)



نتائج واستخلاصات الدراسة:

في ضوء الهدف الرئيس للدراسة، وتساؤلاتها، تم التوصل إلى النتائج التالية:
أولا النتائج الخاصة بالتساؤل الأول ومؤداه: هل هناك علاقة بين إساءة معاملة السياح و الخصائص الديموجرافية للسياح؟

جدول رقم (1)

إساءة معاملة السياح في ضوء الخصائص الديموجرافية للسياح.

قيمة معامل الارتباط	معامل الارتباط المتغيرات الديموجرافية
*.6-	السن
*.8	النوع
-.02	الحالة الاجتماعية
-.01	الحالة التعليمية
*.7	الحالة المهنية
*.4-	تكرار الزيارة لمصر
*.5	نوع السائح (فردى - فوج سياحي)
*.7	المقصد السياحي (سماته الطبوجرافية)
*.3	الجنسية

يتضح من قيم معاملات الارتباط في جدول رقم "1" عدم وجود علاقة بين إساءة معاملة السياح وبين كل من الحالة الاجتماعية والحالة التعليمية، في حين وجدت هذه العلاقة وبشكل دال جوهرياً فيما يتعلق بالخصائص الديموجرافية التالية:

1- السن:

هناك علاقة ارتباطية عكسية دالة بين سن السائح وازدياد تعرضه للإساءة؛ فكلما كان سن السائح صغيراً، كلما زاد احتمال تعرضه للإساءة ومضايقات تتسم بالعنف، ويتفق

ذلك مع نتائج دراسة (Ghada Mohamed.K(2016) التي أشارت إلى أن السياح الذين تتراوح أعمارهم بين 25 إلى أقل من 40 سنة كانوا أكثر عرضة للتحرش والمضايقة من الأعمار الأخرى. ويمكن تفسير علاقة الإساءة بأعمار السياح في ضوء مقولات نظرية نمط الحياة في أن الأدوار الاجتماعية التي يمارسها الأفراد في المجتمع، ويشكلون أنماط حياتهم، تبعدهم أو تقربهم من الوقوع كضحايا. ولهذا السبب فمن المتوقع أن يكون صغار السن (الشباب) عرضة للوقوع كضحايا أكثر من غيرهم؛ لأنهم يمارسون أدواراً اجتماعية تتطلب أنشطة اجتماعية مجال ممارستها خارج نطاق المنزل، وتقع في أوقات متأخرة ليلاً.

2- النوع :

هناك علاقة ارتباطية دالة بين اختلاف نوع السائح وبين تعرضه لإساءة المعاملة؛ حيث تكون السائحات عرضة لإساءات معاملة أكثر من السياح الذكور. حيث نجد أن السائحات أكثر عرضة لإساءات معاملة متعلقة بالتحرش الجنسي واللفظي والبصري، والمعاكسات، ومحاولات للاستغلال والنصب أكثر من السياح الذكور، وتوضح السائحات ذلك بأنهن تتعرضن للعديد من المضايقات في العديد من المقاصد السياحية التي يذهبن إليها، وكذلك خلال تجولهن سيراً على الأقدام، مما جعلهن يقللن السير في الشوارع المصرية؛ بسبب كثرة ما يتعرضن له من إساءات. قالت إحدى السائحات " كنت أحب كثيراً الاستمتاع بالطقس والهواء والسير ليلاً، إلا أنني أصبحت أتجنب السير والخروج للتمشي؛ بسبب كثرة المعاكسات والمضايقات التي اتعرض لها خلال سيرتي."

3- الحالة المهنية:

أ- هناك علاقة ارتباطية طردية دالة بين مهنة السائح ومهنة مقدم الخدمات السياحية وبين تعرضه للإساءة؛ أي كلما زاد تشابه مهنة السائح مع مهنة مقدمي الخدمات السياحية، كلما زاد تعرض السائح للإساءة والعنف من مقدم الخدمات في المقاصد

السياحية؛ ويرجع سبب ذلك إلى أن التشابه المهني يجعل السائح على وعي بمدى استغلال وخدمات مقدم الخدمات، والدخول في صدام ومشاجرة. حيث جاء على لسان أحد حالات الدراسة " يعمل في مجال العطور أن بائع العطور في خان الخليلي حاول خداعه في عطور مغشوشة، ورفض السائح شراءها وأخبر زملاءه في الفوج بعدم شرائها؛ لأنها مغشوشة مما أدى إلى نشوء مشاجرة كبيرة مع بائع العطور ". كذلك جاء على لسان أحد حالات الدراسة الذي يعمل سائق تاكسي " أنه تشاجر مع سائق تاكسي مصري حاول استغلاله في رفع أجرة التاكسي وإجباره على دفعها؛ ونظرًا لأن سائق التاكسي على إدراك بسعر الدولار بالجنيه المصري، وسعر البنزين وتسعيرة المسافات، وسائق التاكسي المصري كان يريد إجباره على دفع مبلغ 1000 جنيه مصري على مسافة قريبة ".

ب- بلغت نسبة الفئات المهنية المتوسطة (79.3%)؛ نظرًا لانخفاض تكاليف السياحة الداخلية، وهذا يدل على وجود علاقة طردية بين المستويات المهنية المتوسطة وبين انخفاض تكاليف السياحة في مصر؛ أي كلما انخفضت تكاليف السياحة كلما انخفضت المستويات المهنية والطبقية للسياح الزائرين لمصر، وهذا يختلف مع نتائج دراسة فوزى عبدالرحمن إسماعيل، هدى سيد لطيف، منى زين سعد (2016) التي أشارت إلى أن أهم معوقات السياحة هي ارتفاع تكاليف السياحة الداخلية مقارنة بالسياحة في بعض الدول بالمنطقة، إلا إن الدراسة الراهنة أثبتت وجود انخفاض في تكاليف السياحة الداخلية، مما جعلها من عوامل جذب السياح من الفئات المتوسطة.

4- تكرار الزيارة لمصر:

هناك علاقة ارتباطية عكسية دالة بين تكرار زيارة السياح لمصر، وبين تعرضهم للإساءة؛ كلما انخفضت فرص تعرضه للإساءة ارتفع عدد مرات زيارة السائح لمصر، حيث إن السياح في أول زيارة لهم لمصر كانوا أكثر عرضة للإساءة والمضايقة من هؤلاء الذين قاموا بتكرار الزيارة؛ وذلك لاستفادتهم من تجربة الزيارة السابقة، واكتسابهم الخبرة التي تساعدهم على تجنب التعامل مع الباعة الجائلين الذين يسيئوا معاملة السياح؛ ويمكن

تفسير سبب ذلك في أن جهل السائح يمنح القوة للآخرين ويجعله أكثر عرضة لاستغلاله. ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (Ghada Mohamed.K(2016)، حيث أشارت إلى أن السياح في أول زيارة لهم لمصر كانوا أكثر عرضة للتحرش والمضايقة من هؤلاء الذين قاموا بتكرار الزيارة.

5- نوع السائح (فردي، فوج):

أ- هناك علاقة ارتباطية دالة بين السياح الفرديين، وزيادة معدلات الإساءة التي يتعرضوا لها خلال رحلتهم السياحية؛ ويرجع سبب ذلك إلى أن السائح الفردي يكون أكثر عرضة للإساءة والمضايقات من قبيل سائقي التاكسي، التعرض للنصب والاحتيال في حجز فنادق بخدمات وهمية، التعرض للتحرش، التعرض للسرقة.....إلخ. جاء على لسان إحدى حالات الدراسة أنه خلال زيارته للأهرامات تعرض لضربة شمس؛ لأنه لم يكن يعلم بضرورة ركوب سيارة لنقله من الهرم الأول إلى الهرم الثاني، وتعرض للخداع من الجمال الذي كذب عليه، وأخبره بأن جميع السياح ينتقلوا بين الأهرامات بالجمال فقط."

أما الفوج السياحي مسئول عنه شركة سياحية، ترسل للفوج مندوبين لاستقباله من المطار، وتسهيل إجراءات استلام الحقائب، وتوفير وسيلة نقل مريحة لنقل الفوج من المطار إلى الفندق؛ بالإضافة إلى وجود مرشد سياحي مع الفوج الذي يحذر الفوج من التعامل مع أي بائع مشهور بالنصب والخداع، وسيارة شرطة سياحة لتأمين سيارة الفوج السياحي.

6- المقصد السياحي من حيث سماته الطبوغرافية:

هناك علاقة ارتباطية دالة بين السمات الطبوغرافية للمقصد السياحي وبين معدلات الإساءة التي يتعرض لها السياح خلال رحلتهم السياحية؛ تزداد معدلات إساءة معاملة السياح في المقاصد السياحية التي تتسم بكونها منطقة جبلية مفتوحة مثل منطقة



الأهرامات، حيث تنتشر فيها أنشطة الباعة الجائلين، وأنشطة السياس المسئولين عن ركوب الجمال والخيول، ودخول أفراد مجهولين من خلف الجبال للتسول ومطاردة السياح، كذلك المزارات المنتشرة حول المنطقة؛ الذين يفتحون مجالاً لممارسة الإساءة للسياح، في إجبار السياح على شراء منتجاتهم.

كذلك تزداد معدلات إساءة معاملة السياح في المقاصد السياحية التي تقع في مناطق مزدحمة يصعب دخول الباصات السياحية فيها، ويصعب سير السياح على الأقدام؛ نظراً للتكدس والازدحام الشديد بالمنطقة مثل منطقة الأزهر، ومسجد الحسين، وخان الخليل. كذلك يعاني السياح من الازدحام داخل المقاصد السياحية المغلقة وعدم تنظيم الزيارات داخل المقاصد منعاً للتكدس، وعدم وجود أماكن خاصة بركن الباصات السياحية بجوار المقاصد السياحية. ويمكن تفسير ذلك في ضوء مقولات النظرية الجغرافية؛ حيث تذهب إلى أن عناصر البيئة الجغرافية المختلفة تمارس أثراً مباشراً، أو غير مباشر، على السلوك الإجرامي، حيث تؤثر العوامل الجغرافية المختلفة كالمناخ والطبيعة الطبوغرافية للمنطقة، والموارد الطبيعية فيها، والموقع الجغرافي، على السلوك الإجرامي، ويمكن مواجهة ذلك من خلال ما قدمه العالم تيومان من إستراتيجية وقائية مع الإضاءة، أو وجود دورية أمنية ثابتة أو حواجز رمزية، ومن هذه الأماكن المحلات التجارية الكبرى، والمتنزهات، ومحطات القطارات أو الباصات، أو المشاريع السكنية لذوي الدخل المحدود.... الخ، حيث يمكن تطبيق ذلك في مناطق المقاصد السياحية.

7- الجنسية:

هناك علاقة ارتباطية دالة بين الجنسية، وزيادة معدلات الإساءة؛ حيث يتعرض السياح من الجنسيات العربية خاصة السياح من دول الخليج لمعدلات إساءة أكثر من الجنسيات الأخرى؛ هم أكثر عرضة للاستغلال وإساءات المعاملة الناتجة عن التسول والإجبار على الشراء، والمبالغة في رفع الأسعار عليهم، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة إبراهيم أحمد أحمد حموده (2013) حينما أشار إلى أن السائحين العرب أكثر الجنسيات

تعرضاً لجرائم الاعتداء على المال من بين الجنسيات الأخرى الوافدة للمقصد السياحي المصري.

ثانياً: النتائج الخاصة بالتساؤل الثاني ومواده: ما أسباب إساءة معاملة السياح خلال رحلتهم السياحية.

جدول رقم (2) ترتيب أسباب إساءة معاملة السياح في ضوء الأسباب الأكثر تأثيراً على

إساءة المعاملة

المتغير	السياح الأفراد (النسب والترتيب)	سياح الشركات (النسب والترتيب)
هجر أصحاب الخبرات والمدربين العمل في القطاع السياحي.	75% (7)	87% (5)
عدم الاهتمام بالبنية التحتية للمجتمع	83% (4)	53% (12)
تراخي وتكاسل أمناء الشرطة عن أداء وظيفتهم في حماية السياح.	87% (2)	79% (7)
انتشار جرائم التسول والسرقة والتحرش والنصب	87% (2)	79% (7)
عدم توحيد أسعار خدمات المنشآت السياحية	69.2% (8)	85% (6)
هور فئات غير متدربة وغير مؤهلة للعمل في القطاع السياحي	69.2% (8)	91% (3)
السلوكيات الخاطئة للسكان المحليين	85% (3)	59% (10)
انتشار الحيوانات الضالة، والعنف التعامل معها	81% (5)	67% (11)
حرص بعض الشركات السياحية على تحقيق الربح دون تقديم خدمات مناسبة للسياح	55% (11)	89% (4)
حرص بعض المرشدين السياحيين على تحقيق الأرباح والمكاسب المادية	61% (10)	77% (8)
الفقر والجشع وغلاء الأسعار	45% (12)	93% (2)
انتشار الباعة الجائلين	78.9% (6)	93% (2)
إجبار الباعة والعاملين في القطاع السياحي السائح على الشراء، والدفع	89% (1)	75% (9)
إهمال شرطة مكافحة السياحة وتأمين السياح	62% (9)	95% (1)



يتبين من الجدول السابق اختلاف ترتيب الأسباب بين السياح الأفراد وسياح الشركات: وذلك على النحو التالي:

أ- السياح الأفراد: جاءت أسباب الإساءات الفردية في المستوى الأول مثل: إجبار الباعة والعاملين في القطاع السياحي السائح على الشراء والدفع في المرتبة الأولى، وتراخي وتكاسل أمناء الشرطة عن أداء وظيفتهم في حماية السياح وانتشار جرائم التسول والسرقه

ب- والتحرش والنصب في المرتبة الثانية، والسلوكيات الخاطئة للسكان المحليين في المرتبة الثالثة، ثم أسباب الإساءات البيئية في المستوى الثاني مثل: جاءت في المرتبة الرابعة عدم الاهتمام بالبنية التحتية للمجتمع، في المرتبة الخامسة انتشار الحيوانات الضالة وعنف التعامل معها، وجاءت أسباب الإساءات الإدارية في المستوى الثالث مثل: انتشار الباعة الجائلين في المرتبة السادسة، هجر أصحاب الخبرات والمتدربين العمل في القطاع السياحي في المرتبة السابعة، ظهور فئات غير متدربة وغير مؤهلة للعمل في القطاع السياحي في المرتبة الثامنة، عدم توحيد أسعار خدمات المنشآت السياحية أيضاً في المرتبة الثامنة، إهمال شرطة مكافحة السياحة وتأمين السياح في المرتبة التاسعة، حرص بعض المرشدين السياحيين على تحقيق الأرباح في المرتبة العاشرة، حرص بعض الشركات السياحية على تحقيق الربح والمكسب دون تقديم خدمات مناسبة للسياح في المرتبة الحادية عشر، الفقر والجشع وغلاء الأسعار في المرتبة الثانية عشر.

ت- سياح الشركات: جاءت أسباب الإساءات الإدارية في المستوى الأول: مثل: إهمال شرطة مكافحة السياحة وتأمين السياح في المرتبة الأولى، انتشار الباعة الجائلين والفقر والجشع وغلاء الأسعار في المرتبة الثانية، ظهور فئات غير متدربة وغير مؤهلة للعمل في القطاع السياحي في المرتبة الثالثة، حرص بعض الشركات السياحية على تحقيق الربح والمكسب دون تقديم خدمات مناسبة للسياح في المرتبة الرابعة، هجر

أصحاب الخبرات والمتدربين العمل في القطاع السياحي في المرتبة الخامسة، عدم توحيد أسعار خدمات المنشآت السياحية في المرتبة السادسة، ثم جاءت أسباب الإساءات الفردية في المستوى الثاني مثل: تراخي وتكاسل أمناء الشرطة عن أداء وظيفتهم في حماية السياح، وانتشار جرائم التسول والسرقه والتحرش والنصب في المرتبة السابعة، حرص بعض المرشدين السياحيين على تحقيق الأرباح والمكاسب المادية في المرتبة الثامنة، إجبار الباعة والعاملين في القطاع السياحي السائح على الشراء، والدفع في المرتبة التاسعة، السلوكيات الخاطئة للسكان المحليين في المرتبة العاشرة، ثم جاءت أسباب الإساءات البيئية في المستوى الثالث مثل: انتشار الحيوانات الضالة، والعنف التعامل معها في المرتبة الحادية عشر، عدم الاهتمام بالبنية التحتية للمجتمع في المرتبة الثانية عشر.

يمكن تفسير ذلك الاختلاف بين السياح الأفراد، وسياح الشركات إلى أن السياح الأفراد أكثر تأثرًا بأسباب الإساءة البيئية والفردية؛ لأنهم أكثر تعاملًا مع السكان المحليين، وأكثر احتكاكًا ببيئة المجتمع، بينما يتأثر سياح الشركات بأسباب الإساءات الإدارية أكثر نظرًا لاعتمادهم الكلي على شركات السياحة في السفر، والرحلات، والإقامة، وزيارة المقاصد السياحية.

ثالثًا: النتائج الخاصة بالتساؤل الثالث ومؤداه: ما أنماط الإساءة التي يتعرض لها السياح خلال رحلتهم السياحية؟

يمكن تقسيم أنماط الإساءة التي يتعرض لها السياح إلى عدة أنماط، على النحو التالي:

- 1- الإساءات الإدارية: يقصد بها الإساءات الناتجة عن إهمال المؤسسات وعدم حرصها على تنظيم الخدمات المقدمة إلى السياح.
- 2- الإساءات البيئية: يقصد بها الإساءات الخاصة ببيئة المجتمع.
- 3- الإساءات الفردية: يقصد بها الإساءات الناتجة عن إساءة معاملة من أفراد لهم صلة بالعمل السياحي.



جدول رقم (3)

أ- أنماط الإساءات الإدارية التي يتعرض لها السياح الأفراد، وسياح الشركات السياحية (الأفواج السياحية)

أنواع السياح	السياح الأفراد	سياح الشركات
1- الشرطة السياحية	%49.5	% 97.2
2- المطارات	%83.2	%89
3- الشركات السياحية	-	%61.2
4- المقاصد السياحية	%89	%86.9
5- المزارات الأثرية	%66.2	%71
6- الرحلات النيلية	%54.7	%61.2
7- المطاعم	%29	%75
8- الفنادق السياحية	%51	61.2
9- النقل والمواصلات	%92	%82

يتبين من الجدول السابق تعدد أشكال الإساءات الإدارية، واختلاف معدلات تأثيرها على السياح الأفراد، وسياح الشركات، وجاء توضيح حالات الدراسة لأنماط الإساءات الإدارية على النحو التالي:

1- الشرطة السياحية: يعاني سياح الشركات 97,2% لإساءات معاملة ناتجة عن سوء التنظيم من حيث إهدار كثير من الوقت في انتظار سيارة شرطة لتأمين خروج الأفواج السياحية من ساحة المطار، يترتب عليه خروج أكثر من فوج سياحي في وقت واحد يؤدي إلى التكسد الرهيب عند الخروج من بوابات المطار، والتكدس على الطريق، والتكدس على بوابات المتحف الأمر الذي يجعل السائح يظن بغياب الأمن في البلد، بكاء الأطفال، وملل السياح، وضياع برنامج رحلتهم السياحية نتيجة طول

فترة انتظار سيارة الشرطة التي تستغرق ساعتين، تعدد وتشعب الإدارات داخل الإدارة العامة لشرطة السياحة، أما إساءة معاملة السائح الفردي تكون من خلال السخرية من شكوته، وعدم الأخذ بها، صعوبة التواصل داخل الإدارة لعدم إيجادة اللغة، وفهم حديث السائح، تعقد الإجراءات، وصعوبة توافر التصاريح والموافقات، عدم تأمين شرطة السياحة للسائح الفردي، وعدم حمايته من نصب واستغلال سيارات التاكسي. قال أحد حالات الدراسة " أنه استقل سيارة تاكسي كانت واقفة بجوار سيارات شرطة السياحة، فاطمئن لاستقلالها، إلا إنه تعرض للنصب والخداع، وعندما رجع برقم السيارة للشرطة، قالوا أنهم موجودون لتأمين الأفواج السياحية فقط، وغير مسئولين عن سيارات التاكسي."

2- **المطارات:** يتشابه السياح الأفراد مع سياح الشركات فيما يتعرضون له من إساءة معاملة داخل المطار ناتجة عن الإهمال وسوء التنظيم، ويتأثر بها الأفواج السياحية بنسبة 89%، من حيث تعقد الإجراءات وتكرارها داخل المطار، وإهدار كثير من الوقت لحين الانتهاء منها، تأخير إجراءات الأفواج السياحية لحين الانتهاء من إجراءات أفراد آخرين، رغم أسبقية وصول الأفواج، وقوف سياح الشركات في طابور أكثر من مرة للتأكد من عدد أفراد الفوج وأسماء السياح، تكديس الحقائب علي السير وضياعتها، ازدحام السياح وتكدسهم عند الخروج لقلة عدد منافذ الخروج بالمطار، ويعاني سياح الأفواج من إساءة معاملتهم عند منعهم استخدام دورات مياه المطار خلال فترة انتظارهم خارج المطار لسيارة الشرطة.

3- **الشركات السياحية:** يعاني سياح الشركات من تدني مستوى الخدمات التي تقدمها لهم الشركات السياحية من حيث: عدم وجود مندوبي شركات مدرب بشكل جيد على التعامل مع السياح، تأخر الباصات دائماً، وانتظار السياح للباص فترات طويلة، إهدار كثير من الوقت يمنع السياح من التجول بحرية أثناء الزيارات؛ نظراً لضيق الوقت المتبقي لهم، تدني مستوى خدمات الفنادق السياحية والمطاعم التي تتعامل



معهم شركات السياحة؛ فالمطاعم سيئة لا تجيد إعداد الطعام، ولا تهتم بتنظيف موائد الطعام.

4- **المقاصد السياحية:** يعاني السياح الأفراد، وسياح الشركات من إساءات معاملة خلال زيارتهم للمقاصد السياحية، من حيث تدني مستوى نظافة دورات المياه، وقلة عددها 2- يقف على أبواب دورات المياه موظفون يطالبون السياح ببعض المال بالعملة الأجنبية. 3- عدم العدالة في تنفيذ القواعد والقوانين المنظمة داخل المقاصد السياحية. 4- يعاني سياح الأفراد من صعوبة التعامل مع موظفي بعض المقاصد السياحية؛ بسبب عدم إجادتهم للغة الإنجليزية. 5- الإهمال في الاهتمام بالقطع الأثرية، وعدم التعامل معها بحرص كبير. 6- عدم توافر سلات لإلقاء القمامة وزجاجات المياه الفارغة. 7- انتشار الباعة الجائلين والمتسولين بجوار المقاصد السياحية. قالت حالات الدراسة " يوجد في المتاحف الأثرية لافتات بعدم لمس القطع الأثرية وتصويرها، ومع ذلك هناك من المصريين من يحمل أطفاله على الآثار وتصويرهم مع الآثار، وإذا حاول السائح التصوير مع القطع الأثرية، تحدث مشكلة، ويسحب الأمن الكاميرا من السائح".

5- **المزارات الأثرية:** يعاني أغلب السياح من الاحتيال والنصب عند شراء هدايا لأقاربهم من المزارات الأثرية؛ ويرجع ذلك إلى إهمال الإدارة، وعدم مصداقيتها في أصالة منتجاتها، والكذب على السياح وخداعهم بجودة، وأصالة المنتج.

6- **الرحلات النيلية:** يعاني أغلب السياح من إساءات متعلقة، بعدم توحيد الأسعار. 2- انتشار الروائح الكريهة بالمراكب. 3- عدم طهي الطعام بشكل جيد. 4- تدني مستويات الخدمة داخل المراكب النيلية. 4- عدم نظافة المراكب، وعدم تعقيمها.

7- **المطاعم:** يتعرض سياح الأفواج والشركات في المطاعم بمعدلات إساءة أكبر بنسبة (75%) مقابل (29%) نسبة الإساءة في المطاعم لسياح الأفراد؛ حيث يعاني الأفواج من تدني مستوى الخدمات في المطاعم، وعدم طهي الطعام بشكل جيد،

وعدم نظافة موائد الطعام، والروائح الكريهة للطعام، واستخدام أدوات طعام - كالمعالق والشوك والسكاكين - مصنوعة من الألمونيوم الذي يتفاعل مع الطعام، ويسبب إعياء وغثيان للسياح.

8- **الفنادق السياحية : 1-** الكذب على السائح وعدم الصدق خاصة عند انتظار إعداد الغرف وتعقيمها، 2- عدم تنظيم مواعيد وجبات الطعام بما يتلاءم مع رحلات السائح السياحية (بالنسبة لسياح الأفراد)، عدم توحيد أسعار الفنادق رغم تشابههم في مستوى الخدمات، خداع السائح والنصب عليه بأخذ أجور كبيرة من أجل الإقامة في أوتيل أو نزل أو بنسيون تكون متقاربة مع أجور الفنادق السياحية المشهورة، رغم تدني مستوى الخدمات المقدمة في الأوتيل بعكس جودة الخدمات في الفنادق الكبيرة.

9- **وسائل النقل والمواصلات:** يتعرض سياح الأفراد للعديد من عمليات الاستغلال، والنصب، وغلاء الأسعار، فيما يتعلق بأجور سيارات التاكسي، وعدم توحيد الأسعار، عدم وجود إدارة سياحية مسئولة عن وسائل النقل والمواصلات، ارتفاع أسعار السيارات الخاصة، ويتعرض سياح الشركات لإساءات متعلقة بضياح الوقت، في انتظار الأتوبيسات أمام المتاحف فترات طويلة، وتوقف الأتوبيس في الطرق، أكثر من مرة، وإجبار الفوج على النزول عند مزارات سياحية معينة، أو كافيهاات معينة، رغم اعتراض الفوج؛ نظرا لضيق الوقت.

يمكن تفسير ذلك في ضوء مقولات نظرية العنف الرمزي ؛ حيث يظهر العنف الرمزي بسلطته الرمزية عبر دلالات يتضمنها رمزياً، وينجح في فرض دلالات معينة، ووصفها بدلالات ذات شرعية، بحيث يضيف قوته الذاتية المتخصصة ذات الطابع الرمزي المخصص (المميز)، وهو عنف نفسي واستبدادي يترجم بفرض القوة والسلطة على أشخاص آخرين، وممارسة ذلك من خلال جهل السائح الذي يمنح القوة للآخرين، ويقع ضحية لاستغلالهم، حيث إن سلطة وقوة ممارس العنف لا تعمل عملها إلا إذا اعترف بها، وهذا يعني أن السلطة الرمزية لا تتجلى في المنظومات الرمزية، وإنما في كونها

- 1- تكسير الطرقات: يتعرض السياح خاصة الأفراد لإساءات ومضايقات ناتجة عن الإهمال في تجديد الطرقات، وإصلاحها، فالسياح يجدون صعوبة عند السير، واستحالة في ركوب الدراجات.
- 2- انتشار القمامات في الطرقات: يعاني السياح من انتشار القمامات في الشوارع، التي تسبب لهم الغثيان والقيء بسبب روائحها الكريهة عند مرورهم بجوارها.
- 3- عدم وجود دورات مياه : يعاني السياح من انعدام وجود دورات المياه في الطرق. تحكي حالات الدراسة " أنهم يمتنعون عن شرب المياه والسوائل كثيرًا رغم عطشهم الشديد؛ لأنهم لا يجدون دورات مياه متاحة عندما يحتاجون لها."
- 4- عدم وجود لافتات باللغة الإنجليزية عن أماكن وجود دورات المياه: يعاني السياح من صعوبة الوصول إلى دورات المياه؛ لأنه إذا توفرت لا يوجد لافتات توضح طريق الوصول لها.
- 5- انتشار الحيوانات الضالة وعدم تعقيمها: يعاني السياح من انتشار الحيوانات خاصة الكلاب والقطط في الطرق، وبعض المقاصد السياحية المفتوحة خاصة منطقة الأهرامات بالجيزة، وانعدام تعقيم الحيوانات الذي يؤدي إلى تكاثرها وكثرة عددها.
- 6- عدم وجود سلات لإلقاء القمامة: يعاني السياح من انعدام وجود سلات للقمامة في الشوارع والطرقات، واضطرار السائح لحمل بقايا الأطعمة والأكياس الفارغة معه، الأمر الذي يسبب له الضيق.
- 7- ازدحام الطرق وتكدسها: يعاني السياح من ازدحام الطرق وتكدسها بالسيارات، وعدم تنظيمها الأمر الذي يهدر كثير من الوقت؛ ويسبب الإجهاد والتعب والملل للسياح نتيجة بقائهم في السيارة فترة طويلة.
- 8- ضيق طرق المشاة وتكدسها بالمواطنين: يعاني سياح الأفراد من عدم اتساع طرق المشاة (أرصفة السير)، وتكدسها بالمواطنين؛ نظرًا لضيقها الشديد، وعدم



اتساع عرضها، الأمر الذي يسبب ببطء حركة السير، وإهدار كثير من الوقت.

9- العشوائيات ومشاكل الصرف الصحي بالشوارع: يعاني السياح خاصة سياح الأفراد من إساءات ناتجة عن انتشار العشوائيات، وانتشار مياه الصرف الصحي العائمة بالشوارع، وانتشار المياه والوحل خلال الأيام الممطرة. تقول إحدى السائحات " أحب الخروج ليلاً، والسير في شوارع القاهرة لرؤية هذه البلد والتعرف عليها، إلا إن ما يزعجني هو مياه الصرف الصحي المنتشرة في الشوارع وروائحها الكريهة، وأيضاً خلال الأيام الممطرة لا أستطيع الاستمتاع بالمطر؛ لأن المياه تغمر الشوارع وتتحول إلى وحل لعدم صرفها".

جدول رقم (5)

ت- أنماط الإساءات الفردية التي يتعرض لها السياح الأفراد، وسياح الشركات السياحية (الأفواج السياحية)

أنواع السياح	السياح الأفراد	سياح الشركات
أنماط الإساءة الفردية		
1- العاملون في المطار	%51.4	%79.2
2- سائقو سيارات التاكسي	%94.6	-
3- العاملون في الفنادق السياحية	%66.6	%78.2
4- العاملون في المقاصد السياحية	%78	%82
5- الباعة الجائلون	%72	%95
6- العاملون في الشركات السياحية	-	%61
7- العاملون في المطاعم.	%43	%82
8- العاملون في المزارات الأثرية	%65	%77.2
9- العاملون في المراكب النيلية	%42	%73
10- أمناء الشرطة	%72	%89
11- السكان المحليون	%43	%48
12- المرشدون السياحيون	%21	%49
13- السياس المسئولون عن ركوب الخيل والجمال	%79	%71

يتبين من الجدول السابق تعدد أنماط الإساءات الفردية التي يتعرض لها السياح، واختلاف معدلات تأثيرها على السياح الأفراد، وسياح الشركات، وجاء توضيح حالات الدراسة لهذه الأنماط على النحو التالي:

1- العاملون في المطار: يتعرض السياح لإساءات معاملة متعلقة في إلحاح العمال



وإصرارهم على حمل حقائب السياح مقابل نقود، دفع إكراميات بالقوة لعمال دورات المياه، التحرش بالسائحات نتيجة الازدحام، صعوبة التعامل مع العمال لعدم إجادتهم للغة الأجنبية، كما يتعرض سياح الأفواج للتعامل بشكل سيء من قبل موظفي المطار المسؤولين عن تنظيم الأفواج السياحية، والتأكد من بياناتهم من حيث الأصوات العالية، دفع السياح للوقوف على الجانب في طابور. جاء على لسان أحد السياح العرب " أنه سمع موظف المطار وهو يتحدث بصوت عال الجماعة بتوع السياحة يرجعوا ورا ويستنوا للآخر، وكان كل مندوب يأخذ الفوج المسئول عنه ويوقفه طابور " .

2- سائقو سيارات التاكسي: يتعرض سياح الأفراد للاستغلال من خلال المبالغة الكبيرة في أجرة التاكسي، وإصرار بعض السائقين على أخذ أجرته بالعملة الأجنبية، صعوبة التواصل مع السائق لعدم إجادته للغة الأجنبية، تعرض بعض السياح للنصب من السائقين من خلال خداع السياح بأخذهم لنزل سياحي بتكاليف عالية رغم موقعه غير المتميز وتدنى مستوى الخدمات به. جاء على لسان أحد السياح " أنه تعرض للنصب من سائق تاكسي أخذه لفندق تكاليفه باهظة الثمن رغم موقعه السيء، وعلم السائح بعد ذلك أنه تعرض للنصب من سائق التاكسي الذي يأخذ عمولة على كل سائح يأتي به للفندق " .

3- العاملون في الفنادق السياحية: يعاني السياح من كذب العاملين في الفنادق، وعدم التزامهم بالوقت المحدد في إعداد الغرف لإقامة السياح، تدني مستوى تنظيف وتعقيم الغرف، عدم إجادة العاملين للغة الأجنبية، طلب العاملين للإكراميات بشكل مستمر وطوال الوقت.

4- العاملون في المقاصد السياحية: يعاني السياح من إساءة معاملة بعض رجال ونساء الأمن خلال إجراء تفتيش السياح قبل الدخول، ونظراتهم السيئة لملابس السياح ومظهرهم، إجبار عمال تنظيف دورات المياه السياح على دفع إكراميات

بالقوة. استخدام مواد سامة في تنظيف دورات المياه داخل المقصد السياحي مثل استخدام الفينيك في التنظيف؛ مما يسبب الإعياء والإغماء للسياح خلال استخدامهم لدورات المياه. قالت سائحة فرنسية " أنها أصيبت بالإغماء في دورات المياه لاستخدام مواد سامة في التنظيف تسبب الاختناق".

كما جاء على لسان سائحة ألمانية " خلال دخولها دورة المياه في أحد المقاصد السياحية، أوقفتها عاملة النظافة وأجبرتها على دفع مبلغ 2 يورو، وأثناء فتح السائحة لحقيبتها لإخراج المال حاولت العاملة إدخال يدها داخل حقيبة السائحة لأخذ المال بالقوة".

5- الباعة الجائلون: يعاني السياح من إساءة معاملة الباعة الجائلين في إلحاحهم، وإجبار السياح على شراء منتجاتهم، دفع السياح في حالة رفض السائح الشراء منهم، التسول، ومطاردة السياح، المظهر السيء للباعة ولمنتجاتهم، الإجبار على التصوير وارتداء ملابس فرعونية، رغم رفض السياح لذلك. تقول إحدى الحالات " عند زيارتي للأهرامات طاردني كثير من البائعين الذين يحملون زجاجات المياه في صناديق غير نظيفة، وعليها قطع ثلج مغطاة بالأتربة، ويحاولون إجباري على شرائها، وعندما رفضت، ألقت الزجاجاة في يدي بالقوة لإجباري على دفع ثمنها".

6- العاملون في الشركات السياحية: يعاني سياح الشركات في تحرش بعض مندوبي الشركات بالسائحات، عدم التزام بعض موظفي الشركة بالمظهر الجيد، ضعف اللغة وعدم إجادتها، عدم بعض المندوبين، والمرشدين في التعامل مع المشكلات التي تواجه السياح.

7- العاملون في المطاعم: عدم إيجاد العاملين للغة الأجنبية، التأخر في إعداد وجبات الطعام، الإهمال في تقديم الطعام بشكل جيد للسياح، السخرية من السياح عند طلب وجبات معينة غير متوفرة في المطعم.



- 8- العاملون في المزارات الأثرية: يعاني السياح من خداع العاملين وكذبهم على السياح ببيع منتجات لا تتميز بالأصالة والجودة على أنها أصلية، التحايل والإلحاح على السياح لإجبارهم على الشراء.
- 9- العاملون في المراكب النيلية: يعاني السياح من عدم حفاظ العمال على نظافتهم الشخصية، وعدم إيجادة اللغة، الإهمال في طرق تقديم الطعام، وطلب الإكراميات بشكل مستمر.
- 10- أمناء الشرطة: يعاني السياح من جهل أمناء الشرطة بالقوانين واللوائح الخاصة بالسياح؛ حيث يتعرض السياح للإهانة، وسحب كاميراتهم بالقوة خلال التصوير لمنع السياح من التصوير، رغم صدور لوائح جديدة تعطي السياح حرية التصوير، تحرش بعض الأمناء بالسائحات، تعرض السياح لإساءة معاملة وضيق من الباعة الجائلين على مرأى ومسمع من أمناء الشرطة، انتشار جرائم التحرش والسرقه والنصب والاحتيال للسياح بدون تدخل من أمناء الشرطة لحمايتهم.
- 11- السكان المحليون: يعاني السياح الأفراد وسياح الأفواج من انتهاك خصوصيتهم، وإساءة معاملة السائحات والتحرش بهن، ولمسهن خلال التصوير، وإجبارهن على حمل الأطفال من أجل التصوير معهن، فضلا عن النظرات المسيئة والساخرة من ملابس السياح والسائحات، تعرض السياح الأفراد للبلطجة والسرقه خلال ذهابهم للسهر في البارات والنوادي الليلية. تقول إحدى السائحات " أثناء سيرى مع الفوج أوقفنتى امرأة وزوجها وأبنائها من أجل التصور معى، وافقت فى البداية، إلا إنه أصبح بعد ذلك أمرًا مزعجًا عندما أرغمتى السيدة على حمل طفلها من أجل التصور معى، لا أعلم لماذا يفعل المصريون ذلك نحن بشر مثلهم."

يمكن تفسير سبب ذلك في ضوء مقولات نظرية نمط الحياة في أن ميل الشباب إلى اختيار ممارسة أنشطة في مكان وزمان يتسمان بدرجة عالية من المخاطرة مثل النوادي والملاهي الليلية أو أطراف المدينة، وفي فترات متأخرة من الليل، كل ذلك يزيد من احتمالات وقوعهم ضحايا للجريمة، و يتفق ذلك مع (Ryan,C.,1993: 180) في أن السياح يشاركون في بعض الأحيان في أنشطة قد تزيد من خطر تعرضهم للإيذاء، مثل التردد على النوادي الليلية، والحانات في ساعات متأخرة، أو المغامرة عن طريق الخطأ بالدخول إلى أركان غير معروفة تعتبر غير آمنة. كما ينخرط بعض السياح في أنشطة خطيرة، مثل شراء المخدرات. ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (Duha T. Altindag,2014) في أن حب السياح للمغامرة والمخاطرة يجعلهم ضحايا للاعتداء البدني ووقوعهم ضحايا للجريمة.

12- المرشدون السياحيون: يعتمد سياح الشركات على المرشدين السياحيين طوال رحلتهم السياحية، بخلاف سياح الأفراد الذين يستعينون بالمرشدين السياحيين عند الاشتراك معهم في رحلة نيلية أو للمعابد والمتاحف فقط، لذلك يظهر تأثير المرشدين على سياح الشركات بدرجة أكبر من سياح الأفراد، ويعاني السياح من إهمال بعض المرشدين السياحيين في الاهتمام بمظهرهم، والتدخين خلال الحديث مع الفوج، عدم إجادة بعض المرشدين للغة، وضعف معلوماتهم الثقافية، والاتفاق سراً مع الكافيات، والمزارات السياحية لإجبار الفوج على قضاء بعض الوقت على كافييه معين، أو شراء الهدايا من مزار معين رغم عدم جودة منتجاته، وارتفاع أسعاره.

13- السياس المسئولون عن ركوب الخيل والجمال: يعاني السياح الأفراد وسياح الشركات من إساءة معاملة السياس، وإجبار السياح على ركوب الخيل والجمال رغم رفض السائحين لذلك، ومطاردة السياح، فضلا عن عنف السياس،



وقسوتهم في التعامل مع الخيل والجمال. جاء على لسان أحد السياح " خلال زيارتي للأهرامات أجبرني أحد السياس على ركوب الجمل رغم رفضي لذلك، إلا أنني فوجئت بالسياس يحملني بين ذراعيه، ويقوم برفعي بالقوة على الجمل، وعندما تدخلت المرشدة لمنع ذلك صفع وجهها بيده، وهو يصرخ بألفاظ نابية باللغة العربية.

يمكن تفسير الإساءات الفردية التي يتعرض لها السياح والنتيجة عن التفاعل بين السياح والأفراد في ضوء مقولات نظرية التفاعلية الرمزية في أن العقل والذات ليسا أمرين فطريين وراثيين -بالدرجة الأولى - إنما نتاجاً للبيئة الاجتماعية، ويتم فهم رمزية التفاعل في المجتمع من خلال المعاني الذاتية التي تفرضها الناس على الأشياء والأحداث والسلوكيات، حيث يتم إعطاؤها المعاني الذاتية؛ وذلك لاعتقاد أن الناس تتصرف على أساس ما يعتقدون وليس فقط على ما هو موجود بموضوعية. حيث تتزايد حالات المضايقات وإساءة المعاملة للسياح؛ لأن اعتقاد الناس للسياح بأن لهم سمات شخصية وسلوكية معينة تجعلهم ضحايا مرغوبين، فغالبًا ما يحمل السياح مبالغ كبيرة من المال، أو أشياء قيمة مثل الكاميرات والمجوهرات، التي تجعلهم مطمع للباعة.

رابعًا: تأثير إساءة المعاملة على قرار السياح بتكرار الزيارة لمصر

جدول رقم (6)

أ. تأثير إساءة المعاملة على قرار السياح الأفراد بتكرار الزيارة لمصر

الترتيب	النسبة	المتغير
(3)	42%	الإساءات الإدارية
(1)	92%	الإساءات الفردية
(2)	79%	الإساءات البيئية

يتبين من الجدول السابق أن الإساءات الفردية التي يتعرض لها السائح الفردي تأتي في المرتبة الأولى باعتبارها السبب الرئيس الذي يؤثر عليه في تغيير قراره بتكرار الزيارة

لمصر كمقصد سياحي؛ لأنها تؤثر بالسلب على استمتاع السائح برحلته، ثم تأتي الإساءات البيئية في المرتبة الثانية، ثم الإساءات الإدارية. ويوضح السياح بأنهم أكثر احتكاكًا بالأفراد العاملين في القطاع السياحي، وأقل تعاملًا مع الإدارات المصرية؛ لأنهم يلجئون إلى سفارتهم وهي تتولى الأمور الإدارية. ويقول أحد السياح الأفراد " كنت أتمنى زيارة مصر ورؤية معالمها السياحية، وتضررت كثيرًا خاصة من الجهات الأمنية التي لم توفر لى سبل الحماية من التعرض للاستغلال والنصب، وتأذيت كثيرًا، ولكن حققت ما أتمنى، ولن أكرر الزيارة مرة أخرى حتى تتحسن الأوضاع في مصر. " **وينفق ذلك مع نتائج دراسة قاسم سعاد (2016)** التي أشارت إلى أن العنصر الأكثر تأثيرًا للجذب السياحي، والحركة السياحية هو توفير أقصى درجات الأمن والسلامة للسائحين. ولا شك أن تنوع الجرائم التي تتعرض لها الحركة السياحية يؤدي إلى اضطراب الوضع الأمني وإلى تدهور السياحة، وكلما ازدادت المخاطر الأمنية، انخفضت السياحة، وتأثرت معدلاتها تأثرًا شديدًا وسريعًا.

جدول رقم (7) تأثير إساءة المعاملة على قرار سياح الشركات بتكرار الزيارة لمصر

الترتيب	النسبة	المتغير
(1)	89%	الإساءات الإدارية
(2)	77%	الإساءات الفردية
(3)	32%	الإساءات البيئية

يتبين من الجدول السابق أن الإساءات الإدارية التي يتعرض لها سياح الشركات تأتي في المرتبة الأولى باعتبارها من أكثر الأسباب التي تؤثر عليهم في تغيير قرارهم بتكرار الزيارة لمصر، ثم تأتي الإساءات الفردية في المرتبة الثانية، ثم الإساءات البيئية، ويوضح السياح أن خلال رحلتهم السياحية يواجهون الكثير من الصعوبات الإدارية خاصة المتعلقة بتأمين شرطة السياحة الأمر الذي يجعلهم يعتقدون بأن مصر غير آمنة، وهذا يؤثر بالسلب على استمتاع السائح برحلته. يقول أحد سياح الشركات. " أحب مصر كثيرًا، وأحب جوها



الدافية؛ لأن الطقس لدينا بارد جداً، ولكن هناك إهمال، وسوء تنظيم، ونصب واستغلال، وإهدار كبير للوقت، وعدم توفير الأمن الحماية للسياح من التعرض للنصب والاستغلال مما يصيبني بالضيق والحزن وعدم الاستمتاع برحلاتي، خاصة مع وجود أبنائي الصغار، وتذمرهم طوال الرحلة، وإلحاحهم بالعودة إلى الوطن.

في ضوء ما سبق، تختلف توجهات السياح تجاه تكرار الزيارة للمقاصد السياحية في مصر بسبب الإساءات التي يتعرضون لها وذلك على النحو التالي:

- أشار بعض السياح الروس إلا إن ما يواجهونه في مصر من إساءات ومضايقات لا يؤثر على تكرار عودتهم إلى زيارة مصر كمقصد سياحي؛ نظراً لطقتها ودرجة حرارتها المناسبة لهم، فهم يأتون إلى مصر؛ لأنهم لا يتحملون الطقس البارد في بلادهم، وقد أصبحوا على وعي وخبرة تساعدهم على تفادي الأخطاء التي وقعوا فيها في الزيارة الأولى، ودائمًا تكون الزيارة الثانية والثالثة أفضل؛ لأنهم يكتسبون خبرات خلال تجاربهم في كل زيارة تساعدهم على منع حدوث أي إساءة.

- أشار بعض السياح من الطبقة الوسطى إلى أن ما يتعرضون له في مصر من مضايقات واستغلال منتشر في جميع دول العالم، وهذا غير مؤثر؛ نظراً لانخفاض تكاليف السياحة في مصر وتناسبها مع دخولهم المالية.

- أشار أغلب السياح إلى أنهم تضرروا كثيراً من زيارتهم لمصر، ولن يكرروا العودة إلى مصر، فكان لديهم رغبة في رؤية الحضارة الفرعونية والآثار القديمة، والمعابد، وتحققت رغبتهم في زيارتهم الأولى، إلا إنهم لم يستمتعوا برحلتهم في مصر؛ نتيجة إهدار كثير من الوقت غير المقدر في مصر. ويتفق ذلك مع نتائج دراسة **عبدالرحمن أحمد عبدالحى، هبة الله أحمد مختار (2019)** في أن الظواهر السلبية 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 مستوى استمتاع السائح برحلته، وعلى قراره بتكرار الزيارة لها.

- وجود علاقة بين السائح المثقف والسائح المحب للشواطئ والمناخ المعتدل و بين تكرار العودة إلى مصر، حيث يتأثر السائح المثقف بإساءة المعاملة التي يلقاها خلال زيارته للمقاصد السياحية، وعندما يحقق رغبته في رؤية الآثار لا يكرر العودة إلى مصر؛ بسبب إساءة المعاملة، لذلك انخفض عدد السياح المثقفين. أما السائح المحب للشواطئ والمناخ المعتدل، يفضل البقاء في الشواطئ والإقامة بجوارها، والاكتفاء برؤية المقاصد الأثرية مرة واحدة من خلال شركة سياحية حتى لا يحتك بالباعة الجائلين، وتجنب التعرض للاستغلال والمضايقات، لذلك لا مانع لديه في العودة إلى مصر وتكرار الزيارة إلى الشواطئ فقط وليس المقاصد الأثرية. يمكن تفسير ذلك في ضوء مقولات نظرية نمط الحياة في أن عامل الرشد، الذي من خلاله يتم اتخاذ القرارات بشأن أنماط السلوك المرغوبة. من خلال الدور الاجتماعي للفرد، ووضعه داخل البناء الاجتماعي، فإن القرارات التي يتم اتخاذها يمكن أن تقتصر على أنشطة روتينية تجعل الفرد آمناً دون ما ضرورة إلى التعرض للمخاطرة.

خامساً : رد فعل السياح على إساءة معاملتهم خلال رحلتهم السياحية

جدول رقم (8)

أنماط ردود أفعال السياح على إساءة المعاملة خلال رحلتهم السياحية

الترتيب	النسبة	المتغير
(1)	77.5%	اللجوء إلى السفارة التابعة لوطن السائح
(4)	53,2%	تولى السائح الرد بنفسه في وقت الإساءة ذاته
(1)	77.5%	الاتصال بالخط الساخن وتقديم شكوي
(5)	47%	تدوين وتسجيل الإساءة، وعرضها على الجهات المختصة في الوطن والمطالبة بتعويض مادي
(3)	62%	سالم يتناسى الإساءة حرصاً على عدم إهدار الوقت
(2)	71%	اللجوء إلى الإدارة المختصة وأقسام الشرطة في مصر
(3)	62%	عدم تكرار الزيارة لمصر مرة أخرى

يتبين من الجدول السابق اختلاف أنماط ردود أفعال السياح على إساءات المعاملة التي يتعرضون لها خلال رحلتهم السياحية؛ حيث جاء اللجوء إلى السفارة التابعة لوطن السائح، والاتصال بالخط الساخن وتقديم شكوى في المرتبة الأولى، يشير السياح إلى أنهم يلجئون إلى السفارة عقب اتصالهم بالخط الساخن حرصاً على حل المشكلة في وقت وجيز، ثم يأتي في المرتبة الثانية اللجوء إلى الإدارة المختصة، وأقسام الشرطة، وفي المرتبة الثالثة أن السائح المسالم الذي يتناسى الإساءة حرصاً على عدم إهدار الوقت، وعدم تكرار الزيارة لمصر مرة أخرى، في المرتبة الرابعة تولى السائح الرد بنفسه في وقت الإساءة ذاته، وفي المرتبة الخامسة تدوين وتسجيل الإساءة، وعرضها على الجهات المختصة في الوطن، والمطالبة بتعويض مادي.

الجدول رقم (9)

رد فعل السياح تجاه إساءة المعاملة في ضوء الخصائص الديموجرافية للسياح.

قيمة معامل الارتباط	معامل الارتباط المتغيرات الديموجرافية
-.5*	السن
.005	الحالة الاجتماعية
.03	الحالة التعليمية
*.6	الحالة المهنية
*.6	تكرار الزيارة لمصر
.5	نوع السائح (فردى - فوج سياحي)
*.7	المقصد السياحي
*.7	الجنسية

يتضح من قيم معاملات الارتباط في جدول رقم "9" عدم وجود علاقة بين رد فعل السياح

تجاه إساءة المعاملة، وبين كل من الحالة الاجتماعية والحالة التعليمية، في حين وجدت هذه العلاقة وبشكل دال جوهرياً فيما يتعلق بالخصائص الديموجرافية التالية:

1- العمر:

هناك علاقة ارتباطية عكسية دالة بين سن السائح، وازدياد رد فعل السائح تجاه إساءة المعاملة، فكلما كان سن السائح صغيراً، كلما زاد رد فعل السائح تجاه إساءة المعاملة ورفض السكوت عنها.

2- الحالة المهنية:

هناك علاقة ارتباطية طردية دالة بين الحالة المهنية للسائح وبين رد فعله تجاه الإساءة، كلما زاد التشابه بين مهنة السائح وبين مهنة ممارس الإساءة الواقعة على السائح كلما ازداد رد فعل السائح ورفض السكوت عنه. يقول أحد السياح " أعمل في شركة سياحية في وطني، وتعرضت للنصب من إحدى الشركات السياحية أثناء زيارتي الثانية لمصر؛ ونظراً لكوني أعمل في المجال السياحي، وعلى فهم ودراية بالخدمات المفروض أن توفرها شركات السياحة للسياح، قدمت شكوي، وأوقفت رحلتي مع الشركة واستردت منها كامل مستحقاتي المالية".

3- تكرار الزيارة لمصر:

هناك علاقة ارتباطية دالة بين تكرار الزيارة لمصر، وبين رد فعل السياح تجاه الإساءة، كلما ازداد تكرار الزيارة لمصر ازداد رد فعل السياح تجاه الإساءة الواقعة عليهم، يوضح السياح ذلك أنه دائماً في الزيارة الأولى يتعرض السياح لحالات كثيرة من النصب والغش والخداع ولا يعلموا كيفية التصرف، وعند رجوعهم للوطن يحكون عن ما تعرضوا له على وسائل السوشيال ميديا، ويكتسبون المعلومات والخبرات من تجارب بعضهم البعض، وعند تكرار الزيارة مرة أخرى لا يتنازلون عن حقوقهم ويكون رد فعلهم كبير ويقدمون الشكوى في الخط الساخن، وفي السفارة، وفي الإدارات المختصة، حتى يستردون حقوقهم.

4- نوع السائح (فردى - فوج سياحى)

هناك علاقة ارتباطية طردية دالة بين نوع السائح، ورد فعله تجاه الإساءة، كلما كان السائح فردياً بمفرده كلما زاد رد فعل السائح تجاه الإساءة الواقعة عليها. ويمكن تفسير ذلك في أن السياح الأفراد أحرار في وقتهم غير ملتزمين ببرنامج رحلة سياحية، وإذا تعرضوا للإساءة يذهبون للشكوى، وعمل محضر في أقسام الشرطة لإثبات الحالة والمطالبة بالتعويض، الأمر مختلف مع سياح الشركات الذين يحرصون على وقتهم للاستمتاع ببرنامج الرحلة كاملة، وإذا تعرضوا للإساءة يتغاضي البعض منهم عن الإساءة؛ حرصاً على وقت الرحلة فضلاً عن كونه مسئول عن أسرته زوجة وأبناء ولا يريد مضايقتهم خلال الرحلة.

5- المقصد السياحى:

هناك علاقة ارتباطية طردية دالة بين المقصد السياحى ورد فعل السياح تجاه الإساءة، كلما كان المقصد السياحى مكاناً مغلقاً زاد فيه رد فعل السياح تجاه الإساءة، ويوضح السياح ذلك بأنهم عندما يتعرضون للإساءة من العمال في الأماكن المغلقة مثل المتاحف، والمزارات الأثرية من السهل الشكوى فيها؛ نظراً لوجود الإدارة داخل المكان، الأمر يختلف في المناطق المفتوحة، فالسائح لا يعرف يشتكى من لَمَن يقول أحد السياح خلال زيارتي لمنطقة الأهرامات بالجيزة تعرضت لمضايقات كثيرة بسبب مطاردة وإلحاح الأفراد لتصويري بجوار الأهرامات وأبوالهول، وكنت أريد شكوتهم، ولكني لم أستطيع تحديد أماكن وجودهم، والأمن لم يستطع مساعدتي؛ لأنها منطقة جبلية مفتوحة يدخل فيها الأفراد من خلف الجبال.

6- الجنسية:

هناك علاقة ارتباطية دالة بين اختلاف جنسية السائح، واختلاف رد فعل السياح تجاه الإساءة، أى كلما اختلفت جنسية السائح كلما اختلف رد فعل السائح تجاه الإساءة، وذلك

على النحو التالي:

أ- **السائح الإنجليزي والأمريكي:** حيث يخاطب السائح الإنجليزي والأمريكي سفارتهم أثناء تعرضهم للإساءة وتتدخل السفارة الخاصة بهم خلال موقف الإساءة وتحرص على عدم تكرار هذه الإساءة مرة أخرى. جاء على لسان بعض المرشدين السياحيين أن "من خبراتهم مع الأفواج السياحية يحدث باستمرار أن نجد مكالمات من السفارة الأمريكية بأن أحد السياح الأمريكيان تعرض لإساءة معاملة خلال الجولة، وضروري سرعة التصرف".

ب- في حين **يرد السائح الألماني** على الإساءة في وقتها حتى إذا وصل الأمر لممارسة العنف. جاء على لسان سائحة ألمانية "، وهي تسرد ما حدث لها عند دورة المياه في أحد المقاصد السياحية وقيامها بضرب العاملة بالصفع على وجهها، عندما حاولت العاملة أخذ النقود بالقوة من حقيبتها.

ت- **السائح الياباني:** يقوم بتسجيل الإساءة، وحفظ دليل على حدوثها، وعندما يرجع بلده يقدم شكوى ويطالب بتعويض. جاء على لسان أحد المرشدين السياحيين " تعرض أحد السياح اليابانيين لبعض المضايقات خلال جولته عندما حاول أحد السكان المحليين إجباره على دفع نقود مقابل توجيه السائح إلى أخذ صورة فوتوغرافية بزاوية تجعله يظهر بشكل أفضل، واشتد الجدل ورفع الصوت بينهما، وكان يصور ذلك زميل له في الفوج أخذ السائح التسجيل، وقدم شكوى في بلده رغم انتهاء الموقف في مصر وحل المشكلة قبل ذهابه".

ث- **السائح اليوناني والسائح الصيني** مسالمان، قد يتعرضون للإساءات من الباعة الجائلين، ويتحدثون مع المرشدين، لكن عندما تحل المشكلة ينتهي الموقف، حيث يحكي المرشد " حاول بعض الباعة الجائلين فرض الشراء على السياح، وكان يبيع محافظ جلدية مطبوع عليها أشكال فرعونية مصنوعة في الصين، والسائح رفض شراءها؛ لأنها موجود منها الكثير في بلده، ولكن لأن البائع لا يفهم لغة السائح غير مدرك بأن السائح يعلم كذبه ورفض الشراء منه".

ج- **يتشابه السياح (الفرنسيون، الإسبان، الروس، البولنديون، الرومانيون،**



الإيطاليون) في ردود أفعالهم من حيث حرصهم على حقوقهم، في التحدث للخط الساخن وتقديم الشكاوى، وإذا لم يحصلوا على حقوقهم، يخاطبون السفارات، ويأخذون موقفاً حاسماً منتقدين المعاملة، على سبيل المثال بعض السياح الفرنسيين خلال جولتهم داخل أحد المقاصد السياحية رفضوا دفع نقود مقابل استخدامهم دورات المياه داخل المقصد، وانتقدوا هذا التصرف، واتصلوا بالخط الساخن، وقدموا شكوى لإدارة المقصد، وانتقدوا هذا التصرف داخل المقصد السياحي. عندما تعرضت سائحة فرنسية للإغماء بسبب استخدام مادة الفنيك في تنظيف دورات المياه، قدمت شكوى بأنها تعرضت لإصابة كبيرة خلال رحلتها، ونشرت هذه الواقعة على السوشال ميديا بعد رجوعها إلى بلدها. وبمجرد عودة هؤلاء السياح إلى بلدهم يتحدثون عن ما تعرضوا له من إساءات وينشرون ذلك على صفحاتهم الإلكترونية.

الجدول رقم (10)

رد فعل السياح تجاه إساءة المعاملة حسب مقدار الإيذاء والضرر الواقع عليهم.

معامل الارتباط	قيمة معامل الارتباط
حجم الإيذاء	
حجم الإيذاء المالي	*.7
حجم الإيذاء النفسي	*.6
حجم الإيذاء الصحي	*.8
حجم الإيذاء الجسدي	*.7
حجم الضرر المرتبط بإهدار الوقت	.5

يتضح من قيم معاملات الارتباط في جدول رقم "10" وجود علاقة جوهريّة دالة فيما يتعلق بمقدار الإيذاء والضرر الذي يتعرض له السائح، وذلك على النحو التالي:

- هناك علاقة ارتباطية طردية دالة بين الإيذاء والضرر المالي وبين ازدياد رد فعل السائح، فكلما زاد الضرر المالي كلما زاد رد فعل السياح لاسترداد المال. ويوضح

السياح ذلك بأنهم لا يهتمون إذا تعرضوا لعمليات نصب صغيرة خلال البيع والشراء، لكنهم إذا تعرضوا للسرقة وعمليات نصب في مبالغ كبيرة سرعان ما يتوجهون للجهات المختصة، والاتصال بالرقم الساخن للحصول على المال المسروق.

- هناك علاقة ارتباطية طردية دالة بين الإيذاء النفسي وبين ازدياد رد فعل السياح، فكلما زاد الضرر النفسي كلما زاد معه رد فعل السياح. ويوضح السياح بأنه يحدث ذلك عندما يحضرون مواقف عنف من المصريين في التعامل مع الحيوانات الأليفة، ويتدخل السياح لحماية الحيوانات.

- هناك علاقة ارتباطية طردية دالة بين الإيذاء والضرر الصحي وبين ازدياد رد فعل السياح، فكلما زاد الضرر الصحي كلما زاد رد فعل السياح، ويوضح السياح ذلك يحدث في حالات التعرض لإعياء بسبب استخدام أدوات طهي غير صحية، واستخدام مواد سامة في التنظيف.

- هناك علاقة ارتباطية طردية دالة بين الإيذاء والضرر الجسدي، وبين ازدياد رد فعل السياح، فكلما زاد الضرر الجسدي كلما زاد معه رد فعل السياح، كما في حالات التحرش الجسدي، والسرقة بالإكراه، واستخدام القوة في إجبار السياح على ركوب الجمال والخيول.

- هناك علاقة ارتباطية طردية دالة بين حجم الضرر المرتبط بإهدار الوقت، وبين رد فعل السياح، فكلما زاد حجم الضرر المرتبط بإهدار الوقت كلما زاد رد فعل السياح، ويوضح السياح ذلك بأنهم يعانون كثيرًا من إهدار وضياع الوقت، ولكن حينما يزداد إهدار الوقت الذي يمنع السياح من تنفيذ برنامج الرحلة السياحية، فإنهم لا يصمتون عن ذلك، ويسارعون في الشكوى والمطالبة بالتعويض. يتضح هنا مدى تعرض السياح للإيذاء والضرر من إساءات المعاملة باعتبارها أحد الجرائم السياحية التي تقع على السياح كمجني عليهم، ويتفق مع دراسة (David Botterill et al, 2010) في تصنيفها للجرائم السياحية للسياح المجني عليهم باعتبار جرائم العنف وإساءة المعاملة جرائم سياحية تقع على السياح كمجني عليهم.



توصيات الدراسة:

- 1- تدريب وتأهيل خريجي أقسام الإرشاد السياحي على كيفية التعامل مع السياح.
- 2- ضرورة وجود رقابة من وزارة السياحة تهتم بتوحيد أسعار خدمات المنشآت السياحية.
- 3- زيادة وعي الإعلام والمسؤولين بأهمية السياحة باعتبارها نشاط اقتصادي قومي وليست نشاطاً ترفيهياً هشاً، تدر عائداً يومياً للحكومة المصرية يمكنها من خلاله مواجهة التضخم.
- 4- وجود قناة تليفزيونية خاصة بالسياحة، وتسويق السياحة، وإرجاع برنامج خمسة سياحة الذي كان يبث على القنوات التليفزيونية، ويساعد على نشر الوعي السياحي.
- 5- تدريب العاملين بالمطار على حسن معاملة السياح، وأن يكونوا دائماً تحت رقابة مباشرة من المسؤولين بالمطار، وفتح منافذ خروج كثيرة في المطار.
- 6- توفير وسائل مواصلات خاصة بنقل السياح من المطار، بحيث يمكن محاسبة ومراقبة السائق، و دورات تدريبية للسائقين على حسن القيادة، وزيادة المهارات، وأن يكون لديه لغة أجنبية على أن تكون اللغة الإنجليزية، وسلامة وسائل النقل من أتوبيسات وسيارات أجرة، ويراعي أن تكون من أحدث الموديلات.
- 7- مراقبة رجال الأمن للباعة الجائلين في المواقع الأثرية، بحيث تفرض رقابة شديدة عليهم، تمنع تسلل الباعة غير المرخص لهم التعامل مع الأجانب، لمنع خداع السياح وإساءة معاملتهم في المنطقة السياحية.
- 8- زيادة عدد سيارات شرطة السياحة؛ بحيث تكفي لتأمين جميع الأفواج السياحية، وأن يكون عدد سيارات شرطة السياحة متناسب مع عدد الأفواج السياحية.

المصادر والمراجع

أولا : المراجع العربية :

- 1- إبراهيم أحمد أحمد حموده (2013) أثر جرائم المال على صناعة السياحة في مصر، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، مج 10، ع 2، ص ص : 57-84.
- 2- إلهام بوحناش، فاطمة الزهراء شريط (2014) تأثير عوامل الجذب السياحي على سلوك السياح: دراسة حالة ولاية جيجل، رسالة ماجستير، قسم علوم التيسير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة جيجل.
- 3- أميرة رمضان محروس (2018)، الاستحسان الثقافي للعنف ضد المرأة : دراسة في سوسيولوجيا العنف بمدينة القاهرة الكبرى، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة القاهرة.
- 4- بيروديو (1995)، أسئلة علم الاجتماع حول الثقافة والسلطة والعنف الرمزي، ت: إبراهيم فتحي، دار العالم الثالث، القاهرة.
- 5- فوزى عبدالرحمن إسماعيل، هدى سيد لطيف، منى زين سعد (2016) المعوقات الاجتماعية والاقتصادية للسياحة الداخلية : دراسة على شرائح إجتماعية متباينة، مجلة العلوم البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية، كلية البنات، جامعة عين شمس، المجلد الثالث والثلاثون، الجزء الثالث، ص ص : 269-294.
- 6- قاسم سعاد (2016) الجرائم السياحية وأنواعها، قراءة نظرية ومفاهيمية، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، العدد 15، المجلد 2، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
- 7- عادل محمد خير (1989) الجرائم السياحية في التشريع المصري، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى.
- 8- عاطف عدلى عبدالعبيد (1993) مدخل الاتصال والرأى العام، الطبعة الأولى، دن، القاهرة.
- 9- عبدالرحمن أحمد عبدالحى، هبة الله أحمد مختار (2019) الظواهر السلبية بالشارع المصري وتأثيرها على الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة - كلية السياحة والفنادق -جامعة الفيوم، المجلد (13)، العدد(1)، ص ص 87-105.
- 10- عدلى السمري (2009) علم الاجتماع الجنائي، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان.
- 11- _____ (2011) علم الاجتماع الجنائي، الطبعة الأولى، الزعيم، القاهرة.
- 12- على بن فايز الجنى وآخرون (2004) الأمن السياحي، الطبعة الأولى، جامعة نايف العربية



للعلوم الأمنية، السعودية.

- 13- على الطاهر لقوس (2016) السلطة الرمزية عندبيربورديو، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسبية بن بوعلی بالشلف، ع16، ص ص : 39-46.
- 14- محمد عارف (1975) الجريمة في المجتمع، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 15- محمد عاطف غيث (1997) مجالات علم الاجتماع المعاصر: أسس نظرية ودراسات واقعية، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- 16- محمد عبدالهادى عبد الحكيم (2017) الجرائم المتعلقة بالسياحة: دراسة في علم ضحايا الجريمة وعلم الإجرام السياحي، المجلة القانونية المتخصصة في الدراسات والبحوث القانونية، جامعة أسيوط، المجلد الرابع، ع2، ص ص:
- 4458-4354.
- 17- نرمين السيد محمد أحمد الخطاب (2020) مقترح لتحسين الصورة الذهنية للسائح الأجنبي في ضوء الظواهر السلبية للمجتمع المصري، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 19، العدد 2، ص ص : 297-315.
- 18- نورة عامر (2011) دراسة التصورات الاجتماعية للكتابات الجدارية في المجتمع الجزائري: دراسة ميدانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، المجلد (8)، العدد (2)، ص ص 30 : 40

ثانيا: المراجع الأجنبية

- 1- Aune, J. A (2011)The Scholastic Fallacy ,Habitus ,and Symbolic Violence :Pierre Bourdien and The Prospects of Ideology Criticism ,**Westren Journal of Communication** ,London ,Vol: 75, No:4 ,pp;429-433.
- 2-Charles J. M (1990) Dictionary of Hospitality Travel and Tourism, New York.
- 3-David, B (2010) Tourism and Crime , Key Themes , Goodfellow Pub., UK.
- 4-Duha T. Altindag(2014) Crime and International Tourism,J. of Labor Res.,Vol.35:1,Springer Pub., USA.
- 5-Ghada, M.K(2016) Investigating The Tourists Harassment Effect on The Destination Choice : A Case Study Egypt , Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality Vol 13,No.1, pp; 91-102.
- 6-Griffin , C.E(2003) Analysis and Policy Recommendations Re Harassment of and Crime Committed by and Against Tourists in the Caribbean Tourism Integrated Standards Project (CTISP),pp; 968-984.
- 7-Jeong, S. (2008). Assessing Social Capital and Community Involvement , Social Network Analysis for the Sustainable , Amish Community , University of Illinois.

- 8-Jerome L.M.T(2007) Tourist Harassment :Review of the Literature and Destination Responses, **International Journal of Culture Tourism and Hospitality Research** 1(4), pp; 305-314.
- 9-Myriam, W. (2002) , La Violence Representations Et Ritualisations, La Harmattan, France.
- 10-Nicely,A and Ghazali,R.M(2014) Demystifying Visitor Harassment.**Annals of Tourism Research**, 48, pp;246-267.
- 11-Newman,O. (1972) Defensible Space, Crime Prevention Through Urban Design, New York , Ny: Macmillan.
- 12-Robert, H. and Joy H. (1996) Dictionary of Hospitality Travel and Tourism, ,Melbonne, Hospitality,Press.
- 13-Ryan,C.(1993) Crime , Violence , Terrorism Relationship , Tourism Management , 14 (3) ,pp;173-183.
- 14-Slavoj A. Medlik (2003) Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality, Butterworth Heinemann Pub, UK ,3rded.
- 15-https:\\ [www.unwto.org/glossary-tourism-terms=Tourism20% social20% cultural,personal20%or 20%business 2%professional 20%purposes](http://www.unwto.org/glossary-tourism-terms=Tourism20%social20% cultural,personal20%or 20%business 2%professional 20%purposes).



Middle East Research Journal

Refereed Scientific Journal
(Accredited) Monthly



Issued by
Middle East
Research Center

Vol. 87
May 2023

Forty-ninth Year
Founded in 1974



Issn: 2536 - 9504
Online Issn: 2735 - 5233