إمكانية إقامة ممارسات الامدادات العكسية
دراسة استطلاعية في عينة من الشركات الصناعية في محافظة دهوك(*)

الباحثة: أنهار محمد حسين العلي
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل
anharalali@yahoo.com

أ.د. عادل ذاكر النعمة
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل
Adaelalnima@yahoo.com

المستخلص:

يمثل البحث الحالي محاولة لتحديد إمكانية اقامة ممارسات الامدادات العكسية دراسة في عدد من الشركات الصناعية في محافظة دهوك ومن خلال جانبين الاول تضمن عرضا لما اوردته الادبيات حول موضوعه، اما الثاني فتجسد بدراسة الواقع الحالي للشركات المبحوثة، وحددت مشكلة البحث بعدة تساؤلات تخص ممارسات الإمدادات العكسية وكالآتي:

١. هل هناك تصور واضح لدى القيادات الإدارية في الشركات المبحوثة إزاء ممارسات الإمدادات العكسية؟
٢. ما هو مستوى توافر ممارسات الإمدادات العكسية في الشركات المبحوثة؟

وقد عمل الباحثان على محاولة الإجابة على هذه التساؤلات من خلال تبني المنهجين الوصفي والتحليلي مع اعتماد أدوات عددية في جمع البيانات والمعلومات متمثلة بالمقابلات الشخصية والمشاهدات الميدانية، فضلاً عن استمارة الاستبانة، واختير المدراء والمشرفين في الشركات المبحوثة بوصفهم عينة قصدية حجمها 45 فردا، من استمارة استبانة اعدت لهذا الغرض عن طريق الافراد المبحوثين، وبعد تحليل النتائج باعتماد بعض الوسائل الاحصائية، توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها أن المعدل العام لإدراك الأفراد المبحوثين كان جيداً وإيجابياً مما يؤكد أنهم يولون اهتماما بممارسات الإمدادات العكسية في الشركات المبحوثة.

واعتمادا على ما توصل إليه البحث من استنتاجات، تم تقديم مجموعة من المقترحات المنسجمة معها وأهمها: ينبغي على إدارة الشركات المبحوثة الاهتمام بممارسات الإمدادات العكسية والعمل على تطبيقها بشكل سليم من خلال عقد المؤتمرات والندوات وإقامة الدورات التدريبية للمدراء والعاملين في مختلف المستويات الادارية في الشركة بهدف تحسين ادائها في مجال ممارسات الإمدادات العكسية.

الكلمات المفتاحية: الإمدادات العكسية، ممارسات الامدادات العكسية.

Possibility to establish Reverse Logistics
A Study of a Sample of Industrial Companies in Duhok Governorate

Researcher: Anhar M. Hussein AL-Ali
College of Administration and Economics
University of Mosul

Assist. Prof. Dr. Adel Thaker Al-Nima
College of Administration and Economics
University of Mosul

Abstract:

The current research represents an attempt to define the Possibility to establish Reverse Logistics, a search of a sample including industrial companies in Duhok

(*) البحث مستل من رسالة ماجستير في الادارة الصناعية.

Governorate and through two aspects, the first included a presentation of what was mentioned in the literature on its topic, and the second embodied by searching the current reality The researched companies, The research problem was identified by several questions related to reverse supply practices, as follows:

1. Do managerial leaderships in the company in question have a clear projection concerning the Reverse Logistics practicese?
2. To which extent are Reverse Logistics practices available in the companies in question?

The two researchers sought to answer these questions by means of adopting the descriptive and the analytical methodologies as well as relying on numerical tools to collect data and information and these were represented by personal interviews, field observations and the questionnaire forms.

The search selected the managers and supervisors in the companies in question as a intended sample size of 45 personnel, through a questionnaire form prepared for this purpose by the individuals surveyed, after that, the search analyzed the results by using some of statistical tools, Find the search reached a set of conclusions, most prominent of which are: that the general average of the conception of individuals in question was good and positive and this confirms that they pay a good attention to the Reverse Logistics practice in the companies studied

Based on the findings of the search, a set of the relevant suggestions were put submitted, most important of which are: Managements of the companies in question ought to heed to the Reverse Logistics practices and should strive to apply them soundly by means of holding conferences, symposiums and training courses for manager and employees at the various levels in the company in an attempt to promoting the performance in the field of Reverse Logistics practices

Keywords: Reverse logistics, Reverse Logistics practices.

المقدمة

في ظل تصاعد الاهتمام بموضوع البيئة وعناصرها والاستخدام الكفوء للموارد واستدامتها فقد بات أمراً حتمياً على إدارات الشركات الصناعية ضرورة السعي لاعتماد مداخل غير تقليدية للتصدي للأهداف سالفة الذكر وتحقيق أهدافها المتمثلة بالربحية والنمو والبقاء، انطلاقا من حقيقة ان نجاح الشركة الصناعية يرتبط لحد كبير بمستوى استيعاب إدارتها للمشاكل والمعوقات التي تواجهها لبلوغ تلك الأهداف، وقد اسفرت الجهود البحثية لمعالجة تلك المشكلات الى تأشير أهمية تبني مدخل الإمدادات العكسية بدلالة ممارساتها لدعم موضوع الاستخدام الكفوء للموارد وبذات الوقت يؤمن سبيلاً لتقليص أنواع مخلفات الانسان التي تستقبلها البيئة الطبيعية من خلال الاستفادة من المنتجات التالفة والمستهلكة أو المتقادمة مرة اخرى او اعادة تصنيعها أو صيانتها أو تدويرها أو التخلص منها بشكل آمن. ولما كان واقع القطاع الصناعي العراقي ليس ببعيد بمشاكله عن تلك الصورة التي تواجهها الشركات الصناعية العالمية، عليه يأتي البحث الحالي ليشكل مساهمة بحثية متواضعة للتصدي لمشكلة معالجة التالف او المتقادم او المعيب من السلع في شركات صناعية مختارة في محافظة دهوك باعتماد تقنيات إدارية فاعلة ممثلة بالإمدادات العكسية لمعالجة تلك الاخفاقات في ظل التأكيدات التي أشرتها النقاشات والحوارات على المستويين الأكاديمي والحكومي التي تناولت معوقات الصناعة العراقية أنها لا تتعلق بنقص الموارد بل تكمن في إدارتها. وتحقيقا لما تقدم، فقد قسم البحث إلى أربعة مباحث وكما يأتي:

المبحث الأول: منهجية البحث

يتضمن هذا المبحث تحديد مشكلة البحث واهميته واهدافه وصياغة فرضياته لاختبارها فضلا عن منهج البحث ومجتمع وعينة البحث والاساليب المستخدمة في التحليل الاحصائي لها.

اولاً. مشكلة البحث: من خلال مراجعة الأدبيات في مجال إدارة الإمداد لاحظ الباحثان ان هناك اهتمام واضح ازاء موضوع الاستدامة عبر الترشيد في استخدام الموارد باعتماد مداخل غير تقليدية ومنها ممارسات الإمدادات العكسية لاستيعاب التحديات التي تواجهها الشركات الصناعية المعاصرة والمتمثلة بقصر دورة حياة المنتجات، والتغيير المتسارع في حاجات ورغبات الزبائن، وما يخفيه ذلك من مشاكل التخلص من المنتجات المتقادمة أو المعابة أو تلك المستهلكة منها مما دعا إدارات تلك الشركات ان تشعر بأهمية تحسين ممارسات امداداتها العكسية، عموما يمكن تجسيد مشكلة البحث الحالي التي يسعى الباحثان للتعامل معها بشكل مبسط من خلال طرح التساؤلات التالية:

١. ما الإمدادات العكسية، وما مضامينها؟
٢. ما ممارسات الامدادات العكسية في الشركات المبحوثة؟
٣. ما المستوى المتوافر من ممارسات الإمدادات العكسية في الشركات المبحوثة؟

ثانياً. أهمية البحث: تتضح من خلال تصاعد الاهتمام على المستويين البحثي والتشريعي إزاء موضوع الاستدامة عبر التأكيد على الاستخدام الكفوء للموارد او المنتجات بكافة صورها ضمن إطار يقلص بذات الوقت مستوى الأذى الذي يلحقه ذلك الاستخدام بالإنسان ومحتويات بيئته الطبيعية على حد سواء عبر توظيف مفهوم الإمدادات العكسية بدلالة ممارستها، في الشركات المبحوثة.

ثالثاً. أهداف البحث: انطلاقا مما جاء في مشكلة البحث واهميته فبالإمكان تحديد اهداف البحث بالفقرات الاتية:

١. عرض الاطر النظرية المرتبطة بموضوعات الإمدادات العكسية.
٢. الوقوف على ممارسات الإمدادات العكسية المحددة في الشركات المبحوثة.
٣. تحديد مستوى ما متوافر منها في الشركات المبحوثة.
٤. تحديد مستوى التباين الذي تتصف به مستويات توافر هذه الممارسات.

رابعاً. فرضيات البحث: تماشيا مع اهداف البحث ومشكلته المطروحة فقد تم تبني التخمينات الاتية بوصفها فرضيات بحثية، وهي:

الفرضية الأولى: تتوافر لدى الشركات المبحوثة مجموعة من ممارسات الإمدادات العكسية.

الفرضية الثانية: هناك تباين في مستوى توافر ممارسات الإمدادات العكسية في الشركات المبحوثة.

خامساً. منهج البحث: اعتمد البحث في إجراءاته على المنهج الوصفي والتحليلي وذلك في استكمال الاطر النظرية والعملية للبحث، بسبب ملائمة هذا المنهج مع طبيعة وأهداف البحث، وبهدف وصف الظاهرة موضوع البحث وتحليل بياناتها بصورة أكثر واقعية للمنطق العلمي والبحثي.

سادساً. مجتمع البحث وعينته واداة البحث: تمثل مجتمع البحث بالعاملين بعدد من الشركات الصناعية في محافظة دهوك وكما موضحة في الجدول (١) فيما انحصرت عينتها بالمدراء والمشرفين في تلك الشركات والبالغ عددهم (45) مستجيبا.

اما اداة البحث فقد تم اعتماد استمارة استبانة بوصفها الاداة الرئيسة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالشركات المبحوثة واراء القيادات الادارية في تلك الشركات، وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي ذوي الدرجات (اتفق تماما، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق تماما).

سابعاً. ثبات اداة البحث:

أ. **قياس ثبات الاستبانة**: يقصد بالثبات قدرة المقياس (استمارة الاستبانة) على اظهار نفس النتائج عندما يتم تطبيقها على الافراد نفسهم مرة اخرى، وذلك من خلال استخدام مقياس (Gronbach Alpha) وبلغت قيمة معامل الثبات لممارسات الامدادات العكسية (0.78) وتشير هذه النسبة الى قوة ثبات الاستمارة المعتمدة.

ب. **الاتساق الداخلي:** يبين هذا الاختبار قدرة الفقرات على تغطية المجال الذي تنتمي اليه، واستخدام الاتساق الداخلي لإثبات صدق المحتوى اذ اشرت نتائج الاتساق الداخلي وجود علاقات ارتباط ايجابية معنوية بين متغيرات البحث وبين متغيرات كل بعد من ابعادها مما يدل على وجود انسجام وتناغم بين فقرات الابعاد ويعكس صدق محتوى كل بعد تمثله وهذا يوكد صدق عالٍ لمحتوى الاستبانة.

ثامناً. الاساليب المعتمدة في التحليل الإحصائي :بهدف الوصول إلى النتائج المطلوبة من البحث، والتحقق من صحة العلاقات الفلسفية المصاغة في فرضيات البحث، وانسجاما مع مضامين اهداف البحث فقد اختيرت الحزمة البرمجية الجاهزة SPSS VE19 بوصفها أداة رئيسة في التحليل الإحصائي للبحث مع التركيز على الأساليب الإحصائية الاتية:

١. اختبار الاتساق الداخلي استخدم لقياس صدق محتوى الاستبانة.
٢. مقياس ألفا كرونباخ (Gronbach Alpha): لقياس الاعتمادية أو ثبات الاستبانة.
٣. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستخدامها في وصف متغيرات البحث وتشخيصها.
٤. معامل الاختلاف: يكمن الهدف من استخدام معامل الاختلاف هنا في تحديد مستوى انسجام إجابات الأفراد المبحوثين إزاء متغيرات البحث ويحسب وفق الصيغة الآتية:

$$\text{معامل الاختلاف} = \frac{\text{الانحراف المعياري}}{\text{الوسط الحسابي}} \times ١٠٠$$

٥. قياس نسبة الاستجابة: لتحديد مواقف الافراد المبحوثين ازاء متغيرات البحث على وفق الصيغة التالية:

$$\text{نسبة الاستجابة الى مساحة المقياس} = \frac{\text{الوسط الحسابي لإجابات الأفراد}}{\text{مساحة المقياس}} \times ١٠٠$$

تاسعاً. حدود البحث:

١. الحدود الزمنية: تحدد الجانب الزمني للبحث للفترة (2020/11/18 الى 2021/5/31) والتي تضمنت الحصول على مصادر البحث وانجاز جانبه العملي.
٢. الحدود المكانية: تم اختيار عدد من الشركات الصناعية في محافظة دهوك كما موضحة في الجدول (١) ميداناً لإجراء البحث الميداني ولعل من مسوغات اختيار هذه الشركات هو سعيها المستمر لتطوير نشاطاتها وعملياتها لمواكبة التطورات الحاصلة في السوق باتجاه بلوغ ميزة تنافسية لمنتجاتها فضلا عن وضوح متغيرات البحث لأغلب الافراد المبحوثين في تلك الشركات.

الجدول (١): وصف الشركات المبحوثة

ت	اسم الشركة	سنة التأسيس	منتجاتها
1	شركة زيرين	2012	أكياس النايلون
2	شركة روني بلاستيك	2011	الأنابيب البلاستيكية
3	شركة.M.N.S	2013	انابيب حديد
4	شركة تمر	2010	الاكياس
5	شركة لايت بلاستيك	2013	العبوات البلاستيكية مثل عبوات الصبغ والراشي والطرشي
6	شركة تناهي	2014	الحديد المشبك .B.R.C
7	شركة اصباغ دبي	2012	الاصباغ الجدارية
8	شركة نيبون	2012	أكياس النفايات
9	شركة جوتيار	2015	أنابيب الكونكريت
10	شركة زيتونة	2013	الانابيب البلاستيكية
11	شركة قوج	2010	الحديد المشبك .B.R.C
12	شركة ماف	2010	الانابيب المعدنية والقواطع
13	شركة لافيدا	2010	موبيليات واعادة الترميم والتغليف
14	شركة جارستين	2011	تصميم المطابخ والابواب الخشبية وغرف النوم
15	شركة ايفا	2012	موبيليات وغرف النوم وبعض المنتجات الخشبية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على الكراس التعريفي للشركات.

المبحث الثاني: الإطار النظري

اولاً. الامدادات العكسية:

١. **المفهوم**: لما كانت الإمدادات العكسية بشكل عام تركز على إدارة المواد التي تغطي كافة الوظائف ذات الصلة بالحصول على المادة الخام إلى الإنتاج في المصنع، ثم حركة المنتجات من المصنع إلى الزبون النهائي، فإن مصطلح الإمداد العكسي جاء ليضيف اتجاها ثالثاً، يتعامل مع المناولة والتخزين وحركة المواد التي تتدفق عكسياً (من الزبون إلى المُنتج المصنع للسلعة وللمورد)، وتتضمن استرجاع الوحدات المعيبة من تلك السلع او الفوارغ (الحاويات أو الصناديق) (حسين وغزيل، ٢٠١٤: ٩٦)، ومن هنا بات موضوع تحديد تعريف واضح المعالم لمصطلح الإمدادات العكسية أمراً بالغ الأهمية لتحديد اطار اهميته ونعرض فيما يأتي ما اتيح للباحثة من تعريفات له، فقد عرف (Nylund, 2012: 15) الإمدادات العكسية بانها "العملية التي تقبل فيها الشركات المصنعة بشكل منتظم المنتجات أو الأجزاء الثمينة التي يتم شحنها من نقطة الاستهلاك لإعادة تدويرها أو إعادة تصنيعها أو التخلص منها"، وعرفها (Abdullah & Yaakub, 2015: 154) بأنها "حركة المنتجات أو المواد التي تحدث في الاتجاه المعاكس من سلسلة التوريد لغرض توليد القيمة او استردادها أو التخلص السليم منها. وتتضمن معالجة السلع التالفة التي تم ارجاعها، والجرد، وإعادة التخزين، والمخزون الزائد، وكذلك مواد التعبئة والتغليف التي تم استلامها من قبل المستخدم النهائي. فضلاً عن برامج إعادة التدوير والتخلص من المعدات المتضررة واسترداد الموجودات".

وفي ضوء المعروض من وجهات النظر لمفهوم الامدادات العكسية فان المفهوم الاجرائي له لأغراض البحث الحالي هو "التدفقات العكسية (المرتدة) التي تكون من الزبائن الى المنتجين او

المصنعين في حالة المنتجات غير المباعة او المنتجات التي تحتاج الى تصليح او صيانة منها اضافة الى المخلفات منها والتي يجب التخلص منها بصوره صحيحه وإعادة المخلفات الساقطة في العملية الانتاجية والاستهلاكية لدورة المواد".

٢. **أهمية الإمدادات العكسية:** ان الأهمية الحقيقية للإمدادات العكسية تكمن في قدرتها على إعطاء ميزة تنافسية للشركة عن طريق تزويد الزبائن بخدمات أفضل من خلال توفير المخزون والسرعة في التسليم. ومع ذلك، فإن الإمدادات العكسية لا تتعلق فقط بتسليم مرتدات السلع من الزبائن فقط، بل توفر ايضاً فرصة إعادة المخزون إلى المورد عبر سلسلة التغذية العكسية (Salvador, 2017: 51).

كما انها تعتبر فرصة مهمة لتعزيز الأعمال التجارية وتحسين الصورة العامة للشركة، من خلال جذب الزبائن المهتمين بموضوع المحافظة على البيئة، وكذلك تحسين الصورة العامة للشركة من قبل الحكومة وبالتالي الحفاظ على دعم الزبائن، مما يؤدي إلى زيادة المبيعات واكتساب الميزة تنافسية في بيئة الأعمال المتغيرة. (الموانيس، ٢٠٢٠: ٢٢).

ويمكن ايضاً ان تسهم الإمدادات العكسية في تقليل الاثار البيئية عن طريق تقليل كمية النفايات المتولدة وتحسين كفاءة الموارد (Arrieta, 2015: 17)، كما تساعد في توفير التكاليف من خلال استخدام المنتجات الصديقة للبيئة التي تتطلب معالجة أقل بالمقارنة مع تصنيع منتج جديد (Wainaina, 2014: 13).

تأسيسا على ما تقدم، يرى الباحثان أن أهمية الإمدادات العكسية يمكن تأشيرها بالآتي:

أ. المساهمة في تعزيز وتحسين مستويات رضا الزبائن وولائهم من خلال الاهتمام باستقبال السلع المعيبة واصلاحها.

ب. التعرف على الأسباب الحقيقية لإرجاع السلع والتي بدورها تؤدي الى تحسينات لها في المستقبل او تصميمات منتجات جديدة.

ج. استخلاص القيمة من السلع المستعملة /المعادة بدلا من هدر الوقت والقوى العاملة وشراء المزيد من المواد الخام، وبالتالي الاسهام بموضوع الكفاءة في استخدام الموارد.

٣. **أهداف الإمدادات العكسية:** إن تبني الشركات الصناعية لموضوع الإمدادات العكسية يحقق مجموعة من الأهداف منها: (Greve & Davis, 2011: 5)، (المجمعي، ٢٠١٧: ٤٦)

- تخفيض كلف مرتدات السلع أو المواد الاولية (الكفاءة المثلى لشبكة الإمدادات العكسية).
- الحد من التلوث البيئي بدلاً من معالجته.
- تعظيم القيمة المضافة للسلع والمواد التي يتم إرجاعها الى الشركة.
- المحافظة على صحة الإنسان والبيئة.
- سحب المخرجات بدلاً من دفع المدخلات.
- منع النفايات والانبعاثات (أو تقليلها إلى الحد الأدنى) وخاصة السامة والخطرة منها.
- استدامة خدمة الزبائن.
- إعادة استخدام السلع بعد انتهاء صلاحية استعمالها.
- تبسيط وتوحيد الأجزاء وتصميمها بطريقة يمكن تفكيكها بسهولة.
- تخفيف ضغوط التشريعات والقوانين البيئية.
- إعادة تجديد المنتجات.

- عدم استخدام المواد الأولية السامة.
- تخفيض كلف الإنتاج، ١٤، تحسين أداء الشركات تجاه البيئة والمجتمع.
- مراعاة الاعتبارات البيئية عند تصميم وتشغيل خطط الإنتاج.

تأسيسا على ما تقدم يرى الباحثان ان الشركات الصناعية من خلال تبنيها برامج الإمدادات العكسية تسعى الى المحافظة على مواردها وتقليص المخاطر فضلاً عن تحسين أرباحها باعتماد منطق استرداد القيمة.

٤. **أنشطة الإمدادات العكسية:** يعتمد التوظيف المتعلق بمفهوم الإمدادات العكسية على مجموعة من الأنشطة تمثل شبكة متكاملة تقوم على تجميع المنتجات التي تم إرجاعها واختبارها لتحديد ما إذا كان من الممكن استردادها، ومعالجة المشاكل التي تقف وراء ذلك، ثم يتم فرزها استناداً إلى عملية الاسترداد المعمول بها، ومن ثم يتم نقلها إلى مرفق الاسترداد المناسب لغرض المعالجة، وعليه فعملية استرداد المنتج بالاتجاه العكسي لابد وأن تتم باعتماد مجموعة من الأنشطة، اجمع العديد من الباحثين امثال (Muttimos, 2014)، (Sangwan, 2017)، (Banihashemi, 2019) انها تتمثل بالآتي:

أ. **التصليح (Repair):** ويشير إلى جعل المنتج جاهزًا للاستخدام مرة أخرى، ومن وجهة نظر الجودة فان المنتجات التي يتم إصلاحها أقل جودة من المنتجات الجديدة المناظرة لها، حيث يتم إصلاح بعض أجزاء المنتج أو استبدالها بسبب كسرها مثلا. (Osorio, 2017: 27).

ب. **التجديد (Refurbishing):** ويتعلق بتحويل المنتجات المسترجعة إلى منتجات قابلة للاستخدام ثانية، وهذا التحويل يأخذ إشكالا مختلفة مثل إعادة التدوير، والإصلاح، وإعادة التصنيع، ويمكن أن يتضمن أيضا التنظيف، والاستبدال وإعادة التجميع، والهدف من هذه العملية هو إرجاع المنتجات المسترجعة إلى مواصفاتها الأصلية (الكيكي، ٢٠١٨: ١٨٩).

ج. **إعادة التصنيع (Remanufacturing):** ويشير الى اي عملية صناعية يتم فيها إعادة المنتجات التالفة إلى حالتها الجديدة من خلال سلسلة من العمليات الصناعية في المصنع (Sangwan, 2017: 260)، ويتطلب إعادة التصنيع أنشطة إضافية مثل (التفكيك، الفحص، التصليح، التجميع) لاستعادة قيمة المنتجات المرتجعة ومنحها صفات وخصائص تقنية مماثلة للمنتجات الأصلية مثل أجهزة الكمبيوتر المحمولة والطابعات والهواتف المحمولة. إلخ. (Rubio & Parra, 2014: 3).

د. **التفكيك (Disassembly):** يستهدف استعادة عدد من الأجزاء والوحدات من السلع منتهية الاستخدام من أجل إعادة استخدامها في أي من الحالات الثلاث انفة الذكر (المجمعي، ٢٠١٧: ٥٥).

ه. **إعادة التدوير(Recycling):** يعد من أفضل الطرق لإحداث تأثير إيجابي على البيئة التي تكون فيها كمية النفايات في تزايد مستمر مما يتطلب اتخاذ إجراءات فورية (Ali et.al., 2018: 15)، وتتضمن ممارسات إعادة التدوير إعادة المنتجات المستعملة والتعبئة والتغليف إلى الموردين لإعادة تدويرها، وتطبيق حوافز سوقية منظمة جيداً. ومن الممارسات التوعوية لإعادة التدوير والسعي لخلق الوعي للزبائن بهذا الشأن هو توجيه الشركات لوضع ما يعرف بملصقات إعادة التدوير لثلاثة أسهم متداخلة باتجاه عقارب الساعة كإشارة إلى ضرورة إعادة تدوير المنتج أو العبوة (Muttimos, 2014: 20).

و. **إعادة الاستخدام (Reuse):** يتضمن اعادة المنتجات المستخدمة جزئيا او الغير المستخدمة الى المورد أو المصنع لإعادة استخدامها مرة أخرى أو لأغراض أخرى، وهنا ينبغي وضع معايير أخرى بهذا الشأن، فضلاً عن تصميم المنتج لأغراض إعادة الاستخدام (Usama & Ramish, 2020: 225)، واعادة الاستخدام يتعلق بالعملية التي يتم من خلالها أو مكوناتها مرة أخرى للغرض نفسه الذي صممت من أجله (أي التعامل مع منع النفايات)، فالتحضير لإعادة الاستخدام يعني التحقق من عمليات استرداد المواد أو تنظيفها أو إصلاحها، والتي يتم من خلالها تحضير المنتجات أو مكونات المنتجات التي أصبحت نفايات بحيث يمكن إعادة استخدامها دون أي معالجة مسبقة أخرى (السبعاوي، ٢٠١٥: ٣٥).

تأسيسا على ما تقدم، يرى الباحثان ان أنشطة الإمدادات العكسية تبدأ عندما يعيد الزبون المنتج، وما إذا كانت جودته تعني انه يمكن إعادة استخدامه أو إعادة تصنيعه أو إعادة تدويره، والسلع التي يتم ارجاعها غالبا ما تمر من خلال أنشطة الإمدادات العكسية، وبموجب هذه الانشطة يتم تجميع المنتجات التي تم ارجاعها واختبارها لتحديد ما إذا كان من الممكن استردادها لتكون كذات الجديدة/غير المستعملة منها.

٥. **ممارسات الإمدادات العكسية:** وجهات النظر المقدمة حول ممارسات الامدادات العكسية كانت متباينة في تسميتها فهناك من أطلق عليها استراتيجيات واخرون ممارسات امثال (mahal et al., 2014)، (Hsu et al., 2016)، (Kumar, 2016)، (نوال وصبري، ٢٠١٩) وعلى الرغم من هذا التباين بالتسمية، الا ان الباحثان اعتمدا مصطلح الممارسات في هذا البحث من منطلق ان هذا المصطلح يركز على مجموعة الأنشطة أو المعالجات التي لابد للشركة من استحضارها لمواجهة مشكلات منتجاتها من خلال مراحل دورة حياتها، والجدول (٢) يوضح أنواع هذه الممارسات التي قدمها الكتاب والباحثين بهذا الشأن والتي أتيحت للباحثان:

الجدول (٢): ممارسات الإمدادات العكسية من وجهة نظر عدد من الكتاب والباحثين

ت	الباحث والسنة	ممارسات الإمدادات العكسية
1	Badenhorst, 2013	ممارسات الاهتمام البيئي.
2	Somuyiwa & Adebayo, 2014	ممارسات الاهتمام البيئي، ممارسات الاسترداد.
3	mahal et al., 2014	ممارسات الاهتمام البيئي، ممارسات المرتدات الضامنة، ممارسات الاسترداد.
4	Baardemans et al., 2015	ممارسات الاسترداد.
5	Kumar, 2016	ممارسات المرتدات الضامنة.
6	Meyer et al., 2017	ممارسات الاهتمام البيئي، ممارسات الاسترداد.
7	Ibrahim, 2017	ممارسات الاهتمام البيئي، ممارسات المرتدات الضامنة، ممارسات الاسترداد.
8	Nawal & Sabri, 2019	ممارسات الاهتمام البيئي، ممارسات المرتدات الضامنة، ممارسات الاسترداد.

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر الواردة فيه.

ويلاحظ من الجدول (٢) انه ليس هناك تبايناً كبيرا في وجهات نظر الكتاب والباحثين ازاء أنواع تلك الممارسات، وبناءً على ذلك فان ممارسات (الاهتمام البيئي، المرتدات الضامنة، الاسترداد) هي التي سيعتمدها البحث الحالي لأنها الأكثر ملائمة لميدانه العملي فضلاً عن انها من الممارسات الأكثر التي اجمع عليها الكتاب والباحثين في دراساتهم السابقة، ونقدم فيما يأتي عرضا لمضامين هذه الممارسات وبالقدر الذي يتناسب مع أهداف البحث الحالي:

أ. **ممارسات الاهتمام البيئي Environmental Interesting practices:** أصبحت الإمدادات العكسية موضوع في غاية الأهمية فهي لا تقتصر فقط على حماية البيئة بل تشمل الجانب الاقتصادي والاجتماعي، وتساهم ممارسات إعادة الاستخدام في الاستدامة البيئة والاقتصادية في خطوط الانتاج وأنظمة التوزيع (الموانيس، ٢٠٢٠: ١٥) وعلى هذا الاساس باتت تسمى الإمدادات العكسية باسم امدادات المسؤولية البيئية لأنها تقوم بإعادة تصنيع المواد الغير مستعملة كالزجاجات والعبوات، فضلاً عن جمع وتفكيك وإجراء عمليات على المنتجات المستعملة او أجزائها للحفاظ على البيئة (حياة، ٢٠١٩: ٦٤). ومن خلال الإمداد العكسي، يمكن إعادة السلع المعادة الى المخزون مرة أخرى، أو إعادة بيعها في مراكز التصفية، أو تقسيمها إلى أجزاء لبيعها (Hsu et al., 2016: 18) ذلك ان مواقف الزبائن والقوانين الحكومية المتعلقة بالأثر البيئي للمنتجات والعمليات باتت تجبر الشركات على استكشاف بدائل "صديقة للبيئة" وتنفيذ ممارسات جديدة لإدارة مرتجعات المنتجات (Somuyiwa & Adebayo, 2014: 1486).

ب. **ممارسات المرتدات الضامنة Returns guarantor practices:** هذه الممارسات تتعلق بالمرتدات بسبب العيوب أو الخلل في مكونات منتج ما تم اعتماده بوثيقة ضمان صادرة من الشركة المصنعة له بمعنى إذا كانت الشركة مضمونة، يتعين عليها ان تتحمل تكاليف الإصلاح أو حتى استبدال هذه المنتجات بمنتجات جديدة، وهذا أمر من الصعب التنبؤ به في كثير من الحالات، لذلك يتعين على الشركة وضع سياسات لوجستية عكسية جيدة لإدارة هذه المشكلات (Kumar, 2016: 23). يمكن للزبائن الاستفادة من الضمان لإرجاع المنتجات التي (أو تبدو أنها) لا تلبي معايير مطابقة الجودة، في بعض الأحيان لغرض إصلاح هذه المرتجعات وخلاف ذلك يمكن للزبائن الحصول على منتج جديد أو استرداد أموالهم وإذا ما انتهت فترة الضمان يمكن لهم الاستفادة من مزايا أخرى كالإصلاح أو الصيانة، ولكن قد لا يكون مقابل عدم الحصول على منتج جديد مجانا، وهذا الإصلاح يمكن أن يتم في موقع الزبون أو إعادة إرساله إلى الإصلاح وفي بعض الأحيان يمكن أن يرجع على شكل قطع غيار وبالتالي يصعب معرفة القطعة التي تحتاج للإصلاح (الشيخ، ٢٠١٣: ٢١٠).

ج. **ممارسات الاسترداد/التصليح (Recovery practices/Repairs):** الاسترداد هنا يمثل العملية التي يتم فيها إصلاح المنتجات وإعادتها إلى أمر العمل، وهو ببساطة "تصحيح أخطاء محددة في المنتج"، ويتعلق الاسترداد بإعادة التغليف بحجم معتدل من الإصلاحات و/أو إعادة التعبئة مما يسمح بإعادة استخدام المنتج من خلال إعادة التأهيل اذ يتم تنظيف المنتج وإصلاحه على نحو يسمح بإعادته إلى حالة جديدة، وستسمح هذه الممارسات إعادة تكييف المنتجات لإعادة استخدامها ثانية للشركات بالحصول على قيمة من المنتجات المرتجعة. (Badenhorst, 2013: 41) ومن الجدير بذلك هناك عدة أسباب لاسترداد تلك المنتجات بدلاً من التخلص منها، اذ يمكن إعادة تدويرها للحصول على مواد خام قابلة لإعادة الاستخدام بعد التجديد أو الإصلاح ويمكن إعادة بيعها في

السوق لتحقيق المزيد من الأرباح، فضلا على ضرورات إعادة معالجتها للامتثال للأنظمة الحكومية والقوانين البيئية (Olariu, 2013: 327).

تأسيسا على ما تقدم، يرى الباحثان ان ممارسات الإمدادات العكسية سيكون لها انعكاس على مستوى أداء الشركة الحالية كونها تشكل فرصة للاستخدام الكفوء للموارد وتحقيق ميزة تنافسية للشركة لأنها ستقلل من المخاطر التي ستلحق الاذى بالزبون اساساً لأنه يعلم أنه سيعيد المنتج عند الضرورة وهذا يزيد من ثقته في الشركة وإدامة علاقات معهم والحفاظ عليهم، فضلاً عن تقليل الاثر البيئي السلبي لأنشطتها في ضوء ممارسات الامدادات العكسية سالفة الذكر وتقليل التكاليف وتحسين كفاءة استخدامها للموارد.

المبحث الثالث: الإطار الميداني

اختبار الفرضيات: بهدف التعرف على امكانية اقامة ممارسات الامدادات العكسية في الشركات المبحوثة فقد استعمل الباحثان برنامج SPSS VE19 للاستدلال على الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات ونسبها المئوية ونسبة الاستجابة إلى مساحة المقياس(*) ومعامل الاختلاف لممارسات الامدادات العكسية وكما يأتي:

اولاً. اختبار الفرضية الاولى: اظهرت نتائج تحليل البيانات المتحصلة من عينة البحث النتائج ادناه:

أ. **ممارسات الاهتمام البيئي:** بهدف الوقوف على واقع هذه الممارسات في الشركات المبحوثة توصل الباحثان الى الافادة من اجابات الافراد المبحوثين عن المتغيرات الفرعية المعبرة عن ممارسات الاهتمام البيئي. الذي مثلته المتغيرات (X11-X16) اذ تبين من خلال معطيات الجدول (٣)

الجدول (٣): المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الاستجابة الى مساحة المقياس ومعامل الاختلاف لمتغير (ممارسات الاهتمام البيئي) في الشركات المبحوثة

أسم المتغير	رمز المتغير	مقياس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة %	معامل الاختلاف %
		اتفق تماما (5)		اتفق (4)		محايد (3)		لا اتفق (2)		لا اتفق تماما (1)					
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%				
ممارسات الاهتمام البيئي	X11	24	53.3	18	40	1	2.2	2	4.4	-	-	4.42	0.75	88.40	16.97
	X12	17	37.8	22	48.9	1	2.2	5	11.1	-	-	4.13	0.92	82.60	22.28
	X13	22	48.9	18	40	2	4.4	1	2.2	2	4.4	4.27	0.99	85.40	23.19
	X14	24	53.3	15	33.3	4	8.9	2	4.4	-	-	4.36	0.83	87.20	19.04
	X15	21	46.7	12	26.7	4	8.9	4	8.9	4	8.9	3.93	1.32	78.60	33.59
	X16	23	51.1	15	33.3	1	2.2	3	6.7	3	6.7	4.16	1.19	83.20	28.61
المعدل العام			48.52		37.03		4.80		6.28		3.33	4.21	1.00	84.23	23.75
المجموع		85				5		10							

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج البرمجية الاحصائية SPSS V.19.

(*) تتدرج مواقف المبحوثين إزاء متغيرات البحث على وفق مؤشر نسبة الإجابة إلى مساحة المقياس على النحو الآتي:
تقسم مساحة المقياس على خمسة مستويات متساوية: (تشاو، ١٩٩٠، ٣٧٤)
المستوى الأول يقع بين ٢٠-٣٩,٩٩ ويمثل تدنية شديدة في مستوى الحالة المدركة.
المستوى الثاني يقع بين ٤٠-٥٩,٩٩ ويمثل تدني مستوى الحالة المدركة.
المستوى الثالث يقع بين ٦٠-٦٩,٩٩ ويمثل المستوى المتوسط للحالة المدركة.
المستوى الرابع يقع بين ٧٠-٨٩,٩٩ ويمثل ارتفاع مستوى الحالة المدركة.
المستوى الخامس يقع بين ٩٠-١٠٠ ويمثل ارتفاعا شديدة في مستوى الحالة المدركة.

تشير نتائج الجدول (٣) وجود اتفاق بين أراء الأفراد المبحوثين بشأن فقرات ممارسات الاهتمام البيئي إذ بلغ معدل الانسجام العام الإجابات الأفراد المبحوثين بالاتفاق (أتفق تماما، أتفق) (85.55%). وهذا يدل على أن هناك درجة انسجام عالية الأهمية لإجابات الأفراد المبحوثين على فقرات ممارسات الاهتمام البيئي، أي إن آراء الأفراد المبحوثين تتجه نحو القطب الإيجابي بالاعتماد على مقياس (ليكرت) الخماسي وعزز ذلك الوسط الحسابي (4.21) الذي هو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (3) كما تبين أن (9.61%) منهم غير متفقين. وبلغت نسبة المحايدين (4.80%)، وذلك بوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (1.00) وبمعامل اختلاف (23.75%). وهذا يدل على اتفاق الأفراد المبحوثين وبدرجة واضحة فيما يتعلق بهذه المتغيرات وفقا لوجهة نظرهم الشخصية، في حين بلغت نسبة الاستجابة إلى المقياس (84.23%). وهذا يدل على أن مستوى إدراك الأفراد المبحوثين قد بلغ المستوى الرابع من مساحة المقياس (ارتفاع مستوى تطبيق الحالة المدركة في الشركات المبحوثة) التي تؤشر أهمية تنفيذ ممارسات الاهتمام البيئي في الشركات المبحوثة.

ومن اهم المتغيرات التي اسهمت في اغناء هذه الممارسات هو (X11) الذي ينص على (تعمل شركتنا باستمرار على تقليص النفايات الناتجة عن عملياتها الصناعية الى أدنى مستوى ممكن). وهذا ما فسرته اجابات (93.3%) من المجيبين بوسط حسابي (4.42) وبانحراف معياري (0.75).

ب. ممارسات المرتدات الضامنة: بهدف الوقوف على واقع هذه الممارسات في الشركات المبحوثة فقد توصل الباحثان الى الافادة من اجابات الافراد المبحوثين عن المتغيرات الفرعية المعبرة عن ممارسات المرتدات الضامنة. الذي مثلته المتغيرات (X21-X25). اذ تبين من خلال معطيات الجدول (٤) وجود اتفاق بين أراء الأفراد المبحوثين بشأن فقرات ممارسات المرتدات الضامنة إذ بلغ معدل الانسجام العام الإجابات الأفراد المبحوثين بالاتفاق (أتفق تماما، أتفق) (82.64%).

وهذا يدل على أن هناك درجة انسجام عالية الأهمية لإجابات الأفراد المبحوثين على فقرات ممارسات المرتدات الضامنة، أي إن آراء الأفراد المبحوثين تتجه نحو القطب الإيجابي بالاعتماد على مقياس (ليكرت) الخماسي وعزز ذلك الوسط الحسابي (4.05) الذي هو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (3) كما تبين أن (13.3%) منهم غير متفقين. وبلغت نسبة المحايدين (3.98%)، وذلك بوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (1.05) وبمعامل اختلاف (25.93%). وهذا يدل على اتفاق الأفراد المبحوثين وبدرجة واضحة فيما يتعلق بهذه المتغيرات وفقا لوجهة نظرهم الشخصية، في حين بلغت نسبة الاستجابة إلى المقياس (80.96%). وهذا يدل على أن مستوى إدراك الأفراد المبحوثين قد بلغ المستوى الرابع من مساحة المقياس (ارتفاع مستوى تطبيق الحالة المدركة في الشركات المبحوثة) التي تؤشر أهمية تنفيذ ممارسات المرتدات الضامنة في الشركات المبحوثة. ومن اهم المتغيرات التي اسهمت في اغناء هذه الممارسات هو (X24) الذي ينص على (تهتم شركتنا باسترجاع منتجاتها التي تضررت خلال عمليات التجهيز لإعادة صيانتها/ تصليحها). وهذا ما فسرته اجابات (93.3%) من المجيبين بوسط حسابي (4.40) وبانحراف معياري (0.78).

الجدول (٤): المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الاستجابة الى مساحة المقياس ومعامل الاختلاف لمتغير (ممارسات المرتدات الضامنة) في الشركات المبحوثة

أسم المتغير	رمز المتغير	مقياس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة %	معامل الاختلاف %
		اتفق تماما (5)		اتفق (4)		محايد (3)		لا اتفق (2)		لا اتفق تماما (1)					
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%				
ممارسات المرتدات الضامنة	X21	14	31.1	20	44.4	-	-	6	13.3	5	11.1	3.71	1.34	74.20	36.12
	X22	18	40	21	46.7	2	4.4	2	4.4	2	4.4	4.13	1.01	82.60	24.46
	X23	15	33.3	19	42.2	3	6.7	8	17.8	-	-	3.91	1.06	78.20	27.11
	X24	23	51.1	19	42.2	2	4.4	-	-	1	2.2	4.40	0.78	88.00	17.73
	X25	19	42.2	18	40	2	4.4	5	11.1	1	2.2	4.09	1.06	81.80	25.92
المعدل العام			39.54		43.10		3.98		9.32		3.98	4.05	1.05	80.96	25.93
المجموع		83				4		13							

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج البرمجية الاحصائية SPSS V.19.

ج. ممارسات الاسترداد: بهدف الوقوف على واقع هذه الممارسات في الشركات المبحوثة فقد توصل الباحثان الى الافادة من اجابات الافراد المبحوثين عن المتغيرات الفرعية المعبرة عن ممارسات الاسترداد. الذي مثلته المتغيرات (X31-X37). اذ تبين من خلال معطيات الجدول (٥) وجود اتفاق بين أراء الأفراد المبحوثين بشأن فقرات ممارسات الاسترداد إذ بلغ معدل الانسجام العام الإجابات الأفراد المبحوثين بالاتفاق (أتفق تماما، أتفق) (73.99%). وهذا يدل على أن هناك درجة انسجام عالية الأهمية لإجابات الأفراد المبحوثين على فقرات ممارسات الاسترداد، أي إن آراء الأفراد المبحوثين تتجه نحو القطب الإيجابي بالاعتماد على مقياس (ليكرت) الخماسي وعزز ذلك الوسط الحسابي (3.83) الذي هو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (3) كما تبين أن (20.3%) منهم غير متفقين. وبلغت نسبة المحايدين (5.73%)، وذلك بوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (1.23) وبمعامل اختلاف (32.11%). وهذا يدل على اتفاق الأفراد المبحوثين وبدرجة واضحة فيما يتعلق بهذه المتغيرات وفقا لوجهة نظرهم الشخصية، في حين بلغت نسبة الاستجابة إلى المقياس (76.51%). وهذا يدل على أن مستوى إدراك الأفراد المبحوثين قد بلغ المستوى الرابع من مساحة المقياس (ارتفاع مستوى تطبيق الحالة المدركة في الشركات المبحوثة) التي تؤشر أهمية تنفيذ ممارسات الاسترداد في الشركات المبحوثة. ومن اهم المتغيرات التي اسهمت في اغناء هذه الممارسات هو (X31) الذي ينص على (تتفق شركتنا مع مجهزي المواد الاولية على استرجاع المواد الفائضة منها عن حاجتها). وهذا ما فسرته اجابات (91.1%) من المجيبين بوسط حسابي (4.49) وبانحراف معياري (0.73).

الجدول (٥): المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الاستجابة الى مساحة المقياس ومعامل الاختلاف لمتغير (ممارسات الاسترداد) في الشركات المبحوثة

أسم المتغير	رمز المتغير	مقياس الاستجابة												الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة %	معامل الاختلاف %
		اتفق تماما (5)		اتفق (4)		محايد (3)		لا اتفق (2)		لا اتفق تماما (1)							
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%						
ممارسات الاسترداد	X31	27	60	14	31.1	3	6.7	1	2.2	-	-			4.49	0.73	89.80	16.26
	X32	21	46.7	20	44.4	-	-	2	4.4	2	4.4			4.24	1.00	84.80	23.58
	X33	12	26.7	8	17.8	2	4.4	11	24.4	12	26.7			2.93	1.62	58.60	55.29
	X34	15	33.3	21	46.7	3	6.7	5	11.1	1	2.2			3.98	1.03	79.60	25.88
	X35	13	28.9	16	35.6	4	8.9	3	6.7	9	20			3.47	1.49	69.40	42.94
	X36	19	42.2	13	28.9	3	6.7	4	8.9	6	13.3			3.78	1.43	75.60	37.83
	X37	18	40	16	35.6	3	6.7	4	8.9	4	8.9			3.89	1.28	77.80	32.90
المعدل العام			39.69		34.30		5.73		9.51		10.79			3.83	1.23	76.51	32.11
المجموع		74				6		20									

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج البرمجية الاحصائية SPSS V.19.

يتبين من النتائج الواردة بالجداول (٣)، (٤)، (٥) الى ان نسب اتفاق (اتفق + اتفق تماما) المبحوثين عن مدى توافر الامدادات العكسية الذي يعبر بدوره عن ممارسات تلك الامدادات في الشركات المبحوثة وبأوساط حسابية تجاوزت الوسط الحسابي الفرضي في اجابات المبحوثين عن جميع تلك الممارسات، وعزز ذلك قيم الانحراف المعياري التي اظهرت جميعاً مستويات منخفضة من التشتت في اجابات المبحوثين، ومن شان ذلك ان يوكد امتلاك الشركات المبحوثة لهذه الممارسات ولكن بمستويات متفاوتة، الامر الذي يوكد صحة الفرضية الاولى التي تنص على (تتوافر لدى الشركات المبحوثة مجموعة من ممارسات الإمدادات العكسية)

ثانياً. اختبار الفرضية الثانية: بموجب نسب الاتفاق الموضحة في الجداول (٣)، (٤)، (٥) يمكن القول بتباين الاهمية النسبية لممارسات الامدادات العكسية بحسب درجة اهميتها بحسب راي المبحوثين، لذلك تمكن الباحثان من ترتيب الاهمية النسبية لممارسات الامدادات العكسية قيد البحث كما في الجدول (٦).

الجدول (٦): الأهمية النسبية لممارسات الإمدادات العكسية من وجهة نظر الأفراد المبحوثين

ت	الأبعاد	الوسط الحسابي	نسبة الاستجابة %
1	ممارسات الاهتمام البيئي	4.21	84.23
2	ممارسات المرتدات الضامنة	4.05	80.96
3	ممارسات الاسترداد	3.83	76.51

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج البرمجية الاحصائية SPSS V.19.

يتبين من النتائج الواردة بالجدول (٦) ان ممارسات الاهتمام البيئي ليس فقط أهم ممارسات الإمدادات العكسية في الشركات المبحوثة بل (أولها) من وجهة نظر الافراد المبحوثين، وجاءت ممارسات المرتدات الضامنة بالمرتبة (الثانية) ثم ممارسات الاسترداد جاءت بالمرتبة (الثالثة) الأخيرة. وهذا يعني ان هناك تبايناً في مستوى ما متوافر من ممارسات الإمدادات العكسية التي شملها في الشركات المبحوثة، الامر الذي يوكد صحة فرضية البحث الثانية والتي تنص على ان (هناك تباين في مستوى توافر ممارسات الإمدادات العكسية في الشركات المبحوثة).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

يتضمن هذا المحور تحديد الاستنتاجات المستنبطة من السرد النظري، وكذلك الاستنتاجات التي توصل اليها البحث، ومن ثم تقديم المقترحات الملائمة.

اولاً. الاستنتاجات: في ضوء نتائج اختبار فرضيات البحث تحقق تأشير الاستنتاجات التالية:

١. يُعد مفهوم الامدادات العكسية من المفاهيم الإدارية الحديثة نسبياً والمهمة ويمكن تطبيقها في جميع القطاعات الاقتصادية والصناعات على اختلاف أنواعها.

٢. ان المعدل العام لإدراكهم كان جيداً ومع الاتجاه الايجابي مما يوكد ان الافراد المبحوثين يولون اهتماماً متزايداً بممارسات الامدادات العكسية في الشركة.

٣. ان الأهمية النسبية لتبني ممارسات الامدادات العكسية حسب الإدراك الأولي للأفراد المبحوثين في الشركات المبحوثة جاءت من خلال حصول ممارسات الاهتمام البيئي على المرتبة الاولى من وجهة نظر المبحوثين، وجاءت ممارسات المرتدات الضامنة بالمرتبة الثانية واخيراً جاءت ممارسات الاسترداد بالمرتبة الثالثة على مستوى الشركات المبحوثة.

ثانياً. المقترحات: في ضوء الاستنتاجات التي تم تقديمها في ادناه بعض المقترحات لإدارات الشركات المبحوثة والتي تمثل من خلال تأشير مديات اهتمامها بممارسات الامدادات العكسية:

١. ضرورة زيادة اهتمام إدارات الشركات المبحوثة بمضامين الفكر الاداري في مجالات ممارسات الإمدادات العكسية وتعميقها لدى المدراء والعاملين لديها لما في ذلك من إسهام في تعزيز قدرتها على تحقيق نتائج أفضل.

٢. تفضيل اهتمام إدارة الشركات المبحوثة بممارسات الإمدادات العكسية والعمل على تطبيقها بشكل سليم من خلال عقد المؤتمرات والندوات وإقامة الدورات التدريبية للمدراء والعاملين في مختلف المستويات الادارية فيها بهدف تحسين ادائها في مجال ممارسات الامدادات العكسية.

٣. توجيه أنظار إدارات الشركات المبحوثة لممارسات الإمدادات العكسية والمتمثلة بـ: (ممارسات الاهتمام البيئي، ممارسات المرتدات الضامنة، ممارسات الاسترداد) لأهميتها في مختلف مجالات عمل الشركة.

المصادر

اولاً. المصادر العربية:

أ. الرسائل والاطاريح:

١. الشيخ، ساوس، (٢٠١٣)، أثر تطبيق الإدارة البيئية في إطار إدارة سلسلة الإمداد على الأداء دراسة تطبيقية على عينة من شركات الصناعية الغذائية الجزائرية، اطروحة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، الجزائر.

٢. المجمعي، علياء ابراهيم حسين، (٢٠١٧)، اسهامات مرتدات الإمدادات العكسية في تعزيز استدامة الأعمال دراسة استطلاعية في شركتي الهلال الصناعية والصناعات الخفيفة (عشتار) في محافظة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق.

٣. الموانيس، محمود المعتصم بالله، (٢٠٢٠)، أثر عمليات اللوجستية العكسية على أداء سلسلة التوريد دراسة ميدانية في مصانع البلاستيك الصناعية في عمان، رسالة ماجستير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.

٤. حياة، رصاع، (٢٠١٩)، دور اللوجستيات في تطوير الموانى البحرية دراسة مقارنة بين ميناء روتردام وميناء وهران، اطروحة دكتوراه منشورة في العلوم الاقتصادية، كلية العلـــوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران-٢ محمد بن أحمد، الجزائر.

ب. البحوث والدوريات:

١. السبعاوي، اسراء وعدالله قاسم حمدي، (٢٠١٩)، دور بعض انشطة اللوجستيات العكسية في إستدامة المزايا التنافسية: دراسة استطلاعية في شركة الموصل للحديد والصلب، دورية تنمية الرافدين، المجلد (٣٨)، العدد (١٢٣)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

٢. الكيكي، غانم محمود احمد، (٢٠١٨)، دور عمليات سلسلة التجهيز العكسية في تعزيز التنمية المستدامة دراسة استطلاعية في شركة دارين استيل، دورية تنمية الرافدين، المجلد (٣٧)، العدد (١١٩)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

٣. حسين، شنيني، غزيل، محمد مولود، (٢٠١٤)، دور اللوجستيك العكسي في إرساء قيم المسؤولية الاجتماعية والمحافظة على البيئة، مجلة التنظيم والعمل، المجلد (٤)، العدد (٧)، جامعة غرداية، الجزائر.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

A. Thesis and Dissertations

1. Arrieta, V., (2015), Reverse Logistics as Alleviation to Ecological Issues Theory and Implementation, (Doctoral Dissertation), Helsinki Metropolia University of Applied Sciences finland, International Business and Logistics.
2. Badenhorst, A., (2013), A best practice framework in Reverse Logistics, master of commerce, university of South Africa.
3. Muttimos, A.E., (2014), Relationship between Reverse practices and organizational performance of manufacturing firms in Kenya, The degree of master of business administration, school of business, university of nairob, Kenya.
4. Nylund, S., (2012), Reverse Logistics and Green Logistics A comparison between Wärtsilä and IKEA, this thesis International business, university of applied sciences, amman, jordam
5. Osorio, J.M., (2017), Reverse logistics assessment in the automotive industry: A case study at Volvo Group, Master's Thesis, Department of Technology Management and Economics Division of Service Management and Logistics chalmers University of technology Gothenburg, Sweden.
6. Salvador, S.J.A., (2017), Reverse logistics practices in the nigerian pharmaceutical sector. (Doctoral Dissertation), University of Hull, Yorkshire, England.
7. Wainaina, G., (2014), Reverse Logistics Practices and Profitabilit of large scale manufacturing firms in Nairobi, kenya, the school of business in partial fulfillment of the requirements for the degree of master of business administration, university of nairobi.

B. Research and Periodicals

1. Abdullah, N.A.H.N., Yaakub S., (2015), The Pressure for Reverse Logistics Adoption among Manufacturers in Malaysia, Asian Journal of Business Accounting 8(1), pp 151-177.

C. Research and Periodicals

1. Ali, A.H., Zalavadia, S., Barakat, M.R. & Eid, A., (2018), The Role Of Sustainability In Reverse Logistics For Returns And Recycling, Archives of Business Research – Vol.6, No.7, 12-33.
2. Hsu, C.C., Tan, K.C., Zailani S.H.M., (2016), Strategic orientations, sustainable supply chain initiatives, and reverse logistics: empirical evidence from an emerging market, International Journal of Operations & Production Management, Vol. 36 Iss 1 pp.
3. Kumar, S.G.V., (2016), Best Practices for Reverse Logistics Management, International Journal of Advanced Trends in Engineering and Technology, Page Number 22-24, Volume 1, Issue 1.
4. Rubio, S., Parra, B.J., (2014), Reverse Logistics: Overview and Challenges for Supply Chain Management, International Journal of Engineering Business Management, 6:12.
5. Somuyiwa, A.O., Adebayo, I.T., (2014), Empirical Study of the Effect of Reverse Logistics Objectives on Economic Performance of Food and Beverages Companies in Nigeria, International Review of Management and Business Research, Vol (3) Issue (3).
6. Usama, m. & Ramish, a., (2020), Towards a Sustainable Reverse Logistics Framework / Typologies Based on Radio Frequency Identification (RFID), Operations and Supply Chain Management, 13(3) pp. 222-232.

D. Conference

1. Sangwan, k.s., (2017), Key activities, decision variables and performance indicators of reverse logistics, The 24th CIRP Conference on Life Cycle Engineering.

E. Book

1. Greve, C. & Davis, J., (2011), Recovering lost profits by improving Reverse Logistics, Commissioned by UPS.
2. Olariu, I., (2013), conceptual issues regarding Reverse Logistics, Studies and Scientific Researches. Economics Edition, No 18. “Vasile Alecsandri” University of Bacau.