

الإدارة البيئية والقدرة التنافسية: الدور الوسيط لصوت العميل في الشركات الصناعية الأردنية

إعداد:

بيسان محمود مصطفى

المشرف:

أ.د. نجم عبود نجم

جامعة الزيتونة الأردنية، 2021

ملخص

في مجال الأعمال، أصبحت المشاكل البيئية أهم تحد يواجه جميع الشركات. لذلك، فإن "الإدارة البيئية" التي تسعى إلى تحقيق الاستدامة تمثل الخيار الأكثر عقلانية للشركات للوفاء بمسؤولياتها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. تكمن مشكلة هذه الدراسة في التحقيق في أبعاد الإدارة البيئية (الرؤية الخضراء، التنظيم الأخضر، الأخلاق البيئية، الرقابة الخضراء) كمتغيرات مستقلة وتأثيرها على معايير التنافسية (التكلفة والابتكار والسمعة) كمتغيرات تابعة في الصناعة الأردنية، وجانب آخر من جوانب المشكلة هو دراسة تأثير المتغير الوسيط (صوت العميل) على العلاقة بين الإدارة البيئية والقدرة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية.

تكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات الصناعية الأردنية التي تعمل على تحويل المواد الخام إلى سلعة نهائية، ممثلة بشركات تصنيع المنظفات والورق الصحي، واشتملت عينة الدراسة على أربع شركات وهي شركة فاين للورق الصحي، وشركة الرياض لصناعة المنظفات، وشركة صناعة مستحضرات التجميل والكيماويات "مجموعة منير سختيان"، ومجموعة منير سختيان. كما اعتمدت الدراسة على النهج الكمي، والتي تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة الدراسة تم تطويرها لجمع البيانات، ومن ثم تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS، حيث أشارت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي وقوي للإدارة البيئية على القدرة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت نتائج اختبار سوبل أن المتغير الوسيط (صوت العميل) له تأثير

كبير على العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الإدارة البيئية) والمتغير التابع (التنافسية). وعليه توصي هذه الدراسة بالتركيز على أبعاد الإدارة البيئية في الشركات الصناعية الأردنية والعمل على تقديم رؤية خضراء للعملاء والمنافسين.

الكلمات المفتاحية: الإدارة البيئية، القدرة التنافسية، الشركات الصناعية الأردنية، صوت العميل.