ISSN(Print): 1813-4521 OnIine ISSN:2663-7502
Journal Of the Iraqia University
available online at: https://www.mabdaa.edu.iq

تقويم ثقافة التعامل مع السياح من وجهة نظر السياح الأجانب
دراسة اثنوجرافية في العاصمة بغداد

م. م. حسن مطشر الجبوري
كلية العلوم السياحية /الجامعة المستنصرية
Email:hasan.mutashar@uomustansiriyah.edu.iq

الملخص:

يرتكز الهدف الأساسي للبحث في الكشف عن ثقافة التعامل السياحي متمثلة بالسلوكيات الثقافية التي يتعامل بها المجتمع العراقي ,كمجتمع مضيف للسياح الأجانب . وذلك من خلال منظور السياح الأجانب, واستكشاف تجاربهم وتفاعلهم مع المجتمع .استخدم المنهج الاثنوجرافي , والذي استند الى التأمل في التجارب الشخصية السابقة والمشاركة مع تجارب السياح في التعامل مع المجتمع المضيف. وكذلك اجراء المقابلات بشكل مباشر او عن طريق الانترنت وكذلك الاطلاع على الأفلام التي انشأها السياح الأجانب على قنواتهم في مواقع التواصل الاجتماعي . توصل البحث الى وجود رضا كبير من وجهة نظر السياح الأجانب عن المعاملة والسلوك الإيجابي الذي لمسوه من قبل المجتمع المضيف . وبالتالي يؤثر في قرار السائح الأجنبي في اختياره العراق كوجهة ومقصد سياحي ناشئ ومنافس في السوق السياحية العالمية .

المقدمة:

تعد السياحة واحدة من اهم عوامل التواصل بين الشعوب , والتقاء الثقافات المتنوعة ,والتي تسهم في ترسيخ المفاهيم الإنسانية بين الأمم والشعوب. وتطورها وثقافيا واقتصاديا . لذلك تمثل الثقافة السياحية للمجتمعات المضيفة للسياح الأجانب واحدة من اهم العوامل التي تعتمد عليها صناعة السياحة . اذ تعد الثقافة السياحية للمجتمع من تعامل وسلوك تجاه السياح . ركيزة أساسية في جذب السياح . ونتيجة للتغيرات السياسية والاقتصادية والثقافية المستقرة التي طرأت على العراق في السنوات الأخيرة ولاسيما العاصمة بغداد, انعكست على واقعه الأمني بشكل ملحوظ ,بدا واضحا وجود حركة سياحية عالمية من خلال رؤية السياح الأجانب في العاصمة بغداد او مناطق أخرى من العراق رغم قلتهم قياسا بالدول السياحية الاخرى , سواء اللقاء بهم او رؤيتهم على مواقع التواصل الاجتماعي وما ينشروه من مقاطع مصورة عن تجوالهم في ازقة وشوارع بغداد القديمة او مناطق أخرى في العراق.وتأسيسا على أهمية السياحة وما لها من اثر اقتصادي كبير على العراق ,وربما ستكون في المستقبل رافدا مهما لايقل عن الموارد الاقتصادية الأخرى التي تسهم في الدخل القومي .كان لابد من توظيف الخبرات التي تعلمناها من تخصص السياحة والسلوك . ولكوني تدريسي في الجامعة ومارست تدريس المواد التي تختص بالسلوك والسياحة و المجتمع .وجدت انه من الأفضل ان اطلع شخصيا على رأي السياح الأجانب في التعامل الذي وجدوه من قبل المجتمع, لما في ذلك من كشف عن مستوى ثقافة المجتمع في التعامل مع السياح ,والذين يحملون مختلف الثقافات .والهدف من ذلك هو لجعل صناعة السياحة متمثلة بسلوك المجتمع المضيف كإحدى المرتكزات المهمة التي تعتمد عليها صناعة السياحة في البلدان التي تنشد التطور والتقدم السياحي. ولتعزيز السلزكيات الإيجابية وتشخيص السلبيات في التعامل مع الزوار الأجانب .

مشكلة البحث

من خلال ممارسة مهنتي كأستاذ جامعي وتدريسي لمادة السلوك السياحي و تخصصي به لأكثر من عشر سنوات .اكتشفت عن طريق الملاحظة الميدانية زيادة سنوية بأعداد السياح الأجانب , بدا واضحا في السنوات الاخيرة ازديادا في اعداد السياح الاجانب الذين يتجولون في بغداد وكل محافظات العراق ,وما يثير الاهتمام هو مشاعرهم العاطفية تجاه المجتمع العراقي . ومن هنا كان لابد من البحث عن الأسباب التي جعلتهم يشعرون بالحب والود تجاه المجتمع العراقي, وعلى الرغم من ان المجتمع العراقي كان في فترة انقطاع طويلة عن رؤية السياح

الأجانب , دامت لاكثر من ٤٠ سنة . فكان لابد من الوقوف امام هذه الحالة والعمل على كشف الإيجابيات و السلبيات التي رافقت السائح الأجنبي عند تعامله مع المجتمع العراقي . لذلك كانت الفكرة تتجسد في السؤال عن اهم ما وجده السائح الأجنبي من تعامل وسلوك جعله يشعر بالرضا والارتياح في جولته السياحية ؟ وكذلك الكشف عن كل ما شاهده من سلبيات عند تعامله مع المجتمع ؟ وقد تكون الإجابات عن هذه الأسئلة رافد مهما في التأسيس لصناعة سياحة عالمية في العراق ,لاسيما ان العراق يزخر بالموارد السياحية المهمة . وكونه يمتلك اقدم الحضارات العظيمة ومركزا مها لتاريخ الحضارة العربية والدينية . ولذلك توجهت لمقابلة السياح الأجانب لغرض تقويم ثقافة التعامل للمجتمع العراقي مع السياح الأجانب .وكان لابد من اختيار منهجا بحثيا مناسبا للقياس ويكون دقيقا للحصول على المعلومات الحقيقية والدقيقة . ولم اجد منهجا دقيقا مثل المنهج الاثنوجرافي ,كونه يتيح للباحث مرافقة السائح والتشارك معه في تفاصيه اليومية وملاحظة السلوك ,اذ ان السلوك يقاس بالملاحظة والمراقبة المنهجية كإحدى أدوات القياس الدقيقة , . وهو ما قد يؤسس الى تشخيص اهم الإيجابيات والسلبيات الموجودة في المجتمع العراقي كمجتمع مضيف للسياح الأجانب.

أسئلة البحث

١- ماهو تقويم السياح الأجانب لثقافة تعامل الشعب العراقي مع السياح الأجانب؟

٢- ماهي الصفات التي يتميز بها المجتمع العراقي كمجتمع مضيف للسياح الأجانب؟

اهداف البحث

يهدف البحث الى التركيز على ثقافة التعامل للمجتمع العراقي مع السياح الأجانب، وتقويمها من وجهة نظر السياح الأجانب، متمثلة بالنقاط التالية:

١- البحث والاستقصاء في تجارب السياح الأجانب من خلال التشارك معهم في جولاتهم اليومية.

٢- فهم الواقع واستكشافه وتحديد اتجاهات السياح الأجانب ومنظورهم للواقع العراقي كمجتمع مضيف وناشئ في السوق السياحية العالمية.

٣- تحديد اهم الصفات والخصائص التي يتميز بها الشعب العراقي كمجتمع مضيف.

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث من خلال التركيز على المجتمع بصفته احدى المرتكزات الرئيسية التي تعتمد عليها صناعة السياحة. وتقويم الثقافة السياحية للمجتمع كسلوك و تعامل من قبل السياح الأجانب , وهو ما يسهم في تحديد السلوكيات الإيجابية وتطويرها وتنميتها . لما في ذلك من خدمة نحو الارتقاء بثقافة التعامل للمجنمع وبناءه بشكل جاذب للسياح كونه احدى مرتكزات صناعة السياحة .

منهجية البحث

اتبعت الدراسة المنهج الاثنوجرافي، اذ يعد المنهج الاثنوغرافي من الطرائق النوعية لتحصيل البيانات, والتي تعتمد عليها العلوم السلوكية و الاجتماعية ,وتتطلب التعايش مع الحياة اليومية والانغماس في ثقافة المجتمع المراد دراسته (Sangasubana,2011:568) بها , لذلك فمن الممكن ان يتم اجراء الدراسة النوعية على عينة صغيرة او فرد واحد (Patton, 2015). فالملاحظة والمقابلة هي من الوسائل المهمة لجمع البيانات , والتي تسهم بعد ذلك في الوصول الى الاستنتاجات بشأن سلوك وتعامل وثقافة المجتمع والافراد . تساعد هذه الطريقة الباحثين في الكشف عن القضايا الذاتية للسياحة , والتي تكون من الصعب الوصول اليها في المناهج البحثية الأخرى . ويقدم المنهج الاثنوغرافي بصورة عامة فهما عميقا واكثر شمولية للظواهر السياحية , وبالتالي يسهم في تطور المعرفة في هذا الحقل (Ribeir,et al.,2020:2547-2567) . يشارك عالم الأثنوجرافيا المجتمع ويندمج معه , ويتحدث الى الكثير من الافراد بهدف الوصول الى المعلومات التي تساعده في فهم طريقة حياتهم وما يحملون من أفكار وثقافات . كما ان البحث الاثنوجرافي يتيح لي كمتخصص ومحتك مع السياح الأجانب ,الوصول الى فهم وادراك لتجاربي الماضية في الاحتكاك مع السياح الأجانب . اذ ان الاعتماد على الأساليب الكمية ليس كافيا في الوصول الى النتائج المرجوة , لذلك اعتمد البحث على الأسلوب الاثنوجرافي, كما تتيح مراقبة تصورات الفرد وردود افعاله رؤى ذات قيمة في التجارب والانشطة السياحية التي يقوم بها السائح(Buckley&Cooper,2022:1-9) . وجوهر الملاحظة والتشارك في حياة الاخرين . هو بما يقوم به الباحث من مراقبة مكان بحثه , من خلال التشارك مع الأشخاص او مراقبتهم في بيئتهم ,ويكون حاضرا في المشهد بشكل تكراري , وبكلا الحالتين من خلال الملاحظة والمقابلة يراقب الباحث كل ما يراه ويصفه ويفسر تعامل وسلوكيات الأشخاص, ويحلل تفاعلاتهم , والأحداث التي تكون ذات صلة بموضوع البحث , وذلك بهدف الحصول على معلومات منهجية لسلوك المجتمع وافكاره وثقافته .وكذلك تعد

المقابلة عبر الانترنت من المقابلات التي يتم من خلالها الوصول لنتائج افضل حول الموضوع المراد السؤال عنه, اذ تشير بعض الدراسات على انها اكثر مصداقية وانفتاح حول حياتهم وتجاربهم الشخصية (Fox,2009:10). كما ويمكن الحصول أيضا على المعلومات من مصادر أخرى , مثل البريد الالكتروني , التقارير, النشرات الاعلانية ,بيانات الصحافة ,المواقع على شبكة الانترنت ,التقارير السنوية, القنوات الخاصة بالسياح على مواقع التواصل الاجتماعي مثل يوتيوب وفيس بوك وموقع اكس تويتر وغيرها ,والتي تبين مشاعر غالبية السياح تجاه المجتمعات التي يقومون بزيارتها . فهي من الوسائل الجيدة للتعرف على نظرة السائح الدولي لثقافة الشعوب وكيفية التعامل معه ,وابداء رأيه عن زيارته بانفتاح و دون ضغوط.كما يوفر البحث الاثنوغرافي مجالا واسعا للباحث في التعمق في السياحة كونها جزء من اختصاصي الدقيق(السلوك السياحي) ,وتتيح مجالا واسعا لإظهار الهوية كمتخصص , لسرد الاحداث بشكل واقعي والابتعاد عن الطريقة التقليدية في الكتابة والكشف عن الخبرات على مدار سنوات العمل كأستاذ جامعي وكخبير في مجال السلوك والسياحة .أخيرا اضع هذا البحث امام المتخصصين كبحث غير تقليدي ويمثل حالة جديدة في الدراسات والبحوث في العراق, مستندا الى تجاربي الشخصية ك "شاهد عيان مباشر" في بيئة البحث . ولا اقصد هنا ان يكون هدفي ان انقل تجاربي لسرد احداث وقعت لي كباحث على وجه الدقة, بل لانقل المعنى الحقيقي بالنسبة لي من كل التجارب التي حدث لي مع السياح الأجانب والمجتمع المضيف , للوصول الى شراكة الأفكار مع القارئ , ليعيش ويتفاعل معها كما عايشتها.

طرق الحصول على البيانات

على اعتبار ان البحث يعتمد على المنهج الاثنوغرافي يتيح هذا النهج الشامل للباحثين اكتساب فهم عميق للمجموعة السياحية وتجاربهم (Wittel, Wilson , Burrail & Dashper,2022) فان هناك ثلاث أساليب للحصول على المعلومات في البحث الاثنوغرافي وهي :المقابلات والملاحظة والارشيف المكتوب والمرئي(Angrosino,2007) ,وعلى التجارب والمعايشة مع السياح والمجتمع والتجارب الشخصية ,فهو يتيح لي العودة الى تجارب سابقة مع السياح الأجانب كمتخصص وشاهد وملامس للواقع ,وفي الشوارع والمدن التي اجري بها البحث على وجه التحديد, كما قمت بأجراء مقابلات عديدة مع السياح الأجانب بحكم تواجدي المستمر في مكان البحث , وطرح عدة أسئلة عن تجاربهم مع المجتمع العراقي المضيف من ناحية التعامل والسلوك تجاههم . اذ اعتمد الباحث على مجتمع البحث بشكل شامل جميع المتواجدين في مكان البحث وحدود البحث, كذلك ركز الباحث على المقابلة التي تتسم بالتنظيم وتحديد الأسئلة بشكل مسبق. والحوار المتبادل المبني على إعطاء مساحة للمبحوثين بالتعبير عن آرائهم بحرية وسهولة , مع الاخذ بالاعتبار تغيير الأسئلة او الإضافة لها حسب المعطيات والمبررات اثناء المقابلة. لإعطاء اكبر قدر من المعلومات الى الباحث . ويأخذ أسلوب المقابلة أهمية كبيرة في جمع البيانات والمعلومات المطلوبة، اذ تزيد المقابلة من مصداقية وموثوقية الدراسة (polit&Beck,2014) . حيث توفر أداة علمية دقيقة لاكتشاف ومعرفة وجهات النظر الخاصة بالسياح الأجانب تجاه المجتمع متمثلا بسلوكه وتعامله وثقافته السياحية من خلال تجاربهم وتفاعلهم ومشاركتهم مع المجتمع المضيف. ولم يكن الهدف من مقابلة السياح الأجانب البحث الاكاديمي فقط وانما الوقوف على تجاربهم وسماع القصص التي مرت عليهم عند اختلاطهم مع المجتمع العراقي كمضيف لهم . تعد المقابلة النوعية البحثية من أدوات جمع المعلومات المهمة وتحتوي على التواصل اللفظي بين الباحث والمبحوث المشارك (Fox & Midlands, n.d.) , ومما دفع الباحث لجعل المقابلة النوعية أداة رئيسية هو إمكانية العمل بها ضمن البحوث النوعية ,اذ يمكن اجراء البحث على عينة صغيرة او شخص واحد (Patton, 2015) .أجريت المقابلات مع المبحوثين الذين شاركوا في البحث في عدة مواقع منها اثرية كموقع عقرقوف , وشوارع وازقة قديمة في بغداد , وتحديد في شوارع الرشيد و المتنبي و الصدرية . ولمدة عامين ٢٠٢٢-٢٠٢٣ . أجريت منها ٧ مقابلات حضورية مع التشارك لمدة ٥ ساعات للاطلاع على تعامل المجتمع مع السائح وكيفية تجوال السائح بين الناس وملاحظة ردود الفعل عن طريق لغة الجسد او الاتصال اللفظي ,اذ ان الإيماءة او التعبيرات التي تظهر على الوجه تعد واحدة من الوسائل المقنعة لتوصيل المشاعر , اذ مهد ذلك الى استكشاف أسئلة أخرى من خلال تعامل الناس مع السياح الاجانب. كذلك البحث والاستقصاء في الأفلام والمقاطع المصورة التي اجراها السياح في الشوارع والمدن العراقية . وايضا عن طريق الايميل او التحدث الالكتروني بالجات في مواقع التواصل مع السياح الذين عادوا الى بلدانهم ,للاستفسار عن تجاربهم وتفاعلاتهم مع المجتمع العراقي المضيف لهم .وبعد ذلك افرغ الباحث كل ما حصل عليه عن طريق الوسائل المتاحة في مستندات الوورد . كانت الأسئلة الرئيسية الموجهة للسياح الأجانب متعلقة بكيفية رؤية وتقييم تعامل المجتمع معهم , وعن تصوراتهم في المقارنة مع المجتمعات التي ضيفتهم في الأماكن السياحية العالمية .وتشخيص اهم الجوانب الإيجابية او السلبية في تجاربهم مع المجتمع المضيف اثناء زيارتهم للعراق.

تحليل البيانات

عند الوصول الى عملية تحليل البيانات ,كان لابد من اختيار أسلوب يكون اكثر الأساليب التحليلية دقة في البحوث الاثنوغرافية ,اذ يتيح اسلوب التحليل الموضوعي نتائج دقيقة وجديرة بالثقة (Nowell, Norris, White & Moules, 2017). فهو يتيح مرونة اكثر في التعامل مع اتجاهات وانماط البحث بأسلوبين، أي الاستقرائي والاستنتاجي (Frith & Gleeson. 2004; Hayes. 1997; Niece 2011; Halldorson. 2009). لتنظيم البيانات وتحويلها في فئات محددة او موضوعات واضحة , وعرضها بأسلوب منهجي يركز على المعلومات. والتعرف على كل ماهو مشترك من معاني تخص معلومات المشاركين. وتم اتباع ست مراحل كما صنفها (Braun&Clarke,2012) .عند بداية المرحلة الأولى , تم قراءة المعلومات المتحصل عليها عن طريق المقابلات الشخصية المباشرة بشكل عميق ,ثم اعادة قراءتها بشكل متكرر ,للوصول الى فهم وادراك لكامل البيانات .ثم الانتقال للمرحلة الثانية وفيها يتم كتابة البيانات على شكل رموز أولية ,ويمثل الرمز تصنيف المعلومات الى مكونات وأجزاء مختصرة ,بهدف الوصول الى ربط فيما بينها بشكل له معنى لمشكلة البحث(Boyatzis,1998) .بعد ذلك يتم الانتقال الى المرحلة الثالثة يتم في هذه المرحلة استكشاف المعلومات , اذ يتم إعادة القراءة للبيانات المشفرة وفكها ومراجعتها ,وإيجاد العلاقة بين الرموز التي مرت في مرحلة سابقة. وهو ما أدى الى دمج الرموز المتشابهة مع بعضها البعض, والعودة الى تغيير التسميات لبعض الرموز, وتحويل المواضيع الى موضوعات رئيسية مثل (التجارب التي عاشها السياح المشاركين مع المجتمع المضيف المحلي) , او مواضيع تتفرع من المواضيع الرئيسية مثل(تصورات السياح المشاركين مع المجتمع المضيف) . بعد ذلك نمر الى المرحلة الرابعة وفيها يتم مراجعة كل المواضيع , والتأكد من ملائمة الموضوعات وتناسبها لجميع الأجزاء المشفرة والتي تكون كامل البيانات لغرض الإجابة عن تساؤلات الدراسة. ثم الانتقال الى المرحلة الخامسة وفيها يتم حصر وتسمية وتحديد المواضيع ,بعد قراءة البيانات والتأمل فيها اثناء الكتابة و التحليل . بعد اجراء هذه الخطوات يتم تحديد المعنى الأساسي لكل موضوع في جمل محددة ومختصرة تحت اسم معين وشامل لكل موضوع . وهنا نصل الى المرحلة الأخيرة وهي البدء بكتابة تقرير بشكل نقدي للبيانات وتحليلها وتفسيرها , وادراجها تحت سياقات موثوقة من الادبيات.

التصورات والاتجاهات عن المجتمع المضيف في العراق

عند رؤيتي الى اول السياح الوافدين الى العراق وتحديدا في شارع المتنبي، اثار فضولي وتساؤلاتي عن كيفية التفاعل الذي سيكون بينهم وبين المجتمع العراقي المضيف، فهي حالة تكاد تكون جديدة ان يرى المجتمع سياحا أجانب يتجولون بينهم بعد انقطاع دام لسنوات عديدة قاربت الأربعة عقود. وبعدها بدأت أرى الاعداد تتزايد، لم تكن بالأعداد الغفيرة ولكنها كانت بتزايد ملحوظ، فالعراق وكما متعارف عليه دخل في إنفاق الحروب والاضطرابات السياسية، الامر الذي جعل له صورة عالمية مضطربة كبلاد للحرب وانعدام الامن. لم أكن اعلم ما هي تصورات السياح تجاه كل ذلك، وكيف قرروا للمجيء رغم ان الصورة القاتمة التي أبرزها الاعلام العالمي كبلد ومجتمع للحرب وانعدام الأمان فيه. لذلك دخلت في نوبة تفكير عميقة للوصول الى طريقة لفهم ما يجول في رؤوس السياح الأجانب، وما الذي شاهدوه ولمسوه من المجتمع المضيف العراقي؟ لذلك تحدثت مع عدد من السياح الاجانب عن تصوراتهم واتجاهاتهم وتوقعاتهم عن المجتمع العراقي. في هذه الاثناء بدأت اعتقد ان من واجبي كمتخصص في السياحة ان ابحث عن عوامل نجاح السياحة في البلاد وجعل العراق سوقا عالمية للسياحة ,اذ ان العراق يمتلك موارد سياحية مختلفة يفتقر لها الكثير من بلدان العالم , وربما هو اول البلدان التي تمتلك الحضارات الأولى ,وتعج بمختلف المواقع الاثرية التي تؤرخ لفترات حضارية عظيمة في تاريخ العراق, لكن من خلال وجودي كانسان ولد في بغداد ويعيش فيها , لم اكن على تماس يومي بما يحصل في ازقة بغداد القديمة متمثلة في شارع المتنبي والصدرية وغيرها من الشوارع والازقة والمواقع الاثرية في بغداد وتحديدا في عقرقوف عند الجهة الغربية لبغداد. وفي احد الأيام سألني احد الأساتذة المتخصصين في السياحة عندما رأى انني كنت مع وفد هولندي في زيارة لمدينة عقرقوف ضم أساتذة يحملون درجة الدكتوراه، ومن بينهم دكتورة متخصصة بالأثار والتراث وعضوة ومستشارة في مجلس المباني الاثرية والتراثية في هولندا. سألني البروفسور المتقاعد عن تصورات الوفد عند رؤية الاثار ،فأجبته ان الوفد كان متحمسا جدا ومنبهر عند رؤية الزقورة التي تعتلي اثار عقرقوف ,فقد قالت لي البروفسورة ان الزقورة تفوق جمالا بعض الاهرامات المصرية ,بل هي بالفعل اجمل .وكانت مستغربة من عدم معرفتها بذلك ,وتساءلت من هو المقصر عن عدم معرفة العالم والسوق السياحية مثل هكذا موقع اثاري عظيم ؟ بعدها سألني البروفسور المتقاعد وهل ذهب الوفد الى مواقع أخرى ؟ فأجبته نعم ذهبنا الى ازقة وشوارع بغداد القديمة , وتحديدا في شارع المتنبي , وهنا سألني عن نفس السؤال الذي كان يدور في بالي وهو كيف سيكون تفاعل وتشارك التجارب للوفد الهولندي مع المجتمع ؟ فقررت ان تكون الأيام التالية هي جولات تشاركية

للوفد لأكون حاضرا وشاهدا دون التدخل عن تجاربهم مع المجتمع العراقي المضيف، ورؤية ما ينتج من خلالها من مشاعر واحداث قد تنتج في اخرها تقييما يكون الحكم فيه هو السائح الأجنبي عن تجربته مع المجتمع العراقي المضيف.

في البداية قمت بسؤال البروفسورة الهولندية والتي كانت تبلغ من العمر خمسون عاما، لماذا لم تزوري العراق سابقا **وماهي تصوراتك عن المجتمع العراقي؟**

البروفسيورة: كل ما كنت اعتقده عن العراق هو انه بلد حروب ولا امن فيه! وبغداد منطقة تعج بالانفجارات وعصابات القتل والسرقة! لذلك لم تكن ضمن اهتماماتي زيارة العراق او حتى التفكير فيه.

الباحث: كيف كان تعامل وسلوك المجتمع معك؟

البروفيسورة: انه امر مختلف تماما, فلم أرى شعب ودود بهذا الشكل. بل انني شعرت بحب عميق ومشاعر مؤثرة تجاه الجميع الذين غمروني بابتساماتهم وترحيبهم أينما ذهبت.

(مقابلة,٢٠٢٢/٣/٢).

وتوجهت بنفس الاسئلة الى الدكتور الهولندي فكانت الإجابة: اعتقد انني سأجيب مثل ما قالت البروفسورة كنا نضن ان البلد يعج بكل أنواع الموت والقتل والفقر والدمار، ونستغرب اننا رأينا عكس ذلك! (مقابلة ٢٠٢٣/٣/٢).

الباحث: على وفق أي مصدر كونت تصوراتك؟

الدكتور الهولندي: من الاخبار التلفزيونية ,وما ينقل في الصحف والمواقع الالكترونية.

الباحث: كيف كان تعامل وسلوك المجتمع معك؟

الدكتور الهولندي: لا يمكن ان اصدق ان ما سمعته هو الحقيقة , فما رأيناه من هذا المجتمع هو شيء عظيم, فكل الناس تبتسم وترحب بنا , ويقدمون لنا الغذاء والسلع بشكل مجاني دون مقابل, وهذا ما لم اراه في كل دول العالم. انه شعب طيب ومحب وودود (مقابلة ٢٠٢٣/٣/٢).

من خلال هاتين الاجابتين وجدت انه من الأفضل ان يكون تركيزي الأول عن معرفة التصورات للسياح الأجانب عن العراق وبغداد كمجتمع مضيف للسياحة , فأجوبة الوفد الهولندي اثارت الكثير من التساؤلات لدي ,وربما التساؤل الأهم هو عن التصورات لدى السائح الأجنبي قبل القدوم الى العراق ,وما الذي شاهده ولمسه بعد الزيارة.وهنا بدأت بداية البحث لإظهار الحقيقة وتقويم الاحداث بشكل موضوعي، ومرافقة أكبر عدد من السياح الأجانب اثناء تجوالهم والتشارك مع تجاربهم لرؤية الحقيقة بشكل واضح وتحليل موضوعي.بعد ذلك اتجهت في اليوم التالي الى شارع المتنبي وكان بنيتي ان التقي السياح الأجانب المتواجدين في هناك، لاسيما الذين امضوا فترة في العراق ,بهدف التشارك معهم في جولاتهم وسؤالهم عن تجاربهم مع المجتمع العراقي، فعند دخولي الشارع شاهدت اثنان من السياح كان أحدهم سائح بريطاني اسمه . Jay Palfrey وسائحة من بورتوريكو اسمها Stephanie. كانا يجلسان على رصيف احدى المقاهي، بعد ان القيت السلام عليهم، عرفتهم بنفسي واخبرتهم انني أستاذ في اختصاص السلوك السياحي ,وارغب في الحديث معهم عن تجربتهم السياحية في العراق ,ولاسيما عن التعامل الذي لمسوه من المجتمع العراقي .وتوجهت بالسؤالين التالين لهما : عن تصوراتهم عن العراق قبل السفر اليه ؟

سؤال ١: ماهي تصوراتك عن العراق قبل السفر اليه؟

سؤال٢ : كيف كان تعامل وسلوك المجتمع معك؟

Palfrey : منذ ان فكرت بالمجيئ الى العراق ,كنت اجهله تماما ,كل ما كنت اراه واسمعه ,كان من خلال التلفزيون .كانت الاخبار عنه اما حرب او انفجارات دموية ,وحوادث للاختطاف والقتل . وبعد ان التقيت ببعض السياح الذين زاروا العراق ,كانت ردود افعالهم مختلفة جدا ,فقد اخبروني ان البلد جميل جدا وفيه شعب ودود جدا وكريم ولطيف .وبعدها قررت المجيئ الى البلد .وهنا قابلت الكثير من الناس الذين كانوا كرماء وودودون جدا ولديهم تعامل لطيف جدا .

سؤال٣ :ماهي السلوكيات التي اثارت انتباهك سواء كانت سلبية ام ايجابية ؟

Palfrey: المجتمع العراقي مجتمع يكاد ان يكون فريد من نوعه ,بسبب التعامل الذي لم اجد مثله في الكثير من البلدان التي قمت بزيارتها, فعلى سبيل المثال لم أرى أصحاب مقاهي او بقالة يرفضون ان يأخذوا الأموال مقابل شراء بضاعتهم ,فهم يرفضون اخذ المال مني حالما يعرفون انني سائح اجنبي, بل ان الكثير من الناس عرضوا علي الذهاب معهم الى بيوتهم والمبيت عندهم كضيف ! (مقابلة ٢٠٢٣/٣/٥).

ثم قمت بإعادة نفس الأسئلة على سائحة من بورتوريكو Stephanie

سؤال ١: ماهي تصوراتك عن العراق قبل السفر اليه؟

سؤال٢ : كيف كان تعامل وسلوك المجتمع معك؟

سؤال٣ :ماهي السلوكيات التي اثارت انتباهك سواء كانت سلبية ام ايجابية ؟

Stephanie: بالفعل كل ما ذكره Palfrey عن الاخبار والاحداث التي كنا نسمعها عن العراق كانت هي من تشكل المعرفة لنا عن العراق,فكثيرا ما كنت أتصور ان هذا البلد هو يعيش على مدار السنين في دوامة الموت, فهو يتصدر نشرات الاخبار منذ ان كنت طفلة في سن السابعة وكنت أرى الاخبار وفيها يظهر العراق كبلد فيه عصابات وجماعات للقتل , وتصورت ان من يدخل هذا البلد سيختطف ويقتل ,فقد شاهدت حادثة اختطاف ماركريت حسن في عام ٢٠٠٤ , والتي كانت تقوم بالخدمة الإنسانية لاطفال العراق , شاهدت مختطفيها وهم يلوحون بالسكاكين لذبحها وكنت آنذاك مرعوبة جدا , وتصورت انه بلد يمتاز شعبه بالعنف والقتل . ولكن حين التقيت بالكثير من الناس تغيرت فكرتي تماما , فمعظم المحال التي كنت اشتري منها عاملوني بلطف شديد جدا ,لم اجد أي تعامل سيئ معي ,بل كنت اشعر ان هناك ترابط عاطفي وحب بيني وبين الناس, وكثيرا ما امتنع أصحاب المقاهي من اخذ المال مني ,وقدموا لي هدايا وطعام بشكل مجاني,, وهذا التعامل لم اشاهده في أي بلد زرته انه شعب كريم جدا . (مقابلة ٢٠٢٣/٣/٥)بعد ان الأجوبة السريعة التي ادلى بها Palfrey و Stephanie اخبرتهم انني اود مشاركتهم في الجولة الروتينية المعتادة لهم ,وماهي الأماكن التي يحبون الذهاب لها وما الذي جذبهم ؟ كانوا بغاية اللطف وتمت الموافقة ,لاسيما انني اخبرتهم انني اود ان أرى تعامل المجتمع معهم , قال Palfrey لنذهب الى أبو يعقوب عند ناصية شارع المتنبي ,وساراهنك انه لن يتركني ادفع المال نظير الشاي ,خصوصا ان عرف ان معي شخص . ووصلنا الى أبو يعقوب بائع الشاي فطلب Palfrey ثلاثة اكواب من الشاي ,وشاهدت ان هناك حب وود بينهم وبين أبو يعقوب ,ابتسامته كانت تجعلهم فرحين جدا ,حتى انهم اخبروني ان المجيئ لابو يعقوب هو شيئ اشبه بالطقوس لبداية جولتنا ويومنا .وفعلا فقد امتنع بائع الشاي من اخذ المال منهم ,وقال لهم انتم ظيوفي ,وكان يبتسم ويشعرهم بحب كبير . فنظر الي Palfrey وقال : الم اخبرك بهذا ؟ كذلك كانت Stephanie وهي تبتسم وتقول ان غالبية من التقيناهم كانوا لا يأخذون المال منا ,ويقولون انكم ضيوفنا .وفي اليوم الثاني عدت مع السياح الاخرين من هولندا , وذهبنا الى زقورة عقرقوف التي تقع غرب بغداد , فدخلنا المدينة الاثرية ,. وعند لقائي بالمشرفين عن الموقع قلت لهم ان الوفد من هولندا ,فرحبوا بنا ودخلنا ,كانت الابتسامات اين ما نظر افراد الوفد,الناس كلهم يقابلون نظراتهم بالابتسامة والحب . جلسنا في الحديقة الكبرى للمدينة الاثرية ,فجاء لنا طفل صغير يحمل صحون فيها طعام وكيس من الفاكهة ,ويقول انها هدية من عائلته التي تجلس هناك .فتأثر الوفد كثيرا بهذا الموقف وقالوا انهم لم يمروا بهكذا موقف جميل وفيه كمية كبيرة من العاطفة والحب. وبدأ الوفد بتناول الطعام وكانت السعادة تغمر الجميع . فقلت لهم كيف ستشربون الشاي ,فهذا الموقع لا يقدم الشاي لانه في طور الانشاء . كان الناس يجلسون على شكل حلقات من العوائل التي تفترش الأرض الخضراء وتتناول الطعام . ومن عادة العراقيين انهم يحبون مشاركة الاخرين ما يتناولون من طعام او شراب , فجاءت امرأة كبيرة وهي تحمل دلو من الشاي ومعه اكواب ,قالت انه من صنعها وفيه الهيل المحبب للعراقيين ,فتناول الوفد الشاي وقد كانت تملأ عيونهم السعادة والذهول من المشاعر والعواطف التي يبديها الناس تجاههم .وعند خروجنا تفاجأنا بالشاب الذي استقبلنا عند دخولنا وهو يرتدي الزي العربي التقليدي , ويستعمل الفن الشعبي المسمى (هوسة) ليعبر به عن حبه وترحيبه بالوفد الهولندي , وهو يرقص قائلا (اهلا وسهلا زارتنا اليوم هولندا) , وكانت تقف بجانبي Dr Monica وهي دكتوراه في التراث والاثار , قلت لها ما يعنيه الشاب تجاه الوفد . فقالت ان هذا الحب والود والترحيب لا اصدق انه يصدر من مجتمع يرى السياح اول مرة , بل ان هذه ثقافة في التعامل لا يمتلكها الا شعب له حضارة عظيمة اثرت في سلوكه وثقافته .عدت الى البيت لأستريح من يوم طويل عشته مع الوفد الهولندي ,بعدها تابعت الفيديوهات التي وضعها بعض السياح الأجانب في قنواتهم التلفزيونية . شاهدت فديو في يوايوب للسائحة الايرلندية Newenham. Janet تتجول في بغداد وتدخل في محل بسيط للمجوهرات والتحف تملكه امرأة مسنة ,فرحبت بها بشكل غاية بالروعة ,وبعد ان تجولت في كل ارجاء المكان ,اهدتها مجوهرات ,فقالت السائحة (Newenham,2021,2:28) : يا رفاق كدت ان ابكي عندما أصرت السيدة على اعطائي كل هذه المجوهرات مجانا , قالت لي بأنها هدية مني لأنها لم يمر عليها سياح منذ فترة طويلة . لقد رفضت في البداية ان اخذ الهدية لكنها أصرت واعطتني المجوهرات, انها لطيفة للغاية .وفي الفديو الاخر لها, كانت تتجول في الشارع فاستوقفها رجل اربعيني وقال لها اته يريد ان يغني لها اغنية ,فغنى وكانت سعيدة جدا, ثم ذهبت في نفس الفيديو الى شارع أبو نؤاس ,وحضرت احتفال للشباب ,فوقفت مع بعض الشباب وتكلموا معها باللغة الإنكليزية , وادوا مشهدا قالوا لها انه من مسلسل بيكي بلاي ندرز ,وهم يبتسمون ويضحكون معها بشكل عفوي وبسيط ,ثم ذهبت وافترشت الأرض مع شباب اخرين وغنت معهم وكان الجميع في غاية

السعادة.(Newenham,2021,8:55)في اليوم التالي شاهدت فديو للسائح الأمريكي Barnard, Doug في اول زيارة له للعراق ,كان في يومه الثاني في بغداد ,وبعد ان رحب به الكثير من الناس ,قال انه امر غير معقول ,فلا يمكنك ان تسير دون ان يأتي لك شخص ويصافحك , يعرضون عليك الضيافة في أي مكان تزوره ,انهم في غاية الحب واللطافة وودودون جدا .كان أينما يسير بلاقي الترحاب والابتسامة من الجميع (Barnard,2024,2:51).في الفيديو الاخر تظهر سائحة من اسكتلندا Wandering Emma , اليوم سأسافر ,لكني سأشتاق الى هذا البلد ,وسأشتاق للجميع ,ساشتاق للناس الذين كانوا يقولون اهلا ,سأشتاق لشرب الشاي معهم , لا اعلم ماذا افعل ,ولكني اريد العودة الى العراق .هذا غريب لم اشعر بمشاعر مثل هذه من قبل !! ثم نقول انا حزينة جدا لمغادرة هذا ابلد, انا عاطفية جدا اليوم ,اريد ان ابقى ! بعد ان تجولت في بغداد لأيام طويلة , فقد عشت معهم وكانوا ودودون جدا وكرماء ولطفاء جدا ,اكاد ان ابكي لأني سأغادر العراق رغم ان لدي أصدقاء في الخارج لكني أحببت هذا البلد واحببت شعبه الودود والمحب(Wandering ,2023,0:6–3:7).فديو اخر للسائح Jay Palfrey, يظهر فيه بعد تجواله ليوم كامل من الصباح الى المساء في بغداد ,يقول : كان يوما يفوق الخيال , انا سعيد جدا ,امل ان أكون قد أظهرت لكم الصورة كاملة لهذه الثقافة الجميلة وهذا الشعب الكريم (Palfrey ,2021,14:48–19:3).وفي السنة التي كنت اجري فيها البحث كانت هناك بطولة ينظمها العراق تسمى (كأس الخليج) . اجتمعت فيها ثمان دول للتنافس على الكأس، فحضر الى العراق وتحديدا في مدينة البصرة التي تقع جنوب العراق وملاصقة لدولة الكويت. حضر اليها مشجعين من كل دول الخليج العربي والدول العربية وبعض السياح من دول العالم. كان انطباع الجميع من السياح حول المجتمع انهم تفاجأوا من التعامل معهم بهذه الحفاوة والمحبة واللطف فقد فتحوا لهم بيوتهم ومطاعمهم ومقاهيهم والكثير من أصحاب المطاعم والسكن والمقاهي لم يأخذوا المال من السياح نظير أي خدمة او سلعة، وكانوا يقولون للسياح انكم ضيوفنا.بعد ان قمت بالمقابلات ومتابعة الفيديوهات المنشورة، تكلمت مع السياح عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، كان الجميع متفق على ان المجتمع العراقي المضيف لهم، كان في غاية اللطف والمحبة والود، بل انهم لم يشاهدوا مجتمعا عفويا ومحبا ويبتسم لهم أينما تجولوا في العراق وبغداد تحديدا.

الخلاصة:

يمكن الحصول على خلاصة من كل ما سبق من مقابلات مباشرة واسئلة للسياح الذين تعايشوا مع المجتمع المضيف في العراق,وذلك من خلال الإجابة على أسئلة البحث , ويظهر من خلال الإجابات على الأسئلة في المقابلات وكذلك الفيديوهات والتشارك مع السياح الأجانب في تجاربهم وجولاتهم السياحية في العراق, الى انهم اعجبوا بالجوانب الثقافية وطبيعة التعامل معهم. ,ووجدوا ان هناك صفات وخصائص وسلوكيات قد تكون فريدة , يتميز بها المجتمع العراقي ,كمجتمع مضيف للسياح الأجانب ,وهي الكرم والمحبة والود مع السياح الأجانب ,اذ عبر السياح عن ذلك بمشاعر مذهلة وسعيدة. اذ ان المجتمع العراقي مجتمع عريق وله حضارة عظيمة ,أسهمت في تهذيب وتثقيف المجتمع من خلال التعامل مع الثقافات الأخرى وتقديم الاحترام والترحيب لهم . كذلك حرص المجتمع على راحة السائح وجعله يشعر انه وسط مجتمع يقدم له الحب والترحاب أينما ذهب. ومن خلال كل الأسئلة والمقابلات لم يركز السائح الأجنبي وجود سلبيات في تعامل المجتمع ,رغم ان المجتمع العراقي كأي مجتمع اخر,لديه سلبيات وايجابيات , لكن كان السياح معجبون بما شاهدوا .فقد كانوا في راحة تامة ,بل ان الكثير منهم كان يحمل مشاعر حب جعلته يبكي لانه أراد البقاء فترة أطول. لذلك اعتقد من وجهة نظري في نهاية البحث كمتخصص في السياحة والسلوك ,و بناء على خلاصة اراء السياح الأجانب ,ان المجتمع العراقي يتميز بالطيبة والكرم وحب الضيف , وهذه الصفات هي ما يميز الشعب العراقي بصفة خاصة, وقد كانت واضحة جدا في كل المقابلات والمشاركة مع تجارب السياح والمتابعة الدقيقة لكل الفيديوهات المنشورة في قنوات السياح على مواقع التواصل الاجتماعي الذين زاروا العراق ,وابدوا آرائهم بالزيارة عند عودتهم الى بلدانهم .

أسئلة البحث المستخدمة

- **ماهي تصوراتك عن العراق قبل السفر اليه؟**
- **كيف كان تعامل وسلوك المجتمع معك؟**
- **ماهي السلوكيات التي اثارت انتباهك سواء كانت سلبية ام ايجابية ؟**

المراجع

1- Alexandra WitteI,Jase Wilson,Elisa BurraiI &Kate Dashper(2022) Navigating tourism ethnographies – fieldwork embroiled in time, movement and emotion, 1394-1408

2- Angrosino, M. (2007). Doing ethnographic and observational research. Thousand Oaks, CA: Sage

1- Frith, H. and Gleeson, K. 2004. Clothing and Embodiment: Men Managing Body Image and Appearance. Psychology of Men & Masculinity 5(1), p. 40

3-Halldorson, J.D.(2009). An exploration of tajfels social identity theory and its application to understanding metis as a social identity. University of Manitoba (Canada)

4-Niek Fox(2009)Using Interview in a research project ,Copyright of the NIHR RDS EM/Yh , www.rds-eastmidlands.nihr.ac.uk.

5- Nisaratana Sangasubana(2011) How to Conduct Ethnographic Research, The Qualitative Report Volume 16 Number 2 March 2011 567-573, http://www.nova.edu/ssss/QR/QR16-2/sangasubanat.pdf

6- Nowell, L. S. Norris1, J. M., White D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. International Journal of Qualitative Methods, 16, 1–13

7-Polit, D., & Beck, C. T. (2014). Essentials of nursing research. Appraising evidence for nursing practice, 8.

7-Patton, M., Q. (2015) Qualitative research &Evaluation methods. London: Sage Publications

5-Ribeiro,R.M, Dos santos,R.C,Mesquita,M,S,S, and Barros,C,S(2020) Ethnography in organizational studies: a reflection on the importance of performance evaluation in tourism, ٠١ Dec 2020-Independent Journal of Management & Production (Independent Journal of Management and Production)-Vol. 11, Iss: 7, pp 2547-2567. [٥]

9-R,Buckley&M,Cooper(2022) Analytical autoethnography in tourism research: when, why, how, and how reliable, ٢٦ Dec 2022-Tourism recreation research-pp 1-9

المراجع من اتليوتيوب

10-Barnard, Doug (25,1,2024) An American alone in Baghdad, Iraq [Video] YouTube https://youtu.be/jHOUilGzwA4?si=X5MPeijXwr6-yySB

11-Newenham, Janet(12,8,2021) FLYING TO BAGHDAD, IRAQ[Video] YouTube https://youtu.be/im6EuLDOyTY?si=jT83JjRyHdvHGS91

12-Newenham, Janet(23,8,2021) Meeting LOCALS In Baghdad, IRAQ[Video] YouTube https://youtu.be/HnrBMvCQUHw?si=dTitAUD_OQVs5qeT

13-Wandering, Emma (15,3,2022) LEAVING IRAQ : FROM BAGHDAD TO PAKISTANIQ but I'm coming back !!!!! [Video] YouTube https://youtu.be/Qm0wX6_DHTY?si=QC8nwxQjYYX1Qa_Y,

14-Palfrey,Jay (18/8/2021) tourist walking the streets of IRAQ[Video] YouTube https://youtu.be/PjtXCV1y1fg?si=DwhyTd99iQW3g1R8