

إستراتيجيات الامدادات العكسية في الشركات العراقية: شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية أنموذجاً

دراسة استطلاعية في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية

أ.م.د. سامي نياض محل / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة تكريت

م.د. قاسم احمد حنظل/ كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة تكريت

م. خلف لطيف ناصر / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة تكريت

المستخلص

يرتكز البحث على فكرة أساسية مفادها أن تحقيق متطلبات المستهلكين في التخلص من تقادم المنتجات من خلال تبني اساليب وأنظمة حديثة من شأنها تحافظ على استدامة متطلبات البيئة ، زادت بموجبها حدة المنافسة بين الشركات ، مما تتطلب الأمر إلى تبني اساليب ونظم حديثة في التصنيع بهدف التصدي للتحديات البيئية ، وتتمثل هذه الأساليب باستراتيجيات الامدادات العكسية ، وتتبع أهمية البحث من كونه يتناول الأساليب التي من شأنها تحافظ على ال بيئة الطبيعية والتخلص من تقادم المنتجات مما تؤدي إلى زيادة قيمة المنتج ، وتكونت عينة البحث من (٣٤) من الافراد العاملين ممن يمتلكون الدراية في مجال عملهم ، وجرى اختبار فرضية البحث باستخدام تحليل التباين واختبار (Runs) للتعرف على التفاوت في الالتزام بأبعاد البحث من قبل الشركة المبحوثة، وخلص البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها الالتزام الفعلي من قبل الشركة المبحوثة بإستراتيجية الاهتمام البيئي وإستراتيجية التسويق دون الالتزام بإستراتيجية الاسترداد (التصليح) وهي إستراتيجية مهمة لا تقل أهمية عن باقي الاستراتيجيات في الشركة لهذا السبب لا ينبغي إغفالها لتحقيق التميز في تخفيض التكاليف . واستنادا إلى الاستنتاجات التي توصل إليها البحث ، قدم الباحثون مجموعة من التوصيات التي تتسجم مع هذه الاستنتاجات من اجل تطوير الشركات العراقية ومن أهم هذه التوصيات ينبغي على الشركة المبحوثة الاهتمام الكافي والمتساوي باستراتيجيات الامدادات العكسية بغية تحقيق أهدافها في تخفيض التكاليف والنجاح المتميز على المنافسين .

Abstract

The research on the basic idea that meet the requirements of customers in getting rid of prescription products through the adoption of methods and modern

systems, will maintain the sustainability of the requirements of the environment, increased under which competition between the companies, which require it to adopt the methods and systems of modern manufacturing in order to address the environmental challenges , and are these methods strategies supply reverse, and stems the importance of research being deals with methods that would preserve the natural environment and the disposal of prescription products, which lead to increase the value of the product, and formed the research sample of (34) of individuals employed who have the know-how in their field, and were tested the hypothesis search using analysis of variance and testing (Runs) to identify the disparity in commitment to the dimensions of research by the company surveyed, and concluded the search to a set of conclusions of the most important of the actual commitment by the company researched strategy environmental concern and the marketing strategy without commitment strategy recovery The important strategy is as the rest of the strategies in the company for this reason should not be overlooked to achieve excellence in cost reduction based on the conclusions, researchers presented a set of recommendations that are consistent with these findings for the development of Iraqi companies and most important of these recommendations should be on the company Researchers adequate attention and equitable strategies to supply reverse order to achieve its objectives in reducing the cost and success of outstanding competitors.

المقدمة

خلال القرن العشرين حصلت تقدماً كبيراً في تكنولوجيا الصناعات الرئيسية التي تستخدم كميات كبيرة من الموارد والطاقة التي لها تأثيرات سلبية على البيئة من خلال الانبعاثات الضارة وإلقاء السوائل الخطرة أو المواد الصلبة على الأرض أو الماء ، ومن جانب آخر التغيير البيئي واستنفاد الموارد والطاقة والثقافة البيئية التي تنامت لدى الزبون دفعت شركات الأعمال إلى التفكير بجديّة عالية في مواجهة هذه التحديات بوسائل ونظم إنتاجية عصرية تحقق من خلالها ميزة تنافسية تتمثل بانخفاض التكاليف والمحافظة على البيئة والحد من استخدام الموارد والطاقة لتحقيق بذلك رضا الزبون ، واستراتيجيات الامدادات العكسية هي الأداة والأساليب الحديثة التي بموجبها تحقق الشركات أهدافها الاستراتيجية ، وفي ضوء ما تقدم يرى الباحثون أن البيئة الطبيعية العراقية هي أيضاً تتعرض للتدهور البيئي الذي يعد القطاع الصناعي احد مصادره ، فضلاً عن السعي من اجل الحصول على وفورات مالية واستدامة الموارد ورغبات الزبائن للاهتمام بالبيئة مما عزز اندفاع الباحثين نحو محاولة الاسهام في معالجة الظاهرة المذكورة أعلاه باعتماد استراتيجيات الامدادات العكسية والتحقق من انعكاساتها في تحقيق رضا زبون شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية . بناء على ما تقدم تم بناء مخطط افتراضي لتحديد استراتيجيات الامدادات العكسية التي تتميز بها الشركة المبحوثة فضلاً عن بناء فرضية رئيسية من هـ ذا المخطط ، وتم تقسيم البحث إلى

أربعة محاور ، إذ تضمن المحور الأول الإطار العام للبحث وإجراءاته من خلال تحديد مشكلة البحث وأهميته وفرضياته وأموذجه ، في حين تناول المحور الثاني الإطار النظري للبحث مفهوم ونبذة تاريخية عن الامدادات العكسية ، وجاء المحور الثالث بعنوان الإطار التحليلي للبحث للتعرف على مجتمع وعينة البحث واختبار فرضياته ، أما المحور الرابع فقد تناول الاستنتاجات والتوصيات الخاصة بالبحث .

منهجية البحث

تتضمن المنهجية المستخدمة في البحث المحاور الآتية :

اولا : مشكلة البحث

تسعى شركات اليوم التصدي للتحديات المتمثلة بالتقلبات البيئية وقصر دورة حياة المنتج والتغيير السريع في أذواق ومتطلبات المستهلكين فضلا عن التخلص من تقادم المنتجات ، من خلال استخدام الأساليب العصرية في نظم الإنتاج والعمليات ابتداء من تصميم المنتج مرورا بالعمليات وانتهاء بتسليم المنتج إلى المستهلك النهائي بما يحقق قيمة للمنتج من جانب والمحافظة على متطلبات البيئة من جانب اخر و وهذا ما دعا الشركات أن تركز على ضرورة التفكير بهذه الأساليب العصرية التي تتمثل بتبني استراتيجيات ملائمة للإمدادات العكسية التي تسعى بمصلحة المستهلك بالدرجة الأساس وتزيد من ولائه للشركة التي ستكون مهتمة بتحقيق رغباته والمحافظة على البيئة في آن واحد ، ولاسيما إذا علمنا أن المؤشرات تدلل على زيادة الوعي البيئي للمستهلكين في اطار التفكير الأخضر ، والشركات العراقية ليست بمنأى عن هذه الظروف بل نجدها تواجه ظروفًا إضافية مس تمدد من واقع بيئتها ، ولعل أبرزها عزوف المستهلك العراقي عن المنتج المحلي ، لذا ينبغي على ادارة الشركات تبني بعض استراتيجيات الامدادات العكسية بغية تحقيق الحماية للمنتج الوطني وتعكس رضا المستهلك كون المنتج الوطني يمتاز بإمكانية تبني الاستراتيجيات أعلاه .

تأسيسا على ما تقدم يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية :

- ١ هل تتوفر استراتيجيات الامدادات العكسية في الشركة المبحوثة ؟
- ٢ ما هي الاستراتيجيات الامدادات العكسية التي تتميز بها الشركة المبحوثة ؟

ثانيا : أهمية البحث

استراتيجيا الامدادات العكسية تعبر عن الالهية الأساسية للبحث ، وكذلك من خلال الاهتمام المتزايد بالأساليب العصرية التي تهتم بمتطلبات حماية البيئة ومتطلبات المستهلكين المتمثلة بالتخلص من المنتجات المتقادمة مما يسهم في تحقيق القدرة التنافسية للشركة المبحوثة .

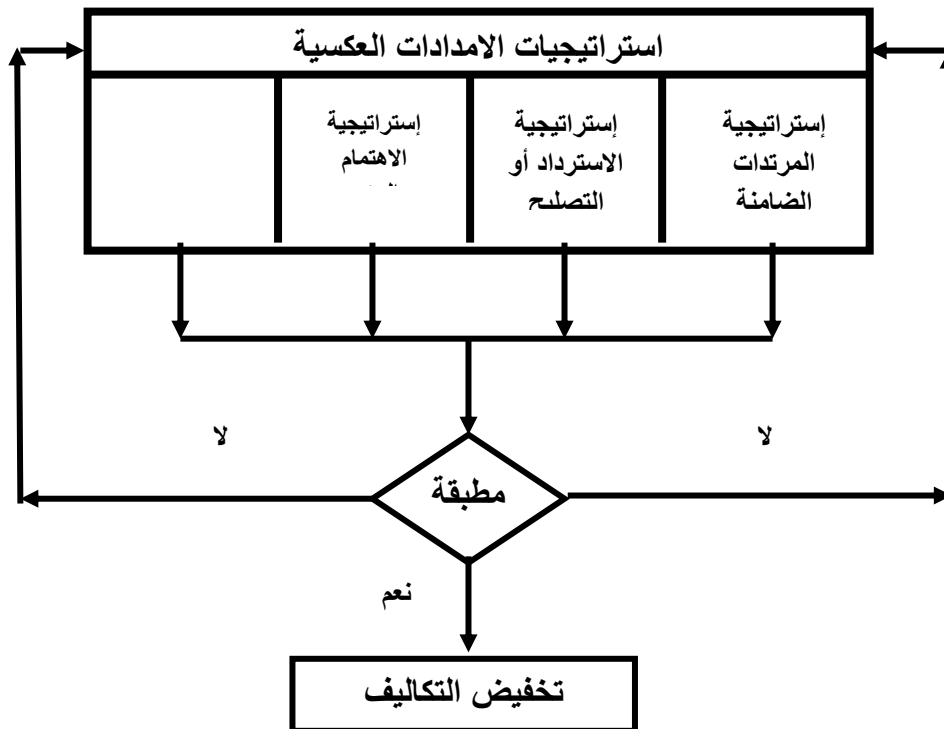
ثالثا : أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في اختيار الأنموذج الافتراضي الذي يتمثل بتبني استراتيجيات الامدادات العكسية بما يتلاءم مع ظروف وإمكانات الشركة المبحوثة ومن خلال هذا الهدف يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الفرعية الآتية :

- ١ - للكشف عن مدى توجه الشركة لتبني استراتيجيات الامدادات العكسية .
- ٢ - التعرف على استراتيجيات الامدادات العكسية التي تتميز بها الشركة المبحوثة .
- ٣ - تقديم مجموعة من المقترحات من خلال نتائج البحث الميدانية ، مما يعطي تصوراً واضحاً عن مجالات تطبيق هذه الاستراتيجيات ضمن بيئة الشركة المبحوثة بالشكل الذي يحقق الميزة التنافسية لها .

رابعا : أنموذج البحث

تم بناء نموذج البحث بعد تحديد مشكلة البحث وأهميته وأهدافه ومن خلال مراجعة العديد من الأدبيات حول الموضوع بغية معالجة مشكلة البحث باتجاه السعي نحو تحقيق أهدافه ، حيث تم تصميم الأنموذج الافتراضي وكما موضح في الشكل (١) .



الشكل (١) المخطط الافتراضي للبحث

المصدر : من إعداد الباحثون

خامسا : فرضية البحث

بناء على النموذج الافتراضي للبحث تم صياغة الفرضية الرئيسة الآتية :
يتفاوت معنويا الالتزام باستراتيجيات الامدادات العكسية في الشركة المبحوثة.

سادسا : حدود الدراسة

- ١ -الحدود الزمنية : يهدف البحث إلى كشف مواقف الافراد المبحوثين تجاه ابعاد البحث خلال العام (٢٠١١) .
- ٢ -الحدود المكانية : اقتصرت الدراسة الميدانية على شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية .

سابعا : منهج البحث

- ١ -المنهج الوصفي من خلال الأدبيات ذات الصلة بموضوعه من رسائل واطا ربح جامعية ودوريات وكتب ومقالات وأبحاث انترنت .
- ٢ -المنهج التحليلي باستخدام استمارة الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة للحصول على البيانات والمعلومات ، وحدد اسلوب (ليكرت الثلاثي) لقياس استجابة المبحوثين ، وقد روعي في تصميم الاستمارة ابعاد البحث ومتغيراته بالاعتماد على عدة مصادر من أهمها (الزبيدي، ٢٠١١) ، كما تم توزيع الاستمارة على عدد من الخبراء من اجل الاستفادة من آرائهم حول قياس المتغيرات لكل فقرة^(*). وقد تضمنت الاستمارة جزأين ، اشتمل الأول منها على المعلومات الشخصية عن المبحوثين من حيث (عدد سنوات الخدمة ، والتحصيل العلمي) ، في حين اشتمل الثاني منها على الفقرات الخاصة بأبعاد البحث وقد تضمنت (٢١) فقرة خاصة باستراتيجيات الامدادات العكسية في الشركة المبحوثة.

ثامنا : التحليل الإحصائي

- استخدمت البرمجة SPSS 14.5 لتحليل البيانات المستحصلة من المبحوثين ، وقد شملت الأساليب الإحصائية الآتية :
- ١ -التكرارات والنسب المؤية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لوصف متغيرات البحث وتشخيصها .
 - ٢ -تحليل التباين لمعرفة الفروق المعنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة نحو ابعاد البحث.
 - ٣ -اختبار Runs لمعرفة التفاوت في التزام الشركة المبحوثة بأبعاد البحث .

تاسعا : وصف الشركة المبحوثة والأفراد المبحوثين :

١ وصف الشركة المبحوثة (*)

تعد شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية احدى التشكيلات التابعة لوزارة الصناعة والمعادن واحد المشاريع الرائدة في القطر ، تأسست عام ١٩٧٤ تحت المسمى (المجمع الصناعي) الذي يشمل عدداً من المعامل الإنتاجية التي افتتحت عام ١٩٧٨ (بداية التشغيل التجريبي) وكالاتي :

أ - معمل المقاييس الكهربائية .

ب معمل المكواة ومعمل شمعات القدح .

ت معمل المراوح .

وفي عام ١٩٨٣ تم افتتاح مشروع إنتاج المحولات الكهربائية (محولات التوزيع ، محولات القدرة) . كما شهد عام ١٩٨٤ إنشاء معمل شمعات القدح الحديد بدل المعمل القديم ، وفي العام نفسه تم دمج المعامل أعلاه تحت اسم منشأة القادسية العامة للصناعات الكهربائية . وفي عام ١٩٩٠ تم افتتاح معمل الاركون لانتاج غازي الأوكسجين والاركون ، وتم تحويل نظام المنشأة إلى نظام شركات عام ١٩٩٨ . وبعد خمسة سنوات أي عام ٢٠٠٣ تم افتتاح معمل القابلو الضوئي ، وفي نفس العام تم تغيير اسم شركة القادسية الى شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية.

(*) الكراس التعريفي للشركة

(*) تم عرض الاستبانة على السادة المدرجة أسماؤهم أدناه :

- ١- أ.د. فايق مشعل قدوري - كلية الادارة والاقتصاد جامعة تكريت .
- ٢- أ.م.د. عبد العزيز شويش - كلية الادارة والاقتصاد جامعة تكريت .
- ٣- أ.م.د. أنيس احمد عبد الله - كلية الادارة والاقتصاد جامعة تكريت .
- ٤- م . احمد علي حسين - كلية الادارة والاقتصاد جامعة تكريت .

تضم الشركة في الوقت الحاضر المعامل الآتية :

أ- معمل محولات التوزيع

ب- معمل محولات القدرة

ت- معمل المقاييس الكهربائية

ث- معمل المراوح السقفية

ج- معمل المكواة البخارية

ح- معمل شمعات القدح

خ- معمل إنتاج الأوكسجين والاركون

د- معمل القابلو الضوئي

٢- وصف الأفراد المبحوثين:

وصف أفراد العينة : اعتمد الباحثون في اختيار عينة قصديه من الأفراد المبحوثين ممن هم أهل الخبرة والدراية وعلى علم بمهام الشركة ضماناً لتحقيق الاستفادة من المعلومات المقدمة من قبلهم ، فضلاً عن إمكانية الحصول على الأفكار والمقترحات التي تعزز من أهمية الدراسة .انسجماً مع ذلك قام الباحثون بتوزيع (٤٠) استمارة استبيان على عدد العينة من العاملين في الشركة مجتمع الدراسة ، استرجعت (٣٤) استمارة ، أي ما تعادل (٨٥%) من المجتمع الأصلي تقريباً، والجدول (١) يوضح ذلك.

الجدول (١)

توزيع عينة الدراسة

ت	العدد الموزع من الاستمارات	المسترجع من الاستمارات	غير المسترجع من الاستمارات	نسبة الاسترجاع	المستبعد من الاستمارات	الصالح من الاستمارات	نسبة الاستمارات الصالحة إلى الاستمارات المسترجعة
١	٤٠	٣٤	٦	٨٥%	-	٣٤	٨٥%

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الجانب الميداني.

وبهدف وصف عينة الدراسة اقترح الباحثون تفصيلها بالجدول (٢) إذ يتضح من هذا الجدول

الآتي:

الجدول (٢)

خصائص الأفراد المبحوثين في الشركة قيد البحث

المعلومات	الفئة	العدد	%
التحصيل الدراسي	دبلوم فني	١٨	٢٨.٤
	بكالوريوس	١٦	٦١.٧
مدة الخدمة في الشركة (سنة)	اقل من ٥	٣	٢٢.٢
	١٠-٦	١١	١٩.٧
	١٥-١١	٧	٣٠.٩
	١٦ فأكثر	١٣	٢٧.٢

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الجانب الميداني.

يلاحظ من الجدول (٢) الآتي:

أ - سنوات الخدمة في الشركة: الخدمة الطويلة لها دور مهم في تراكم الخدمة والمعرفة لدى أفراد عينة الدراسة مما له انعكاس واثر كبيرين في ترصين الجانب الميداني من خلال الإجابة على فقرات الاستبيان على نحو جدي يخلو من التباين ، إذ يبين الجدول (٢) إن غالبية الأفراد المبحوثين لديهم خدمة تؤهلهم من تراكم الخبرة والمعرفة والذين لديهم خدمة أكثر من ١١ سنة، إذ بلغت نسبتهم (٩١%)، فيما بلغت نسبة الأفراد الذين يمتلكون خدمة من (١ - ٥) سنوات (٩%)، من عينة الدراسة.

ب -التحصيل الدراسي: يُعد المؤهل العلمي من المؤشرات البالغة الأهمية في مجال اختيار العاملين التي تنعكس على نحو كبير على أسلوب التعامل مع استمارة الاستبيان وفهم مكوناتها والتعامل معها على نحو صحيح، إذ يبين الجدول (٢) إن (٥٣%) من مجموع الأفراد المبحوثين حاصلين على شهادة الدبلوم الفني، في حين بلغت النسبة المئوية لحاملي شهادة البكالوريوس (٤٧%)، من مجموع الأفراد المبحوثين.

الإطار النظري

أولاً : الامدادات العكسية

١ المفهوم ونبذة تاريخية:

قدمت الأدبيات العلمية في السبعينات من القرن الماضي تعاريف عديدة عن الامدادات العكسية مثل (القنوات العكسية أو التدفق العكسي) تتعلق بإعادة التدوير ، وفي الثمانيات كان التعريف مأخوذ من حركة التدفقات والتدفقات العكسية في سلسلة التجهيز ، وفي أوائل التسعينات عرفت الامدادات العكسية رسمياً من خلال إعادة التدوير والتخلص من النفايات وادارة المواد الخطرة والاستبدال وإعادة استخدام المواد والتخلص منها وعلى نطاق واسع ، وكانت الامدادات العكسية في السابق جزءاً من سلسلة التجهيز ، وبعد أن أدركت الشركات أهمية الامدادات العكسية اصبحت قسماً مستقلاً عن سلسلة التجهيز (Maduro,2004,19).

والإمدادات العكسية تشمل كل الأنشطة ذات العلاقة بإعادة استخدام وإعادة تدوير العبوات ومواد التعبئة والتغليف وإعادة تصميم بهدف استخدام كميات اقل من المواد أو الحد من استخدام الطاقة والتلوث الناجم عن وسائل النقل (Elmas,2001,162).

وفي السريقل ذاته عرفه (Peterson,2005,8) هي عملية تخطيط وتنفيذ ومراقبة فعالة من حيث تكلفة التدفق الفعال للمواد الاولية لإدارة المخزون والسلع التامة الصنع والمعلومات ذات الصلة .

واوضح (Dhanda& Peters,2005,58) بأنه يتم استخدام الامدادات العكسية لإدارة التدفق العكسي من المنتجات من خلال عملية يتم بموجبها استلام المنتجات الممكن إعادة تصنيعها أو إعادة تدويرها ومن ثم إعادة استخدامها أو التخلص منها من المستهلكين .

وفي الإطار ذاته وصف (الزبيدي، ٢٠١١، ٣٨) الامدادات العكسية بعملية تخطيط وتنفيذ وسيطرة كفوءة على التدفقات العكسية للمنتجات من نقطة التصنيع والتوزيع ونقطة الاستخدام سواء كانت تالفة أو عاطلة أو غير مرغوبة من قبل الزبون والقيام بعمليات الجمع والفرز والفحص والتفكيك ومن ثم إعادة بيعها أو إعادة استخدامها أو تصنيعها أو التخلص الصحيح منها وذلك من اجل استعادة القيمة والمحافظة على البيئة واستدامة المواد .

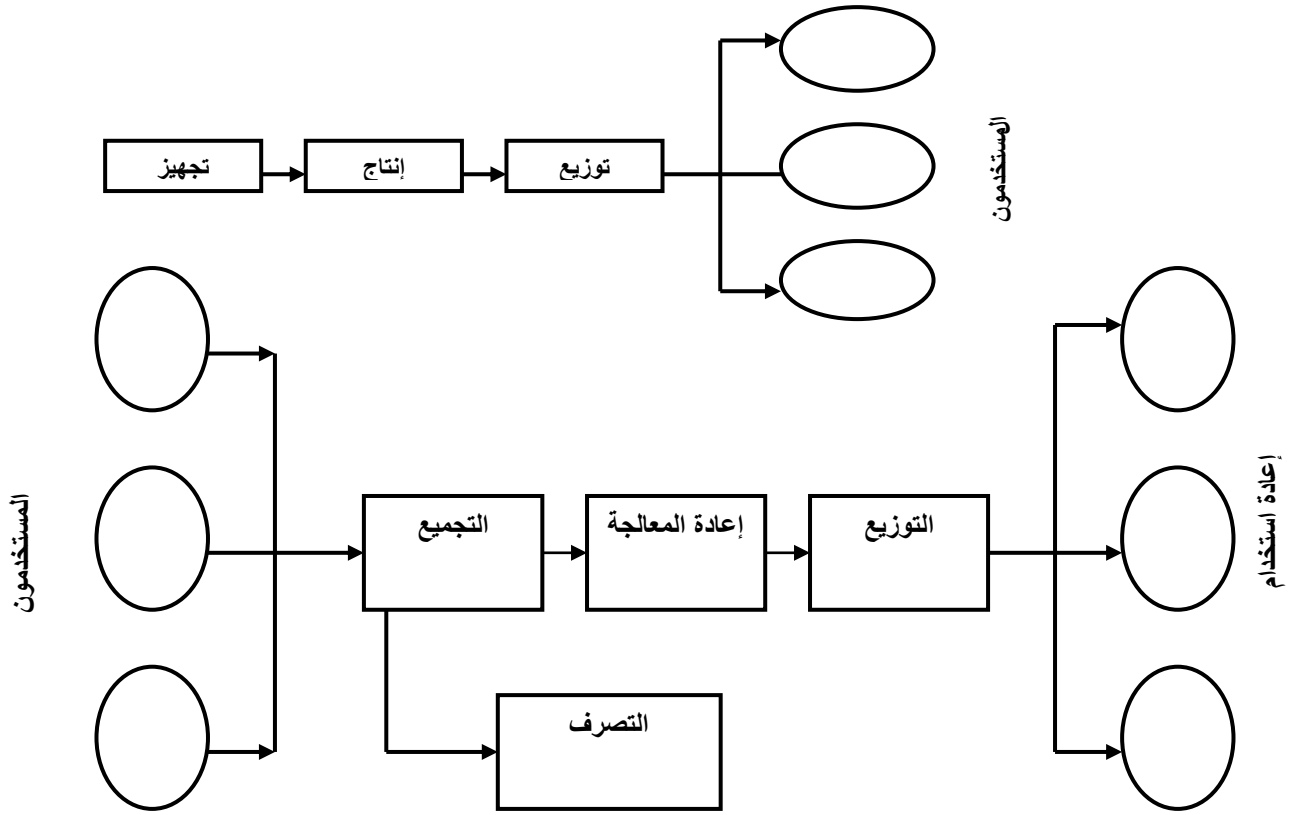
وذكر كل من (Peterson,2005,7) و (Liu,2007,11) و (Kassem,2011,5) بعض نقاط الاختلافات بين الامدادات العكسية والأمامية ، إما الامدادات العكسية فهي تمثل الأنشطة التي تتعامل مع المنتجات الراجعة فضلا عن التعامل مع المواد التالفة وفي نفس الوقت هي احدى مكونات الامدادات بشكل عام ، والجدول (٤) يوضح الاختلاف بين الامدادات العكسية والأمامية :

الجدول (٤) بعض الاختلافات بين الامدادات الأمامية والعكسية

ت	الامدادات الأمامية	الامدادات العكسية
١	يتم التوزيع إلى اقسام متعددة	يتم التوزيع إلى قسم واحد من اقسام متعددة
٢	غلاف المنتج مرتب	غلاف المنتج غير مرتب غالبا
٣	التسعير منتظم نسبيا	التسعير يعتمد على عوامل متعددة
٤	كلف التوزيع الأمامية واضحة	كلف التوزيع العكسية غير واضحة ولا يمكن تحديدها بسهولة
٥	ادارة الخزين ثابتة	ادارة الخزين غير ثابتة
٦	سهولة ادارة دورة حياة المنتج	ادارة دورة حياة المنتج معقدة
٧	وضوح وسائل التسويق	التسويق معقد بسبب عوامل متعددة
٨	مسارات الإمداد فيها واضحة	مسارات الإمداد فيها غير واضحة
٩	شفافية الرؤية الخاصة بالعمليات	انخفاض مستوى شفافية الرؤية
١٠	جودة المنتج منتظمة	جودة المنتج غير منتظمة
١١	سهولة التنبؤ لطلب الكميات	صعوبة التنبؤ بطلب الكميات

Source :Kassem,Sally.s.,(2011),"Integrated forward and reverse logistic network design",Athesis for the department of mechanical and industrial engineering, Concordia university montreal, quebec, Canada, p5 .

والشكل (٢) الجزء (أ) يمثل الإمداد الأمامي والجزء (ب) منه يمثل الإمداد العكسي :



ب

الشكل (٣) عملية الإمداد الأمامي والعكسي

Source :Kassem ,Sally.s.,(2011),"Integrated forward and reverse logistic network design",Athesis for the department of mechanical and industrial engineering, Concordia university montreal, quebec, Canada,p6.

٢ أهمية الامدادات العكسية وأهدافها

تعد الامدادات العكسية وسيلة بناءة تساعد الشركات على البقاء والنمو والاستمرار وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة ، إذ استطاعت أن تخفض التكاليف في جميع أنشطة الشركة من خلال أنشطة الامدادات العكسية وبالتالي تزيد من حجم العائدات لها ، وأهمية الامدادات العكسية لا تقل عن أهمية ادارة سلسلة التجهيز في الشركة من خلال ادارة الموارد والطاقة فيها فضلا عن حماية البيئة ، وتكمن أهمية الامدادات العكسية في الشركة من خلال ادارة الموارد والطاقة بشكل امثل من شأنها إن تقلل الى الحد الأدنى من استخدام الموارد والطاقة بالشكل الذي لا يسبب أي أذى الى البيئة الطبيعية (Arum & Kwan,2003,60) .

وتهدف الشركات من خلال الامدادات العكسية الى تخفيض التكاليف بالشكل الذي يسهم في زيادة الأرباح فضلا عن معالجة المشاكل البيئية (Elmas, & Erdogmus,2011,165) .وفي السرياق ذاته ذكر (Chaabane,2011,31) بان الامدادات العكسية تعني انسيابية المنتجات العكسية الى نقطة الأصل بهدف إعادة استخدامها في عملية التجميع او إعادة تصنيعها في العمليات الإنتاجية او إعادة التدوير في العمليات الإنتاجية كمواد أولية فضلا عن التخلص من النفايات الغير صالحة فيها .

٣ دوافع تبني الامدادات العكسية

ذكر كل من (Brito,et.al,2002,2) و (Elmas, &Erdogmus,2011,165) عدة أسباب كانت الحافز الرئيسي من اجل تبني أنشطة الامدادات العكسية ومن أهم هذه الأسباب :

أ - الآثار البيئية الايجابية

ب الميزة التنافسية " من خلال المناولة الكفوءة وخفض التكاليف وتحسين خدمة المستهلكين"

ت إعادة التصنيع

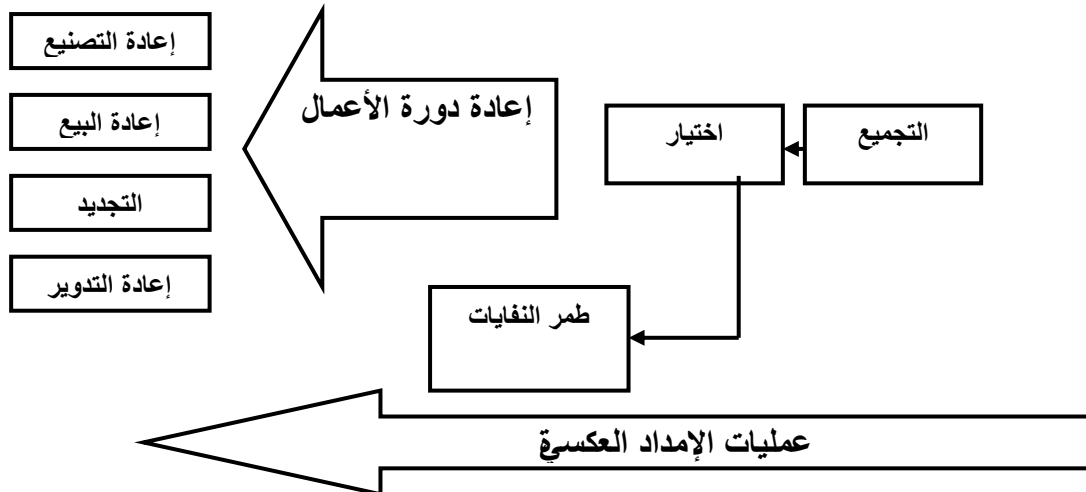
ث استرداد القيمة " من خلال إعادة استخدام المنتجات او إعادة التدوير"

ج العائدات التجارية

ح إعادة تدوير المنتج

٤ أنشطة الامدادات العكسية

أنشطة الامدادات العكسية هي الوظيفة التي تشمل جميع العمليات ذات الصلة بإعادة استخدام المنتجات و/ او المواد مثل (عملية جمع وتفكيك وتجهيز المنتجات و / او المواد والأجزاء المستخدمة بهدف إن تكون منتجات صديقة للبيئة ، ويوضح الشكل (٣) أنشطة الإمداد العكسي .



الشكل (٢) أنواع الأنشطة للإمداد العكسية

Source : Diniz , Gisele de lorena,.(2006),"Reverse logistic and the relation between industry and retail in the after-sale reverse flow management , Third international conference on production research – Americas' region .

وحدد كل من (Roger & Lembke,1998,2) أنشطة الامدادات العكسية بالاتي :

ث مردودات المجهزين

ج مردودات المبيعات

ح تجديد المنتج

خ إعادة التصنيع

د إعادة التدوير

ذ طمر النفايات

ر إعادة التعبئة والتغليف

ز مردودات المواد

س - تصنيف السلع

٥ استراتيجيات الامدادات العكسية

ظهرت استراتيجيات خدمات الامدادات العكسية في أواخر القرن التاسع عشر وذلك بهدف إعادة المنتجات والحاويات والاستخدام المباشر للتغليف وإعادة تدوير المواد والتخلص السليم بالحد الأدنى من الآثار السلبية للبيئة ، لذلك يمكن اعتماد بعض الاستراتيجيات للإمدادات العكسية لتحقيق ذلك (Tibbe & Rogers,2002,4) ، وفي الإطار ذاته اقترح كل من (Subramaniam,et.al,2004,2) و (Tibbe&Rogers,2002,4) و (Robert, et al., 2009, 242) و (Chenglin,2007,891) و (Joel, 2010, 22) وضع بعض الاستراتيجيات للإمدادات العكسية للحد من التأثيرات البيئية والتخلص وإعادة تدوير المنتجات في نهاية دورة حياتها التي لها تأثير كبير على هيكل التكاليف ، ومن هذه الاستراتيجيات:

أ - إستراتيجية الاهتمام البيئي

ب إستراتيجية المرتدات الضامنة

ت إستراتيجية الاسترداد (التصليح)

أ - إستراتيجية الاهتمام البيئي

الاهتمام البيئي تشمل كل الممارسات الصديقة للبيئة وتحقق لها الميزة التنافسية ولها اثر ايجابي على أدائها، ومديري العمليات لهم الدور المهم في تنفيذ المبادرات الصديقة للبيئة ، فضلاً عن أنهم معنيون بتنفيذ القرارات المتعلقة بالمشتريات والتخلص من المواد الضارة التي لها تأثير كبير على الأداء البيئي ، وكذلك تهدف هذه الاستراتيجية إلى التقليل من الآثار البيئية السلبية للنفايات ، وتحقق تخفيض تكاليف إعادة المنتجات فضلاً عن الحد من نفايات التغليف وإعادة التدوير والاستخدام ، وفي السنوات الأخيرة

سميت بالإمدادات الخضراء ، وأخذت الحكومات والمجتمعات مسؤولياتهم تجاه حماية البيئة من خلال إلزام الشركات منح حوافز للمستهلكين الذين يساهمون في حماية البيئة فضلا عن إصدار ال تعليمات والقوانين التي من شأنها أن تحمي البيئة.

ب إستراتيجية المرتدات الضامنة

هذه الاستراتيجية تركز بالدرجة الأساس على المنتجات التي تفشل في تحقيق متطلبات الزبون التي تضررت من خلال التجهيز ، فضلاً عن تركيزها على خدمات الامدادات العكسية لتوازن خزين الشركة خلال إرجاع المنتجات من محلات البيع الى مخازن الشركة فضلا عن تقديم خدمات ما بعد البيع لنيل ثقة المستهلكين ، ولاعتبارات تسويقية المرتبطة بخدمات المستهلكين يمكن تقديم خدمات ما بعد البيع وإرجاع المنتجات التي لا تلبي رغباتهم وتطلعاتهم وان يحصل على منتج جديد أو يتم تصليح المنتج المتضرر، وتهدف هذه الاستراتيجية إلى التوازن بين الأداء والتسويق مع العوامل البيئية، والحد من التلوث والحفاظ على الطاقة، فضلاً عن دمج المفاهيم البيئية والاجتماعية والاقتصادية مع التأثيرات .

ت إستراتيجية الاسترداد او (التصليح)

بموجب هذه الاستراتيجية يمكن التركيز على استرداد كل ما يمكن استخدامه من اجل خفض تكاليف الإنتاج من خلال استرداد اد المنتجات والمكونات والمواد التي يتم إرجاعها في مرحلة الإنتاج لأسباب مختلفة مثل (المواد الاولية الغير مطابقة للمواصفات ، والزيادة في المواد الاولية فضلا عن فضلات الإنتاج في العمليات الإنتاجية) ، ويتم بموجب هذه الاستراتيجية يتم تقديم خدمات التصليح او ال صيانة باستمرار ، وتتم عمليات التصليح أما في موقع المستهلك او يتم إرسال المنتج إلى موقع التصليح .

٦ -الكلفة المنخفضة :

قدرة الشركة على تصميم ، تصنيع وتسويق المنتج بأقل تكلفة مقارنة مع تكاليف الشركات المنافسة مما يؤدي في النهاية لتحقيق عوائد اكبر (عدون، ٢٠٠٣، ٨٠) . والكلفة المنخفضة تعني تقديم الشركة منتجات بكلف منخفضة للزبائن وبهذا يكون السعر المنخفض هو المقياس الأساس في سوق الكلفة المنخفضة (Slack, et at., 2004, 594). ويرى (جرنت وكراج، ٢٠٠٨، ٧٩) في حالة كون الهدف الذي تسعى إليه المنظمات تقديم تكلفة منخفضة مقارنةً بباقي الشركات المنافسة في السوق لابد من التمييز بين التكاليف القليلة المرتبطة بالمنتجين والتكاليف القليلة المرتبطة بالمشترين، ففي هذه الحالة قد يتطلب تحقيق هذا التمييز فيما يتعلق بالتكلفة أن تكون على دراية واسعة ليس فقط بالتكاليف التي يتحملها المنتج الذي يتعامل معها ولكن أيضاً عليك أن توسع من هذه الدراية لتشمل النفقات الإجمالية التي يتحملها المشتري وأشار (الوليد، ٢٠٠٩، ٢٦) بان عملية خفض التكاليف أحد المقومات الأساسية لزيادة القدرة التنافسية للمنتج واستمرار تزايد هذه القدرة ، إذ أن خفض التكاليف ينجم عنه خ فض الأسعار إلى

المدى الذي يتعدى قدرة المنافسين . وتعتبر عملية خفض التكاليف من أحد المقومات الأساسية لزيادة القدرة التنافسية للمنتج واستمرار تزايد هذه القدرة، حيث أن تخفيض التكاليف ينجم عنه خفض الأسعار إلى المدى الذي يتعدى قدرة المنافسين. الكلفة المنخفضة تمثل الركيزة الأساسية في تفوق المنظمات والوسيلة التي تساعد في المحافظة على حصتها السوقية ونموها و ذلك من خلال تخفيض معدلات التخزين، فضلاً عن استخدام الأساليب العلمية في عمليات نقل المنتجات وتوزيعها. (أغا، ٢٠١٠، ٣٨) .

نتائج الدراسة الميدانية

خصت هذه الفقرة لوصف متغيرات البحث وتشخيصها واختبار فرضيته وفقاً للمحاور الآتية:
أولاً: وصف متغيرات البحث وتشخيصها:

تحدد مقاصد هذا المحور في تشخيص آراء عينة البحث ومواقفهم نحو متغيرات البحث ،وقد استخدم البرنامج الإحصائي (SPSS) للحصول على التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ،وسيتم في وصف وتشخيص متغيرات البحث التركيز على معامل الاختلاف الذي يتميز بقدرته على ترتيب المتغيرات حسب تركيز الإجابات نحوها من قبل الأفراد المبحوثين. وتبين من معطيات الجدول (٥) التفاوت في مواقف المبحوثين نحو متغيرات البحث، إذ نال المتغير (X19) المرتبة الأولى من حيث مواقف الأفراد بأقل معامل اختلاف (0.068) وبأعلى وسط حسابي (2.9) وبأقل معامل انحراف معياري (0.2)، إذ أكد (97%) من المبحوثين إن شركتهم تقدم خدمات الصيانة بعد انتهاء فترة الضمان إلى الزبائن مقابل اجر ، يليه في الترتيب من حيث انخفاض معامل الاختلاف المتغير (X9) بمعامل اختلاف (0.178) وبوسط حسابي قدره (2.8) وبانحراف معياري قدره (0.5)، إذ أكد (91%) من المبحوثين إن شركتهم تقوم باسترجاع وتبديل المنتجات من الزبون والتي فشلت في أدائها أثناء الاستخدام لإعادة العمل عليها. ونال المتغير (X4) الترتيب الثالث من حيث انخفاض معامل الاختلاف إذ بلغ (0.234) وبوسط حسابي قدره (2.7) وبانحراف معياري (0.6)، إذ أكد (82%) من المبحوثين إن شركتهم تسعى للحد من نفايات التغليف وإعادة التدوير والاستخدام .

الجدول (٥): وصف متغيرات استراتيجيات الامدادات العكسية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة						المتغيرات
		لا اتفق (١)		محايد (٢)		أتفق (٣)		
		ت	%	ت	%	ت	%	
0.52	2.8	3	9	1	3	30	88	X1
0.74	2.5	5	15	7	21	22	64	X2

0.52	2.8	6	2	6	2	88	30	X3
0.61	2.7	8	3	8	3	82	28	X4
0.96	2.1	47	16	9	3	44	15	X5
0.84	2.1	56	19	20	7	24	8	X6
0.52	2.8	3	1	9	3	88	30	X7
0.66	2.7	12	4	6	2	82	28	X8
0.5	2.8	6	2	3	1	91	31	X9
0.69	2.6	9	3	12	4	79	27	X10
0.73	2.6	14	5	10	3	76	26	X11
0.69	2.3	12	4	41	14	47	16	X12
0.78	2.4	14	5	21	7	65	22	X13
0.82	2.1	64	22	15	5	21	7	X14
0.86	2.1	73	25	6	2	21	7	X15
0.68	2.6	12	4	9	3	79	27	X16
0.94	2	41	13	9	3	50	17	X17
0.34	2.9	3	1	-	-	97	33	X18
0.17	2.9	-	-	3	1	97	33	X19
0.69	2.6	12	4	15	5	73	25	X20
0.67	2.7	9	3	9	3	82	28	X21

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية N = 34

ثانياً: اختبار فرضية الدراسة الرئيسية:

تم استخدام تحليل التباين للتعرف على مدى وجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد عينة البحث الكلية حول التزامها بإبعاد باستراتيجيات الامدادات العكسية يوضحها الجدول (٦).

الجدول (٦): تحليل التباين

المصدر	مجموع الدرجات s.s	متوسط الدرجات ms	درجات الحرية d.f	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
تباين الأوساط الحسابية (بين المجموعات)	810.654	101.332	٨	9.711	0.000
تباين الأوساط الحسابية (داخل المجموعات)	260.875	10.435	٢٥		
التباين الكلي	١٠٧١.٥٢٩		٣٣		

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

بما أن F المحسوبة (٩.٧١١) معنوية عند مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية الافتراضي للبحث (0.05) فهذا يدل على وجود فروقات معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة. أي أن هناك اختلاف حقيقي في استراتيجيات الإمداد العكسي في الشركة المبحوثة . واستكمالا للتحليل ومن أجل التعرف على أي الاستراتيجيات كانت هناك التزاما حقيقيا تجاهها وأي الإستراتيجيات لم يتم الالتزام بها بشكل حقيقي من قبل الشركة المبحوثة، تم استخدام اختبار (Runs) الذي يعد ذو أهمية في استخدامه في تحديد العشوائية التامة في كيفية اختيار إبعاد البحث وتفحصها للتعرف على التفاوت في الالتزام بها لإعطاء استنتاجات قريبة من واقع الحال حول الظاهرة المدروسة.

الجدول (٧) : نتائج اختبار (Runs)

ت	الأبعاد	قيمة الوسيط	عدد الدورات Runs	إحصائية الاختبار Z	مستوى المعنوية sig
١	إستراتيجية الاهتمام البيئي	١٧.٥٠	١٧	-٠.١٧٤	٠.٠٥٥
٢	إستراتيجية التسويق	١٧.٥٠	١٢	-١.٩١٦	٠.٠٥٥
٣	إستراتيجية الاسترداد	١٧.٥٠	١٢	-١.٩١٦	٠.٠٨٦٢

N=34

المعنوية عند مستوى (0.05)

ومن معطيات الجدول (٧) يتبين ما يأتي:

أ- إن قيمة اختبار (Runs) لإستراتيجية الاهتمام البيئي بلغت (١٧.٥٠) وهي معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠٥٥) وهي أقل من مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة البالغ (0.05)، وهي أقل من مستوى الدلالة للاهتمام البيئي مما يعني إن الشركة المبحوثة تعطي الأولوية للاهتمام البيئي . وقد بلغ عدد دورات (Runs) واختبار Z (-٠.١٧٤) وبهذا تكون بيانات هذا البعد تمتاز بالعشوائية التامة في الانتخاب والاستقلالية التامة عن باقي إبعاد الدراسة، وهذا دلالة على انه يوجد لدى الشركة المبحوثة اهتمام فعلي وحقيقي باختيار إستراتيجية الاهتمام البيئي بالنسبة لباقي إبعاد الدراسة. وهذه النتيجة تنفق مع ما جاء به الباحثون في أن الاهتمام البيئي تعد المهمة الأولى التي تساعد في التقليل من الآثار البيئية السلبية للنفايات ، وتحقق تخفيض تكاليف إعادة المنتجات باعتبار إن الاهتمام البيئي له الدور الكبير في بقية إبعاد الدراسة وبخاصة إستراتيجية المرتدات الضامنة .

ب- إن قيمة اختبار (Runs) لإستراتيجية المرتدات الضامنة بلغت (١٧.٥٠) وهي معنوية عند مستوى دلالة (٠.٠٥٥) وهي أقل من مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة البالغ (0.05)، وهي أقل من مستوى الدلالة لإستراتيجية المرتدات الضامنة مما يعني إن الشركة المبحوثة تعطي الاهتمام بهذه الاستراتيجية . وقد بلغ عدد دورات (Runs) واختبار Z (-1.916) وبهذا تكون بيانات هذا البعد تمتاز بالعشوائية التامة في الانتخاب والاستقلالية عن باقي أبعاد الدراسة، وهذا دلالة على انه يوجد لدى الشركة المبحوثة اهتمام

فعلي وحقيقي باختيار هذه الاستراتيجية بالنسبة لباقي ابعاد الدراسة . وهذه النتيجة دلالة على وجود التزام فعلي وحقيقي بهذه الاستراتيجية من قبل الشركة المبحوثة.

ت- إن قيمة اختبار (Runs) لإستراتيجية الاسترداد بلغت (١٧.٥٠) وهي غير معنوية إذ بلغ مستوى الدلالة (٠.٨٦٢) وهي اعلي من مستوى المعنوية الافتراضي للبحث (0.05) . وهي أعلى من مستوى الدلالة لإستراتيجية الاسترداد وقد بلغ عدد دورات (Runs) واختلوا (Z-1.916) وبهذا تكون بيانات هذا البعد لا تمتاز بالعشوائية التامة في الانتخاب والاستقلالية التامة عن باقي ابعاد الدراسة . وهذا يدل على عدم وجود التزام فعلي لدى الشركة المبحوثة لإستراتيجية الاسترداد . فالشركة التي تريد البقاء والاستمرار في السوق عليها إن تستمر وبوتيرة واحدة بكل ما يمكن استخدامه من اجل خفض تكاليف الإنتاج من خلال استرداد المنتجات والمكونات والمواد التي يتم إرجاعها في مرحلة الإنتاج . وبناءً على النتائج السابقة تقبل فرضية البحث الرئيسة التي تنص على:

يتفاوت معنويا الالتزام بإبعاد استراتيجيات الامدادات العكسية في الشركة المبحوثة.

الاستنتاجات

- يستنتج الباحثون من النتائج التي أفصح عنها التحليل الإحصائي ما يأتي :
- اولا : أظهرت نتائج الوصف والتشخيص لمتغيرات البحث ما يأتي :
- ١- هناك تفاوتاً في الاهتمام والالتزام من قبل الشركة المبحوثة باستراتيجيات الامدادات العكسية خلال نتائج معامل الاختلاف للمتغيرات .
- ٢- أظهرت نتائج الوصف والتشخيص اهتماماً من قبل الشركة المبحوثة بالمتغيرات التي تعزز تقديم خدمات الصيانة بعد انتهاء فترة الضمان إلى الزبائن مقابل أجر.
- ٣- لم تظهر نتائج الوصف والتشخيص اهتماماً بالسعي للحد من نفايات التغليف وإعادة التدوير والاستخدام إذ نال المتغير (X4) مرتبة متدنية وهذا يؤثر على عدم اهتمام الشركة المبحوثة بها .
- ثانيا : نتائج اختبار فرضية البحث الرئيسة :
- ١- أظهرت نتائج تحليل التباين إلى وجود تفاوت معنوي في التوجه نحو ابعاد البحث في الشركة المبحوثة .
- ٢- أظهرت نتائج اختبار (Runs) التزام الشركة المبحوثة بإستراتيجية الاهتمام البيئي وإستراتيجية المرتدات الضامنة دون الالتزام بإستراتيجية الاسترداد (التصليح) وهي إستراتيجية مهمة لا تقل أهمية عن باقي الاستراتيجيات في الشركة لهذا السبب لا ينبغي إغفالها لتحقيق التميز في تخفيض التكاليف ، وهذه النتائج جاءت متوافقة نسبياً مع نتائج الوصف والتشخيص فالتركيز على الالتزام ببعض

الاستراتيجيات وإغفال البعض الآخر سيؤدي يلاشك إلى عدم فاعلية تخفيض التكاليف في تحقيق الأهداف التي تطمح اليها الشركة المبحوثة في البقاء والنمو في السوق .

المقترحات

في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل اليها نشير إلى أهم التوصيات التي تعزز الإطار البحثي وعلى النحو الآتي :

- ١- ينبغي على الشركة المبحوثة الاهتمام الكافي والمتساوي باستراتيجيات الامدادات العكسية بغية تحقيق أهدافها في تخفيض التكاليف والنجاح المتميز على المنافسين .
- ٢- إعطاء المزيد من العناية بإستراتيجية الاسترداد (التصليح) من اجل تعزيز تخفيض التكاليف وفاعلية في تحقيق أهدافها في البقاء والاستمرار .
- ٣- ضرورة تكثيف الدراسات الخاصة باستراتيجيات الامدادات العكسية بالشكل الذي يحقق التميز في تخفيض التكاليف في شركات اخرى وعلى نطاق أوسع في بيئة الميدان .

مصادر البحث

- ١- سجلات وتقارير شركة ديالى العامة للصناعة الكهربائية .
- ٢- الزبيدي ، وليد علي حسين عباس ، (٢٠١١) " اللوجستيات العكسية واثرها في استدامة رضا الزبون"، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل
- ٣- الوليد ، هالي ، (٢٠٠٩) ، " الأسس العامة لبناء المزايا التنافسية ودورها في خلق القيمة"، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير التجارية ، جامعة محمد بو ضياف ، المسيلة ، الجزائر .
- ٤- أغا، احمد عوني احمد حسن ، (٢٠١٠)، "دور أنشطة اللوجستك في تعزيز المزايا التنافسية"، رسالة ماجستير، غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل.
- ٥- جودة ، محفوظ ، (٢٠٠٨) ، " التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام Spss " دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن .
- ٦- عدون، ناصر دادي ، (٢٠٠٣) " الادارة وا لتخطيط الاستراتيجي " الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية ، الجزائر .
- ٧- جرننت، أم روبرت، كراج، سي جيمس ، (٢٠٠٨) ، " الإدارة الإستراتيجية " ، قسم الترجمة بدار الفاروق، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الناشر الأجنبي كوجان بيدج، القاهرة، مصر.

- 1- Maduro, Marisa paula de brito, (2004), "Managing reverse logistic", Thesis to obtain the degree of doctor from the Erasmus university ,Rotterdam .
- 2- Brito, Marisa P . Flapper, simme D.P and Dekker Romment, (2002), "Reverse logistic a review of case studies", Erasmus university Rotterdam ,www.debrito @ few . eur.n1.
- 3- Rogers, D .S., Tibben-Lembke, R.S. (1998), "Going Backwards : reverse logistic trend and practices , reverse logistics Executive council, pittsburg.P A.
- 4- Tibben-Lembke and Rogers, (2002), "Reverse logistics and product lifecycle", International journal of physical distribution and logistics management, Vol.32, No.3 .
- 5- Chenglin, Shen, (2007), "Reverse logistics strategies and implementation", Chinese business review , Vol.46 .
- 6- Subramaniam, Usha .Bhadury, Joyendu and peng . H, steve, (2004), "Reverse logistics strategies and their implementations", Journal of the academy of business and economics, Vol.1V, No.1 .
- 7- Elmas, Guldem and Erdogmus, Ferzi, (2011), "The importance of reverse logistic", international journal and management studies , Vol.3 , No.1 .
- 8- Peterson, Andrew J., (2005), " An examination of reverse logistic factors impacting the pallet program ", Thesis department of the air force, Air university , Ohio .
- 9- Dhanda, K.K. and Peters .A.A ., (2005), "Reverse logistic in the computer industry", International journal of computer systems and signals, Vol.6, No.2 .
- 10- Arun, Kumar and Kwan, Tan, Albert, (2003), "Improving the performance of a computer company in supporting its reverse logistics

- operations in the asia-pacific region", International journal of physical distribution and logistic management ,Vol.33,No.1 .
- 11- Diniz , Gisele de lorena,.(2006),"Reverse logistic and the relation between industry and retail in the after-sale reverse flow management , Third international conference on production research – Americas' rogion .
- 12- Kassem,Sally.s.,(2011),"Integrated forward and reverse logistic network design",Athesis for the department of mechanical and industrial engineering, Concordia university montreal, quebec, Canada .
- 13- Chaabane, Amin.,(2011),"Multi-Criteria methods for designing and evaluating sustainable supply chains ,Doctor Thesis, Ecole De , Technologie superieure university Du quebec .
- 14- Liu,Fang.,(2007),"Reverse logistic matters : Impact of resource commitment on reverse logistics and customer loyaity, Master Thesis, Faculty of business Administration, Masstricht university .
- 15-Robert, B. Handfield & Ernest .L. Nichols, Jr., (2009)," Supply Chain Redesign ", Prentice Hall , PTR ,U.S.A –
- 16- Joel , Wallerius. ,(2010),"Green supply chain management in Thailand" ,Division of Environmental Technology and management Degree project Department of management and Engineering ,link ping university ,Sweden
- 17- Slack, Nigel & Chambers, Staurt & Johnson, Robert.,(2004)," Operations Management ", 4th ed Prentice Hall, New York ,U.S.A .

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة تكريت
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

م/ استمارة الاستبيان

السيد المستبين المحترم:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تعد الاستثمار التي بين يديك جزءاً من مشروع بحث في إدارة الأعمال بعنوان (استراتيجيات الامدادات العكسية في الشركات العراقية: شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية أنموذجاً) دراسة استطلاعية في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية . وتعد هذه الاستثمار مقياساً يعتمد عليه لأغراض البحث العلمي، وأن مشاركتكم سيكون لها الأثر الإيجابي في إخراج هذا البحث بالمستوى المطلوب.

ببالغ الاعتزاز والثناء، نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل س و آل، علماً بأن الإجابة تستخدم لأغراض البحث العلمي حصراً ومن دون ضرورة ذكر الاسم، نشكر لكم حسن استجابتكم.

ملاحظات:

١. يرجى قراءة العبارات بشكل دقيق، ومن ثم الإجابة بما ترونه مناسباً في سلم التأشير.

٢. يرجى عدم ترك أية عبارة من دون إجابة لأن ذلك يعني عدم صلاحيتها للتحليل.

بيانات تتعلق بالمستبين:

أ- مدة الخدمة في الشركة: ----- سنة

ب- التحصيل الدراسي: (دبلوم فني) (بكالوريوس) (دبلوم عالي وماجستير) (دكتوراه)

الباحثون

استراتيجيات الامدادات العكسية : ظهرت استراتيجيات الامدادات العكسية في أواخر القرن التاسع عشر ر وذلك بهدف إعادة المنتجات والحاويات والاستخدام المباشر للتغليف وإعادة تدوير المواد والتخلص السليم بالحد الأدنى من الآثار السلبية للبيئة .

استراتيجيات الامدادات العكسية

١- إستراتيجية الاهتمام البيئي: تهدف هذه الاستراتيجية إلى التقليل من الآثار البيئية السلبية للنفايات ، وتحقيق تخفيض تكاليف إعادة المنتجات فضلا عن الحد من نفايات التغليف وإعادة التدوير والاستخدام.

ت	العبارات	اتفق	محايد	لا اتفق
١	منتجات شركتنا صديقة للبيئة			
٢	تجهز شركتنا البيئة بتعزيز الإبداع والخلق والتفكير غير التقليدي.			
٣	يتم استرجاع المنتجات من الوكلاء التي تحتوي على مواد مضرّة للبيئة والتخلص منها بشكل صحيح.			
٤	تسعى الشركة للحد من نفايات التغليف وإعادة التدوير والاستخدام.			
٥	يتم استرجاع الحاويات والمناضد والصناديق التي تحمل بواسطتها المنتجات من الوكلاء لإعادة استخدامها.			
٦	تسعى الشركة لاسترجاع عبوات التغليف لاعتبارات بيئية وإعادة تصنيعها أو تدويرها.			
٧	تستورد الشركة مواد أولية ومنتجات نصف مصنعة صديقة للبيئة.			

٢- إستراتيجية المرتدات الضامنة: هذه الاستراتيجية تركز بالدرجة الأساس على الامدادات العكسية لتوازن خزين الشركة من خلال إرجاع المنتجات من محلات البيع فضلا عن تقديم خدمات ما بعد البيع لنيل ثقة المستهلكين .

ت	العبارات	أتفق	محايد	لا اتفق
٨	تلتزم الشركة باسترجاع المنتجات من الزبون في حالة عدم تطابقها مع حاجاته من حيث (خصائص التصنيع).			
٩	تقوم الشركة باسترجاع وتبديل المنتجات من الزبون والتي فشلت في أدائها أثناء الاستخدام لإعادة العمل عليها.			
١٠	تتعهد الشركة باسترجاع المنتجات التي تضررت أثناء عملية التسليم إلى قسم الإنتاج لإعادة العمل عليها.			
١١	تستخدم شركتنا نموذج الادارة الحديثة لتحسين الفهم السوقي والموقع فيه .			
١٢	تعرف شركتنا بسرعة كيفية خلق الأسواق الجديدة للمنتجات .			
١٣	تقوم الشركة باسترجاع المنتجات المنتهية صلاحية عملها الإنتاجي للاستفادة من الأجزاء الصالحة فيها.			
١٤	تستخدم الشركة سياسة بيع بعض المنتجات التي تم إرجاعها في السوق المستعمل.			

٣- إستراتيجية الاسترداد أو (التصليح):بموجب هذه الاستراتيجية يمكن التركيز على استرداد كل ما يمكن استخدامه من اجل خفض تكاليف الإنتاج من خلال استرداد المنتجات والمكونات والمواد التي يتم إرجاعها في مرحلة الإنتاج لأسباب مختلفة مثل (المواد الاولية الغير مطابقة للمواصفات ، والزيادة في المواد الاولية و فضلات الإنتاج في العمليات الإنتاجية

ت	العبارات	أتفق	محايد	لا اتفق
١٥	يتم استرجاع المواد الاولية الفائضة في مرحلة الإنتاج إلى المجهز.			
١٦	يتم استرجاع المنتجات النصف مصنعة الغير مطابقة للمواصفات .			
١٧	يتم استرجاع فضلات الإنتاج والمنتجات العرضية (الناتجة من عملية التقطيع والمزج) وإعادة العمل عليها.			
١٨	تقدم الشركة خدمات الصيانة أثناء فترة الضمان إلى الزبائن مجاناً.			
١٩	تقدم الشركة خدمات الصيانة بعد انتهاء فترة الضمان إلى الزبائن مقابل اجر.			
٢٠	يتم استرجاع المنتجات عندما تكتشف مشكلات مرتبطة بالصحة .			
٢١	يتم استرجاع المنتجات عندما تكتشف مشكلات مرتبطة بالسلامة والأمان عند استخدام المنتج.			