(١٧)

البحث عن النجمة السادسة*

أبدأ هذا المقال – يا سادة يا كرام – بالاعتذار للسادة المسئولين عن السياحة عن البدء بهم مع أن النجمة السادسة التى أبحث عنها لا تنقص فى ميدانهم وحده بل هى ناقصة فى كل ميدان من ميادين حياتنا كلها، وأرجو أن يشفع لى عندهم أننى استعرت عنوان المقال من عالمهم، ولهذا كان لابد أن أبدأ بعالمهم هذا، ولا حيلة لى فى ذلك، وبهذه المناسبة أقول إن لفظ النجمة بالتأنيث لا تؤدى المعنى الذى يريدون، فهى النجم الصغير الذى لا يكاد يرى فإذا قلنا إن فلانة نجمة فمعناه أنها شىء ضئيل لا يكاد يرى، وهذا عكس المقصود فى مصطلح أهل السينما، والنجمة نبات ينمو ممتدا على سطح الأرض كالقرع مثلا، ولا أظن أن المعنى يعجب النجمات، وذو النجمة هو لقب الحمار لشدة ولعه بأكل نبات الأرض وما فيه من زهرات صغيرات تشبه النجمات.. أما النجمة السادسة التى أبحث عنها فى عالم السياحة وغيره فإن أهل الغرب الذين جعلوا السياحة والفندقة فنونا وعلوما لا يذكرون شيئا منها، لأنها بديهية ومن ثم فهى لا تذكر، وهى تتكون من ثلاثة عناصر غير موجودة عندنا مع أنها أساسية ولا سياحة ولا متعة فى الرحلة بدونها..

أما العنصر الأول من النجمة السادسة فهو النظافة، وهى هنا نظافة مطلقة ينبغى أن تتوافر فى الفندق والشارع والقطار، وكل ما يصادفه السائح فى زيارته لبلد من البلاد، وفى زياراتى الأخيرة لأوروبا وجدت أنهم وصلوا فى النظافة إلى مستوى لا مزيد عليه، لا فرق فى ذلك بين فنادق النجمة الواحدة وفنادق الخمس، وفى زيارة إلى الأندلس (جنوب أسبانيا) مررنا بفندق صغير ذى نجمتين، ولكن له حديقة بديعة يقدم فيها الطعام،

---

* نشرت هذه المقالة فى ٢٧ أبريل ١٩٨٦م .

فاخترت الغداء فى حديقته وفى انتظارى للطعام الممت بالحمام فبهرتنى نظافته، فقد كان أبيض يأخذ الأبصار ببياضه ونظافته ولمعان الأشياء المعدنية فيه، ومالت نفسى للمبيت فيه لنظافته، بل وجدت نفسى أقضى فيه ثلاثة أيام متوالية استمتعت فيها بالحديقة والنظافة، وهذا يدلك على أهمية النظافة بالنسبة للسياحة.

وهذا للأسف غير متوافر عندنا لا فى الفنادق ولا فى غيرها من الأماكن العامة ابتداء من مطار القاهرة، وباستثناء الفنادق التى تديرها شركات أجنبية لا يجد السائح فى مصر هذه النظافة المطلقة أو شيئا قريبا منها، وقد يتدنى هذا المستوى حتى يصل إلى مستوى مخجل، ودورات المياه فى مطار القاهرة شىء يبعث على الغضب حتى فى جناح المطار الخاص بكبار الزوار، أما دورات المياه فى قاعات الوصول والسفر فالغياث بالله منها..

ولا أحب أن أسوء المسئولين عن المطار، بهذا الكلام، لأننى فى الحقيقة مقدر للجهود المشكورة التى يبذولنها فى العناية بالمطار وتوسيعاته، ولكننى أقول لهم إن السبب فى هبوط مستوى النظافة لا يرجع إلى تقصير منهم فى هذه الناحية، ولكن السبب يرجع فى الغالب إلى أنهم يعتمدون فى التنظيف على عمال وعاملات مَحليين ومحليات، وأنا أعرف أنهم يدربون على التنظيف تحت إشراف الشركات المسئولة عن النظافة، ولكن الأمر محتاج إلى تدريب أكثر تكون غايته تغيير مفهوم العامل أو العاملة.. عن النظافة.. ثم الإشراف والتفتيش المستمر على عمله مرات كثيرة فى اليوم حتى تصبح النظافة فى دمه، لأن هؤلاء العمال ينسون ما تعلموه فى فترة التدريب، ويعودون بمستوى التنظيف إلى ما تعودوه فى بيوتهم، وهو مستوى أجارك الله منه، ثم ينحدر الأمر فتصبح مهمته – فى دورات المياه خاصة – هى مناولتك فوطة قذرة ومد اليد للبقشيش، كأنهم محصلو ضرائب لاعمال نظافة، ويندر أن تدخل دورة المياه فى المطار دون أن تجد

ماء فى الأرض، وعاملات النظافة يتجولن بمكانسهن فى المطار دون إحساس حقيقى بالواجب المطلوب منهن، لأن الجو الاجتماعى الذى نشأن فيه ليس لديه إحساس بالنظافة ولا إدراك لمعنى العمل، فهو عندهن مرتب شهرى ثابت، أما العمل فشىء آخر، وهن فى بيوتهن لا ينظفن الأركان أو أسافل الجدران قط، بل يتركن التراب يتراكم فيها حتى يصير مع الزمن والبلل فى صلابة الحجر، وفكرتهن عن تنظيف الأرضيات هى إغراقها بالماء ثم كنسه بالمكنسة أو تجفيفه «بالخيشة» هذا هو السر فى بشاعة مستوى النظافة فى بيوت أولئك المواطنين، أما زجاج النوافذ فهو شىء بشبه الضباب ومنظره يقول إنه لم ينظف من شهور.

وهذه مسألة تبدو لنا بسيطة أو جانبية، ولكنها فى الحقيقة وفىأيامنا هذه – تعنى مستوى البلد الحضارى، ويؤسفنى أن أقول إن مستوى النظافة فى مطارات البلاد العربية ودورات مياهها أعلى مما هو عندنا بكثير، ولا عذر لنا فى ذلك، لأن المديرين فى المطارات المصرية لواءات عظام فى الغالب، ولا يعسر عليهم علاج هذا الموضوع.

ويخطر ببالى بهذه المناسبة ما فعله أحد رؤساء نادى الصيد فى القاهرة من سنوات للوصول إلى مستوى النظافة المطلوب بعد أن يئس من الخدم والفراشين، فقد كان يعرف سيدة من أعضاء النادى كانت تنحدر من أسرة رفيعة، كانت بعد الستين من عمرها، ولكنها كانت عفية محتفظة بهيئتها النبيلة وقامتها المشدودة وقد مات عنها زوجها وكبر أولادها وتفرقوا عنها: كل فى أسرته وسبيله، وبدأت تهبط عليها وحدة الناس فى هذه الظروف، فهى فى النادى ساعات من كل يوم.

ويخطر ببال المدير أن يعهد إلى هذه السيدة بالإشراف على نظافة النادى فهى من أسرة كبيرة، والنظافة على أعلى مستوى تجرى فى دمها، ثم إنها ذات هيبة وجلالة ومتعودة على أن تأمر فتطاع، فإذا هو أقنعها بقبول

العمل مشرفة عامة وقدر لها راتبا مناسبا استراح.. من هذه الناحية، وبالفعل قبلت السيدة ووضعت نظاما دقيقا للتدريب والإشراف والتفتيش، وهذه السيدة وجدت فى ذلك تسلية ومتعة وشغل فراغ واستعادة لسلطان ذاهب، وخلال سنوات طويلة أصبح النادى مثالا للنظافة، والعمال كرهوها أول الأمر، ولكنهم اعتادوا العمل معها بعد أن فصلت منهم عددا، وتعلموا على يديها النظام واحترام العمل، وفى بلادنا اليوم عشرات بل مئات من هذا الطراز من السيدات، ولا أشك أنه يسعدهن أن يقمن بهذا الواجب، فما رأيكم..

(ملاحظة: أرجو أن ينبه إلى أن أولئك السيدات لا ينبغى أن يكن من قريبات السادة الأعزة أصحاب الأمر فى المطار، وإلا لوجدنا أن كل المسئولين قد عينوا السيدات زوجاتهم)..

وقد وقفت هذه الوقفة عند النظافة لأن مستوانا العام فى النظافة منخفض جدًا، ومفهوما للنظافة يدعو إلى اليأس، ويكفى أن أذكر أن الملايين من العاملين والتلاميذ والطلاب يذهبون إلى العمل وفى أيديهم شطائر ملفوفة فى ورقة جريدة، وهذه الورقة فى ذاتها قطعة من القذارة – وربما السم – ولكنها أصبحت تقليدا يوميا، وقد أطلت فى الكلام على النظافة بالنسبة للسياحة وغيرها لأنها عنوان البلد وواجهته، وقد انحدر مستوانا فيها إلى درجة أصبحنا معها فى مركز وراء الكثير جدا من بلاد العالم الثالث، والذين كنا نعلمهم النظافة أصبحوا اليوم يعلموننا إياها، ومن أسف شديد أن القاهرة – فضلا عن سواها من مدننا وقرانا – أصبحت معروفة بأنها من أقذر مدن الدنيا، وهذه بديهية يعرفها ويسلم بها ويحتاط لنفسه منها كل زائر لهذا البلد.

والأمر الثانى الذى تتضمنه النجمة السادسة التى أبحث عنها هى المعاملة، وهذا باب واسع لم يقل أحد منا فيه كلمة مع أنه بديهية من

بديهيات السياحة فى يومنا هذا، لأن تسعين فى المائة من سواح اليوم من أوساط الناس، والسياحة بالنسبة لهم ضرورة ذهنية ونفسية، وهؤلاء ناس يعملون كالنحل طول السنة (فيما عدا نهايات الأسبوع) ورحلة الشتاء أو الصيف القصيرة أساسية عندهم، وهم يقومون بها ليرتاحوا لا ليتعبوا، لكى يسعدوا لا ليغتموا، وقد عشت فى أسبانيا سنوات وزرت أوروبا مرات ورأيت السائحين والسائحات يدخلون المطارات وكلهم استبشار ورغبة فى الاستمتاع برؤية الناس والبلاد الغربية، ورأيت المطارات والمطاعم يلقون السائح بالترحاب والابتسامة وحسن المعاملة، ولا يخلو شارع من مطعم أو فندق صغير أو كبير، والشوارع حلوة والأرض ممهدة والأرصفة واسعة خالية ولا يسأل عن شىء إلا وجد من يجيبه ويرشده..

ومن هذا كله ماذا يجد السائح عندنا؟.

وأنا أعرف أن رجال المطار معنيون بهذه الناحية، وهى فى الغالب عناية متكلفة لأغراض السياحة، لأنه يبدو لنا أن حسن استقبال الغريب – وغير الغريب، أيضا – ليس جزءا من طبع الموظف المصرى، والمواطن المصرى العادى خدوم سريع إلى الاستجابة، ولكنه نادرا ما يدلك على شىء صحيح، وكل ما عنده هو الطيبة وحسن النية، أما الذى لا يجيبك أبدا إلى سؤال ولا يتنازل برد فهو الشرطى أو رجل المرور، لأنه فى العادة متعب ممرور «زهقان» من الدنيا وإذا نظرت إلى وجهه مات السؤال على شفتيك.

وقد تكلم عن ناحية المعاملة أخى أنيس منصور فى مقال نشر هنا فى تلك المجلة من أسابيع قلائل وقد قرأته واستمتعت به على عادتى مع كل ما يكتبه أنيس، وكان مقالى هذا قد كتب وسلم إلى سكرتارية التحرير وقد خفت قبل أن أقرأه أن يكون الحافر قد وقع على الحافر، وأسرعت وقرأته وحمدت الله: لقد تلاقينا ولم نتلازم وإلا كنت سحبت الموضوع وكتبت سواه (أضفت هذه الفقرة بعد أن قرأت هذا المقال!)..

والغريب الذى يهبط فى مطار القاهرة لا يجد أثرا لأى نوع من الإعلام لا مسموعا ولا مقروءا وليس فى المطار إنسان واحد مهمته إرشاد الناس، ومكتب الاستعلامات موجود خارج المطار لا داخله مع ذلك فهو دائما خال من الموظفين ولن تجد فى المكتب نشرة إعلام مطبوعة أو خريطة، ولم نتنبه إلى هذه الناحية لا فى وزارة السياحة ولا فى هيئة الاستعلامات، وأنا أعرف أن هناك نشرات سياحية كثيرة ولكنك لن تجدها فى حيث ينبغى أن تكون أبدا، وهى فى الغالب غير كافية المعلومات ولا هى دقيقة التحرير ثم إنها فى الغالب فقيرة غلبانة لأن إداراتنا مغرمة بكل ما هو «فقرى» سواء فى المبانى أو المكاتب أو الخطابات أو المطبوعات ومظهر الغنى لا تجده إلا فى مكاتب السادة «اللى فوق» ومع ذلك فلا أذكر أننى دخلت مكتبا كبيرا إلا وجدت مستوى النظافة فيه دون المستوى بكثير.

ونخرج من المطار فمن الذين يلقاهم السائح؟.

إذا كان السائح واحدا من جماعة استقدمها وتكفل بها مكتب سياحة محلى فإن نصف المشكلة ينزاح، وإن كان مندوب الشركة ينظر إلى السائح دائما بعيون تقول بكل جرأة: فين البقشيش يا أخينا؟!.

أما السائح المغرد فيا ويله! ففى انتظاره جماعة من المقاطيع سائقى التاكسى وليس لهم من غرض إلا نهب المسكين نهبا، وصاحب التاكسى زرى الهيئة فى العادة وهو يساوم فى وقاحة غريبة ويطلب عشرين جنيها فما فوق لتوصيل السائح إلى فندقه، أما إذا كان القادم أخا عربيا يقصد عنوانا فى الجيزة أو المهندسين أو الدقى أو المنيل فيا ويله مرتين والاتاوة المطلوبة تصل إلى ثلاثين وربما أكثر، وأنا أعرف أن ليموزين مصر ممثل فى المطار ولكنه فى خارجه لا داخله وليس هناك مكتب نقل داخل المطار يقصده السائح ويتفق معه ليطمئن على مصيره خارج المطار ولكن معظم عملية النقل يقوم بها أسطول عجيب من سيارات التاكسى وسائقوها جيش

مخيف من السائقين، فالواحد منهم ينتظر فى صف طويل خارج المطار، وقد كان يستطيع أن يعفى نفسه من ملل الانتظار الطويل وينزل للعمل سائق تاكسى عاديا فى شوارع البلد ويكسب كسبا طيبا جدا. ولكن سواقى تكسيات المطارات والفنادق الكبرى لا يريدون هذا العمل المتعب، وبفضلون عليه انتظار سائح مسكين لينفضوا عليه ويضربوا الضربة التى تعوضهم عن عمل يوم، والاتاوات التى تفرض شىء لا يصدق وخاصة إذا كان السائح يقصد فنادق منطقة الأهرامات، هنا لا تقل الاتاوة المطلوبة عن ثلاثين أو أربعين جنيها والمساومة تبدأ من خمسين فما فوق .

وأساطيل التاكسيات المنتظرة خارج الفنادق الكبرى تطلب مبالغ رهيبة فى زيارات الأهرامات أو سقارة أو كرداسة – أما زيارة متحف الفن الإسلامى فى باب الخلق أو القلعة أو المساجد الأثرية فإن الأمر يتحول إلى مسألة قطع طرق وبالإضافة إلى ذلك يفاجأ السائح فى موقع الآثار بمناظر يقشعر منها جسده وعند زيارة الآثار المسيحية: المتحف القبطى والكنيسة المعلقة أو مارى جرجس فى مصر القديمة – يجد السائح نفسه بين مشاهد من القذارة والتعاسة والفوضى لم تكن تخطر له على بال، ومنظر الأولاد الصغار خارجين من مدارس هى أبعد ما تكون عن العلم والتعليم ثم يخوضون خلال المستنقعات ويعبرون الترع على مواسير مياه ويلتمسون طريقهم بين كيمان الزبالة، منظر يعتصر القلب، ورجال حكومة الحى يقفون بين هذه الأهوال وكأنهم رجال مطافئ بلا خراطيم أو مياه أو سلالم أو أى شىء يصلح لإطفاء الحريق ولا يخرج كلامهم عن عبارات مثل: هذا فى الخطة وإن شاء الله فى أول أبريل تكون هذه الزبالة قد أزيلت، وإن شاء الله هذه الترعة ستردم قبل أول مايو، وإن شاء الله هذه المستنقعات ستجفف أول يونيو، وبمعونة الله سننجز ذلك كله قبل الموعد المحدد بثلاثة شهور دائما إن شاء الله سنعمل ، وهم عندما يقولون هذا الكلام

يتصورون أن الذى يستمع إليهم عبيط أو غلبان يعرف أنهم هم أنفسهم أغلب من الغلب، وبعضهم يتصور أن شهور أبريل ومايو ويونيو التى يضربونها للناس مواعيد لن تأتى أبدا بل لا وجود لها فى الأجندة، وعندما أرى هذه المشاهد وأذكر المتعة التى أشعر بها كلما زرت كنيسة الساكركير فى باريس أتأكد أننا فعلا لا نعيش فى هذه الدنيا وأن الفراعنة الذين نجد آثارهم فى المتحف المصرى كانوا متقدمين علينا زمانا وحضارة، والدليل على ذلك أن السائح الغربى يشعر أن تماثيل الفراعنة تقول له كلاما يفهمه وأن بينه وبينها صلة حضارية وإنسانية، أما الدليل الذى يحدثه عنها فهو قطعا يعيش قبل الطوفان ويتأكد هذا المعنى فى ذهنه عندما يسمع المرشد السياحى يقول وهو يتحدث عن جامع ابن طولون: وهذه الساحة التى ترونها لم تكن تقام فيها الصلاة، لأن الصلاة فى الرواقات فحسب، وأين هى الرواقات يا أخانا؟ هى هذه التى ترونها على الجوانب (ويشير إلى البواتك) والعصر الفاطمى كان بعد المملوكى طبعا، وهذا الهلال الذى ترونه فوق أقباب القلعة هو شارة الأتراك أما هلالنا المصرى فشىء آخر.

□□□

وسائح اليوم – يا سادة يا كرام – إنسان مثقف،وهو يقوم بالرحلة لأنه مثقف، والمثقف اليوم لا يرحل فى طلب الحضارات الماضية فحسب، بل تهمه – وعلى نفس المستوى – الحضارات الراهنة، ولهذا فهو يريد أن يتصل بالناس ويحادثهم وينشئ علاقات إنسانية معهم، وهو يجد فى هذا تغيير الجو وترويح النفس الذى هو فى حاجة إليه. رأيتهم على هذه الصورة فى شوارع مدريد وقرطبة وغرناطة وفى منتجعات الكوستادل سول فى أسبانيا فيما بين مالقة وجبل طارق، وهكذا رأيتهم فى شوارع باريس وروما وفلورنسا، وغالبيتهم العظمى ينزلون فى فنادق النجمة والنجمتين والثلاث، لأنهم لا يحبون فنادق النجمات الأربع أو الخمس، لأنهم فى

الحقيقة يسافرون باحثين عن النجمة السادسة وهى الاتصال بالناس وإنشاء جسور إنسانية وحضارية معهم، ومعظم وجباتهم يتناولونها فى مطاعم صغيرة تملأ الشوارع، والطعام فيها ممتع ونظيف ومعقول الثمن، وأنا عندما أنزل مدريد أكون دائما فى فندق ثلاث نجمات، وفى الفندق مطعم، وثمن الوجبة فيه معقول ولكنى لا آكل فيه، بل فى أحب المطاعم الصغيرة فى شارع جانبى، هناك أجد الزوار من أوساط الناس من عمال وموظفى مكاتب وشركات وبنوك يتحدثون فيما بينهم عن حياتهم وما يشغلهم وما يهمهم، والضوضاء عالية يزيدها جهاز التلفزيون علوا، ويأتى الطعام المتواضع، وأدخل فى الحديث مع الناس وأشعر بالمتعة حقا.

□□□

كلام وخواطر تدور فى ذهنى وأنا أسمعهم يتحدثون هذه الأيام عن موجة السياحة التى يقولون إنها انحسرت بسبب الفتنة التى طرأت، وقد يكون للفتنة أثر ولكنه أقل بكثير مما نتصور، وفى معظم بلاد الدنيا تنفجر قنابل ويقوم الشغب وتحرق المبانى والسيارات، ولكن السائحين يظلون يقدمون لأنهم يلتمسون المتعة فى الاتصال الإنسانى والحضارى وفى النظافة وكل ما هو طريف، فأين نحن من هذا كله؟!..

أمامنا سنة أو أكثر لتزول آثار الفتنة كما تقولون خلال هذه الفترة نستطيع أن نعيد حساباتنا ونفكر فى هدوء ونضع خططا سليمة، وأنا أرى على رأس السياحة وزيرا هماما يريد أن ينشئ ويعمر ويجدد فلنكن معه بالفكرة والكلمة الطيبة، وفقه الله وأحسن جزاءه ونجاه إن شاء الله من كهنة السياحة الكبار فى الوزارة والصغار من دكاترة معاهد السياحة وكلياتها الجامعية.. قولوا آمين!..