

## چکیده

یکی از مهم ترین ارکان اقتصادی کشورهای مختلف جهان، شرکت های کوچک و متوسط فعال در شهرک های صنعتی می باشند. از این رو هدف از تحقیق حاضر سنجش تاثیر تعهد مدیریت سطح بالا بر مشارکت مشتری با در نظر گرفتن نقش میانجی متغیرهای نوآوری فرایند سبز و نوآوری مدیریتی سبز (مورد مطالعه: SMEs واقع در شهر صنعتی رشت) می باشد. روش تحقیق بکار گرفته شده، از نظر نوع گردآوری داده ها توصیفی از نوع پیمایشی بوده و تحقیق از نظر هدف یا ماهیت کاربردی است. برای تبدیل اطلاعات کیفی به کمی از طیف لیکرت ۵ گزینه ای استفاده شد. جامعه آماری این تحقیق از مدیران بنگاه های کوچک و متوسط در شهر صنعتی رشت تشکیل گردیده که تعداد آن ها با توجه به استعلام از سازمان صنایع کوچک و متوسط حدود ۱۸۰ واحد می باشد. حداقل حجم نمونه ۹۵ تخمین زده شد. برای اطمینان بیشتر به منظور جمع آوری داده ها، به میزان ۱۰ درصد اضافی تر پرسشنامه که حاوی سوالات مشخصات شرکت ها و سوالات مربوط به فرضیه های تحقیق است در میان نمونه توزیع شد (۱۱۳ پرسشنامه توزیع شد) و ۱۰۲ پرسشنامه تکمیل شده و مورد قبول پس از جمع آوری مورد تحلیل قرار گرفت. با توجه به ماهیت جامعه محدود برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران جامعه محدود استفاده شد. روش نمونه گیری تصادفی ساده می باشد. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه بود. در بخش آمار استنباطی، به منظور بررسی روایی پرسشنامه در دو بخش روایی همگرا و روایی ممیز مورد بررسی قرار گرفته است و در نهایت به منظور بررسی فرضیات تحقیق از مدل سازی معادلات ساختاری با کمک نرم افزار 3 SmartPLS و برای آمار توصیفی از SPSS استفاده شده است. نتایج نشان دادند که تعهد مدیریت سطح بالا بر نوآوری فرایند سبز، نوآوری مدیریتی سبز و مشارکت مشتریان تاثیر دارد. نوآوری فرایند سبز و نوآوری مدیریتی سبز بر مشارکت مشتریان تاثیر دارند. همچنین نوآوری فرایند سبز و نوآوری مدیریتی سبز تاثیر تعهد مدیریت سطح بالا بر مشارکت مشتریان را میانجی گری می کنند .

کلیدواژه ها: مشارکت مشتریان ، تعهد مدیریت سطح بالا، نوآوری فرایند سبز، نوآوری مدیریتی سبز