

## أثر تطبيق الإجراءات الاحترازية لفيروس كورونا على إقبال العملاء على المقاهي التراثية

هاني عاطف قرمال

أستاذ مساعد إدارة الفنادق، المعهد العالي للسياحة  
والفنادق بالأقصر (إيجوث)

سوزان السيد عبد الرسول

أستاذ مساعد إدارة الفنادق، المعهد العالي للسياحة  
والفنادق وترميم الآثار، أبو قير الإسكندرية

### المخلص

### معلومات المقالة

#### الكلمات المفتاحية

الإجراءات الاحترازية؛  
فيروس كورونا؛ إقبال  
العملاء؛ المقاهي التراثية.

كوفيد 19 له تأثير جائي غير مسبوق على المستوى الاجتماعي الاقتصادي. تباينت تأثيرات كوفيد 19 وشملت التأثيرات مجموعة واسعة من التأثيرات، بدءاً من الإغلاق الكامل للمطاعم و المقاهي وتناول الطعام فقط لاعتماد معايير جديدة صارمة لإعادة فتحها. يهدف البحث إلى بيان أثر تطبيق الإجراءات الاحترازية لفيروس كورونا على إقبال العملاء على المقاهي التراثية. لتحقيق الهدف من الدراسة تم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي في وصف وتحليل بيانات الدراسة. تم استخدام الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات وال422 استمارة الصالحة التي تم جمعها. أظهرت النتائج: وجود قصور في بعض النواحي الخاصة بالإجراءات الاحترازية لكورونا. وجود تأثير بالنسبة لقرار منع الشيشة علي شغف العملاء وإقبالهم على المقاهي التراثية. تم اقتراح قائمة من التوصيات للمطاعم للمساعدة في التعامل مع تقضيلات العميل في حقبة ما بعد كوفيد 19. سوف تساعد نتائج البحث في فهم المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة وألويات عملاء الصناعة وتصوراتهم ونواياهم. كما سيساهم في تطوير أداء المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة لجذب العملاء والتعامل مع مخاوفهم بشكل مختلف.

### (JAAUTH)

المجلد 22، العدد 1،  
(يونيو 2022)،  
ص 313-342.

### المقدمة

تبعاً لتقارير منظمة السياحة العالمية ابتداء من عام 2020، عانى العالم من كابوس كوفيد 19 الذي دمر الاقتصاد العالمي في غضون أسابيع قليلة واستمرت نتائج تدهوره حتى وقت كتابة هذه الورقة. هذا الوباء يعد أخطر أزمة بعد الحرب العالمية الثانية. تأثرت المطاعم والمقاهي بكافة أنواعها بشدة بهذا الوباء ، بسبب إغلاق المطاعم والمقاهي ، اللوائح الجديدة للصحة والنظافة ، وتدابير الاحتواء الأخرى (Elsayed et al., 2021; UNWTO, 2021). كوفيد 19 له تأثير جائي غير مسبوق على المستوى الاجتماعي الاقتصادي ويؤدي إلى رفع الوعي لأهمية الدور الذي تلعبه الاستدامة في الأنشطة الاقتصادية (Bitok, 2020). فيروس كورونا (كوفيد 19) أثر على 124 دولة ومقاطعة (Tabish, 2020). وامتد تأثيره السلبي إلى المطاعم والكافيهات (Song et al., 2021).

جائحة فيروس كورونا غير العالم بطرق مختلفة كذلك ألقى الضوء على أهمية العلم لارشاد اتخاذ القرار وقت الأزمة (Ramaligam et al., 2020). الأزمات الحادة هي تلك الأزمات التي تتميز بالشدة والعنف وتتغلب على وحدة الكيان الإداري للفندق وتعرقل فريق العمل ومن امثلة هذه الأزمات الحادة الجائحة مثل جائحة فيروس كورونا (ماهر, 2006).

### أهمية البحث

- مع إغلاق المقاهي مؤخرًا ضمن الإجراءات التي تُتخذ عالميًا لمواجهة جائحة كورونا، ثار الحنين جارفًا لدى هؤلاء الذين ما غابوا يومًا عن المقاهي وما ملوا يومًا من ارتيادها، حنينٌ يدفعنا للبحث وراء هذه الأهمية المتزايدة للمقاهي في عالم اليوم .
- إن مشكلة وقت الفراغ تعد من أكثر المشكلات التي تواجه شباب دول العالم حديثًا وذلك بسبب الثورة الصناعية الهائلة التي أصبحت تسيطر على حياة الشعوب ، حيث أدت إلى وصف هذا العصر بعصر الأرزار وذلك نتيجة للتقدم التقني والتكنولوجي والذي أدى بدوره إلي إحلال الآلة محل الإنسان في العديد من المجالات المختلفة، من ثم زيادة أوقات الفراغ لدى شبابها دون إيجاد طرق بناء وفعالة في استثمار هذه الأوقات المهدورة بما يعود بالنفع والفائدة على المجتمع والفرد على حد سواء ومن هنا جاء أهمية الاهتمام بالمقاهي التراثية وإحيائها.

### هدف البحث

مع إغلاق المقاهي مؤخرًا ضمن الإجراءات التي تُتخذ عالميًا لمواجهة جائحة كورونا، ثار الحنين يدفعنا للبحث وراء هذه الأهمية المتزايدة للمقاهي في عالم اليوم . واقتراح قائمة من التوصيات للمطاعم للمساعدة في التعامل مع تقضيلات العميل في حقبة ما بعد كوفيد 19. سوف تساعد نتائج البحث في فهم المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة أولويات عملاء الصناعة وتصوراتهم ونواياهم. كما سيساهم في تطوير أداء المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة لجذب العملاء والتعامل مع مخاوفهم بشكل مختلف.

### أولا منهجية البحث

#### مشكلة البحث

قام الباحثون بعمل دراسة استطلاعية على بعض المقاهي المصرية، ووجدت أن هناك أثرا لأزمة الكورونا على المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة . وأن إجراءات الكورونا الاحترازية لها تأثير إيجابي على شغف و رغبة العميل لارتياذ المقاهي التراثية . وكذلك شغف العميل له تأثير إيجابي لإقبال العميل للذهاب للمقاهي التراثية و أيضا إجراءات الكورونا لها تأثير ايجابي على إقبال العميل عليها. و كذلك شغف العملاء يعمل كوسيط للعلاقة بين تطبيق إجراءات الكورونا الاحترازية و إقبال العميل للذهاب للمقاهي التراثية.

يمكن صياغة المشكلة في التساؤلات الآتية:

1. ما أنواع المقاهي التي يفضلها العميل؟
2. ما الإجراءات الاحترازية لكورونا في المقاهي و ما مد الالتزام بتطبيقها؟
3. ما مدى شغف عملاء المقاهي التراثية؟ و ما أهم أسباب شغف العميل (حبه للذهاب) للمقاهي التراثية؟
4. ما مدى إقبال العملاء على إرتياد المقاهي التراثية الشعبية قبل وبعد الكورونا ؟
5. ما مدى تأثير أزمة الكورونا على المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة ؟
6. ما مدى تأثير قرار منع الشيشة في المقاهي التراثية على شغف وإقبال العملاء .

#### أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير أزمة الكورونا بالتطبيق علي عينة من المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة.

#### الإطار النظري للدراسة

##### المقاهي التراثية

بدأ ظهور المقاهي في منطقة الشرق الأوسط في أواخر القرون الوسطى، كأنه تزامن مع تطور الحكايا الملحمية الشعبية العربية، مثل " ألف ليلة وليلة . "وقد أسهمت المقاهي على الأرجح في تعزيز التراث الحكائي وتشجيعه، إذ إن الرواد الذين ترددوا بانتظام إلى تلك الأمكنة كانوا ينتظرون بلهفة تطورات الحلقات القصصية المتتالية التي كان يرويها الحكواتي في المقهى، تماماً كما كان قراء المجلات الشعبية في إنجلترا الباريسية، تشكل أمكنة لقاء للنخبة الثقافية في كل عصر (أندرسون، 2021).

إن مدينة القاهرة تتميز عن غيرها من مدن العالم بانتشار المقاهي التي يرتادها قاطنو المدينة العتيقة أو الوافدون إليها من روافد القطر، حيث إن المقاهي المصرية القديمة هي جزء لا يتجزأ من التراث المصري برافديه المادي والمعنوي وتعد متاحف حية تستعرض الحياة القاهرية القديمة و تحافظ على أجزاء مهمة من الهوية المصرية القديمة (عيسى، 2020: صبري، 2021).

تعود بداية المقاهي الثقافية الموجودة في وقتنا الحالي الى الماضي القديم حيث كانت الساحة تعتبر مركزا ثقافي فكان مركز تجمع الناس لغرض ما ( شعر، نثر، خطابة، مسابقات ) وغيرها من نشاطات مختلفة أما في البلاد الإسلامية فكان مراكز التجمع عبر التاريخ : المسجد ،المدرسة ، الزاوية ، بيت الحكمة و الكتاتيب فكان المسجد أولا هو منطقة للتجمع والتعلم ثم كانت هناك المدرسة المقترنة بالمسجد والتي انفصلت عنها فيما بعد ثم تطورت المدارس واشتملت على المكتبات واهتمت بعضها بتشجيع الفنون الشعبية ثم تطورت وتحولت الى ناد ثقافي لحي أكبر ومن ثم مركز كبير يخدم أنحاء المدينة . بدأت فكرة ظهور المراكز الثقافية بصورة خاصة في أوروبا ومن ثم أخذت تنتشر على نطاق واسع (يزيد جبالي، 2017).

#### أهمية المقاهي

يمكن تصنيف رواد المقاهي اقتصاديًا باعتبارهم من الطبقات الوسطى والدنيا؛ لكن لا يعني هذا بحال أن المقاهي تضم الطبقات الوسطى والدنيا فقط، إذ تتواجد المقاهي في كل المدن المصرية، حتى تلك المصنفة كتجمعات لطبقات عليا كحي مصر الجديدة أو وسط البلد وعديد من الشخصيات العامة والفنانين والمتقنين يتخذون من المقاهي ملاذًا ترفيهيًا وثقافيًا لهم، وهو ما يُخرج المقاهي من معناها الضيق كحيز للترفيه عن الطبقة المتوسطة والدنيا، يتميز برخصه النسبي، مقارنة بالنوادي والكافيهات التي لن تتحمل كلفتها هذه الطبقات، إلى معنى أوسع يتجاوز هذه المقاربة الاقتصادية والطبقية للمقاهي كما تستوعب المقاهي أعمارًا مختلفة (أحمد، 2014: حسد، 2018).

وترى " مني حافظ " ( 2015 ) : أنه على الرغم من أن المقاهي اليوم تمثل وسيلة لقضاء أوقات الفراغ بين فئات الشعب من كبار السن والشباب وزاد عليهم في الآونة الأخيرة الفتيات أيضا ، إلا أن المقاهي في مصر وخاصة في الزمن الماضي مقاهي لها تاريخ ، وقد عرفت المقهي طريقها إلي مصر بدخول الفرنسيين ، حيث نقل نابليون كثيرا من العادات الأوروبية التي أخذ بها المصريون ، وقد أدت المقاهي دوراً فنيا كبيرا ففيها ظهرت مواهب مصر الفنية كلها أي أن المقاهي كانت حالة فنية كاملة ومصدراً لصقل المواهب وإجازة النابغين .

تبعاً لمنظمة الأغذية والزراعة تشمل صناعات خدمة الأغذية الكافيهات ومطاعم التيك اواي ومطاعم الخدمة الكاملة و أكشاك بيع الأطعمة في الشوارع ومطاعم الوجبات السريعة (Ottawa, 2014). في الأغلب توجد الكافيهات في المنطق الحضرية و الضواحي وذلك لأنها توفر جو محيط متميز بالابتكار والاسترخاء ممتاز وحصري أكثر من المطاعم العادية (Bernson, 2011).

تتواجد الكافيهات في مواقع مناسبة حول المستهلكين وهي مكان لتقديم منتجات ذات مقدرة المالية مقدور عليها وفي مناخ مريح. بالإضافة الى ذلك زيادة الدخول للعاملين باليومية ونمو المجتمعات الجديدة و قد ساعد ذلك في اتساع وزيادة الكافيهات في دولة ماليزيا ( Syed AbuThahir; and Krishnapillai 2017).

يتناول تطبيقاً لضوابط تشغيل المطاعم السياحية ( طبقاً لقرارات وزارة السياحة والآثار المصرية يونيو، 2020 ) :

- تقليل التزاحم عند مدخل المطعم من خلال وضع آلية لإدارة قائمة الانتظار، إما عن طريق الحجز المسبق بالتطبيقات الإلكترونية أو التليفون أو أية وسيلة أخرى.
- قياس درجة الحرارة للرواد قبل الدخول
- التشجيع على التعامل باستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني.
- ترك مسافة لا تقل عن 2 متر بين كل مائدة وأخرى للطعام و 1 متر بين كل شخص وآخر على المائدة الواحدة بحد أقصى 6 أشخاص على المائدة الواحدة.
- توفير معقمات ومناديل تعقيم على موائد الطعام.
- الاعتماد على أدوات طعام أحادية الاستخدام (قدر المستطاع).
- الالتزام بتغيير مفارش موائد الطعام بين كل مستخدم وآخر.
- حظر تقديم الشيشة.

- حظر إقامة الحفلات والمناسبات الخاصة أو أى نشاط ينتج عنه تجمعات بالمطعم.
- غلق أماكن ألعاب الأطفال.
- الالتزام بالمسافات الآمنة بين الأشخاص داخل المقهى. ( وزارة السياحة والآثار المصرية , 2020).

#### سلامة المنشآت والعاملين فيها تبعا لدليل إجراءات السلامة الموحد للمطاعم والمقاهى (2020):

- ضمان أن يكون الموظفون لائقين طبياً، وفحص درجات حرارتهم عند دخول المقهى في بداية كل يوم ونهايته والاحتفاظ بالسجل عند مدير الفرع.
- على العامل إبلاغ المسؤول أو من ينوب عنه في حال كان يعاني أو أحد أفراد أسرته من أي أعراض مرضية، وضرورة توجيهه بالبقاء في المنزل
- ضرورة توعية العاملين بالبقاء في المنزل عند التعرض للسعال أو ارتفاع درجة الحرارة تصل إلى 38 درجة مئوية أو أكثر
- تجنب لمس الأنف والغم والعينين والتقيد بالسلوك الصحيح عند العطس أو السعال
- تجنب الاتصال القريب من أي شخص تظهر عليه أعراض تشبه أعراض الزكام أو الانفلونزا
- الحصول على الرخص النظامية للمنشأة والعاملين فيها
- تعقيم الأدوات المستخدمة في الطهي باستمرار ، وكذلك مسح الأسطح والمناطق الخاصة بالتشغيل
- التأكد من درجات حرارة الثلاجات والغرف والأفران ومطابقتها للاشتراطات الصحية (دليل إجراءات السلامة الموحد للمطاعم والمقاهى ، 2020).

#### متغيرات البحث

- المتغير المستقل: تطبيق إجراءات الكورونا الاحترازية
- المتغير التابع: شغف ورغبة العملاء
- المتغير الوسيط: إقبال العميل للذهاب للمقاهى التراثية

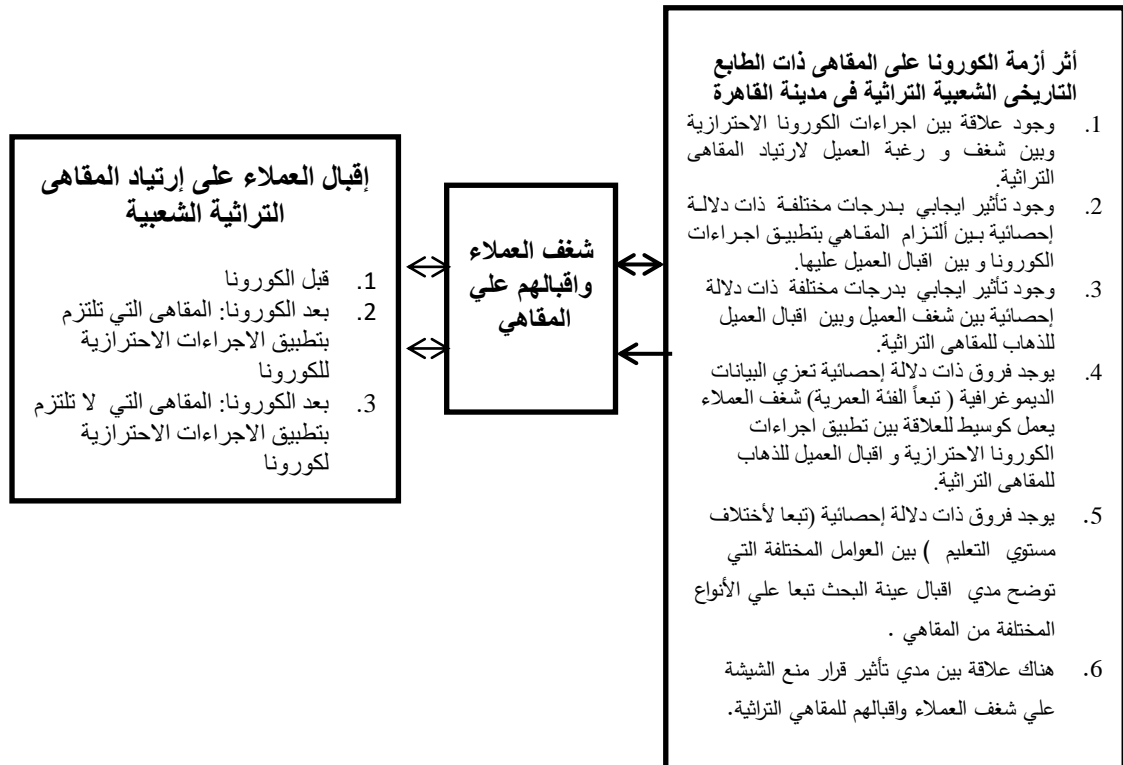
يعتقد الباحثين أن هناك ضرورة لتناول أثر أزمة الكورونا على المقاهى ذات الطابع التاريخى الشعبية التراثية فى مدينة القاهرة.



شكل (1) إطار البحث

## فروض البحث

- الفرض الأول: وجود علاقة بين إجراءات الكورونا الاحترازية وشغف ورغبة العميل لارتياذ المقاهى التراثية.
- الفرض الثاني : وجود تأثير إيجابي بدرجات مختلفة ذات دلالة إحصائية بين التزام المقاهي بتطبيق إجراءات الكورونا وإقبال العميل عليها.
- الفرض الثالث: وجود تأثير إيجابي بدرجات مختلفة ذات دلالة إحصائية بين شغف العميل وإقبال العميل للذهاب للمقاهى التراثية.
- الفرض الرابع: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي البيانات الديموغرافية ( تبعاً الفئة العمرية) شغف العملاء يعمل كوسيط للعلاقة بين تطبيق إجراءات الكورونا الإحترازية وإقبال العميل للذهاب للمقاهى التراثية.
- الفرض الخامس : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية (تبعاً لاختلاف مستوى التعليم) بين العوامل المختلفة التي توضح مدى إقبال عينة البحث على الأنواع المختلفة من المقاهي .
- الفرض السادس : هناك علاقة بين مدى تأثير قرار منع الشيشة على شغف العملاء وإقبالهم للمقاهي التراثية شكل (1-2).



شكل (2) نموذج الفروض

## أسلوب البحث

تعتمد الدراسة في إعداد البحث فيما يلي:

### 1- الدراسة النظرية

تتبع الدراسة النظرية الأسلوب الوصفي التحليلي بالاعتماد على المراجع والدوريات والأبحاث المنشورة العربية والأجنبية.

### 2- الدراسة الميدانية

تعتمد الدراسة الميدانية في هذه الدراسة على قائمة الاستقصاء عن أثر أزمة الكورونا على المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة من خلال الاستفسار عن أنواع المقاهي التي يفضلها العميل، والإجراءات الاحترازية لكورونا في المقاهي ومدى الالتزام بتطبيقها، ومدى وأهم أسباب شغف العميل للمقاهي التراثية. وكذلك مدى إقبال العملاء على ارتياد المقاهي التراثية الشعبية قبل وبعد الكورونا؟ ومدى تأثير أزمة الكورونا على المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة .

### أساليب تحليل البيانات واختبار الفروض

اعتمد الباحثون في تحليل البيانات واختبار صحة الفروض بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي " SPSS " V. 20 " على الأساليب التالية :

- معامل كرونباخ لقياس صدق وثبات بنود استمارة الاستقصاء والاتساق الداخلي بين العبارات والفروض.
- الإحصاء الوصفي (النسب والترتيب والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية)
- الإحصاء الاستدلالي (معاملات الارتباط وتحليل الانحدار و ANOVA واختبار ( T ) و اختبار Kruskal-Wallis).

## طرق البحث RESEARCH METHODS

تضمن هذا البحث عددا من الطرق وأدوات البحث المختلفة حيث تم استخدام الجانب النظري في البحث من خلال استعراض المراجع السابقة من الكتب والدوريات والمقالات التي تناولت أثر أزمة الكورونا على المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة. كما تم استخدام الجانب التطبيقي والذي تمثل في استخدام أدوات البحث العلمي كاستمارات استقصاء للعملاء بمجموعة من المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة .

## محددات وعينة البحث THE RESEARCH LIMITATION AND SAMPLES

يتحدد البحث الحالي بما يأتي: العملاء بعينة من المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة خلال الفترة من شهر أبريل حتى شهر يوليو 2021.

نظراً للعديد من الصعوبات والمعوقات والتي منها عامل الوقت والتكلفة هذا بالإضافة إلى تقشي وباء كورونا تم اتباع الإجراءات الاحترازية خلال التواصل وجهاً لوجه الذي ينطوي على خطر العدوى عن طريق التواصل

باتباع قواعد التباعد الاجتماعي (Fuchs 2020). والتواصل من خلال الإنترنت والتليفون في بعض الأحيان وذلك للوقوف على آراء العملاء في أثر أزمة الكورونا على المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة ، هذا ويوضح الجدول التالي (1) بيان بالمقاهي المقترحة عينة البحث.

جدول (1) بيان بالمقاهي المقترحة عينة البحث

عدد الأستمارات التي تم تجميعها	عدد الأستمارات التي تم توزيعها	اسم المقهي	مسلسل
25	30	مقهي عرابي	1.
24	30	مقهي ليالي زمان	2.
23	30	مقهي أم كلثوم	3.
24	30	مقهي زهرة البستان	4.
23	30	مقهي مناتيا	5.
26	30	مقهي لؤلؤة الحسين	6.
27	30	مقهي نجيب محفوظ	7.
28	30	مقهي الفيشاوي	8.
26	30	قهوة الزهراء	9.
28	30	مقهي فندق الحسين	10.
28	30	مقهي صاحب السعادة	11.
27	30	مقهي حبابب الحسين	12.
25	30	مقهي الحسن والحسين	13.
27	30	مقهي كافيتريا الحسين	14.
27	30	مقهي المالكي	15.
25	30	مقهي خان الخليلي	16.
27	30	مقهي ريش	17.
29	30	مقهي الحرية	18.
24	30	مقهي الحرافيش	19.
27	30	مقهي المشايخ	20.
520	600	إجمالي	

المجتمع الكلي: يتكون المجتمع الحالي من مجموعة المقاهي الشعبية ذات الطابع التاريخي (التراثية).

العينة الأساسية : اشتملت عينة البحث الحالي على 20 مقهى من المقاهي الشعبية ذات الطابع التاريخي (التراثية) بمدينة القاهرة والتي تم تحديدها بناء على دراسة استكشافية لمجموعة المقاهي الشعبية ذات الطابع



التاريخي (التراثية) التي تم السماح لها بالتشغيل وإعطائها شهادة صحية من الاتحاد المصري ووزارات السياحة و الصحة والبيئة .

**العينة الاستطلاعية:** احتوى البحث على عينة استطلاعية. كان الهدف منها قياس كفاءة أداة الدراسة وثباتها، إذ تكونت العينة من ( 30 ) عينة من مجموعة من العملاء.

**صدق الاختبار:** استخدم أسلوب الصدق الظاهري لمعرفة قدرة الأداة لقياس مدى وعي ورضاء العملاء تجاه أثر أزمة الكورونا على المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة من خلال عرض استمارة الملاحظة بصيغتها الأولية على نخبة من المديرين والعاملين والعملاء بمجموعة من المقاهي الشعبية ذات الطابع التاريخي (التراثية)، وأعضاء هيئة التدريس بكل من المعهد العالي للسياحة والفنادق وترميم الآثار بأبي قير والمعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث الأقصر. وعلى ضوء آرائهم أعيد صياغتها وتعديل بعض الفقرات التي أثارها الخبراء والسادة أعضاء هيئة التدريس.

#### أدوات البحث

لتحقيق الهدف من الدراسة تم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي في وصف وتحليل بيانات الدراسة ، كما تم الاعتماد علي العديد من المراجع والدوريات العلمية للحصول علي البيانات والمعلومات المتعلقة بهذه الدراسة ، كما تم الحصول على قائمة المقاهي الشعبية ذات الطابع التاريخي (التراثية) التي تم السماح لها بالتشغيل بعد استيفائها الشروط الصحية وقد اقتصرت الدراسة عليها. والتواصل من خلال الزيارات الشخصية وكذلك التليفون و الإنترنت، كما تم توزيع 600 استمارة استقصاء على عينة عشوائية من عملاء المقاهي الشعبية ذات الطابع التاريخي (التراثية) عينة البحث بواقع 30 استمارة على كل مقهى وتم استلام عدد 520 استمارة استقصاء وعند الاستلام والفحص وجد 422 استمارة صالحة تمثل نسبة صلاحية 81 % . تم تفريغ الاستمارات وتحليلها باستخدام برامج الحاسب الآلي مثل البرنامج الإحصائي "SPSS" V. 20. وذلك للتعرف على أثر أزمة الكورونا على المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة.

## النتائج و المناقشة RESULTS AND DISCUSSION

### دراسة الصدق و الثبات (Study Instrument reliability)

للتأكد من ثبات جميع البيانات تم استخدام معامل ألفا (Cranach alpha correlation) لتحديد التجانس ومدى الثبات الداخلي ويعتبر معامل الثبات 0.70 أو أعلى مقبولاً جداً في معظم الحالات للعلوم الاجتماعية. تم حساب الثقة والثبات باستخدام معامل ألفا وأظهرت الاختبارات أن معاملات الثبات لجميع البيانات كانت فوق 0.80 مما يدل على أنها أداة يمكن الاعتماد عليها واستخدامها في هذه الدراسة كما هو موضح بالجدول رقم (2).

**جدول (2) مستوى الثقة باستخدام معامل ألفا (Reliability Statistics) عدد الاستمارات "422"**

العنصر	عدد التكرارات	معامل ألفا (Cronbach's Alpha)
جميع العناصر	27	0.850
الإجراءات الاحترافية لـ كورونا	9	0.836
أسباب شغف العميل بالمقاهي التراثية	9	0.861
مدى تأثير قرار منع الشيشة على شغف العملاء وإقبالهم على المقاهي التراثية	2	0.849

يهدف الاستبيان إلى التعرف على أثر أزمة الكورونا على المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة وتم استخدام برنامج (SPSS V. 20).

هذا وقد تم توضيح الاستقصاء في الجداول التالية :

**يتضح من الجدول رقم (3)**

- بالنسبة لتوزيع عينة البحث وفقاً لمتغير العمر ، يتضح أن الغالبية عملاء المقاهي التراثية ممن 45 عاماً إلى أقل من 60 عاماً جاءت في الترتيب الأول حيث بلغت نسبتهم 49.9% ، بينما جاءت من 35 عاماً إلى أقل من 45 عاماً في الترتيب الثاني حيث بلغت نسبتهم 17.1%. وهذا يدل على إن أغلبية عملاء المقاهي التراثية ناضجين.
- بالنسبة لتوزيع العاملين وفقاً لمتغير النوع كان الأغلبية من الذكور بنسبة 70.4% . بينما جاءت أنثى في الترتيب الثاني حيث بلغت نسبتهم 29.6%. وهذا يدل على وجود أنثى ضمن عملاء المقاهي التراثية.
- بالنسبة لمؤهلات عملاء المقاهي التراثية بلغت النسبة الأعلى للحاصلين على تعليم عالي حيث بلغت نسبتهم 73.5% . وارتفاع مستواهم التعليمي يدل على ثقافتهم.

**جدول (3) البيانات الشخصية**

رقم	المتغير	التكرار	النسبة
1.	العمر		
	أقل من 20 عاماً .	40	9.5
	من 20 عاماً إلى أقل من 35 عاماً	80	19
	من 35 عاماً إلى أقل من 45 عاماً	72	17.1
	من 45 عاماً إلى أقل من 60 عاماً	210	49.8
	60 عاماً فأكثر	20	4.7
	الإجمالي	422	100%

يتبع

النوع			2.
أنثى	125	29.6	
ذكر	297	70.4	
الإجمالي	422	100%	
المؤهل التعليمي			3.
تعليم متوسط فأقل	20	4.7	
تعليم فوق متوسط	67	15.9	
تعليم عالي	310	73.5	
ماجستير / دكتوراه	25	5.9	
الإجمالي	422	100%	

ولترتيب تفضيلات العملاء عينة البحث لأنواع المقاهى جاء في الترتيب الأول من حيث التفضيل المقاهى الشعبية ذات الطابع التاريخي (التراثية) بمتوسط 3.96 تلاه في الترتيب الثاني المقاهى الشعبية العادية بمتوسط 3.93 وحصل على الترتيب الثالث من حيث التفضيل المقاهى المحلية (سلنترو -كوستا كافييه) بمتوسط 3.29 ، وأخيراً في المركز الرابع من حيث المقاهى العالمية (ستار بكس ) بمتوسط 3.19 كما هو موضح بالجدول رقم (4).

**جدول (4) نتائج ترتيب تفضيلات العملاء لأنواع المقاهى التي يفضلها العملاء ( العينة 422).**

رقم	نوع المقاهى	Mean		Std. Deviation	الانحراف المعياري
		Statistic	Std. Error		
1.	المقاهى العالمية (ستار بكس)	3.1991	0.03655	0.75074	4
2.	المقاهى المحلية (سلنترو -كوستا كافييه)	3.2938	0.03499	0.71887	3
3.	المقاهى الشعبية العادية	3.9379	0.03493	0.71764	2
4.	المقاهى الشعبية ذات الطابع التاريخي (التراثية)	3.9621	0.05151	1.05816	1

كما يوضح الجدول رقم (4) ترتيب مدى تقييم العملاء عينة البحث لأثر أزمة الكورونا على المقاهى ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية فى مدينة القاهرة " . وكانت هذه العناصر كالتالي:

**بالنسبة للمحور الأول: الإجراءات الإحترازية لكورونا:**

1. جاء في المركز الأول وجود مسافات كافية بين المنتظرين بنسبة 96.02%.
2. تلاه في المركز الثاني وجود ستائر لمنع دخول الحشرات بنسبة 91.34%.

3. تلاه في المركز الثالث الادوات المستخدمة من البلاستيك ذو الدرجة الغذائية بنسبة 88.48%.
  4. تلاه في المركز الرابع الألتزام بالكمامة والكحول بنسبه 58.90%.
  5. جاء في المركز الخامس كلا من قياس درجات الحرارة للعملاء قبل الدخول و كذلك الألتزام بالكمامة والكحول بنسبه 38.86%.
  6. أخيراً جاء في المركز السادس توفر معقمات الايدي ووجود التباعد الإجتماعى ووجود مسافة بين الجالسين كذلك الادوات المستخدمة لإستخدام واحد فقط بنسبة 37.92%.
- وتدل النتائج علي وجود قصور من وجهة نظر عينة البحث من العملاء في بعض النواحي الخاصة بالإجراءات الإحترازية لكورونا توفر معقمات الايدي ووجود التباعد الإجتماعى ووجود مسافة بين الجالسين كذلك الادوات المستخدمة لإستخدام واحد فقط وكذلك قياس درجات الحرارة للعملاء قبل الدخول و كذلك الألتزام بالكمامة والكحول.
- وهذا يؤكد موافقة العملاء علي أهمية الإجراءات الإحترازية لكورونا وتأثيرها. وهذا يتفق مع كلاً من دليل إجراءات السلامة الموحد للمطاعم والمقاهى ، (2020)، ووزارة السياحة والآثار المصرية، (2020) و Song *et al.*, (2021).

بالنسبة للمحور الثاني: شغف عملاء المقاهى التراثية ومن جداول البيانات يلاحظ أن:

1. جاء في المركز الأول التجمع و لقاء الأصدقاء بنسبة 96.02%.
2. تلاه في المركز الثاني كلا من تقديم وسائل تسلية مثل : الموسيقى ، أماكن لعب للأطفال . و المكان يقدم قائمة طعام وكذلك المكان يقدم أصناف تراثية شعبية بنسبة 88.48%.
3. تلاه في المركز الثالث تعجبني طقوس الاستقبال و الضيافة الموروثة بنسبة 87.14%.
4. ونجد أن المركز الرابع أخذ الطلب بحرفية بنسبة 79.00%.
5. تلاه في المركز الخامس السرعة فى تقديم الخدمة بنسبه 71.92%.
6. تلاه في المركز السادس المكان يتميز بالنظافة بنسبة 71.36%.
7. وأخيراً نجد أن المركز السابع يتم الحفاظ علي القيمة التاريخية بنسبة 37.92%.

وتدل النتائج علي وجود قصور من وجهة نظر عينة البحث من العملاء في بعض النواحي الخاصة بأسباب شغف عملاء المقاهى التراثية مثل الحفاظ علي القيمة التاريخية و النظافة و يحتاج إلي السرعة فى تقديم الخدمة.

وهذا يؤكد موافقة العملاء علي شغف عملاء المقاهى التراثية. وهذا يتفق مع كل من حافظ 2015 وعيسى، 2020 وصبري ، 2021 وأندرسون، 2021.

بالنسبة للمحور الثالث: مدى تأثير قرار منع الشيشة على شغف العملاء وإقبالهم على المقاهي التراثية

1. جاء في المركز الأول يؤثر قرار منع الشيشة كأحد الإجراءات الاحترازية لمكافحة الكورونا على شغفك "رغبتك" في المقاهي التراثية بنسبة 68.60%.

2. تلاه في المركز الثاني يؤثر قرار منع الشيشة كأحد الإجراءات الاحترازية لمكافحة الكورونا على إقبالك للذهاب للمقاهي التراثية بنسبة 54.44%.

وتدل النتائج من وجهة نظر عينة البحث من العملاء علي وجود تأثير بالنسبة لقرار منع الشيشة علي شغف العملاء وإقبالهم للمقاهي التراثية.

وهذا يؤكد علي تأثير شغف عملاء المقاهي التراثية لقرار منع الشيشة وأهمية وجود بدائل لجذب العملاء. وهذا يتفق مع كلا من دليل إجراءات السلامة الموحد للمطاعم والمقاهي، (2020)، وزارة السياحة والآثار المصرية ، (2020)، عيسى، (2020)، صبري، (2021)، ووزارة الصحة (2021).

وللتأكد من الموثوقية والدقة في العينة تم الاستعانة بمقاييس النزعة المركزية مثل الوسط الحسابي (متوسط كل القيم)، و الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت الأرقام في العينة الإحصائية ، و معدل الخطأ المعياري (لقياس أو تقدير الانحراف المعياري لتوزيع العينة المصحوب بطريقة التقدير) والخطأ المعياري له علاقة مباشرة بثبات الاختبار (Hair et al., 2010) كما هو مبين بالجدول رقم (5).

## جدول رقم (5) ترتيب آراء عينة البحث في الإجراءات الاحترازية لكورونا و أسباب شغف عملاء المقاهى التراثية

الترتيب	الانحراف المعياري	معدل الخطاء	المتوسط	نسبة الموافقة %	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	الكود	الجملة
					بشدة %	%	%	%	%		
<b>الجزء الأول: الإجراءات الاحترازية لكورونا</b>											
*5	0.232	0.011	1.943	38.86	0	0	0	94.3	5.7	ا31	1. قياس درجات الحرارة للعملاء قبل الدخول
*6	0.306	0.015	1.896	37.92	0	0	0	89.6	10.4	ا32	2. وجود التباعد الاجتماعى ووجود مسافة بين الجالسين
4	1.629	0.079	2.946	58.90	31.3	8.5	11.1	21.6	27.5	ا33	3. الالتزام بالكمامة والكحول
*6	0.306	0.015	1.896	37.92	0	0	0	89.6	10.4	ا34	4. توفر معقمات الأيدي
2	0.646	0.031	4.566	91.34	65.2	26.3	8.5	0	0	ا35	5. وجود ستائر لمنع دخول الحشرات
1	0.400	0.019	4.801	96.02	80.1	19.9	0	0	0	ا36	6. وجود مسافات كافية بين المنتظرين
*5	0.232	0.011	1.943	38.86	0	0	0	94.3	5.7	ا37	7. تنظيف وتعقيم الأسطح باستمرار
*6	0.306	0.015	1.896	37.92	0	0	0	89.6	10.4	ا38	8. الأدوات المستخدمة لاستخدام واحد فقط
3	0.778	0.038	4.424	88.48	60.4	21.6	18.0	0	0	ا39	9. الأدوات المستخدمة من البلاستيك ذي الدرجة الغذائية
<b>الجزء الثانى: شغف عملاء المقاهى التراثية</b>											
7	0.306	0.015	1.896	37.92	0	0	0	89.6	10.4	ش1	1. يتم الحفاظ علي القيمة التاريخية
*2	0.778	0.038	4.424	88.48	60.4	21.6	18.0	0	0	ش2	2. تقديم وسائل تسلية مثل : الموسيقى ، ....
1	0.400	0.019	4.801	96.02	80.1	19.9	0	0	0	ش3	3. التجمع و لقاء الأصدقاء
*2	0.778	0.038	4.424	88.48	60.4	21.6	18.0	0	0	ش4	4. المكان يقدم قائمة طعام
4	0.999	0.049	3.950	79.00	39.8	23.0	29.6	7.6	0	ش5	5. أخذ الطلب حرفية
6	1.076	0.052	3.569	71.36	30.3	11.4	43.1	15.2	0	ش6	6. المكان يتميز بالنظافة
*2	0.778	0.038	4.424	88.48	60.4	21.6	18.0	0	0	ش7	7. المكان يقدم أصناف تراثية شعبية
5	1.151	0.056	3.595	71.92	31.3	19.7	26.3	22.7	0	ش8	8. السرعة فى تقديم الخدمة
3	0.731	0.036	4.358	87.14	50.9	33.9	15.2	0	0	ش9	9. تعجبني طفوس الاستقبال و الضيافة الموروثة.

ينبع

الترتيب	الانحراف المعياري	معدل الخطأ	المتوسط	نسبة الموافقة %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الكود	الجملة
					%	%	%	%	%		
<b>الجزء الثالث : مدي تأثير قرار منع الشيشة علي شغف العملاء وإقبالهم للمقاهي التراثية</b>											
1	1.181	0.058	3.431	68.60	14.2	48.3	13.3	14.7	9.5	1 ت	1. هل يؤثر قرار منع الشيشة كاحد الأجراءات الإحترازية لمكافحة الكورونا علي شغفك "رغبتك"فيالمقاهي التراثية
2	0.976	0.048	2.720	54.44	3.6	13.3	48.3	21.3	13.5	2 ت	2. هل يؤثر قرار منع الشيشة كاحد الأجراءات الإحترازية لمكافحة الكورونا علي إقبالك للذهاب للمقاهي التراثية

## الجزء الثالث: إقبال العملاء على ارتياد المقاهى التراثية الشعبية

ولترتيب الجزء الثالث: مدي إقبال العملاء عينة البحث على إرتياد المقاهى التراثية الشعبية جاء في الترتيب الأول من حيث التفضيل المقاهى الشعبية ذات الطابع التاريخي (التراثية) بمتوسط 3.96 تلاه في الترتيب الثاني المقاهى الشعبية العادية بمتوسط 3.93 وحصل على الترتيب الثالث من حيث التفضيل المقاهى المحلية (سلنترو - كوستا كافييه) بمتوسط 3.29 , وأخيراً في المركز الرابع من حيث المقاهى العالمية (ستار بكس ) بمتوسط 3.19 كما هو موضح بالجدول رقم (6).

جدول (6) نتائج ترتيب تفضيلات العملاء لأنواع المقاهى التي يفضلها العملاء (العينة 422).

م	العبارة	العدد	%	Mean	Std. Error	S. D	ت
1	اقل من مرة واحدة أسبوعياً.	40	9.5	3.827	0.04675	0.96047	1
	من مرة إلي مرتان أسبوعياً.	117	27.7				
	أكثر من مرتين أسبوعياً.	141	33.4				
	يوميًا.	124	29.4				
	اجمالي	422	100.0				
2	لا أجلس مطلقاً في المقاهى.	48	11.4	2.8697	0.0511	1.04964	2
	اقل من مرة واحدة أسبوعياً.	99	23.5				
	من مرة إلي مرتان أسبوعياً.	155	36.7				
	أكثر من مرتين أسبوعياً.	100	23.7				
	يوميًا.	20	4.7				
	اجمالي	422	100.0				
3	لا أجلس مطلقاً في المقاهى.	262	62.1	1.5877	0.04179	0.85846	3
	اقل من مرة واحدة أسبوعياً.	88	20.9				
	من مرة إلي مرتان أسبوعياً.	56	13.3				
	أكثر من مرتين أسبوعياً.	16	3.8				
	اجمالي	422	100.0				

## اختبار فرضيات الدراسة

الفرض الأول: وجود علاقة بين إجراءات الكورونا الإحترازية وبين شغف و رغبة العميل لارتياذ المقاهى التراثية (العينة 422).

تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson لقياس درجة الارتباط بين المتغيرات الكمية وقد أجريت التحاليل الأولية لضمان عدم انتهاك الافتراضات. ويبين الجدول (7) وجود علاقة طردية



(موجبة) قوية ذات دلالة إحصائية بين جميع العلاقات المقترحة في النموذجين إجراءات الكورونا الإحترازية وبين شغف و رغبة العميل لارتياذ المقاهى التراثية. ونجد أن هناك ارتباطات قوية بين جميع العلاقات المقترحة في النموذج المفاهيمي مع قيم ( $r$ ) نجدها تتراوح القيم بين (0.762\*\* إلى 0.986\*\*). وقيمة الارتباط التي تم الحصول عليها متوقعة الاتجاه الإيجابي. وبناء على نتائج تحليل الارتباط بيرسون التي تمثل انتظام العلاقات المقترحة ، تم دعم جميع الفروض تماما. مما يدل علي أن هناك علاقة بين إجراءات الكورونا الإحترازية وشغف ورغبة العميل لارتياذ المقاهى التراثية.

جدول (7) الفرض الاول: هناك علاقة بين العناصر (العينة 422).

Correlations				
لا تلتزم	تلتزم	قبل الكورونا	المقاهى الشعبية ذات الطابع التاريخي (التراثية)	
			0.962**	ارتباط بيرسون
			0.000	المعلمية (بين الأقران)
		1	0.910**	ارتباط بيرسون
			0.000	المعلمية (بين الأقران)
	**1	**0.955	**0.902	ارتباط بيرسون
	0.000	0.000	0.000	المعلمية (بين الأقران)
	1	**0.781	**0.734	ارتباط بيرسون
	0.000	0.000	0.000	المعلمية (بين الأقران)

\*\*ارتباط معنويًا عند مستوى 0.01 (بين الأقران)

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

• الفرض الثاني : وجود تأثير ايجابي بدرجات مختلفة ذات دلالة إحصائية بين ألتزام المقاهي بتطبيق إجراءات الكورونا و بين إقبال العميل عليها.

لترتيب مدي أثر أزمة الكورونا على المقاهى ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية فى مدينة القاهرة. تم اعتماد المقارنة بين درجات الرضاء المختلفة فيما يتعلق بتطبيق الإجراءات الإحترازية للكورونا. تم عمل اختبار Friedman Test بين العوامل المختلفة التي تؤثر فيمدي الإقبال علي المقاهى الشعبية ذات الطابع التاريخي

(التراثية) من أجل توضيح درجات التأثير المختلفة والفروق بين العناصر وفقاً لمدي تأثر شغف عملاء المقاهي التراثية وإقبالهم بمدى التزام المقاهي بتطبيق الإجراءات الإحترازية لل كورونا كما هو موضح في الجدول.

حيث نجد أن ترتيب القبول جاء كالتالي أولاً: قبل كورونا كان شغف عملاء المقاهي التراثية وإقبالهم كان الأعلى بمتوسط 4.52. تلاه في الترتيب الثاني: بعد كورونا: كان شغف عملاء المقاهي التراثية التي تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية لل كورونا بمتوسط 4.38. وحصل على الترتيب الأخير بعد كورونا: كان شغف عملاء المقاهي التراثية التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية لل كورونا بمتوسط 1.09.

كذلك أظهرت النتائج أن مربع كاي 1437.766 و نسبة المعلمية Sig. (0.000). وهذا يعني وجود تأثير بدرجات مختلفة ذات دلالة إحصائية بين متوسط المحاور المختلفة التي تقيس أثر ألتزام المقاهي بتطبيق إجراءات كورونا و بين إقبال العميل عليها وهذا يؤكد فرض الدراسة , كما هو موضح من الجدول رقم (8).

**الجدول (8) اختبار Friedman Test بين المحاور المختلفة التي تؤثر على إقبال العميل علي المقاهي الشعبية التاريخية قبل وبعد كورونا (العينة 422).**

المحور	Ranks		Test Statistics a	
	الترتيب	متوسط الترتيب	نسبة المعلمية	مربع كاي
Dimension	الكود	متوسط الترتيب	Asymp. Sig.	Chi-Square
	Code	Mean Rank		
قبل كورونا كنت أجلس في المقاهي	قبل كورونا	4.52	0.000	1437.766
بعد كورونا: أجلس في المقاهي التي تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية لل كورونا	تلتزم	4.38		
بعد كورونا: أجلس في المقاهي التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية لل كورونا	لا تلتزم	1.09		
			a. Friedman Test	

- الفرض الثالث: وجود تأثير ايجابي بدرجات مختلفة ذات دلالة إحصائية بين شغف العميل وبين إقبال العميل للذهاب للمقاهي التراثية.

وكذلك تم الاستعانة بإحصائيات العينات المقترنة للمقارنة بين رأي العملاء عينة الدراسة في وجود تأثير ايجابي بدرجات مختلفة ذات دلالة إحصائية بين شغف العميل وبين إقبال العميل للذهاب للمقاهي التراثية تم عمل اختبار (T- Test)، وتظهر النتائج الواردة في الجداول رقم ( 9-10) أن متوسط درجة القبول بالنسبة

لتقييم مرتادي المقاهي الشعبية التراثية لأثر أزمة الكورونا على المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة . كانت كالتالي:

بالنسبة الإجراءات الاحترازية لكورونا مقارنة بشغف عملاء المقاهي التراثية وجد ان المتوسط (2.92) إلي (3.93) بفارق (- 1.01 -) . بينما بالنسبة لشغف عملاء المقاهي التراثية مقارنة بقبل الكورونا كان متوسط الفارق (0.11) . وكذلك بالنسبة لشغف عملاء المقاهي التراثية بعد الكورونا: بالمقاهي التي تلتزم بتطبيق الإجراءات الاحترازية لكورونا بمتوسط (1.06) . وبالنسبة لشغف عملاء المقاهي التراثية بعد الكورونا: بالمقاهي التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا بمتوسط (2.35). مما يدل علي أن الغالبية تعتقد في وجود اثر للالتزام بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا علي شغف عملاء المقاهي التراثية . والعلاقة من حيث الارتباط Correlation (-0.671 - 0.973) وكانت نسبة المعلمية Sig. (0.000) ، وهذا يعني وجود فروق مختلفة ذات دلالة إحصائية بين متوسط المحاور المختلفة ووجود تأثير بدرجات مختلفة ذات دلالة إحصائية بين شغف العميل وبين إقبال العميل للذهاب للمقاهي التراثية.

جدول (9) اختبار (Paired T- Test) للمحاور المختلفة (متوسط وانحراف معياري) (العينة 422).

Paired Samples Statistics (N 422)				
معدل الخطأ	الانحراف المعياري	المتوسط		
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	المقارنة	
0.02194	0.45068	2.9234	hs3av1	1. الإجراءات الاحترازية لكورونا مقارنة بشغف عملاء المقاهي التراثية
0.03493	0.71764	3.9379	hs3av2	
0.03493	0.71764	3.9379	hs3av2	2. شغف عملاء المقاهي التراثية مقارنة بقبل الكورونا
0.04675	0.96047	3.827	قبل كورونا	
0.03493	0.71764	3.9379	hs3av2	3. شغف عملاء المقاهي التراثية بعد الكورونا:
0.05110	1.04964	2.8697	تلتزم	بالمقاهي التي تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا
0.03493	0.71764	3.9379	hs3av2	4. شغف عملاء المقاهي التراثية بعد الكورونا:
0.04179	0.85846	1.5877	لا تلتزم	بالمقاهي التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا

جدول (10) اختبار ( Paired T- Test ) للمحاور المختلفة (العلاقة والمقارنة) (العينة 422).

Paired Samples Test							المقارنة
Paired Samples Correlations		Paired Samples Test		Paired Differences			
Sig.	Correlation	Sig. (2-tailed)	t	Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	
0.000	0.973	0.000	69.916	0.015	0.298	1.015	1. الإجراءات الاحترافية ل كورونا مقارنة بشغف عملاء المقاهي التراثية
0.000	0.94	0.000	6.052	0.018	0.376	0.111	2. شغف عملاء المقاهي التراثية مقارنة ب قبل الكورونا
0.000	0.916	0.000	45.041	0.024	0.487	1.068	3. شغف عملاء المقاهي التراثية بعد الكورونا: بالمقاهي التي تلتزم بتطبيق الإجراءات الاحترافية ل كورونا
0.000	0.671	0.000	74.058	0.032	0.652	2.350	4. شغف عملاء المقاهي التراثية بعد الكورونا: بالمقاهي التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الاحترافية ل كورونا

ولتوضيح الفروق بين العناصر التي تمثل أثر الفروق بين العناصر التي تمثل أثر الالتزام بتطبيق الإجراءات الاحترافية ل كورونا تبعا لاختلاف مستوي شغف العملاء تم استخدام تحليل التباين ( analysis of ANOVA . variance ) تم استخدام طريقة ANOVA ذات الاتجاه الواحد لدراسة أثر الحوافز في الأداء البيئي من خلال سلوكيات المواطنة البيئية وكان مجموع المربعات للثلاث مجموعات: المقاهي قبل الكورونا 29.372، بعد الكورونا: المقاهي التي تلتزم بتطبيق الإجراءات الاحترافية للكورونا 32.723، بعد الكورونا: المقاهي التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الاحترافية ل كورونا 18.81. المعلمية (0.000) مما يدل علي وجود فروق ذات دلالة إحصائية (تبعا لاختلاف مستوي شغف العملاء) لأهمية الالتزام بتطبيق الإجراءات الاحترافية للكورونا. كما هو موضح في الجدول رقم (11).

ولتوضيح وجود تأثير ايجابي بدرجات مختلفة ذات دلالة إحصائية بين شغف العميل وبين إقبال العميل للذهاب للمقاهي التراثية. تم استخدام تحليل التباين ( ANOVA . analysis of variance ) تم استخدام طريقة ANOVA ذات الاتجاه الواحد للدراسة. يتم استخدام ANOVA ذات الاتجاه الواحد لمقارنة متوسطين حسابيين من مجموعتين مستقلتين (غير مترابطتين) لدراسة أثر الالتزام بتطبيق الإجراءات الاحترافية ل كورونا تبعا لاختلاف مستوي شغف العملاء وتشكل ثلاث مجموعات: المقاهي قبل الكورونا ، المقاهي التي تلتزم بتطبيق الإجراءات الاحترافية للكورونا ، المقاهي التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الاحترافية للكورونا ، المقاهي التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الاحترافية ل كورونا. حيث تم المقارنة بين كلا من أثر الالتزام بتطبيق الإجراءات الاحترافية ل كورونا مقارنة بمستوي شغف العملاء. ولذلك ، فإن النتيجة المهمة تعني أن المتوسطات غير متساوية وان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين العناصر التي

تمثل أثر الألتزام بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا تبعاً لاختلاف مستوي شغف العملاء. من الجدول رقم (11)

جدول (11) تحليل التباين (ANOVA - analysis of variance) ذات الاتجاه الواحد لمقارنة الفروق بين العناصر التي تمثل أثر الألتزام بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا تبعاً لاختلاف مستوي شغف العملاء

ANOVA						
المعلمية	معنوية الفرق بين التقديرين	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.000	1831.888	29.372	13	381.83	Between Groups	المقاهى قبل الكورونا
		0.016	408	6.542	Within Groups	
			421	388.372	Total	
0.000	347.357	32.723	13	425.396	Between Groups	بعد الكورونا: المقاهى التي تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية للكورونا
		0.094	408	38.436	Within Groups	
			421	463.832	Total	
0.000	116.773	18.81	13	244.534	Between Groups	بعد الكورونا: المقاهى التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا
		0.161	408	65.722	Within Groups	
			421	310.256	Total	

- الفرض الرابع: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي البيانات الديموغرافية (تبعاً الفئة العمرية) شغف العملاء يعمل كوسيط للعلاقة بين تطبيق إجراءات الكورونا الإحترازية و إقبال العميل للذهاب للمقاهى التراثية.

وللتأكد من أن هناك فروقا بين أثر الألتزام بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا علي شغف العملاء وإقبال عينة البحث تبعاً لاختلاف الفئة العمرية (N 422). و لترتيب تقييم العملاء لأثر أزمة الكورونا على المقاهى ذات الطابع التاريخى الشعبية التراثية فى مدينة القاهرة تم اعتماد المقارنة بين درجات الإقبال المختلفة فيما يتعلق بمستوى التقييم الإقبال قبل وبعد الكورونا وفقاً لتطبيق الأجرأت الإحترازية من منظور العملاء تبعاً لاختلاف للفئة العمرية. تم عمل اختبار Kruskal-Wallis بين العوامل المختلفة التي تمثل بين العوامل المختلفة التي توضح مدي أثر الألتزام بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا علي شغف العملاء و إقبال عينة البحث تبعاً لاختلاف الفئة العمرية (N 422) من أجل توضيح درجات التقييم المختلفة والفروق بين العناصر وفقاً لمستوى شغف وإقبال العملاء تبعاً لاختلاف تبعاً لاختلاف للفئة العمرية.

حيث نجد أن هناك farka قليلا بين أعلى مربع كاي 335 وأقل مربع كاي 222. حيث أعلى نسبة لمربع كاي كان 355 كان المقاهي التي تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية للكورونا. يليه 331 للمقاهي قبل كورونا. في المقابل نجد أقل نسبة مربع كاي 222 كان بعد الكورونا للمقاهي التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا. المعلمية (0.000) مما يدل علي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي البيانات الديموغرافية (تبعاً الفئة العمرية) شغف العملاء يعمل كوسيط للعلاقة بين تطبيق إجراءات الكورونا الإحترازية و إقبال العميل للذهاب للمقاهي التراثية. كما هو موضح في الجدول رقم (12). وهذا يوضح أهمية تطبيق كورنا لجذب العملاء والحفاظ عليهم.

**جدول (12)** اختبار Kruskal-Wallis بين العوامل المختلفة التي توضح مدى أثر الالتزام بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا على شغف العملاء وإقبال عينة البحث تبعاً لاختلاف الفئة العمرية (N 422)

Ranks					
Asymp. .Sig	Chi-Square	Mean Rank	N	العمرية	
0.000	331.316	20.5	40	أقل من 20 عاما	قبل الكورونا المقاهي
		99	80	من 20 عاماً إلى أقل من 35 عاماً	
		161.71	72	من 35 عاماً إلى أقل من 45 عاماً	
		293.62	210	من 45 عاماً إلى أقل من 60 عاماً	
		360.5	20	60 عاماً فأكثر	
0.000	355.246	20.9	40	أقل من 20 عاما	بعد الكورونا: المقاهي التي تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية للكورونا
		85.85	80	من 20 عاماً إلى أقل من 35 عاماً	
		152.94	72	من 35 عاماً إلى أقل من 45 عاماً	
		301.75	210	من 45 عاماً إلى أقل من 60 عاماً	
		358.5	20	60 عاماً فأكثر	
0.000	222.031	131.5	40	أقل من 20 عاما	بعد الكورونا: المقاهي التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا
		131.5	80	من 20 عاماً إلى أقل من 35 عاماً	
		131.5	72	من 35 عاماً إلى أقل من 45 عاماً	
		268.74	210	من 45 عاماً إلى أقل من 60 عاماً	
		378.5	20	60 عاماً فأكثر	
a. Kruskal-Wallis Test					
b. Grouping Variable: العمرية					

الفرض الخامس: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية (تبعاً لأختلاف مستوى التعليم) بين العوامل المختلفة التي توضح مدى إقبال عينة البحث تبعاً علي الأنواع المختلفة من المقاهي.

لترتيب مدى إقبال عينة البحث تبعاً لأختلاف مستوى التعليم علي الأنواع المختلفة من المقاهي. تم عمل اختبار Kruskal-Wallis بين الأنواع المختلفة من المقاهي (N 422) من أجل توضيح درجات التقييم المختلفة والفروق بين العناصر وفقاً لمستوى إقبال بالعملاء. الهدف من هذه المقارنة هو تحديد مدى الأختلاف في مستوى الإقبال علي الأنواع المختلفة للمطاعم تبعاً لأختلاف مستوى التعليم.

حيث نجد أن هناك farkاً كبيراً بين أعلى مربع كاي 122 و أقل مربع كاي 51. حيث اعلي نسبة لمربع كاي 122 لشغف عملاء المقاهي الشعبية ذات الطابع التاريخي (التراثية). يليه بنسبة 87 المقاهي المحلية (سلنترو - كوستا كافييه). يليه بنسبة 80 المقاهي العالمية (ستار بكس). وأخيراً بنسبة 51 المقاهي الشعبية العادية.

المعلمية (0.000) مما يدل علي وجود فروق ذات دلالة إحصائية (تبعاً لأختلاف مستوى التعليم) بين العوامل المختلفة التي توضح مدى إقبال عينة البحث تبعاً علي الأنواع المختلفة من المقاهي. كما هو موضح في الجدول رقم (13).

جدول (13) اختبار Kruskal-Wallis بين العوامل المختلفة التي توضح مدى إقبال عينة البحث تبعاً

لأختلاف مستوى التعليم علي الأنواع المختلفة من المقاهي (N 422)

Asymp. Sig.	Chi-Square	Ranks			
		Mean Rank	N	التعليم	
0.000	122.942	12.5	20	تعليم متوسط فأقل	الإجراءات الاحترافية لكورونا
		113.88	67	تعليم فوق متوسط	
		243.86	310	تعليم عالي	
		231	25	ماجستير/ دكتوراه	
0.000	115.906	16.5	20	تعليم متوسط فأقل	شغف عملاء المقاهي التراثية
		117.69	67	تعليم فوق متوسط	
		243.11	310	تعليم عالي	
		227	25	ماجستير/ دكتوراه	
0.000	80.296	43	20	تعليم متوسط فأقل	المقاهي العالمية (ستار بكس)
		183.9	67	تعليم فوق متوسط	
		218.14	310	تعليم عالي	
		338	25	ماجستير/ دكتوراه	
0.000	87.982	33	20	تعليم متوسط فأقل	المقاهي المحلية (سلنترو)

		173.9	67	تعليم فوق متوسط	- كوستا كافييه)
		221.75	310	تعليم عالي	
		328	25	ماجستير/ دكتوراه	
0.000	51.455	90.9	20	تعليم متوسط فأقل	المقاهي الشعبية العادية
		286.5	67	تعليم فوق متوسط	
		206.46	310	تعليم عالي	
		169.5	25	ماجستير/ دكتوراه	
0.000	122.691	28.5	20	تعليم متوسط فأقل	المقاهي الشعبية ذات الطابع التاريخي (التراثية)
		116.22	67	تعليم فوق متوسط	
		245.51	310	تعليم عالي	
		191.5	25	ماجستير/ دكتوراه	
a. Kruska-wallis Test					
b. Grouping Variable: التعليم					

الفرض السادس : هناك علاقة بين مدي تأثير قرار منع الشيشة علي شغف العملاء وإقبالهم للمقاهي التراثية (العينة 422).

تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson لقياس درجة الارتباط بين المتغيرات الكمية وقد أجريت التحاليل الأولية لضمان عدم انتهاك الافتراضات. ويبين الجدول ( 14 ) وجود علاقة طردية ( موجبة ) ذات دلالة إحصائية بين مدي تأثير قرار منع الشيشة علي شغف العملاء وإقبالهم للمقاهي التراثية اي بين جميع العلاقات المقترحة في النموذج. ونجد أن هناك ارتباطات بين مدي تأثير قرار منع الشيشة علي شغف العملاء وإقبالهم للمقاهي التراثية والعلاقات المقترحة في النموذج المفاهيمي مع قيم (r) نجدها تتراوح القيم بين (0.489\*\* إلى 0.781\*\* ). وقيمة الارتباط التي تم الحصول عليها في الاتجاه الإيجابي. وبناء على نتائج تحليل الارتباط بيرسون التي تمثل انتظام العلاقات المقترحة ، تم دعم جميع الفروض تماما. مما يدل علي أن هناك علاقة بين مدي تأثير قرار منع الشيشة علي شغف العملاء وإقبالهم للمقاهي التراثية.



جدول (14) الفرض السادس: هناك علاقة بين مدى تأثير قرار منع الشيشة على شغف العملاء وإقبالهم للمقاهي التراثية " (العينة 422).

Correlations					المتغيرات
لا تلتزم	تلتزم	ت2	ت1		
**0.555	**0.680	**0.752	1	ارتباط بيرسون	ت1 هل يؤثر قرار منع الشيشة كاحد الأجراءات الإحترازية لمكافحة الكورونا علي شغفك "رغبتك" في المقاهي التراثية
0.000	0.000	0.000		المعلمية (بين الأقران)	
**0.489	**0.519	1	**0.752	ارتباط بيرسون	ت2 هل يؤثر قرار منع الشيشة كاحد الأجراءات الإحترازية لمكافحة الكورونا علي إقبالك للذهاب للمقاهي التراثية
0.000	0.000		0.000	المعلمية (بين الأقران)	
**0.781	1	**0.519	**0.680	ارتباط بيرسون	تلتزم بعد الكورونا: المقاهي التي تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية للكورونا
0.000		0.000	0.000	المعلمية (بين الأقران)	
1	**0.781	**0.489	**0.555	ارتباط بيرسون	لا تلتزم بعد الكورونا: المقاهي التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا
	0.000	0.000	0.000	المعلمية (بين الأقران)	

\*\*ارتباط معنويًا عند مستوى 0.01 (بين الأقران).

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

#### أهم النتائج والتوصيات

##### أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج وهي كالتالي

بالنسبة للمحور الأول الإجراءات الإحترازية لكورونا تدل النتائج علي وجود قصور من وجهة نظر عينة البحث من العملاء في بعض النواحي الخاصة ب الإجراءات الإحترازية لكورونا توفر معقمات الايدي ووجود التباعد الإجتماعي ووجود مسافة بين الجالسين كذلك الادوات المستخدمة لإستخدام واحد فقط وكذلك قياس درجات الحرارة للعملاء قبل الدخول و كذلك الألتزام بالكمامة والكحول. وهذا يؤكد موافقة العملاء علي أهمية الإجراءات الإحترازية لكورونا وتأثيرها . وهذا يتفق مع كلاً من دليل إجراءات السلامة الموحد للمطاعم والمقاهي، (2020) و وزارة السياحة و الآثار المصرية، (2020).

بالنسبة للمحور الثاني: شغف عملاء المقاهي التراثية من جداول البيانات تدل النتائج علي وجود قصور من وجهة نظر عينة البحث من العملاء في بعض النواحي الخاصة بأسباب شغف عملاء المقاهي التراثية مثل

الحفاظ علي القيمة التاريخية و النظافة و يحتاج إلي السرعة في تقديم الخدمة. وهذا يتفق مع كلا من حافظ (2015)، عيسى، (2020)، صبري، (2021)، وأندرسون، (2021).

بالنسبة للمحور الثالث : مدي تأثير قرار منع الشيشة علي شغف العملاء و إقبالهم للمقاهي التراثية تدل النتائج من وجهة نظر عينة البحث من العملاء علي وجود تأثير بالنسبة لقرار منع الشيشة علي شغف العملاء وإقبالهم للمقاهي التراثية. وهذا يؤكد علي تأثير شغف عملاء المقاهي التراثية لقرار منع الشيشة وأهمية وجود بدائل لجذب العملاء. وهذا يتفق مع كلا من دليل إجراءات السلامة الموحد للمطاعم والمقاهي، (2020)، وزارة السياحة والآثار المصرية، (2020)، عيسى، (2020)، وصبري، (2021).

وبناء على نتائج تحليل الارتباط بيرسون التي تمثل انتظام العلاقات المقترحة، تم دعم جميع الفروض تماما. مما يدل علي أن هناك علاقة بين بين إجراءات الكورونا الإحترازية وبين شغف و رغبة العميل لارتياح المقاهي التراثية. كما أظهرت النتائج وجود تأثير بدرجات مختلفة ذات دلالة إحصائية بين متوسط المحاور المختلفة التي تقيس أثر ألتزام المقاهي بتطبيق إجراءات الكورونا و بين إقبال العميل عليها وهذا يؤكد فرض الدراسة.

أظهرت النتائج وجود فروق مختلفة ذات دلالة إحصائية بين متوسط المحاور المختلفة و وجود تأثير بدرجات مختلفة ذات دلالة إحصائية بين شغف العميل وبين إقبال العميل للذهاب للمقاهي التراثية. كما أظهرت النتائج وجود تأثير ايجابي بدرجات مختلفة ذات دلالة إحصائية بين شغف العميل وبين إقبال العميل للذهاب للمقاهي التراثية. تم استخدام تحليل التباين (ANOVA - analysis of variance) تم استخدام طريقة ANOVA ذات الاتجاه الواحد لدراسة يتم استخدام ANOVA ذات الاتجاه الواحد لمقارنة متوسطيين حسابيين من مجموعتين مستقلتين (غير مترابطين) لدراسة أثر الألتزام بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا تبعا لاختلاف مستوى شغف العملاء وتشكل ثلاث مجموعات: المقاهي قبل الكورونا، المقاهي التي تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية للكورونا، المقاهي التي لا تلتزم بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا. حيث تم المقارنة بين كلا أثر الألتزام بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا مقارنة بمستوي شغف العملاء. ولذلك، فإن النتيجة المهمة تعني أن المتوسطات غير متساوية وان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين العناصر التي تمثل أثر الألتزام بتطبيق الإجراءات الإحترازية لكورونا تبعا لاختلاف مستوى شغف العملاء.

وتوصلت الدراسة إلي أنه يوجد فروق فروق ذات دلالة إحصائية تعزي البيانات الديموغرافية ( تبعاً الفئة العمرية) شغف العملاء يعمل كوسيط للعلاقة بين تطبيق إجراءات الكورونا الإحترازية وإقبال العميل للذهاب للمقاهي التراثية. وهذا يوضح أهمية تطبيق كورونا لجذب العملاء والحفاظ عليهم. كذلك يوجد فروق ذات دلالة إحصائية (تبعا لأختلاف مستوى التعليم) بين العوامل المختلفة التي توضح مدي إقبال عينة البحث تبعا علي الأنواع المختلفة من المقاهي. كما أظهرت النتائج وبناء على نتائج تحليل الارتباط بيرسون التي تمثل انتظام العلاقات المقترحة، تم دعم جميع الفروض تماما. مما يدل علي أن هناك علاقة بين بين مدي تأثير قرار منع الشيشة علي شغف العملاء وإقبالهم للمقاهي التراثية.

### القيمة المضافة للبحث

أنه تم إثبات بالنتائج أن نسبة 68 % من عملاء المقاهى التراثية فقط هم من يرتادونها لوجود الشيشة ووجود تأثير بالنسبة لقرار منع الشيشة علي شغف العملاء وإقبالهم للمقاهي التراثية بنسبة 54% فقط. وبالتالي التركيز وتطوير الجوانب الجذب الأخرى في المقهى التراثي وهي تقديم وسائل تسلية مثل : الموسيقى ، أماكن لعب للأطفال و أخذ الطلب بحرفية و السرعة في تقديم الخدمة و النظافة التي تم ذكرها في الاستبيان من شأنه ان يزيد من الاقبال على المقاهي التراثية.

قرار منع الشيشة لتأثيره المباشر على نقل فيروس كورونا لن يؤثر بشكل كبير على اقبال العملاء على الذهاب للمقاهي التراثية وذلك لأنه من خلال بحثنا بنسبة 54% فقط هي نسبة تأثر العملاء لوجود الشيشة. وننصح باستمرار وتوسع البحث والدراسة في هذا المجال لما له من أثر كبير في تطوير السياحة المستدامة في مصر لتمتع مصر بوجود عدد كبير من المقاهي التراثية في كافة البلاد.

### التوصيات

بناء على ما توصلت إليه الدراسة تم اقتراح مجموعة من التوصيات المقدمة للجهات المختلفة كنتيجة للبحث:

### توصيات خاصة بوزارة الصحة

- 1- التأكد من تطبيق الإجراءات الإحترازية للوقاية من فيروس كورونا المستجد وذلك بوجود حملات تفتيش على المقاهي التراثية.
- 2- الكشف الدوري على العاملين في المقاهي التراثية للتأكد من خلوهم من الأمراض وتشكيل لجنة من وزارة الصحة للتأكد من الممارسات الصحية السليمة أثناء اعداد الأغذية.
- 3- توفر التطعيمات الخاصة بجميع العاملين بالمقاهي التراثية.

### توصيات خاصة بوزارة السياحة والتراث

- 1- أهمية ان تضع الدولة المصرية تلك المقاهي التاريخية نصب أعينها للحيلولة دون فقد ما تبقى منها مثلما حدث في السنوات السابقة من فقد عدد كبير من تلك الأماكن التي تعد متاحف حية تحافظ على أجزاء مهمة من الهوية المصرية القديمة.
- 2- العمل الحفاظ على البيئة التراثية المحيطة بالمقاهي التراثية
- 3- زيادة الوعي المجتمعي بأهمية المقاهي التراثية كواجهة ثقافية تعكس عصور حضارية مختلفة.
- 4- العمل الحفاظ على التراث الثقافي للمقاهي التراثية
- 5- تنظيم جولات سياحية لطلبة الجامعات والمدارس لزيارة المقاهي السياحية مع وجود مرشد سياحي لتوضيح الأهمية التاريخية للمكان.
- 6- تقديم التسهيلات المختلفة للأفواج السياحية لزيارة المقاهي التراثية وتيسير سبل الانتقال إليها.

### توصيات خاصة بأصحاب المقاهي

- 1- فهم المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة أولويات العملاء وتصوراتهم ونواياهم.
- 2- تطوير أداء المقاهي ذات الطابع التاريخي الشعبية التراثية في مدينة القاهرة لجذب العملاء والتعامل مع مخاوفهم بشكل مختلف.
- 3- اعداد وتطبيق برنامج للحفاظ على جودة الخدمة المقدمة في المقاهي التراثية.
- 4- العمل علي زيادة عدد الأنشطة والخدمات الترفيهية المقدمة بتلك المقاهي بحيث تغطي مختلف اهتمامات كافة الفئات المترددة علي تلك المقاهي
- 5- التأكد على التباعد بين العملاء في الأماكن داخل المقهى التراثي.
- 6- الحفاظ على هوية المكان التراثية وذلك من خلال الديكورات والجو العام.
- 7- التأكيد على أن يكون العملاء قد سبق لهم التطعيم ضد الكوفيد 19.
- 8- استخدام أدوات المائدة المؤقتة لتجنب انتشار العدوى.
- 9- قياس درجة حرارة العملاء قبل دخول المقهى.
- 10- التنبيه على العملاء بعدم وجود الشيشة وذلك لتلافي المشاكل.
- 11- يجب عزل العاملين عندما يظهر عليهم الاعراض فترة لا تقل عن أسبوعين لمنع انتشار العدوى.
- 12- يجب الحرص على التهوية المستمرة للمكان مع عدم وجود أى من الحيوانات.
- 13- عمل دورات توعية للوقاية من الكورونا للعاملين بالمقاهي التراثية للحرص على صحتهم
- 14- التنظيف المستمر والتعقيم لجميع الاسطح الملامسة للأغذية و التخلص السريع من الفضلات.
- 15- يجب على العاملين إرتداء الكمامة وذلك للوقاية من الكورونا ومنع انتشار العدوى.
- 16- وضع لوحة بالارشادات التي يجب أن يتبعها العاملين للوقاية من فيروس كورونا أثناء العمل.
- 17- يجب عدم اقحام معدى الأطعمة بأى من عمليات التنظيف أو التطهير

#### توصيات خاصة بالعملاء

- 1- الحرص على عدم التجمع والازدحام فى مدخل المقهى التراثي.
- 2- يجب إرتداء الكمامة عند الدخول وذلك لتجنب انتشار العدوى.

#### المراجع

- أحمد حسد، (2018): معركة القهوة ... مزاج المصريين يتحدى حكامه، درج، 24 أكتوبر 2018، متاح عبر الأنترنت : "<https://daraj.com/11048/>".
- أحمد زايد، (2014): آصف بيات: الحياة سياسة كيف يغير بسطاء الناس الشرق الأوسط. ترجمة، أحمد زايد، القاهرة، منشورات المركز القومي للترجمة، سلسلة العلوم الاجتماعية للباحثين.
- أحمد صبري ، (2021): أثري: مقاهي القاهرة القديمة متاحف حية تحافظ على الهوية المصرية. مجلة صدى البلد. متاح عبر الأنترنت : "<https://www.elbalad.news/2936877>".

- أحمد ماهر، (2006): "إدارة الأزمات" الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، الطبعة الأولى، ص. ص 30 - 33.
- دليل إجراءات السلامة الموحد للمطاعم والمقاهي، (2020): سلامة المشآت والعاملين فيها . نسخة رقم 2 للوقاية من فيروس كورونا كوفيد -19 . 13 ابريل 2020.
- عبدالله عيسى، (2020): الحكومة المصرية تضع شروطاً لعودة "الشيشة" في المقاهي. مجلة دنيا الوطن. متاح عبر الأنترنت: "<https://bit.ly/33rfpAh>".
- ليزا أندرسون، (2021): المقاهي المصرية: ثقافة وسياسة وفضاءات مدنية. متاح عبر الأنترنت: <https://www.independentarabia.com/node/238846/%D8%AB%D9%82%D8%A7%D9%81%D8%A9/%D9%83%D8%AA%D8%A8/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%A7%D9%87%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%B1%D9%8A%D8%A9-%D8%AB%D9%82%D8%A7%D9%81%D8%A9-%D9%88%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D8%A9-%D9%88%D9%81%D8%B6%D8%A7%D8%A1%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%AF%D9%8A%D9%86%D9%8A%D8%A9> . "
- مني السيد حافظ (2015): ثقافة المقهي بين التقليدية والحداثة، مصر نموذجاً: رؤية سوسولوجية تحليلية، بحث علمي منشور، القيادة العامة لشرطة الشارقة، مركز بحوث الشرطة، المجلد (24)، العدد (94)، جامعة عين شمس.
- وزارة السياحة والآثار المصرية، (2020) : تطبيق لضوابط تشغيل المطاعم السياحية. يونيو 2020.
- يزيد جبالي، (2017)، التصميم الداخلي لمقهى ثقافي / جامعة النجاح الوطنية كلية الفنون الجميلة قسم الفنون التطبيقية.

#### المراجع باللغة الأجنبية

- Bernson, A. (2011), The Social Space of The Café: How Service and Physical Design Condition Social Performances (Doctoral dissertation, Wesleyan University).
- Bitok, K, (2020), Sustainable tourism and economic growth nexus in Kenya: policy implications for post-Covid-19. Journal of Sustainable Tourism and Entrepreneurship (JoSTE) ISSN: 2714-6480, Vol 1, No 2, 2020, 123-138. Retrieved from: <https://doi.org/10.35912/joste.v1i2.209>.
- Bernson, A., The Social Space of The Café: How Service and Physical Design Condition Social Performances (Doctoral dissertation, Wesleyan University), (2011)
- Elsayed, Y; Khreis, S & Abu Elhassan, A (2021), Restaurants Health Measures and Customers' Dining Preferences during the COVID-19 Pandemic: Evidence from Egypt and Jordan (JAAUTH), Vol. 20 No. 3, (2021), pp.99-116.
- Syed AbuThahir, S; and Krishnapillai, G, (2017), How does the Ambience of Cafe Affect the Revisit Intention Among its Patrons? A S on the Cafes in Ipoh, Perak. Cafés/Bars in Malaysia. Retrieved July 12, 2021, from [http://www.euromonitor.com/cafes-bars-in-malaysia/report](http://www.euromonitor.com/cafes-bars-in-malaysia/report;); and <https://doi.org/10.1051/mateconf/201815005074>.
- Ramaligam, B; Wild, L; and Ferrani, M, (2020), Adaptive leadership in the corona virus response Bridging science, Policy and Practice.

- Song, H., Yeon, J., and Lee, S., (2021). Impact of the COVID-19 pandemic: Evidence from the U.S. restaurant industry, *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102702.
- Tabish, S, (2020), Coronavirus. Responding to the Challenge of Coronavirus (2019-Ncov) Pandemic. Technical Report. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/339875297>.
- UNWTO, (2021). Impact Assessment of the COVID-19 Outbreak on International Tourism. United Nations World Tourism Organization. Available from “<https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism>”. (Accessed on 07 September 2021).



**Journal of Association of Arab Universities  
for Tourism and Hospitality (JAAUTH)**  
Vol. 22 No. 1, (June 2022), pp. 313-342.

journal homepage: <http://jaauth.journals.ekb.eg>



## **The Impact of the Application of Precautionary Measures for the Corona Virus on the Demand of Customers to Heritage Cafes**

**Suzan Elsayed Abdelrassoul**

Associate professor, Department of Hotel Studies, High Institute of Tourism and Hotel Management and Monuments Restoration, Abu kir, Alexandria

**Hany Atef Kozmal**

Associate professor, Department of Hotel Studies, Higher Institute for Tourism and Hotel Management, Luxor City (EGOTH)

### **ARTICLE INFO ABSTRACT**

#### **Keywords:**

Precautionary Measures; Corona Virus; Customer Demand; Heritage Cafes.

**(JAAUTH)  
Vol. 22, No. 1,  
(June 2022),  
PP. 313-342.**

COVID-19 has an unprecedented pandemic impact on the socio-economic level. This research varied to the impact of the application of precautionary measures for the Coronavirus on the turnout of customers to cafes. To achieve the aim of the study, the descriptive statistical method was used to describe the study data. Statistical tools were used to analyze the data and the 422 valid forms that were collected. Results show that has appeared in and see some of the neighboring areas in the surrounding area. The effect of the decision to ban hookah on the passion of customers and their acceptance of traditional cafes. Customer preferences in the post-Covid 19 eras. The search results help in understanding the historical cafés, the heritage tent in New Cairo, their workers, their perceptions, and their intentions. It will also contribute to developing the performance of historical and heritage cafes in Cairo to attract customers and deal with them differently.