

تطبيق السلسلة القياسية الدولية ISO 12000 في مواقع السياحة البيئية في الأردن وأثرها في التنمية المستدامة (دراسة حالة)

إبراهيم بظاظو* ونبيل الحوامده**

ملخص

تحاول الدراسة التطرق إلى مفهوم السلسلة القياسية الدولية ISO 12000 والصادرة عن منظمة المواصفات الدولية ISO وما هي مكوناتها ومبررات وجودها، فضلاً عن تحليل للإمكانيات المتاحة أمام المحميات الطبيعية في الأردن، بدراسة 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 12000 ومبررات وجودها، ومكوناتها، والإمكانيات المتاحة أمام المحميات الطبيعية في الأردن، كما تناول البحث متطلبات تحسين الإدارة البيئية والأداء البيئي، وقدم عدداً من الاستنتاجات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية- السلسلة القياسية الدولية ISO 12000 ، السياحة البيئية، صناعة السياحة، السياحة المستدامة.

المقدمة

يدل مفهوم الإدارة البيئية المستدامة بشكل عام على أنها 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، والمحافظة على المقومات السياحية الطبيعية والحضارية، وإيجاد فرص لتحويل المنتجات البيئية في المحميات الطبيعية إلى مواد يمكن إعادة استخدامها أو بيعها، وبما يقدم ضمانات للسياح والمستثمرين في خلق استدامة في المنتج السياحي المقدم .

يعد مؤتمر البيئة والتنمية في ريو دي جانيرو عام 1992 من المؤتمرات الهامة في إرساء قواعد السياحة البيئية والذي أسس قواعد ثابتة لإقامة معايير سياحية بيئية دولية ملزمة التطبيق عالمية المستوى في مجال إدارة وتطوير مواقع السياحة البيئية في العالم.

© جميع الحقوق محفوظة لجمعية كليات الآداب في الجامعات الأعضاء في اتحاد الجامعات العربية 2012.

* استاذ مشارك - قسم الإدارة السياحية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

** استاذ مساعد - قسم الإدارة السياحية، جامعة حائل، السعودي.

وتشير القراءات في هذا الصدد إلى أن منظمة المواصفات الدولية ISO هي المنظمة السبّاقة في هذا الصدد، إذ عهدت إلى إحدى لجانها، وهي اللجنة التقنية (TC 207)، مسؤولية تصميم سلسلة من المعايير والمواصفات الخاصة بإدارة بيئة مقبولة عالمياً. ولقد بدأ العمل بالسلسلة القياسية الدولية ISO 12000 لنظم الإدارة البيئية (Environmental Management Systems) في العام 1993 واكتمل الإصدار النهائي لها مع نهاية عام 1996.

تساؤلات الدراسة والأهداف

تتمحور أهمية الدراسة حول معالجة تساؤل رئيسي يرتبط بموقف المحميات الطبيعية في الأردن من موضوع الأداء البيئي، بمعنى هل أن محمياتنا الطبيعية مؤهلة لتحسين أدائها البيئي، ومن ثم التقدم للحصول على شهادة المطابقة الدولية؟ وإذا لم تكن مؤهلة فأين سيتم توجيه الجهود لتحقيق هذا الهدف؟

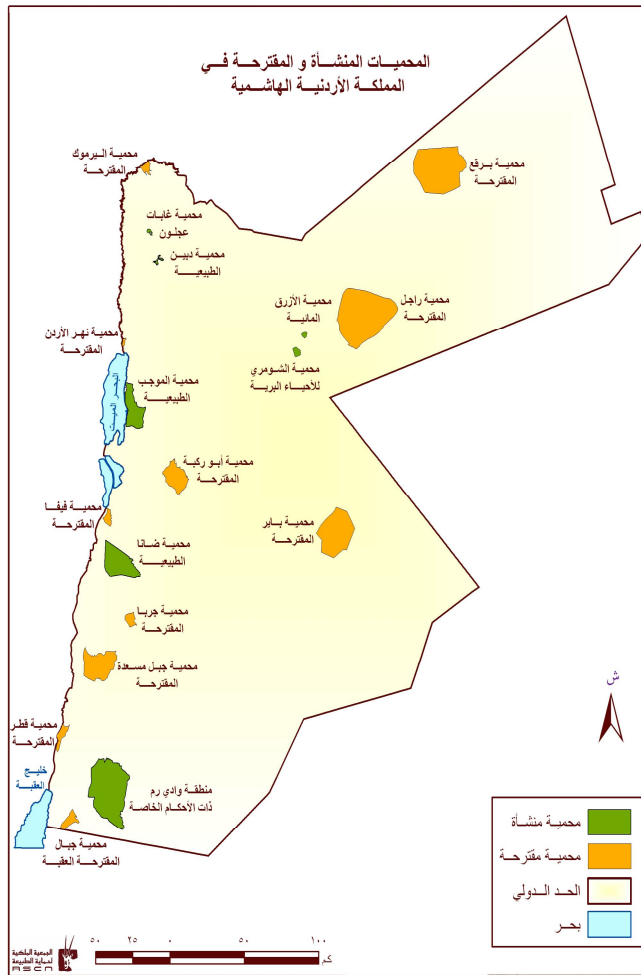
تهدف الدراسة إلى تعزيز أبعاد مفاهيم السياحة المستدامة والإدارة البيئية السليمة في المواقع السياحية، ومحاولة تخطي الإطار النظري للكشف عن مدى توافر متطلبات الإدارة البيئية في عينة من المحميات الطبيعية في الأردن، كما يهدف البحث إلى مناقشة واقع هذه المحميات الطبيعية فيما يرتبط بالأداء البيئي، مع تحديد الخطوات الإجرائية المطلوبة من الجهات ذات العلاقة في إدارة وتطوير المحميات الطبيعية، وبذلك تضم الدراسة مجموعة أفكار ومقترحات وبرامج تنفيذية، توجه تلك المحميات الطبيعية إلى الخطوة الصحيحة في تحسين الأداء البيئي في المواقع السياحية وتمكين المجتمعات المحلية.

فرضية الدراسة

يقدم الباحث نموذجاً يعكس عدداً من العوامل الخاصة بالسلسلة القياسية الدولية، التي تعبر عن الإدارة المستدامة داخل المحميات الطبيعية عينة الدراسة، وتم بناء النموذج 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".

عينة الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة تم اختيار عينة نظامية من عدد من المحميات الطبيعية في الأردن وهي محمية ديبين، الشومري، الأزرق المائية، البتراء، ضانا، الموجب والمغطس. كما يتضح بالشكل (1).



وتعد المحميات الطبيعية المختارة ذات مواقع سياحية مؤهلة من حيث الخدمات السياحية المقدمة كما تتمتع بحركة سياحية متواصلة على المستوى المحلي والدولي، مما يؤهل كادها لفهم آليات ذلك التعامل بعد الحصول على شهادة ISO 12000، وهي تمتاز بوجود هيكل تنظيمي واضح في إدارتها.

أساليب جمع البيانات

يرى 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

السياسي، فضلاً عن تأييد هؤلاء لوسيلة الاستبانة كأداة مهمة لتوضيح تلك المواقف، لذلك تم اختيار عينة نظامية للبحث شملت جميع مدراء المواقع السياحية، من رئيس مجلس الإدارة، ومدير المحمية، ورؤساء الأقسام، والاداريين والفنيين.

وأبرز خصائص وصفات عينة البحث، وفي إنجاز المعالجات النظرية فقد اعتمد الباحث على الأسلوب الوصفي وفق عدد من المراجع العلمية الأجنبية، وما تيسر من دراسات عربية (كتب ودوريات).

أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على ثلاثة أساليب هي تحليل الصور الفضائية والجوية والخرائط الطبوغرافية، والاستبيان، فضلاً عن الدراسات الاستطلاعية والمقابلات في تحديد عشرة أسئلة عبرت في مضمونها العام عن بنود الإدارة البيئية والأداء البيئي في المحميات الطبيعية، على الرغم من توفر قائمة فحص خاصة بالمواصفة ISO 14001 وتم عرض الاستمارة على عدد من الخبراء المتخصصين لاختبار الصدق الظاهري.

قبل اعتماد أداة البحث الاستبانة من قبل الباحث ، وما تضمنت من أسئلة وجهت إلى جهات مختلفة، كان لابد من اختبار جودة المقياس من خلال ما يطلق عليه اختبارات الصدق والثبات (Validity & Reliability)، فالأداة الصادقة هي الأداة التي تقيس ما صممت من أجل قياسه والمقصود بصدق الأداة هو صدق النتائج التي يتم جمعها، أو التوصل إليها باستخدام تلك الأداة ويمكن التمييز بين الصدق الخارجي (External Validity) والصدق الداخلي (Internal Validity) فالصدق الخارجي للأداة يرتبط بمدى صلاحية النتائج التي يتم التوصل إليها باستخدام تلك الأداة للتعميم (Generalizable) ويرتبط في الدقة في تطبيق الأداة وتشمل الدقة في تصميم الدراسة، والدقة في أخذ القياسات أو جمع البيانات، وتقديم تفسير رئيس للعلاقات الإرتباطية .

أولاً: مفهوم السلسلة ISO 12000 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، والغاية منها تشجيع وتنمية إدارة سياحية بيئية أكثر كفاءة وفاعلية في المحميات الطبيعية باتجاه تطوير البيئة السياحية، وتقديم وسائل مفيدة وعملية وأهم مميزاتهما:

1. فاعلية الإدارة البيئية في المواقع السياحية.
2. توفير 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.

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

والنتيجة النهائية التي تسعى نحوها هذه السلسلة هي تطوير الأداء البيئي (Environmental Performance) في المحميات الطبيعية. ويجري التأكيد عالمياً على هذه السلسلة كونها تمثل مصدراً مرشداً نحو تبني نظام كفاء وفاعل لإدارة البيئة في المحميات 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 مستقلة للتقييم ومنح الشهادة) بتقييم المحمية الطبيعية للحصول على شهادة بالسلسلة ISO 12000 أو إحدى مواصفاتها.

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

1. 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 المواقع السياحي بيئياً.
2. الضغط المتزايد على المواقع السياحية والذي أفرز استغلالاً متزايداً للمصادر الطبيعية، وعدم التوازن الصحيح مع البيئة والذي أدى إلى حدوث عدد كبير من المشاكل في بيئة المواقع السياحية، وأسهم في تدميرها.
3. 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 اقتصاديات السوق، فعقلية الأخير ذات رؤية قصيرة النظر للطبيعة.

ثانياً: مكونات السلسلة ISO 12000

تضم سلسلة المواصفات القياسية الدولية ISO 12000 مواصفة قياسية إلزامية هي نظم الإدارة البيئية ISO 12000 مع عدد من المواصفات القياسية الإرشادية المكتملة التوثيق، وهي على النحو التالي:

1. المواصفة ISO 14001: نظم الإدارة البيئية - المواصفات مع أدلة الاستخدام.
 2. المواصفة ISO 14004: نظم الإدارة البيئية - أدلة عامة عن مبادئ نظم التقنية الساندة لإدارة البيئة.
 3. المواصفة ISO 14010: أدلة للتدقيق والمراجعة البيئية - مبادئ عامة للمراجعة (الموضوعية، الاستقلالية، كفاءة المراجع، التطبيق المنهجي لإجراءات التقييم، اعتماد النتائج).
 4. المواصفة ISO 14012: أدلة التدقيق والمراجعة البيئية إجراءات التدقيق الجزء الأول: تدقيق نظم الإدارة البيئية (الأهداف، الوظائف والمسؤوليات، النطاق - وثائق العمل، جمع البيانات، مراجعة النتائج، إعداد التقارير).
 5. 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 المحميات الطبيعية ومروسيهم نحو إقامة وإدامة وتدقيق وإجراء تحسينات مستمرة لنظام الإدارة البيئية في المحمية، وهذا يتوافق مع المواصفة TC 207 وهي:
1. المواصفة ISO 14020: العلامات Labels، التصريحات Declarations البيئية: وهي مبادئ أساسية لكل العلامات البيئية.
 2. المواصفة ISO 14021: العلامات (التصريحات) البيئية: البيان الذاتي Self declaration، الشكاوى البيئية (المصطلحات والتعريفات).
 3. المواصفة ISO 14022: العلامات والتصريحات البيئية - نماذج.
 4. المواصفة ISO 14023: العلامات والتصريحات البيئية - طرائق التحقق والاختبار.

تطبيق السلسلة القياسية الدولية ISO 12000 في مواقع السياحة البيئية في الأردن وأثرها في التنمية المستدامة (دراسة حالة)

5. المواصفة ISO 14024: العلامات والتصريحات البيئية - البرامج المهنية- مبادئ توحيد إجراءات الشهادة والتطبيقات ذات المعايير المتعددة (برامج النوع الأول Type 1 program).
6. المواصفة ISO 14031: أدوات تقييم الأداء البيئي والتدقيق البيئي Environmental Performance Evaluation.
7. المواصفة ISO 14040: أدوات تقييم دورة الحياة البيئية Environmental Life cycle Evaluation (مبادئ وصيغ توجيهية).
8. المواصفة ISO 14041: أدوات تقييم دورة الحياة البيئية: الهدف والتعريف، المجال وتقييم الخزين.
9. المواصفة ISO 14042: أدوات تقييم دور الحياة البيئية: تفسير دورة الحياة (Impact Evaluation).
10. المواصفة ISO 14043: أدوات تقييم دورة الحياة البيئية: تفسير دورة الحياة (Interpretation).
11. المواصفة ISO 14050: المصطلحات والتعريفات: الدليل (64) قضايا بيئية لمواصفات المنتج.

ومن الجدير بالذكر أن لجنة TC 207 وجدت شريكاً مهماً يمثل لجنة (ISO) لشؤون الدول النامية (DEVCO) هدفها المساعدة في تحسين البنية الارتكازية لأغراض مقاييس إدارة البيئة في المواقع السياحية وبتجاهين الأول هو إعداد دليل للإدارة البيئية السياحية، والثاني يرتبط ببرنامج الحلقات الدراسية لبناء القدرات في المحميات الطبيعية في الدول النامية لاستخدام السلسلة ISO 12000 ودعمها، وهناك سلسلة أخرى من المواصفات مطروحة في برنامج عمل اللجنة TC 207 ترتبط بدليل الإدارة البيئية للمواقع السياحية صغيرة ومتوسطة الحجم.

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

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

وبذلك تلبي 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:

1. السياسة البيئية.
2. التخطيط: ويضم القضايا (المحاور) البيئية، والمتطلبات القانونية، والمتطلبات الأخرى، والأهداف والغايات، وبرنامج (برامج) الإدارة البيئية.
3. التنفيذ والتشغيل: ويضم الهيكلية والمسؤوليات، والتدريب، والوعي، والمهارات، والاتصالات، وتوثيق نظام الإدارة البيئية، ومراقبة الوثائق، والمراقبة التشغيلية (العملياتية) وتوقعات الطوارئ، وردود الفعل.
4. التفحص وإجراءات التصحيح: وتضم الكشف والقياسات، وعدم التطابق وإجراءات التصحيح والمنع، والسجلات، وتدقيق نظام الإدارة البيئية.
5. المراجعة الإدارية

وكل متطلب من هذه المتطلبات نال شرحاً وافياً داخل المواصفة ISO 14001 وبما يعطي تفاصيل لما هو مطلوب فعلاً، وكمثال على ذلك نأخذ أحد المتطلبات وهو الأهداف والغايات (Objectives and Targets). إذ تشرح المواصفة ISO 14001 على النحو التالي:

- أ. يجب على المنشآت السياحية في المحميات 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 الأطر 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.
- ج. الأهداف والغايات يجب أن تتوافق مع السياسة البيئية والطاقة الاستيعابية في الموقع.

أما المواصفة الأخرى ضمن السلسلة (ISO 12000)، هي المواصفة الدليل (المواصفة الإرشادية) ISO 14004 (نظم الإدارة البيئية، أدلة عامة عن مبادئ نظم التقنية الساندة لإدارة البيئة) وهذه المواصفة غنية بالأفكار والمبادئ والاقتراحات والأقسام المساعدة التطبيقية، والتي 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

تطبيق السلسلة القياسية الدولية ISO 12000 في مواقع السياحة البيئية في الأردن وأثرها في التنمية المستدامة (دراسة حالة)

للمحمية الطبيعية أن تقيم معايير أداء داخلية فيها مثل نظم الإدارة، مسؤولية العاملين، 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.

ثالثاً: الإمكانيات المتاحة أمام المحميات الطبيعية في الأردن:

لمعالجة هذا المحور نطرح التساؤلات الآتية:

1. لماذا يجب أن تهتم المحميات الطبيعية في الأردن بالسلسلة ISO 12000؟
 2. 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 إن وجود ذلك النظام يسهل عملية التوافق مع متطلبات نظم الإدارة البيئية ومبررات ذلك ما يلي:

إن نظام إدارة الجودة سيغدو قاعدة انطلاق لتطوير نظام الإدارة البيئية EMS، إذ إن الكثير من المبادئ والعناصر الإدارية التي قامت عليها المواصفة ISO 9001 هي ذاتها قد تم التأكيد عليها من قبل واضعي السلسلة ISO 12000 والخاصة بالبيئة، ومن هذه المبادئ نذكر:

1. صياغة السياسات النوعية، مثل توفير الموارد والتدريب ومراقبة العمليات التشغيلية.
2. توثيق النظام، مثل إقامة إجراءات مراقبة الوثائق والاحتفاظ بالسجلات وإدامتها.
3. وضع نقاط رقابة للتعاقد الثانوي، مثل إقامة تدقيق داخلي وإقامة مراجعات إدارية.
4. تعيين ممثل إدارة، مثل التخطيط وصياغة إجراءات منع وتصحيح.
5. فحص وتقييم دوري لنقاط المراقبة التشغيلية الأساسية. ويشمل التطابق مع القوانين والمواصفات والمتطلبات الأخرى والمعايرة.

إلا أن السلسلة ISO 12000 تمتاز بالوضوح الأكبر فيما يرتبط بالبنود والفقرات الآتية: -

- 1- وضع الأهداف والغايات المتفق عليها.
- 2- الاستعداد للمواقف الطارئة.
- 3- الإعلان عن السياسة البيئية في الموقع السياحي.
- 4- الأخذ بعين الاعتبار وجهات نظر كل الأطراف ذات العلاقة.
- 5- الاتصال السياحي.
- 6- التأهيل السياحي.
- 7- اقتصاديات الموقع السياحي.

إلا أن واقع الحال يشير إلى أن المحميات الطبيعية في الأردن لم تتمكن من تبني مفهوم لنظام متكامل لإدارة الجودة مصادق عليه وموثق أي أنه مختوم 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 12000، وهو ما يدل على حالة انعدام الدعم لاقتصاد البيئة السياحية، وتراجع التنمية السياحية المستدامة، والضغط على الموارد السياحية.

إن أغلب الأنشطة السياحية في المحميات الطبيعية ما زالت لا تلتزم إلا بالحد الأدنى من المتطلبات البيئية والالتزامات القانونية المرتبطة بها، وإن مؤشرات الواقع لا تدع للمحميات الطبيعية بدائل عدة بل بديلاً واحداً هو إدخال المعايير الدولية ضمن اعتبار قياداتها العليا ومراكز صنع القرار فيها، ولعل مبررات ذلك تنحصر في واحد أو أكثر من الأسباب الآتية:

1. 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.
2. إن توافق المحميات الطبيعية مع مواصفات الإدارة البيئية يعد مفتاحاً مهماً لزيادة الحصة السوقية العالمية من الحركة السياحية؛ لأنه يعد جواز السفر للموقع السياحي إلى الأسواق الدولية أولاً ومؤشراً إيجابياً ثانياً.
3. إن استمرار المحميات الطبيعية وبقائها محكوم بعدد من العوامل يتقدمها عامل التوازن مع البيئة السياحية ومواردها الطبيعية.

إن 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:-

1. مواجهة المحميات الطبيعية الأردنية ارتفاعاً واضحاً في كلف الإنتاج متمثلة بـ: كلف سوء الأداء البيئي، وفقدان الحصة السوقية بسبب عزوف السياح عن الموقع السياحي ذي 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.
2. الضغوطات التي تمارسها المنظمات والمجالس المهمة بشؤون البيئة للحد من التلوث، والذي يلزم المواقع السياحية المختلفة بمعالجة الأضرار البيئية الحادثة.
3. احتمالات المستقبل المخيفة التي تؤشر بداية نضوب الموارد الطبيعية وتدميرها في المواقع السياحية بسبب الأثار 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، فقد تم توزيع استمارة الاستبانة التي تتكون من خمسة عشر سؤالاً بواقع 57 استمارة، وبلغت نسب الاستجابة 96%، وللوصول إلى النتائج وتقديم الاستنتاجات التطبيقية، فقد تم الاعتماد على التحليل الإحصائي (T) إذ اعتمد الباحث على معالجة البنود الرئيسة للإدارة البيئية والأداء البيئي والمعيّر عنها 18 فقرة في استمارة الإستبانة ليجري مقارنتها مع الدرجة القياسية (15) وفق نتيجة كل استمارة لاختبار (T) وطبقاً للفرضية الصفرية:

"عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجة القياسية (18) والدرجة التي حصلت عليها الاستمارة المعبرة عن إجابات الأفراد العاملين في المحميات الطبيعية أمام المتغيرات (البنود)".

وفي هذا الإطار، فقد تم التوصل إلى الآتي:

1. المحميات (العقبة المائية، والموجب، والشومري): أشرت نتائج المختبر الإحصائي T فشل هذه المحميات في تحقيق أي من بنود الإدارة البيئية، أي بنسبة (تغطية) صفر%.
2. المحميتان (الأزرق المائية، وديين): حققنا نسبة وصلت إلى 10% مع متطلبات الإدارة البيئية والأداء البيئي.
3. محمية البتراء حققت نسبة وصلت إلى 15%.
4. محمية المغطس بلغت نسبة مع المتطلبات 5%.

بظاظو

الجدول (1): نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية ديبين.

H	I	J	K
V _i	N	.S.T	** T
V1	5	1.0	16
V2	5	2.0	8
V4	5	0.9	44
V5	5	3.8	6
V6	5	4.4	6
V7	5	4.2	4
V11	5	4.2	4
V13	5	5.0	4
V14	5	6.0	3
V15	5	4.4	5
V17	5	5.5	4
V18	5	4.7	5
V3	5	0.8	29
V8	5	3.2	5
V19	5	4.9	6
V9	5	2.3	4
V16	5	2.9	5
V20	5	2.5	4
V10	5	3.9	4
V12	5	1.5	6

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية ARCGIS 9.3، وجاء ترتيب V_i (البنود) على وفق الإدخال والمعالجة، وكذا الحال في الجداول التالية. ** $T_{9,0.025}=2.262$

تطبيق السلسلة القياسية الدولية ISO 12000 في مواقع السياحة البيئية في الأردن وأثرها في التنمية المستدامة (دراسة حالة)

الجدول (2): نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية الأزرق المائية.

Vi	N	S.T.	T **
V1	5	1.03300	15.9200
V2	5	2.02500	7.6500
V4	5	0.94300	43.6000
V5	5	3.82400	5.6200
V6	5	4.35100	6.1000
V7	5	4.18500	3.9300
V11	5	4.22300	4.1200
V13	5	4.96800	4.2700
V14	5	5.99600	3.2700
V15	5	4.40200	4.7400
V17	5	5.48100	4.2700
V18	5	4.72500	5.4200
V3	5	0.84300	28.5000
V8	5	3.21300	4.8200
V19	5	4.87700	5.6400
V9	5	2.34800	4.3100
V16	5	2.90800	5.1100
V20	5	2.49700	4.1800
V10	5	3.91000	4.2100
V12	5	1.52400	6.4300

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية ARCGIS 9.3. علامة * تعني تحقق الفرضية الصفرية، أي عدم وجود فرق معنوي $T_{8,0.185}=1.272^{**}$

بظاظو

الجدول (3): نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية البتراء.

Select By Attributes			
H	I	J	K
V _i	N	.S.T	** T
V1	10.0	3.060	8.7
V2	10.0	2.200	8.7
V4	10.0	1.950	19.0
V5	10.0	3.380	6.5
V6	10.0	4.090	6.7
V7	10.0	4.030	9.2
V11	10.0	8.650	6.1
V13	10.0	8.920	6.8
V14	10.0	8.960	6.9
V15	10.0	8.500	3.5
V17	10.0	3.590	5.6
V18	10.0	5.220	8.3
V3	10.0	8.450	2.4
V8	10.0	4.820	3.7
V19	10.0	8.400	4.0
V9	10.0	6.898	8.2
V16	10.0	5.821	9.7
V20	10.0	3.550	7.6
V10	10.0	8.740	8.0
V12	10.0	2.252	9.8

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية ARCGIS 9.3، $T_{8,0.725}=1.282^{**}$.

تطبيق السلسلة القياسية الدولية ISO 12000 في مواقع السياحة البيئية في الأردن وأثرها في التنمية المستدامة (دراسة حالة)

الجدول (4): نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية العقبة المائية..

Select By Attributes			
G	H	I	J
V _i	N	.S.T	** T
V1	6	0.5	3.650
V2	6	1.5	3.580
V4	6	1.2	7.630
V5	6	1.9	5.860
V6	6	1.7	3.510
V7	6	2.0	5.070
V11	6	0.9	4.530
V13	6	0.8	5.870
V14	6	0.5	6.650
V15	6	0.7	33.8
V17	6	0.9	5.060
V18	6	1.6	4.130
V3	6	0.8	6.870
V8	6	1.3	6.240
V19	6	0.7	*1
V9	6	0.8	6.870
V16	6	0.3	83.8
V20	6	0.5	*5.65
V10	6	0.8	*3.87
V12	6	1.4	8.530

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية ARCGIS 9.3، $T_{6,0.035}=4.335^{**}$

بظاظو

الجدول (5): نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية الموجب.

F	G	H	I
V _i	N	.S.T	** T
V1	10	3	5.140
V2	10	2	8.660
V4	10	3	5.080
V5	10	2	15.250
V6	10	3	6.700
V7	10	2	6.660
V11	10	2	8.010
V13	10	3	6.750
V14	10	2	8.290
V15	10	2	4.450
V17	10	4	8.670
V18	10	3	7.130
V3	10	2	3.480
V8	10	2	2.730
V19	10	3	5.260
V9	10	1	6.750
V16	10	2	2.340
V20	10	1	5.750
V10	10	2	8.450
V12	10	1	8.580

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية ARCGIS 9.3، $T_{7,0.205}=4.282^{**}$

تطبيق السلسلة القياسية الدولية ISO 12000 في مواقع السياحة البيئية في الأردن وأثرها في التنمية المستدامة (دراسة حالة)

الجدول (6): نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية الشومري.

Select By Attributes			
D	E	F	G
V _i	N	.S.T	** T
V1	8	1.4	5.2
V2	8	0.9	11.7
V4	8	2.1	8.1
V5	8	4.4	2.2
V6	8	5.8	2.6
V7	8	0.5	66.4
V11	8	2.3	8.9
V13	8	3.2	2.8
V14	8	4.6	1.0
V15	8	2.9	8.1
V17	8	1.9	4.0
V18	8	4.5	1.3
V3	8	3.9	5.1
V8	8	2.3	9.9
V19	8	9.1	*4.43
V9	8	1.8	3.7
V16	8	1.4	9.2
V20	8	2.3	*4.54
V10	8	3.7	6.1
V12	8	1.5	5.2

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية ARCGIS 9.3، $T_{6,0.125}=4.571^{**}$

بظاظو

الجدول (7): نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية المغطس.

I	J	K	L
V _i	N	S.T.	T **
V1	9	6	6.7
V2	9	5	2.6
V4	9	2	67.3
V5	9	2	3.4
V6	9	8	2.1
V7	9	3	3.9
V11	9	4	8.8
V13	9	4	9.3
V14	9	3	5.6
V15	9	5	28.0
V17	9	4	8.4
V18	9	11	75.4
V3	9	7	5.8
V8	9	6	5.7
V19	9	4	6.53*
V9	9	5	3.1
V16	9	3	8.4
V20	9	4	2.5
V10	9	4	3.2
V12	9	1	8.6

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية ARCGIS 9.3، $6T^{**}=0.025, 3657$.

خامساً: النتائج والتوصيات:-

أولاً: النتائج.

1. يتبين من خلال البحث مدى إمكانية استثمار وتطبيق البنود الخاصة بمعايير الأيزو البيئية في المحميات الطبيعية في الأردن
2. 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 البتراء التي حققت نسبة 15%.

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

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

4. عدم وجود مرجعية علمية واضحة لدى القائمين على إدارة المحميات الطبيعية لأسس الإدارة البيئية السليمة الواجب اتباعها في إدارة وتطوير المحميات الطبيعية سياحياً.

ثانياً: التوصيات.

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

1. يوصي الباحث بأخذ موضوع شهادة ISO 14001 بجدية في إدارة المحميات الطبيعية في الأردن، على أن لا تكون الجهود والإجراءات مجرد رد فعل لتوجيهات عليا من قبل الوزارة أو الهيئات ذات العلاقة، فالافتناع الكامل بها مطلوب من جميع العاملين فيها، خصوصاً إذا علمنا أن من بين مؤشرات تقويم الأداء السياحي هو المحافظة على البيئة وتحسين استدامتها.

2. وتأسيساً على ذلك، يوصي الباحث إدارات المحميات الطبيعية جميعاً بضرورة السعي نحو الإسراع في إقامة المتطلبات والبنود الخاصة بشهادة ISO 14001.

3. يتقدم عامل المنافسة الخارجية على العوامل المساهمة في تطوير نظم العمل في المحمية الطبيعية، والتي سيتحقق عندها الأثر التتابعي لشهادة ISO، حيث يحفز الدخول إلى الأسواق الدولية بوساطتها العديد من المحميات نحو تطوير أنظمتها بعدما أصبحت وجهاً لوجه أمام المحميات الطبيعية المنافسة، وهذا الرأي يلغي الآراء الخاصة بعدم أهمية الشهادة، أو ما تتهم به طرق الحصول عليها في كونها قد تخلو من الحياد والأمانة. لأن المحمية الطبيعية تكون أمام تحدي كبير تجاه المنافسين العاملين في نفس السوق، كما يتحقق الأثر التتابعي التطويري للشهادة من خلال تشديد الإجراءات المرتبطة بإدارة نظم

الإدارة البيئية خوفاً من سحب الشهادة في إطار تطبيق المعايير، فضلاً عن تكرار الإجراءات الخاصة بالحصول على الشهادة بعد مرور ثلاث سنوات.

4. التوصيات الخاصة بالجهات ذات العلاقة بالإدارة البيئية وإدارة النوعية.

أ. تأهيل جهة خاصة في الأردن للإشراف على تفويض بمنح الشهادة بإحدى مواصفات السلسلة ISO 12000 وقبلها السلسلة ISO 9000، ليس فقط في المحميات الطبيعية وإنما يشمل هذا مختلف المواقع والمنشآت السياحية والفندقية في المملكة.

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

5. بالنسبة إلى المحميات 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 المحميات الطبيعية، وقبل ذلك شحذ همم ودعم الإدارات العليا فيها نحو طرائق أداء الأنشطة المؤثرة في البيئة، مع جعل ذلك أنه المسألة الأولى في تفكير هؤلاء.

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

6. 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.

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

ث. التعاون والتنسيق بين الوزارات والدوائر ذات الاختصاص في التعرف على المخاطر البيئية التي تواجه المواقع السياحية ومصادرها من أجل السيطرة عليها.

تطبيق السلسلة القياسية الدولية ISO 12000 في مواقع السياحة البيئية في الأردن وأثرها في التنمية المستدامة (دراسة حالة)

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

1. التنسيق المباشر بين مختلف أطراف صناعة السياحة في الأردن.
2. التنسيق بين الإدارة البيئية وإدارة النوعية على مستوى المحمية 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.

Application of International Standard Series ISO 12000 in Eco-Tourism Sites in Jordan and its Impact on Sustainable Development (Case Study)

Ibrahim Kahlil bazazo, *Tourism and Marketing Dept., Middle East University, Amman, Jordan.*

Abstract

This study seeks to explore the preparations for ISO 12000- 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 were analyzed. Questionnaire model was used to test the hypotheses. The study resulted in a number of valuable result, 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 it's environmental performance were determined.

Keyword- ISO 12000. Ecotourism. Industry Tourism and Environmental Performance.

قدم البحث للنشر في 2010/4/21 وقبل في 2011/2/20

المصادر والمراجع

بظاظو، إبراهيم. (1431هـ/2010م). تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية في إدارة المحميات الطبيعية، دراسة تطبيقية على محمية ديبين، مجلة جامعة الملك سعود – السياحة والآثار، العدد الثاني، المجلد الثاني والعشرون.

Bazazo, Ibrahim. (1432AH/2012AD). Applications of Remote Sensing (RS) and Geographic Information System GIS to Analyst the Spatial Distribution Pattern of Tourism Service on the East Cost of the Dead Sea, King Saud University, *The Arabian Journal of GIS*, Vol 4 No 2.

Feigenbaum, A.V. (2003). *Quality & Business Growth Today*, Quality Progress, Nov.

Goldsack, Barbara. (2008). "Going global with ISO 14001", *Review*, December.

Mike, Ferry. (2007). "Quality Assurance", *Information Mgmt. Jour.*, Vol.6, Iss.2, Winter.

Robert, Wilson. (2008). Integrating ISO 12000 & ISO 9000 into one system, *Pollution Engineering*, June.

Sacks, Ignacy. (2000). "The Right To Sustainable Development", *Label*, France, April.

Sierra, Enrique. (1996). The new ISO 12000 Series: What Exporters Should Know, *International Trade Forum*, 3.