زائران خارجی از فرهنگ میزبانی شهرمان می‌گویند

چالش‌های جامعه میزبان و میهمان

عکس: ساناز صفائی| شهرآرا

محمدرضا فیضی / خبرنگار

گزارش روز

محرم چند روز دیگر به پایان می‌رسد و وارد ماه صفر می‌شویم؛ ماهی که جمع زیادی از زائران امام مهربانی‌ها سواره و پیاده از جای جای کشور و جهان خودشان را به مشهد می‌رسانند و در عزای امام رضا(ع) به سوگ می‌نشینند. در این روزها ما مشهدی‌ها باید از آن‌ها به بهترین نحو استقبال و پذیرایی کنیم. هر مسافری که از هر نقطه ایران یا دیگر کشورها وارد مشهدمقدس می‌شود، فارغ از اینکه به قصد زیارت آمده باشد یا نه، مهمان امام‌رضا(ع) است و باید متناسب شأن ایشان تکریم شود. زیرا مهمان حبیب خداست و تفاوتی ندارد که وارد خانه یا شهرمان شود. در این گزارش فرهنگ میزبانی شهرمان را از نگاه زائران خارجی مرور می‌کنیم.

پلیس زائر نداریم

مشهدالرضا(ع) شهری بین‌المللی است و سالانه بیش از ۸۶ ملیت راهی شهرمان می‌شوند. با این وضعیت بیراه نیست که بگوییم شهرمان شهری بین‌المللی است و باید میزبانی از زائران به‌خوبی انجام شود. بخشی از فرهنگ میزبانی بر عهده مردم است و بخش دیگر آن بر عهده مسئولان شهر. برای کم‌وکاستی‌های فرهنگ میزبانی با «عبدالقادر رازدان» هم‌کلام می‌شوم. او سالانه بیش از پنج مرتبه کاروان زائران را از عراق به مشهد می‌آورد و بازمی‌گرداند. او نبود پلیس زائر را یکی از مسائلی می‌داند که در مشهد به آن توجه نمی‌شود و می‌گوید: تاکنون اتفاقات زیادی برای هم‌وطنانم در مشهد رخ داده است. نمونه حاضرش همین دیروز بود که در یکی از خیابان‌های اطراف حرم مطهر کیف حاوی پول نقد و تلفن همراه یکی از هم‌سفرانمان را به سرقت بردند. وقتی به هتل بازگشتند، از نبود پلیسی که به زبان عربی مسلط باشد و بتواند به مشکلشان رسیدگی کند، گلایه‌مند بودند.

او در ادامه بیان می‌کند: براساس آماری که من گرفته‌ام، بیشترین زائرانی که وارد مشهد می‌شوند، از کشور ماست. بنابراین می‌طلبد که متولیان شهر برای بخش‌های گوناگونی که زائران با آن سروکار دارند، افرادی را به کار گیرند که دست‌کم به زبان‌های عربی و انگلیسی مسلط باشند. این به‌خودی‌خود برای زائر رضایت‌بخش است.

دربستی‌های گران

هزینه زیاد کرایه تاکسی به بازارها و تفرجگاه‌های مشهد یکی دیگر از مشکلاتی است که «عبدالقادر رازدان» به آن اشاره می‌کند. او در این‌باره بیان می‌کند: ما در مشهد مدت محدودی میهمانیم و به همه هم‌کاروانی‌هایمان توصیه و تأکید می‌کنم که برای استفاده از سامانه‌های حمل‌ونقل عمومی، از خودروهای مجوزدار استفاده کنند که تاکسی‌های زردرنگ یکی از آن‌هاست. متأسفانه بارها شاهد دریافت هزینه‌های زیاد بوده‌ایم . مثلا از بست طبرسی تا الماس شرق ۷۰ هزارتومان، از بست طبرسی به راه‌آهن ۴۰ هزار تومان و به مقصد باغ‌وحش وکیل‌آباد تا ۱۰۰ هزار تومان هزینه پرداخت کرده‌اند. به نظرم باید برای حل این مشکل چاره‌ای اندیشید تا شاهد این نوع رفتارها نباشیم.

او در انتهای صحبتش می‌گوید: مشکل دیگری که نه‌تنها مسافران، بلکه افراد غیرایرانی زائر مشهد را اذیت می‌کند، تهیه سیم‌کارت است که اگر مترجم یا فردی آشنا به زبان فارسی نداشته باشند، نمی‌توانند سیم‌کارت تهیه کنند؛ درحالی که در عراق دستگاه‌هایی با عنوان سیم‌کارت زائر وجود دارد که فقط با بررسی گذرنامه، سیم‌کارت ارائه می‌دهند.

برنامه هست؛ اطلاع‌رسانی نیست

«رقیه آزاد» یکی از شهروندان کشمیر پاکستان است که اکنون در یکی از دانشگاه‌های مشهد مشغول به تحصیل است. او یکی از مخاطبان پروپاقرص برنامه‌های حرم مطهر است و از چندوچون محتوایی برنامه‌ها رضایت دارد. «رقیه آزاد» از اطلاع‌رسانی ضعیف برنامه‌های حرم گلایه‌مند است و در این‌باره می‌گوید: حدود دو سال است که در مشهد ساکنم. برنامه‌هایی که در حرم مطهر برای ما برگزار می‌شود، کیفیت خوبی دارد. هزینه و وقت زیادی برای برپایی این برنامه‌ها در نظر گرفته می‌شود، اما به‌خوبی اطلاع‌رسانی نمی‌شود. بسیاری از هم‌وطنانمان روحشان هم از اجرای این برنامه‌ها بی‌خبر است. ای کاش آستان قدس برنامه‌ای جدی برای اطلاع‌رسانی این مراسم و محافل داشته باشد تا استقبال اهالی پاکستان و دیگر کشورها از برنامه‌های حرم مطهر بیشتر شود.

سفر ایمن و ارزان

«رقیه آزاد» هرروز مسیر وکیل‌آباد تا سعدی را با مترو سفر می‌کند. او در ادامه گفته‌هایش از سامانه حمل‌ونقل عمومی مشهد به‌خصوص قطارشهری رضایت دارد و می‌گوید: مشهد یکی از شهرهای پرجمعیت ایران است و از طرفی حجم زیادی از زائران در این شهر با خودروهایشان تردد می‌کنند و این موضوع باعث گره‌های ترافیکی می‌شود. خوشبختانه قطارشهری تا حد زیادی توانسته است مشکل ترافیک را برای ما حل کند. ایمنی و آسایش مسافران، کاهش مصرف انرژی، سرعت مناسب و قیمت کم از مزایای سامانه حمل‌ونقل عمومی مشهد است.

او در انتهای گفته‌هایش بیان می‌کند: مشهد مردم مهمان‌نوازی دارد، اما لازم است کسبه به‌ویژه در قبال مسافران غیرایرانی که زبان یکدیگر را نمی‌دانند، کمی بیشتر صبر و حوصله به خرج دهند. نکته دیگر اینکه وجود یک نرم‌افزار یا نوعی دسترسی آنلاین و غیرحضوری به مکان‌های اقامتی شهر برای مسافران خیلی راهگشاست و باعث می‌شود دیگر شاهد صحنه‌هایی نباشیم که مسافران با حجم بار و وسایل در جست‌وجوی محل اسکان مناسب باشند.

جای خالی صرافی معتبر

«بهادر آپوکوتی» یکی دیگر از زائران غیرایرانی است که با او هم‌کلام می‌شویم. او در رشته پزشکی در یکی از دانشگاه‌های مشهد مشغول به تحصیل است. «بهادر» از تفاوت زیاد قیمت‌ها در بازارهای شهر گله‌مند است و می‌گوید: تفاوت قیمت یک جنس در بین فروشگاه‌های شهر بسیار است. متولیان و دستگاه‌های نظارتی دست‌کم باید مغازه‌داران اطراف حرم مطهر را به فروش اجناس با نرخ مصوب به همه مشتریان ازجمله ایرانی و غیرایرانی ملزم کنند تا هم مشتریان بیشتری جذب شوند و هم در حق مشتریان غیرایرانی اجحاف نشود. از طرفی، جای صرافی‌های معتبر در بازارهای اطراف حرم خالی است. زیرا بیشتر مسافران با خودشان پول نقد می‌آورند و هنگام خرید در مشهد برای تبدیل پول به مشکل می‌خورند و ناگزیرند با قیمت‌های کمتر از نرخ رسمی، ارزشان را تبدیل کنند.

دانشیار گروه آموزشی علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی مشهد بیان کرد

محیط برای ورود زائر مهیا شود

گفت‌وگو

علی یوسفی، رئیس پژوهشکده زیارت و گردشگری دانشگاه فردوسی مشهد، بر این باور است که بخشی از اطلاع‌رسانی و آشنایی گردشگران با شهر مقصد باید در سطح نخبگانی و رسانه‌ای رقم بخورد. یعنی روشی کارآمد وجود داشته باشد که وقتی دیگرانی هم از راه دور می‌خواهند اطلاع به‌دست بیاورند، بتوانند آسان و به‌زبان‌های مختلف به یافته‌هایشان برسند. او توضیح می‌دهد: در این‌باره کارهای خوبی انجام شده است، اما هنوز باید در ایجاد رسانه‌های متعدد بین‌المللی برای مشهد، حضور پررنگ رسانه‌ای و ترجمه خدمات به زبان‌های مختلف کار کرد.

دانشیار گروه آموزشی علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی مشهد می‌گوید: در بعضی کشورها جزئی‌ترین اطلاعات را می‌توانید ببینید و برنامه سفرتان را از قبل بچینید، اما اکنون نقاط ابهام زیادی برای مشهد وجود دارد. همه خدماتی که در اینجا ارائه می‌شود، به‌طور رسمی ثبت نشده است. خانه‌های زائرپذیر را که پرشمار هم هستند، در نظر بگیرید؛ هنوز دانسته‌های معتبری از آن‌ها موجود نیست و به‌علت اینکه غیررسمی هستند، ثبت نمی‌شوند. اطلاعات تعداد زیادی از خدماتی که در این محیط جاری است، به‌شکل موثق برای کسی که می‌خواهد وارد این شهر شود، در دسترس نیست. من فکر می‌کنم وجود سامانه‌ای اطلاعاتی که اطلاعات معتبر در آن بارگذاری شود و دسترسی آسانی داشته باشد، لازم است.

یوسفی معتقد است اطلاعات بی‌شماری که در اختیار دولت است، باید به‌شکل آسان و رایگان در اختیار هر مسافر و گردشگر قرار بگیرد و از راه دور در دسترس باشد. او بیان می‌کند: حتی ویژگی‌های فرهنگی‌واجتماعی و خلقی که در بعضی نقاط شهر وجود دارد، اطلاعات مربوط به بعضی آسیب‌ها، دغدغه‌ها و نگرانی‌ها باید اطلاع‌رسانی شود. زیرا مسافر بدون آگاهی به این شهر می‌آید و ممکن است آسیب ببیند.

این استاد دانشگاه واکاوی موضوع را این‌گونه ادامه می‌دهد: بعضی وقت‌ها موضوع‌هایی را که فکر می‌کنیم نباید گفت، باید بگوییم. زیرا لازم است محیط را برای ورود زائر و گردشگر آماده کرد؛ درحالی‌که فکر می‌کنم اکنون این‌گونه نیست و مجهولات برای گردشگر زیاد است.

از دیگر موضوع‌های مهم در مقوله «میزبانی» ارتباطی است که زائر یا گردشگر با ساکنان محلی پیدا می‌کند. رئیس پژوهشکده زیارت و گردشگری دانشگاه فردوسی مشهد با اشاره به شبکه‌های ارتباطی که با محوریت زیارت در مشهد شکل می‌گیرد، می‌گوید: ما می‌دانیم برای جمعیت زیادی از زائرانی که به مشهد می‌آیند، با شهروندان رابطه‌های همکاری، پیوندهای خانوادگی و ازدواج به‌وجود آمده که عددش چشمگیر است. زیارت و به‌دنبال آن اتصال و ارتباطی که میان زائر و ساکنان محلی برقرار می‌شود، به‌انواع دوستی‌ها و ارتباطات دائمی منجر می‌شود. تصویر روشنی از این واقعیت که بخواهد در دسترس افراد باشد، در رسانه‌ها بازتاب پیدا نکرده است؛ درحالی‌که دانستن این موضوع جذابیت ایجاد می‌کند.

خدمات ارزان به زائر

یوسفی، دانشیار گروه آموزشی علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی مشهد، می‌گوید: مطالعات فراوانی در مشهد انجام شده و تجربه‌های موفقی در دنیاست که خیلی به‌کار می‌آید. رفع محدودیت‌های زبانی ارتباط گردشگر با میزبان را ساده می‌کند. مطالعه‌ای کرده‌ام که نشان می‌دهد بعضی امکانات در کشورهای گردشگرپذیر رایگان است. در ملبورن و شانگهای خدمات آسان و ارزانی می‌دهند. آن‌ها خدمات ارزان برای جابه‌جایی و بازدید از مکان‌های تاریخی و هویت‌ساز دارند. گردشگران را در چارچوبی قرار می‌دهند که می‌توانند تصمیم بگیرند کجا بروند و چه گزینه‌هایی برای اقامت و رفت‌وآمد و غذا داشته باشند.

او می‌افزاید: من دیدم که اطلاعات معتبر در اختیار گردشگر قرار می‌دهند. حتی اطلاعات مربوط به ایمنی فضاها یعنی امنیت و ناامنی در فضا را موثق اطلاع می‌دهند که در چه جاهایی ممکن است فرد با مخاطرات روبه‌رو باشد. در بعضی کشورها نقشه‌های دقیق از توپوگرافی (مکان‌نگاری و عارضه و آسیب‌سنجی) جرایم می‌گذارند که مناطق جرم‌خیز کجاست. همچنین اطلاعات مربوط به خرید و فروش و اسکان می‌گذارند. هرچه بیشتر سرمایه‌گذاری شود، بهتر است.

سازمان‌دهی نهادهای خدمات‌رسان

یوسفی نکته کلیدی را بیان می‌کند: سازمان‌دهی میان خدمات و هماهنگی میان نهادهایی مانند شهرداری، آستان قدس رضوی، نیروی انتظامی، سازمان میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی و... که خدمات ارائه می‌دهند، مهم است. به‌تجربه دریافته‌ام که در اینجا فعالیت‌ها دولت‌محور است، درحالی‌که در کشورهای مختلف سیاست‌های روشنی برای گردشگری دارند و بیشتر مسئولیت‌ها و فعالیت‌ها به بخش خصوصی سپرده شده است. اکنون عیار دولتی خدمات در کشور ما خوب و برجسته است. بیشتر فعالیت‌ها باید به بخش خصوصی و مردم‌نهادها سپرده شود و این سازمان‌ها در مقام سیاست‌گذار باشند.

گزارش روز

نذر میلیون‌ها بطری آب، هدیه به لبان تشنه زائران حسینی

راه‌اندازی پویش «نذر آب» خدمتی است به یاد سقای صحرای کربلا و با هدف سیراب‌شدن عزادارانش

تکتم جاوید
روزنامه‌نگار

نذر را باید از دل گذاراند و به دیگری بخشید. هر که هرچه در توان دارد. تفاوتی نمی‌کند که از مال و ثروت نذر کنید یا از خدمتی برای خلق خدا. ایام سوگواری اهل‌بیت(ع) و به‌خصوص امام حسین(ع) سوز دل‌ها را به بالاترین حد می‌رساند. تعداد و تنوع نذرها و خدمات نیک در دوماه محرم و صفر هم بسیار بیشتر از ایام دیگر سال است. خبر پویش‌های کشوری هم کمابیش به گوش می‌رسد. از پویش نذر «تلاوت قرآن» تا «خون‌بهای عشق» که ترویج اهدای خون است تا نذر آبی که بنیانش از مشهد آغاز شد و به همه شهرهای کشور رسید. حالا هم شهروندان عادی، خیران و خادمان امام رضا(ع) در آن سهیم هستند. پویش نذر آب برای اولین سال از تاسوعای حسینی آغاز شد و بناست تا اربعین دست‌کم ۱۴ میلیون بطری را به مرزهای کشور و لبِ تشنه زائران کربلا برساند.

«سقای اربعین» زائران حسینی شویم

پویش حسینی نذر آب را با نام «سقای اربعین» آغاز کرده‌است تا هرکدام از شهروندان با اندک مبلغی در کار خیر سهیم باشند. آستان قدس رضوی هر سال هم‌زمان با ایام محرم و صفر، با برپایی مواکب عزاداری در نقاط مرزی و مسیر پیاده‌روی اربعین در میزبانی از زائران امام حسین(ع) مشارکت دارد و امسال پویشی را بنا نهاده است که در سال‌های آینده هم پابرجا بماند و خادمان و خادم‌یاران حضرت‌رضا(ع) لب تشنه زائران را سیراب کنند.

حجت‌الاسلام مجید خداوردی، دبیر ستاد اربعین با ذکر اینکه آستان قدس با محوریت بنیاد کرامت رضوی، در ۱۰ نقطه مرزی، از شرقی‌ترین تا غربی‌ترین مناطق ایران، حضور خواهد داشت درباره شیوه خدمت‌رسانی به زائران در قالب این پویش توضیح می‌دهد: امسال برای اولین بار این پویش را با هدف سقایی خادمان حضرت‌رضا(ع) و مردم مشهد آغاز کردیم و کمی پس از آن به پویش کشوری تبدیل شد. بهانه جمع‌آوری آب برای زائران هم به گفته او گرمای شدید هواست و ادامه می‌دهد: یکی از موارد مورد نیاز در ورودی، خروجی و کشور عراق با آن گرمای شدید هوای امسال و سال‌های بعد نیاز به آب است. نذر را از تاسوعای حسینی آغاز کردیم و تا صفر ادامه خواهیم داد و سقف مورد نظر ما تهیه ۱۴ میلیون بطری آب است.

دبیر ستاد اربعین یادآور می‌شود: تبلیغات را در همه شبکه‌های اجتماعی و رسانه‌ها راه‌اندازی می‌کنیم و ادامه خواهیم داد تا بیشترین کمک به دست زائران برسد. در شهرهای دیگر کشور که کانون خادم‌یاری رضوی وجود دارد نیز این نذورات جمع‌آوری می‌شود و البته شماره کارت دریافت مبالغ هر کانون متفاوت است.

خداوردی میزان همکاری‌ها را تا این لحظه خیلی خوب توصیف و خاطرنشان می‌کند: همچنین دفترهای نذورات در داخل حرم رضوی هم کمک‌های نقدی را با کد مخصوص نذر اربعین دریافت می‌کنند. از سوی دیگر آستان‌قدس، خدام و خیران نیز هرکدام به نوعی در این نذر سهیم هستند.

۱۰ نقطه مرزی پذیرایی از زائران حسینی

خادمان حضرت‌رضا(ع) در مرزهای میرجاوه و ریمدان میزبان زائران پاکستانی اربعین حسینی خواهند بودند و گروهی دیگر از آن‌ها نیز در مرز دوغارون استان از زائران افغانستانی که از ایران به سمت عراق حرکت می‌کنند استقبال و پذیرایی می‌کنند. خدمت به زائران خارجی در مسیر ایران به عراق، محدود به شرق کشور نیست و میزبانی از زائران کشورهای آسیای میانه در مرز آستارا واقع در استان گیلان و خدمت به زائران جمهوری آذربایجان در مرز بیله‌سوار استان اردبیل هم بر عهده بنیاد کرامت رضوی و خادمان و خادم‌یاران آستان حضرت‌رضا(ع) خواهد بود.

علاوه‌براین تعداد، بنیاد کرامت رضوی در ۵ نقطه مرزی در غرب کشور هم موکب‌های خود را برپا خواهد کرد تا عموم زائران ایرانی و خارجی را در ورود به خاک عراق بدرقه کند و به هنگام بازگشت نیز میزبان آن‌ها باشد. مرز تمرچین در آذربایجان غربی، مرز خسروی در کرمانشاه، مرز مهران در ایلام و مرزهای شلمچه و چذابه در خوزستان محل‌های دیگر برپایی موکب‌های خادمان و خادم‌یاران آستان‌قدس خواهد بود.

در پویش مشارکت کنید

اگر امسال زیارت کربلای حسینی و شرکت در مراسم عزاداری ایشان نصیبتان نشده زمان سهیم شدن در این نذر باقی است و برای آنکه در سیراب‌شدن زائرانش یاری‌دهنده باشید چهارروش پرداخت نذر آب مهیاست. یک راه پرداخت برخط مبلغ در سایت nazr.razavi.ir است. روش دوم این است که مبالغ را به شماره کارت ۵۰۴۷۰۶۱۸۸۸۸۸۸۸۶ به نام نذورات آستان‌قدس‌رضوی پرداخت کنید. همچنین امکان پرداخت از طریق نرم‌افزار رضوان (app.razavi.ir) یا شماره‌گیری کد دستوری #۸* نیز وجود دارد. درکنار همه این موارد بطری‌های نذری آب هم در حجم زیاد از شهروندان پذیرفته می‌شود.