

## تطبيق السلسلة القياسية الدولية ISO 14000 في المحميات الطبيعية في الأردن وأثرها في تقليل المخاطر البيئية (دراسة حالة)

د. ابراهيم خليل بظاظو

أستاذ مساعد ، رئيس قسمي الإدارة السياحية والتسويق – جامعة الشرق الأوسط – الأردن

تم قبول البحث بتاريخ ٣٠ مايو ٢٠١٠

للمراسلة: د. ابراهيم خليل بظاظو – بريد إلكتروني Ibazazo@meu.edu.jo

### الملخص

الإدارة البيئية بشكل عام هي أسلوب منهجي لدمج الاعتبارات البيئية في المحميات الطبيعية مع الحركة السياحية فيها، يرافقه التزام المنشآت السياحية في المحميات الطبيعية بأداء دور فاعل في تفحص عملياتها وخدماتها المقدمة للسياح، بشكل شامل مع البحث عن وسائل لزيادة فاعليتها، ومنع إنتاج العيوب في مرحلة مبكرة من مراحل الإنتاج، وإيجاد فرص لتحويل منتجاتها الثانوية غير المطلوبة إلى مواد يمكن إعادة استخدامها أو بيعها، وبما يقدم ضمانات للسياح والمساهمين فيها تعزز الثقة بها وبمنتجاتها .

تحاول هذه الدراسة التطرق إلى ماهية السلسلة القياسية الدولية ISO 14000 والصادرة عن منظمة المواصفات الدولية ISO وما هي مكوناتها ومبررات وجودها ، فضلاً عن تحليل للإمكانيات المتاحة أمام المحميات الطبيعية في الأردن، ومن ثم اعتماد عينة منها للتعرف على واقع الأداء البيئي فيها ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من المؤشرات الإجرائية المطلوب التصدي لها باتجاه تحسين مستوى الأداء البيئي لتلك المحميات الطبيعية، وتم ذلك من خلال خمسة محاور ترتبط بماهية السلسلة ISO 14000 ومبررات وجودها، ومكوناتها ، والإمكانيات المتاحة أمام المحميات الطبيعية في الأردن، كما تناول البحث متطلبات تحسين الإدارة البيئية والأداء البيئي، وقدم عدد من الاستنتاجات والمقترحات.

**الكلمات المفتاحية:** السلسلة القياسية الدولية، السياحة البيئية، صناعة السياحة، الأداء البيئي.

### المقدمة

بالسلسلة القياسية الدولية ISO 14000 لنظم الإدارة البيئية (Environmental Management Systems) في العام ١٩٩٣ واكمل الإصدار النهائي لها مع نهاية عام ١٩٩٦ .

#### تساؤلات الدراسة والأهداف.

تتمحور أهمية الدراسة في معالجة تساؤل رئيسي يرتبط بموقف المحميات الطبيعية في الأردن من موضوع الأداء البيئي. بمعنى آخر هل أن محمياتنا الطبيعية مؤهلة لتحسين أدائها البيئي ومن ثم التقدم للحصول على شهادة المطابقة الدولية ؟ وإذا لم تكن مؤهلة الي أين سيتم توجيه الجهود لتحقيق هدف التأهيل ؟

يعد مؤتمر البيئة والتنمية في ريو دي جانيرو عام ١٩٩٢ من المؤتمرات الهامة في إرساء قواعد السياحة البيئية والذي أسس قواعداً ثابتة في إقامة معايير بيئية دولية ملزمة التطبيق عالمية المستوى في مجال إدارة وتطوير مواقع السياحة البيئية في العالم.

وتشير القراءات في هذا الصدد إلى أن منظمة المواصفات الدولية ISO هي المنظمة السبّاقة في هذا الصدد إذ عهدت إلى إحدى لجائها وهي اللجنة التقنية (TC 207) مسؤولية تصميم سلسلة من المعايير والمواصفات الخاصة بإدارة البيئة مقبولة عالمياً. ولقد بدأ العمل

أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على ثلاثة أساليب هي الزيارات الميدانية والمقابلات واستمارة الإستبانة ، فضلاً عن الدراسات الاستطلاعية والمقابلات في تحديد عشرون سؤالاً عبرت في مضمونها العام عن بنود الإدارة البيئية والأداء البيئي في المحميات الطبيعية، على الرغم من توفر قائمة فحص خاصة بالموصفة ISO 14001 إلا أن الباحثان فضلاً معاملة ما يرتبط بالوعي والأداء البيئي من خلال أسئلة عامة على أن تعتمد تلك القائمة في حال المحميات الطبيعية للتوافق مع متطلبات هذه الموصفة مستقبلاً ، وتم عرض الاستمارة على عدد من الخبراء المتخصصين لاختبار الصدق الظاهري، وللتأكد من ثبات الإستبانة كوسيلة قياس تم اعتماد أسلوب الاختبار وإعادة الاختبار لحساب معامل الارتباط بين الدرجات التي حصل عليها أفراد العينة في التوزيع الأول والثاني، وقد أشر معامل الثبات باستخدام معادلة بيرسون نسبة ثبات 86% عند مستوى معنوية 1%.

### أولاً : ماهية السلسلة ISO 14000 ومبررات استخدامها في إدارة المحميات الطبيعية

هي سلسلة مواصفات قياسية دولية خاصة بنظم الإدارة البيئية Environmental Management Systems (EMS) تتكون من عدد من المواصفات تتمحور حول كل واحدة منها مجموعة من البنود والمتطلبات ذات الطابع الفني والإداري ، الغاية منها تشجيع وتنمية إدارة سياحية بيئية أكثر كفاءة وفاعلية في المحميات الطبيعية باتجاه تطوير البيئة السياحية وتقديم وسائل مفيدة وعملية واهم مميزاتهما:

1. فاعلية الإدارة البيئية في المواقع السياحية.
  2. توفر أساس صحيح في توجيه الحركة السياحية ( الطاقة الاستيعابية).
  3. توفير تنمية سياحية مستدامة في المحميات الطبيعية.
- وهي بذلك تعبر عن التزام إدارة مواقع المحميات الطبيعية بأداء دور فاعل في تفحص عملياتها بشكل شامل مع دمجها مع الاعتبارات البيئية والسياحية ، والبحث عن وسائل لزيادة فاعلية العمليات وإقامة الدراسات الكفيلة للحد من إلحاق الضرر بمواقع السياحة البيئية في مرحلة مبكرة من مراحل دورة حياة الموقع السياحي، والبحث عن فرصة لتحويل منتجاتها الثانوية غير المطلوبة إلى مواد يمكن إعادة استخدامها وبما يقدم للسياح والجهات ذات العلاقة بالقضايا البيئية ضمانات تعزز الثقة بها وبالخدمات السياحية المقدمة فيها.

تهدف الدراسة إلى تعزيز أبعاد مفاهيم الإدارة البيئية في المواقع السياحية، ومحاولة تخطي الإطار النظري للكشف عن مدى توافر متطلبات الإدارة البيئية في عينة من المحميات الطبيعية في الأردن ، كما يهدف البحث إلى مناقشة واقع هذه المحميات الطبيعية فيما يرتبط بالأداء البيئي ، مع تحديد الخطوات الإجرائية المطلوبة من الجهات ذات العلاقة ، وبذلك تضم الدراسة مجموعة أفكار ومقترحات، توجه تلك المحميات الطبيعية إلى الخطوة رقم واحد في مراحل تحسين الأداء البيئي في المواقع السياحية .

### النماذج والفرضيات.

للإيفاء بمتطلبات التحليل المنهجي يقيم الباحث أتمودج يعكس عدد من المتغيرات التي تعبر عن الأداء البيئي داخل المحميات الطبيعية عينة الدراسة ، وتم بناء النموذج على وفق طبيعة مشكلة الدراسة ليجري بعدها إقامة فرضية رئيسية مفادها :  
" تواجه المحميات الطبيعية الأردنية ضعفاً في تغطيتها لمتطلبات الإدارة البيئية وأسس تحسين الأداء البيئي في المواقع السياحية "

### القطاع والعينة المختارة

لتحقيق هدف الدراسة تم اختيار عينة نظامية من عدد من المحميات الطبيعية في الأردن وهي محمية دبين ، الشومري ، الأزرق المائية، البتراء، ضانا، الموجب والمغطس.  
وتعد المحميات الطبيعية المختارة ذات مواقع سياحية مؤهلة من حيث الخدمات السياحية المقدمة كما تتمتع بحركة سياحية متواصلة على المستوى المحلي والدولي، مما يؤهل كادرها لفهم آليات ذلك التعامل بعد الحصول على وتمتاز بالوجود المستقر لمقومات نظم الإدارة والمالية. ISO 14001 شهادة

### أساليب جمع البيانات

يري العديد من الباحثين بأن حث الإدارة العليا في المحميات الطبيعية واستطلاع مواقفها حول إمكانية الحصول على شهادات المطابقة الدولية يعد الخطوة الأولى باتجاه التأهيل البيئي السياحي. فضلاً عن تأييد هؤلاء لوسيلة الاستبانة كأداة مهمة لتوضيح تلك المواقع، لذلك تم اختيار عينة نظامية للبحث شملت جميع مدراء المواقع السياحية من رئيس مجلس الإدارة ومدير الحمية ورؤساء الأقسام وإداريين وفنيين. وأبرز خصائص وصفات عينة البحث، وفي إنجاز المعالجات النظرية فقد اعتمد الباحثان على الأسلوب الوصفي وفق عدد من المراجع العلمية الأجنبية، وما تيسر من دراسات عربية (كتب ودوريات) .

اقتصاديات السوق فعقلية الأخير ذات رؤية قصيرة النظر  
للطبيعة .

### ثانياً : مكونات السلسلة ISO 14000

تضم سلسلة المواصفات القياسية الدولية ISO 14000 مواصفة قياسية إلزامية هي نظم الإدارة البيئية ISO 14001 مع عدد من المواصفات القياسية الإرشادية المكتملة التوثيق وكالاتي:

١. المواصفة ISO 14001 : نظم الإدارة البيئية – المواصفات مع أدلة الاستخدام.

٢. المواصفة ISO 14004 : نظم الإدارة البيئية – أدلة عامة عن مبادئ نظم التقنية الساندة لإدارة البيئة.

٣. المواصفة ISO 14010 : أدلة للتدقيق والمراجعة البيئية – مبادئ عامة للمراجعة (الموضوعية، الاستقلالية، كفاءة المراجع، التطبيق المنهجي لإجراءات التقييم، اعتماد النتائج).

٤. المواصفة ISO 14012 : أدلة للتدقيق والمراجعة البيئية إجراءات التدقيق الجزء الأول : تدقيق نظم الإدارة البيئية (الأهداف ، الوظائف والمسؤوليات ، النطاق – وثائق العمل ، جمع البيانات ، مراجعة النتائج ، إعداد التقارير).

٥. المواصفة ISO 14012 : أدلة التدقيق والمراجعة البيئية : معايير الكفاءة للمدققين في مجال البيئة Environmental Auditors (المؤهلات التعليمية والمهنية والتدريب النظامي

أو من خلال العمل ، كفاءة وصفات ومهارات المراجع).

والسلسلة تضم الوثائق الجوهرية التي توجه مديري المواقع السياحية في الحميات الطبيعية ومرؤوسيهم نحو إقامة وتدقيق وإجراء تحسينات مستمرة لنظام الإدارة البيئية في الحمية ، وهذا يتوافق مع المواصفة TC 207 وهي :

١. المواصفة ISO 14020 : العلامات Labels ، التصريحات Declarations البيئية : وهي مبادئ أساسية لكل العلامات البيئية .

٢. المواصفة ISO 14021 : العلامات (التصريحات) البيئية : البيان الذاتي Self declaration ، الشكاوى البيئية (المصطلحات والتعريفات) .

٣. المواصفة ISO 14022 : العلامات والتصريحات البيئية – نماذج.

٤. المواصفة ISO 14023 : العلامات والتصريحات البيئية – طرائق التحقق والاختبار.

وهذه تمثل فرصة لتحقيق التنمية السياحية المستدامة في المواقع السياحية في الدول النامية أو الدول ذات الاقتصاديات المتحولة ، وهي تعد مصدراً مهماً للأدلة الخاصة بتقديم وتبني نظام إدارة سياحية يعتمد على أفضل التطبيقات العالمية لذلك فإن هذه السلسلة توازي المواصفات الدولية سلسلة المواصفات الدولية ISO 9000 التي تمثل أداة لنقل التقنية الخاصة بأفضل التطبيقات المتاحة لإدارة النوعية ( Carman 2007) .

والنتيجة النهائية التي تسعى نحوها هذه السلسلة هي تطوير الأداء البيئي (Environmental Performance) في الحميات الطبيعية . ويجري التأكيد عالمياً على هذه السلسلة كونها تمثل مصدراً مرشداً نحو تبني نظام كفاء وفاعل لإدارة البيئة في الحميات الطبيعية والقائم على مجموعة متطلبات متسلسلة ملزمة التطبيق والتوافق ترتبط مع بعضها البعض بصورة متكاملة بغية تحقيق الهدف الأساسي للسلسلة ويقوم الطرف الثالث المحايد (هيئة مستقل للتقييم ومنح الشهادة) بتقييم الحمية الطبيعية للحصول على شهادة بالسلسلة ISO 14000 أو إحدى مواصفاتها (Dixon 2005).

لقد أدت مجموعة من العوامل دوراً محورياً في زيادة الاهتمام بالمواقع السياحية ومشكلات الطاقة الاستيعابية وتدمير المواقع السياحية، وتشير القراءات إلى تعدد وجهات النظر حول الموضوع لعل أبرزها النقاط الآتية:

١. التحولات التاريخية في مواقع السياحة البيئية وذات الأبعاد العالمية التي أفرزت تدهوراً اقتصادياً متزامناً مع تدمير بيئي شامل للموقع السياحي، ويؤكد العديد من الباحثين على وجود مشاكل كبيرة تعرضت لها العديد من المواقع السياحية على مدى العقود السابقة يعود إلى عدم توفر إدارة قادرة على إدارة وتطوير الموقع السياحي بيئياً .

٢. الضغط المتزايد على المواقع السياحية والذي أفرز استغلال متزايد للمصادر الطبيعية وعدم التوازن الصحيح مع البيئة والذي أدى إلى حدوث عدد كبير من المشاكل في بيئة المواقع السياحية وأسهم في تدميرها .

٣. إن غالبية الأنشطة السياحية في المواقع السياحية ما زالت لا تلتزم إلا بالحد الأدنى من المتطلبات البيئية والالتزامات البيئية بدل الإيفاء بها ، ولعل المنطق البسيط يفرض هذا الأمر واقعاً إذ تتعارض التنمية البيئية مع

وبذلك تلي هذه المواصفة توافق مستدام بين البيئة السياحية والمجتمع المحلي مما يسهم بشكل عام بحماية البيئة ، ولإشباع هذه الحاجات يتوجب الاهتمام إلى خمس متطلبات مفتاحية كما هو مثبت في المواصفة ISO 14001 وهي :

١. السياسة البيئية
٢. التخطيط : ويضم : القضايا (المحاور) البيئية ، المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى ، الأهداف والغايات ، برنامج (برامج) الإدارة البيئية.
٣. التنفيذ والتشغيل : ويضم : الهيكليّة والمسؤوليات ، التدريب ، الوعي ، المهارات ، الاتصالات ، توثيق نظام الإدارة البيئية ، مراقبة الوثائق ، المراقبة التشغيلية (العملية) وتوقعات الطوارئ وردود الفعل.
٤. التفحص وإجراءات التصحيح : وتضم : الكشف والقياسات ، عدم التطابق وإجراءات التصحيح والوقاية ، السجلات ، تدقيق نظام الإدارة البيئية.
٥. المراجعة الإدارية

وكل متطلب من هذه المتطلبات نال شرحاً وافياً داخل المواصفة ISO 14001 وبما يعطي تفاصيل لما هو مطلوب فعله، وكمثال على ذلك نأخذ أحد المتطلبات وهو الأهداف والغايات (Objectives and Targets) (Feigenbaum 2003).

إذ تشرح المواصفة ISO 14001 هذا البند بالآتي :

- أ. يجب على المنشآت السياحية في الحميات الطبيعية إقامة وإدامة أهداف وغايات بيئية موثقة تحت عنوان كل نشاط أو عند مستوى واحد أو أكثر من المستويات الإدارية في المنشأة السياحية.
- ب. عند إقامة ومراجعة أهداف المنشأة السياحية يجب الأخذ بعين الاعتبار الاطر القانونية والمتطلبات الأخرى مثل القضايا البيئية المهمة بالنسبة إليها ، أو الخيارات التقنية المتاحة لها ، فضلاً عن متطلبات الأعمال والتشغيل والمتطلبات المالية ، مع عدم إغفال وجهات نظر الجهات ذات العلاقة (Goldsack 2008).
- ج. الأهداف والغايات يجب أن تتوافق مع السياسة البيئية والطاقة الاستيعابية في الموقع .

أما المواصفة الأخرى ضمن السلسلة (ISO 14000) هي المواصفة الدليل (المواصفة الإرشادية) ISO 14004 (نظم الإدارة البيئية ، أدلة عامة عن مبادئ نظم التقنية الساندة لإدارة البيئة

٥. المواصفة ISO 14024 : العلامات والتصريحات البيئية - البرامج المهنية- مبادئ توحيد إجراءات الشهادة والتطبيقات ذات المعايير المتعددة (برامج النوع الأول Type 1 program).

٦. المواصفة ISO 14031 : أدوات تقييم الأداء البيئي والتدقيق البيئي Environmental Performance Evaluation.

٧. المواصفة ISO 14040 : أدوات تقييم دورة الحياة البيئية Environmental Life cycle Evaluation (مبادئ وصيغ توجيهية).

٨. المواصفة ISO 14041 : أدوات تقييم دورة الحياة البيئية : الهدف والتعريف ، المجال وتقييم الخزين.

٩. المواصفة ISO 14042 : أدوات تقييم دور الحياة البيئية : تفسير دورة الحياة (Impact Evaluation).

١٠. المواصفة ISO 14043 : أدوات تقييم دورة الحياة البيئية : تفسير دورة الحياة (Interpretation).

١١. المواصفة ISO 14050 : المصطلحات والتعريفات : الدليل (٦٤) قضايا بيئية لمواصفات المنتج.

ومن الجدير بالذكر أن لجنة TC 207 وحدت شريكتها مهمما هم لجنة (ISO) لشؤون الدول النامية (DEVCO) هدفها المساعدة في تحسين البنية الارتكازية لأغراض مقاييس إدارة البيئة في المواقع السياحية وباتجاهين الأول هو إعداد دليل للإدارة البيئية السياحية ، والثاني يرتبط ببرنامج للحلقات الدراسية لبناء القدرات في الحميات الطبيعية في الدول النامية لاستخدام السلسلة ISO 14000 ودعمها ، وهناك سلسلة أخرى من المواصفات مطروحة في برنامج عمل اللجنة TC 207 ترتبط بدليل الإدارة البيئية للمواقع السياحية صغيرة ومتوسطة الحجم (Enger 2006) .

وتعد المواصفة ISO 14001 (نظم الإدارة البيئية - المواصفات مع أدلة الاستخدام) المواصفة الأبرز في السلسلة ، وهي تضم متطلبات نظام الإدارة البيئية ، وهي ملائمة لأية موقع سياحي سواء كان محمية طبيعية ، فندق أم منتجع وهي تهدف إلى :

١. استدامة وتحسين نظام الإدارة البيئية في المواقع السياحية.
٢. ضمان توافقه مع الموارد الطبيعية والبشرية المتوفرة في الموقع السياحي.
٣. التسجيل ومنح الشهادة، من خلال طرف دولي محايد .

٣. وضع نقاط رقابة للتعاقد الثانوي. مثل إقامة تدقيق داخلي وإقامة مراجعات إدارية.
  ٤. تعيين ممثل إدارة. مثل التخطيط وصياغة إجراءات منع وتصحيح.
  ٥. فحص وتقييم دوري لنقاط المراقبة التشغيلية الأساسية. ويشمل التطابق مع القوانين والمواصفات والمتطلبات الأخرى والمعايرة.
- إلا أن السلسلة ISO 14000 تمتاز بالوضوح الأكبر فيما يرتبط بالبنود وال فقرات الآتية :

١. وضع الأهداف والغايات المتفق عليها.
٢. الاستعداد للمواقف الطارئة.
٣. الإعلان عن السياسة البيئية في الموقع السياحي.
٤. الأخذ بعين الاعتبار وجهات نظر كل الأطراف ذات العلاقة.
٥. الاتصال السياحي.
٦. التأهيل السياحي.
٧. اقتصاديات الموقع السياحي.

إلا إن واقع الحال يشير إلى أن المحميات الطبيعية في الأردن لم تتمكن من تبني مفهوم لنظام متكامل لإدارة الجودة مصادق عليه وموثق أي أنه محتوم بشهادة جودة عالمية مثل شهادة ISO 9001-2000 (نظم إدارة وضمان الجودة). وبالتالي فهي لا تستطيع أن تحقق التكامل بين إدارة الجودة وإدارة البيئة في إطار السلسلة ISO 14000 وهو ما يدل على حالة انعدام الدعم لاقتصاد البيئة السياحية وتراجع التنمية السياحية المستدامة والضغط على الموارد السياحية (Sierra 1996). إن أغلب الأنشطة السياحية في المحميات الطبيعية ما زالت لا تلتزم إلا بالحد الأدنى من المتطلبات البيئية والالتزامات القانونية المرتبطة بها ، ان مؤشرات الواقع لا تدع للمحميات الطبيعية بدائل عدة بل بديلاً واحداً هو إدخال المعايير الدولية ضمن اعتبار قيادتها العليا ومراكز صنع القرار فيها ، ولعل مبررات ذلك تنحصر في واحد أو أكثر من الأسباب الآتية :

١. التحولات التي طرأت على الحركة السياحية العالمية فهو يعتبر الموقع السياحي ذا جودة عالية عند تطابق مواصفات النوعية مع المواصفات البيئية دون إحداث أي ضرر للبيئة.
٢. إن توافق المحميات الطبيعية مع مواصفات الإدارة البيئية يعد مفتاحاً مهماً لزيادة الحصة السوقية العالمية من الحركة

(Mike 2007) وهذه المواصفة غنية بالأفكار والمبادئ والاقتراحات والأقسام المساعدة التطبيقية ، التي تشمل نماذج عملية لما تحتاجه المحميات الطبيعية عند التقدم للحصول على شهادة بإحدى مواصفات السلسلة وكمثال على البند (معايير داخلية للأداء) فإن هناك مجالات ومواقع يمكن للمحمية الطبيعية أن تقيم معايير أداء داخلية فيها مثل نظم الإدارة، مسؤولية العاملين، التعيينات، إدارة الملكية، المجهزين، العقود، الاتصالات البيئية، العلاقات القانونية، ردود الفعل تجاه الظروف والحوادث البيئية في الموقع السياحي، الوعي السياحي والتدريب البيئي ، التحسينات والمقاييس البيئية، الحد من التلوث وتعويض بدائل الموارد السياحية، المشاريع السياحية ، تغيير العمليات، إدارة الحركة السياحية ، إدارة التلف الناجم، إدارة المياه ، إدارة نوعية التهوية وإدارة الطاقة والنقل (Robert 2008).

### ثالثاً : الإمكانيات المتاحة أمام المحميات الطبيعية في الأردن :

لمعالجة هذا المحور نطرح التساؤلات الآتية :

١. لماذا يجب أن تهتم المحميات الطبيعية في الأردن بالسلسلة ISO 14000 ؟

٢. وما هو المطلوب عمله من الأطراف ذات العلاقة لكي تستطيع هذه المحميات الطبيعية الحصول على شهادة ISO 14001 وبالتالي تكون صديقة للبيئة؟

وقبل الإجابة عن هذه التساؤلات يثار تساؤل آخر هو :

- هل تعتمد المحميات الطبيعية في الأردن نظاماً موثقاً ومصادقاً لإدارة الجودة ؟

إن السؤال الأخير مقصود إذ أن وجود ذلك النظام يسهل من جهة التوافق مع متطلبات نظم الإدارة البيئية ومبررات ذلك ما يلي:

أن نظام إدارة الجودة سيغدو قاعدة انطلاق لتطوير نظام الإدارة البيئية EMS ، إذ أن الكثير من المبادئ والعناصر الإدارية التي قامت عليها المواصفة ISO 9001 هي ذاتها قد تم التأكيد عليها من قبل واضعي السلسلة ISO 14000 والخاصة بالبيئة ( Sacks 2000)، ومن هذه المبادئ نذكر :

١. صياغة السياسات النوعية. مثل توفير الموارد والتدريب ومراقبة العمليات التشغيلية.
٢. توثيق النظام. مثل إقامة إجراءات مراقبة الوثائق والاحتفاظ بالسجلات وإدامتها.

البيئية والأداء البيئي والمعبّر عنها بعشرين فقرة في استمارة الاستبانة ليجري مقارنتها مع الدرجة القياسية (٢٠) وفق نتيجة كل استمارة لاختبار ( T ) وطبقاً للفرضية الصفرية:  
"عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجة القياسية (٢٠) والدرجة التي حصلت عليها الاستمارة المعبرة عن إجابات الأفراد العاملين في المحميات الطبيعية أمام المتغيرات (البنود)".

- وفي هذا الإطار تم التوصل إلى الآتي: (الجدول ١ - ٧)
١. المحميات ( العقبة المائية ، الموجب ، الشومري ) : أشرت نتائج المحتر الإحصائي T فشل هذه المحميات في تحقيق أي من بنود الإدارة البيئية، أي بنسبة (تغطية) صفر% .
  ٢. المحميتين ( الأزرق المائية ، ديبين ) : حققت هاتين المحميتين نسبة وصلت إلى ١٠% مع متطلبات الإدارة البيئية والأداء البيئي .
  ٣. محمية البتراء حققت نسبة وصلت إلى ١٥% .
  ٤. محمية المغطس بلغت نسبة مع المتطلبات ٥% .

Vi	N	S.T.	T **
V1	10	1033	15.92
V2	10	2025	7.65
V4	10	0943	43.6
V5	10	3824	5.62
V6	10	4351	6.10
V7	10	4185	3.93
V11	10	4223	4.12
V13	10	4968	4.27
V14	10	5996	3.27
V15	10	4402	4.74
V17	10	5481	4.27
V18	10	4.725	5.42
V3	10	0.843	28.50
V8	10	3213	4.82
V19	10	4877	5.64
V9	10	2348	4.31
V16	10	2908	5.11
V20	10	2497	4.18
V10	10	391	4.21
V12	10	1.524	6.43

الجدول (١) نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية ديبين.  
المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية ARCGIS 9.3،  
وجاء ترتيب Vi (البنود) على وفق الإدخال والمعالجة ، وكذا الحال في الجداول التالية . \*\* T9,0.025=2.262

السياحية لأنه يعد جواز لسفر للموقع السياحي إلى الأسواق الدولية أولاً ومؤشراً إيجابياً ثانياً.  
٣. إن استمرار المحميات الطبيعية وبقاها محكوم بعدد من العوامل يتقدمها عامل التوازن مع البيئة السياحية ومواردها الطبيعية.

إذ لا يمكن لأي موقع سياحي تنموي أن ينهض في ظل بيئة متدهورة وهو ما يعد سبباً للاهتمام الواسع النطاق بالمواصفة الدولية القياسية ISO 14001 وتجاهل الالتزام بتلك المواصفة الدولية القياسية يعني:

١. مواجهة المحميات الطبيعية الأردنية ارتفاعاً واضحاً في كلف الإنتاج متمثلة بـ: كلف سوء الأداء البيئي، وفقدان الحصة السوقية بسبب عزوف السياح عن الموقع السياحي ذا الأداء البيئي المتدهور من جهة ، وانخفاض مستوى الجودة لمنتجاته وخدماته من جهة ثانية ، فضلاً عن انعدام الصورة الذهنية عند السياح والمكاتب السياحية الدولية ذات العلاقة من جهة ثالثة .

٢. الضغوطات التي تمارسها المنظمات والمجالس المهتمة بشؤون البيئة للحد من التلوث الذي يلزم المواقع السياحية المختلفة بمعالجة الأضرار البيئية الحادثة.

٣. احتمالات المستقبل المخيفة التي تؤثر بداية نضوب الموارد الطبيعية وتدميرها في المواقع السياحية بسبب الآثار البيئية السلبية وما تسببه من قلق بارز لدى العديد من إدارات المحميات الطبيعية .

#### رابعاً : متطلبات تحسين الإدارة البيئية والأداء البيئي في المحميات الطبيعية

لتغطية هذا المحور تم توزيع استمارة الاستبانة ذات العشرين سؤالاً بواقع ٥٠ استمارة، وبلغت نسب الاستجابة ٩١% ، وللوصول إلى النتائج وتقديم الاستنتاجات التطبيقية تم الاعتماد على التحليل الإحصائي ( T ) إذ اعتمد الباحث على معالجة البنود الرئيسة للإدارة

V <sub>i</sub>	N	S.T.	T**
V1	10	4.06	2.65
V2	10	3.2	2.67
V4	10	2.95	11.14
V5	10	4.38	3.54
V6	10	5.09	3.67
V7	10	5.03	6.16
V11	10	4.65	3.13
V13	10	3.92	3.79
V14	10	3.96	3.92
V15	10	4.50	4.5
V17	10	4.59	2.62
V18	10	4.22	4.27
V3	10	3.45	5.41
V8	10	2.82	4.71
V19	10	3.40	9.02
V9	10	2.898	4.15
V16	10	2.821	4.71
V20	10	2.550	5.58
V10	10	4.74	4
V12	10	1.252	6.82

الجدول (٣) نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية البتراء.  
المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية 9.3 ARCGIS،  
 $T_{9,0.025}=2.262^{**}$

V <sub>i</sub>	N	S.T.	T**
V1	10	2.923	3.14
V2	10	2.011	5.66
V4	10	3.307	7.08
V5	10	2.160	10.25
V6	10	3.164	3.7
V7	10	1.506	9.66
V11	10	1.703	5.01
V13	10	3.190	5.75
V14	10	2.214	5.29
V15	10	2.111	3.45
V17	10	3.795	5.67
V18	10	3.406	6.13
V3	10	2.366	7.48
V8	10	1.874	4.73
V19	10	3.342	4.26
V9	10	1.430	5.75
V16	10	2.369	3.34
V20	10	1.430	5.75
V10	10	1.647	8.45
V12	10	0.966	4.58

الجدول (٥) نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية الموجب.  
المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية 9.3 ARCGIS،  
 $T_{9,0.025}=2.262^{**}$

V <sub>i</sub>	N	S.T.	T**
V1	10	4.01	4.18
V2	10	0.97	13.69
V4	10	0.42	9.09
V5	10	4.39	3.15
V6	10	2.67	3.55
V7	10	3.98	36.37
V11	10	0.67	6.89
V13	10	0.70	3.80
V14	10	0.48	3.02
V15	10	0.48	7.10
V17	10	0.48	7.02
V18	10	0.97	3.29
V3	10	1.932	3.14
V8	10	1.265	6.89
V19	10	2.224	2.43*
V9	10	0.422	2.74
V16	10	0.707	10.16
V20	10	0.669	2.54*
V10	10	1.135	3.07
V12	10	0.483	3.16

الجدول (٢) نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية الأزرق  
المائية  
المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية 9.3 ARCGIS،  
وعلامة \* تعني تحقق الفرضية الصفرية، أي عدم وجود فرق معنوي  
 $T_{9,0.025}=2.262^{**}$

V <sub>i</sub>	N	S.T.	T**
V1	8	0.535	2.65
V2	8	1.506	2.58
V4	8	1.189	8.63
V5	8	1.923	3.86
V6	8	1.690	2.51
V7	8	1.959	3.07
V11	8	0.926	3.53
V13	8	0.756	4.87
V14	8	0.535	2.65
V15	8	0.707	8.63
V17	8	0.926	3.06
V18	8	1.581	3.13
V3	8	0.756	4.87
V8	8	1.309	3.24
V19	8	0.707	1*
V9	8	0.756	3.87
V16	8	0.345	8.63
V20	8	0.535	1.65*
V10	8	0.756	1.87*

الجدول (٤) نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية العقبة المائية.  
المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية 9.3 ARCGIS،  
 $T_{7,0.025}=2.365^{**}$

V <sub>i</sub>	N	S.T.	T **
V1	8	5.66	3.69
V2	8	5.38	3.61
V4	8	1.64	27.34
V5	8	2	6.36
V6	8	7.74	4.05
V7	8	3.21	7.94
V11	8	3.96	4.83
V13	8	3.82	3.33
V14	8	3.42	4.55
V15	8	4.72	27.02
V17	8	4.37	4.37
V18	8	10.65	79.4
V3	8	6.55	4.83
V8	8	5.88	3.68
V19	8	3.7	1.53*
V9	8	4.63	4.14
V16	8	2.76	4.35
V20	8	3.65	4.45
V10	8	4.17	3.21
V12	8	1.389	4.58

الجدول (٧) نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية المغطس.  
المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية 9.3 ARCGIS،  
T7,0.025=2.365\*\*

V <sub>i</sub>	N	S.T.	T **
V1	6	1.366	4.18
V2	6	0.894	13.69
V4	6	2.066	9.09
V5	6	4.412	3.13
V6	6	5.750	3.55
V7	6	0.516	36.37
V11	6	2.251	6.89
V13	6	3.225	3.80
V14	6	4.590	3.02
V15	6	2.875	7.10
V17	6	1.862	7.02
V18	6	4.472	3.29
V3	6	3.9	3.14
V8	6	2.25	6.89
V19	6	9.08	2.43*
V9	6	1.789	2.74
V16	6	1.366	10.16
V20	6	2.251	2.54*
V10	6	3.72	3.07
V12	6	1.549	3.16

الجدول (٦) نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية الشومري.  
المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية 9.3 ARCGIS،  
T5,0.025=2.571\*\*

#### خامساً : النتائج والتوصيات: أولاً : النتائج.

- أكد البحث على إمكانية استثمار وتطبيق البنود العشرين للإدارة البيئية والأداء البيئي على مستوى المحميات الطبيعية في الأردن .
- كشفت نتائج اختبار T أن محمية الأزرق المائية حققت نسبة توافق مع بنود الإدارة البيئية متساوية مع محمية ديبين ، ويعد هذا المؤشر نقطة مهمة تعد مرحلة تمهيدية لتكثيف وتأهيل نظام الإدارة البيئية لدى المحمية للحصول على شهادة نظم الإدارة البيئية ، وكذا الحال بالنسبة لمحمية البراء التي حققت نسبة ١٥% .
- وعلى الرغم من التوصل إلى بعض الاختلافات بين تلك المحميات الطبيعية من حيث طبيعة المنتج السياحي أو درجة مرونة الطلب أو طبيعة المؤهلات والاختصاصات التي

تملكها الكادر الوظيفي إلا إن التقارب متحقق ميدانياً من خلال النظم الإدارية والمالية المعتمدة.

٤. كشفت نتائج اختبار T فشل المحميات (العقبة المائية والموجب والشومري )، من تحقيق أي توافق مع البنود العشرين للإدارة البيئية.

٥. عدم وجود مرجعية علمية واضحة لدى القائمين على إدارة المحميات الطبيعية كأسس الإدارة البيئية السليمة الواجب إتباعها في إدارة وتطوير المحميات الطبيعية سياحياً.

#### ثانياً : التوصيات.

بغية استكمال ضرورات الدراسة الميدانية، يتناول هذا المحور عدد من التوصيات والمقترحات اعتماداً على نتائج التحليلات الإحصائية وباتجاهات متعددة منها ما يساعد إدارات المحميات الطبيعية المبحوثة في التوافق مع مستوى أداء بيئي سياحي مناسب ومنها ما يرتبط بالدور المطلوب من الجهات القائمة على إدارة المواقع السياحية عن



ب. إصدار المواصفات والمقاييس الخاصة بإدارة وتطوير مواقع السياحة البيئية.

٥. بالنسبة إلى الحميات الطبيعية :

أ. ضمان أن كل القضايا البيئية قد تم تحديدها مع صياغة واضحة لمواصفات رقابة فاعلة لمنع وتقليل التأثيرات البيئية السلبية المحتملة.

ب. تعريف العاملين في الحميات الطبيعية وقبل ذلك شحذ همهم ودعم الإدارات العليا فيها نحو طرائق أداء الأنشطة المؤثرة في البيئة مع جعل هذه المسألة (المسألة الأولى) في تفكير هؤلاء.

ج. يجب أن تقدم الحميات الطبيعية دليلاً بارزاً على التحسينات البيئية التي ساهمت فيها بشكل مباشر أو غير مباشر.

٦. بالنسبة إلى الجهات الأخرى:

أ. تصميم وتنفيذ حملة إعلامية شاملة ومستمرة تعتمد كل وسائل الاتصال (انترنت، ملصقات، راديو، تلفزيون، ندوات، مقالات ) ، من أجل حشد الرأي العام نحو ضرورة حماية البيئة على مستوى الفرد والجماعة .

ب. الحيلولة دون تشتت المسؤولية القضائية على قضايا البيئة مع تحويل الجهة القائمة بذلك جميع الصلاحيات والسلطات التي تمكنها من التخلي عن الإجراءات العلاجية باتجاه إجراءات وقائية فاعلة.

ج. التأكيد على توسيع دور المؤسسات الإعلامية سواء الحكومية منها وغير الحكومية في عمليات بناء الوعي البيئي مؤسسياً وجماهيراً وعلى الأصعدة والمجالات كافة.

د. التعاون والتنسيق بين الوزارات والدوائر ذات

الاختصاص في التعرف على المخاطر البيئية التي تواجه المواقع السياحية ومصادرها من أجل السيطرة عليها .

ومن الجدير بالذكر أن نجاح الإجراءات سابقة الذكر لا يتم إلا في إطار :

١. التنسيق المباشر بين مختلف أطراف صناعة السياحة في الأردن .

إقرار خطط التنمية السياحية، وثالثة ترتبط بجهات ذات علاقة بالإدارة البيئية والجهات المساندة وعلى وفق الآتي :

١. يوصي الباحثان إدارة الحميات الطبيعية موضوع الدراسة بأخذ موضوع شهادة ISO 14001 بجدية ، على أن لا تكون الجهود والإجراءات مجرد رد فعل لتوجيهات عليا من قبل الوزارة أو الهيئات ذات العلاقة، فالافتناع الكامل بما مطلوب من جميع العاملين فيها، خصوصاً إذا علمنا أن من بين مؤشرات تقويم الأداء السياحي المحافظة على البيئة وتحسين استدامتها .

٢. تأسيساً على ذلك يوصي الباحثان إدارات الحميات الطبيعية المحوثة جميعاً بضرورة السعي نحو الإسراع في إقامة المتطلبات والبنود الخاصة بشهادة ISO 14001 .

٣. يتقدم عامل المنافسة الخارجية العوامل المساهمة في تطوير نظم العمل في الحمية الطبيعية، والتي سيتحقق عندها الأثر التابع لشهادة ISO، حيث يحفز الدخول إلى الأسواق الدولية بوساطتها العديد من الحميات نحو تطوير أنظمتها بعدما أصبحت وجهاً لوجه أمام الحميات الطبيعية المنافسة، وهذا الرأي يلغي الآراء الخاصة بعدم أهمية الشهادة، أو ما تتهم به طرق الحصول عليها في كونها قد تخلو من الجهاد والأمانة، لأن الحمية الطبيعية تكون أمام تحدي كبير تجاه المنافسين العاملين في نفس السوق، كما يتحقق الأثر التابع للتطويري للشهادة من خلال تشديد الإجراءات المرتبطة بإدارة نظم الإدارة البيئية خوفاً من سحب الشهادة في إطار تدقيق ما بعد الشهادة ، فضلاً عن تكرار الإجراءات الخاصة بالحصول على الشهادة بعد مرور ٣ سنوات.

٤. التوصيات الخاصة بالجهات ذات العلاقة بالإدارة البيئية وإدارة النوعية

أ. تأهيل جهة خاصة في الأردن للإشراف على

تفويض. تمنح الشهادة بإحدى مواصفات السلسلة ISO 14000 وقبلها السلسلة ISO 9000

، ليس فقط في الحميات الطبيعية وإنما يشمل هذا مختلف المواقع والمنشآت السياحية والفندقية في المملكة.

- Enger F.H. 2006. "ISO 9000 & ISO 14000, Compatibility Challenges & Hurdles" ISO Bulletin, August.
- Feigenbaum A.V. 2003. Quality & Business Growth Today, Quality Progress, Nov.
- Goldsack B. 2008. "Going global with ISO 14001", Review, December.
- Mike F. 2007. "Quality Assurance" Information Mgmt. Jour., Vol.6, Iss. 2, Winter.
- Robert W. 2008. Integrating ISO 14000 & ISO 9000 into one system, Pollution Engineering, June.
- Sacks I. 2000." The Right To Sustainable Development "Label, France, April.
- Sierra. E. 1996. The new ISO 14000 Series: What Exporters Should Know, International Trade Forum , 3.

٢. التنسيق بين الإدارة البيئية وإدارة النوعية على مستوى الحماية الطبيعية والأجهزة ذات الاهتمام المشترك. وبذلك تتوفر فرصة كبيرة للمحميات الطبيعية في الأردن لمواكبة الزمن وتحقيق السبق من خلال العمل على تحقيق وإقامة نظامين الأول لإدارة النوعية والثاني لإدارة البيئة السياحية بوصفه عاملاً تنافسياً مهماً وحيوياً في ترويج البرامج السياحية في الأسواق الدولية.

#### المراجع

- Carman J.M. 2007. Continuous Quality Improvement As A Survival Strategy: The Southern Pacific Experience" California Mgmt. Review, Vol. XXVII, No.12,
- Dixon J. 2005. Environment: ISO / TC 207 Spreads the News, ISO Bulletin, Oct. 2005. Elmuti D, Kathawala Y. 2008. An Investigation Into The Effects Of ISO9000 On Participant's Attitudes & Job Performance" Production & Inventory Mgmt. Jour., Second Quarter.

## **Environmental Performance Auditing (ISO 14001) In Natural Resave in Jordan and It's Impact On Minimization of Environmental Risks (case Study)**

Ibrahim K. bazazo

Associate Professor, Head of tourism and marketing dept. Faculty of Business Middle East University

Mob- +962-7-77224468 fax: +962-6-4129613

E-mail: Ibazazo@meu.edu.jo

#### **Abstract**

This study seeks to explore the preparations for ISO 14001- in industrial tourism as case study of natural resave in Jordan. The level of fitness with the requirements of these specification and measure the effect of that level to minimize the environmental risks was analyzed. Questionnaire model was used to test the hypotheses. The study resulted in a number of valuable results, and introduced some conclusions, which became a base to help the managers of natural resave to overlap the environmental risks. The Study covered five sections starting with identify the ISO 14001 and the concepts of it's exists. Also, the opportunities of natural resave for improving its environmental performance were determined.

**Key words:** ISO 14001. Ecotourism. Industry Tourism and Environmental Performance