

تشخيص أنشطة اللوجستيك الإنساني ومعوقاته

دراسة استطلاعية لأراء مديري اللوجستيك في المنظمات غير الحكومية العاملة في مخيم

الداودية للنازحين - محافظة دهوك

فرست علي شعبان

معهد فني عمادية، جامعة دهوك التقنية، إقليم كردستان العراق - العراق.

تاريخ الاستلام: 2015/11 تاريخ القبول: 2016/02 تاريخ النشر: 2017/09 <https://doi.org/10.26436/2017.5.3.435>

الملخص:

يهدف البحث إلى تشخيص أنشطة اللوجستيك الإنساني ومعوقاته للمنظمات غير الحكومية العاملة في مخيم الداودية للنازحين في محافظة دهوك عند قيامها بإيصال المواد الغذائية والمشتقات النفطية للمخيم، من أجل اتخاذ الإجراءات اللازمة لحلها أو الحد منها لتحسن من كفاءة أنشطة اللوجستيك والذي بدوره تقلل من معاناة النازحين الساكنين في المخيم.

تم إعداد الجانب النظري للبحث من خلال الاستفادة من أدبيات الموضوع، أما الجانب الميداني فتم إعداده من خلال الزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية مع مديرة المخيم ومدراء اللوجستيك في المنظمات غير الحكومية العاملة في المخيم، تم استخدام قائمة الفحص (checklist) ووزعت على مدراء اللوجستيك في المنظمات المبحوثة ومن خلال إجراءات إحصائية عليها توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: النسبة المئوية الكلية للمطابقة مع عتبة القطع للمنظمات مجتمعة بلغت (78.3%) بينما بلغ مقدار الفجوة الكلية (21.6%) وهذه النسبة جيدة. وقدم البحث مجموعة من المقترحات أهمها: بناء علاقات متينة مع الموردين مبنية على الثقة المتبادلة واستخدام نظام معلومات واتصالات حديث.

الكلمات الدالة: اللوجستيك، أنشطة اللوجستيك الإنساني، معوقات اللوجستيك الإنساني.

1. المقدمة

يميل إلى إثارة توترات مع أشخاص خارج الأنشطة فهم لا يستطيعون فهم التأخيرات والمعوقات هذه الأنشطة (توماس ، 2003: 18).

ومن هنا تظهر أهمية الاهتمام بأنشطة اللوجستيك في المجال العمل الإنساني وخاصة الإغاثة للتعرف على المعوقات التي يواجهها الأفراد العاملين في أنشطة اللوجستيات من أجل اتخاذ التدابير اللازمة لحلها أو الحد منها لتحسين كفاءة أنشطة اللوجستيك التي بدورها تؤثر في النازحين وتقلل من معاناتهم وتعطي صورة جيدة للمانحين بان أموالهم تم استثمارها في العمل الإنساني بأفضل ما يمكن.

وتأسيسا على ما تقدم سيتناول البحث الحالي المحاور الآتية:

المحور الأول: منهجية البحث

المحور الثاني: أنشطة اللوجستيك الإنساني / إطار مفاهيمي

المحور الثالث: الإطار الميداني / قياس وتحليل النتائج

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات.

1.1 مشكلة البحث:

بسبب الصراعات السياسية التي حصلت في العراق بعد عام 2003 وظهور تنظيمات متطرفة واستيلائها على عديد من المناطق نزح الملايين من العراقيين إلى إقليم كردستان باعتبارها الأقرب والأكثر

حضي مفهوم اللوجستيك الذي كان كثيراً ما يشار إليه على أنه مهمة شحن السفن بمكانة متواضعة سابقاً واليوم يتم الاعتراف به على أنه عنصر استراتيجي ومقدم للقيمة في العملية الشاملة للمنظمات التجارية، أما في الأعمال غير الربحية الإنسانية ومنها الإغاثة فقد أشار بحث لمعهد فريتز بان أنشطة اللوجستيك هي بمثابة جسر بين الاستعداد للكوارث والتعامل معها من خلال وضع إجراءات فعالة لتدبير الاحتياجات، وتتوقف سرعة الاستجابة لهذه الحالات على قدرة العاملين في أنشطة اللوجستيك والتي تشمل على تدخلات المتعلقة بالصحة والغذاء والمأوى والمياه والصرف الصحي والشراء والنقل والتخزين في موقع جهد إغاثة إنساني، ففي الجهد الإغاثة يعد أنشطة اللوجستيك نواة المعلومات للمانحين ومدراء العمليات والمالية وأنشطة الإغاثة الميدانية وعلى الرغم من أهميتها كنشاط لإنجاح الجهود الإغاثة فان القائمين على الأنشطة لا يحصلون على التقدير المستحق ولا تتم الاستفادة منهم بالشكل اللائق في كثير من المنظمات الإنسانية وتقتصر أدوارهم على تنفيذ القرارات بعد اتخاذها ويلقي هذا عبئاً ثقيلاً على القائمين على الأنشطة الذين لم يعطوا فرصة للتعبير عن المعوقات المادية في عملية التخطيط وهذا

4.1 فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: تتباين معوقات الأنشطة اللوجستية من منظمة مبحوثة إلى أخرى.

الفرضية الرئيسية الثانية: تواجه المنظمات المبحوثة معوقات عديدة في أنشطتها اللوجستية .

5.1 أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد على الأساليب الآتية لجمع البيانات عن الجانب الميداني:

- الزيارات الميدانية للمخيم المبحوث وللنظمات غير الحكومية العاملة في المخيم.

- المقابلات الشخصية مع مديرة مخيم الداودية للنازحين في محافظة دهوك ومدراء اللوجستيات في المنظمات المبحوثة .

- قائمة الفحص (checklist): تم إعدادها بوصفها أداة لجمع البيانات الملحق (1) وقد تم إعداد عباراتها بالاعتماد على آراء ودراسات بعض الكتاب منهم (عمر، 2011) وعدلت بعض فقراتها وقيمت من قبل السادة المقيمين الملحق (2)، وصممت القائمة لتحتوي على جزأين الأول معلومات تعريفية، أما الجزء الثاني فتشمل فقرات القائمة لأنشطة اللوجستيك الإنساني، وتضمنت القائمة (20) فقرة .

6.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

احتساب المعدل التقريبي لمدى الاتفاق مع عتبة القطع والبالغة¹(65) من خلال المعادلة الآتية:

الوسط الحسابي المرجح = مجموع (الأوزان × تكرارها) / مجموع التكرارات

1. احتساب النسبة المئوية لمدى مطابقة مع عتبة القطع والبالغة (65) من خلال المعادلة الآتية :

النسبة المئوية لمدى الاتفاق = الوسط الحسابي المرجح / 2

2. حساب حجم الفجوة من خلال المعادلة الآتية: حجم الفجوة = 1 - النسبة المئوية لمدى الاتفاق .

واعتمد في استعمال قوائم الفحص على المقياس الثلاثي لتشخيص معوقات اللوجستيك الإنساني، إذ توزعت أوزان المقياس بشكل تنازلي من أعلى وزن إلى أدنى وزن وكما يوضحها الجدول (1).

الجدول (1): أوزان المقياس الثلاثي المتبع في البحث

مدى تطبيق الإجابات	درجة المقياس(الوزن)
1- مطبق	2
2- مطبق إلى حد ما	1
3- غير مطبق	0

المصدر: الجدول من إعداد الباحث

أمناً من مناطقهم ، وتم إيواء النازحين في مخيمات خاصة، وتم توفير ضروريات المعيشة الأساسية لهم من الأكل والشرب ووسائل التدفئة وجميع ضروريات المعيشة الأخرى من قبل حكومة إقليم والمنظمات غير حكومية (NGO) المحلية والدولية بالاعتماد على أموال المانحين . إلا انه وبسبب عدم قدرة حكومة إقليم كردستان الاستمرار في تحميل نفقات النازحين بسبب الأزمة المالية التي تعاني منها فان برنامج المساعدات أصبحت مسؤولية المنظمات الغير حكومية بشكل اكثر، ولهذا فان توفير الضروريات المعيشية للنازحين يمر عبر عدة أنشطة اللوجستية تبدأ من المانحين وتنتهي عندهم، وهذه العملية تحتاج إلى تخطيط وسرعة في استلام وإرسال الأوامر والمعلومات الصحيحة وعدم هدر الأموال في الأنشطة أو العمليات أو المواد غير ضرورية فالمانح يريد أن يعرف بان أمواله تم استثمارها في الجهد الإنساني أفضل ما يمكن. وبشكل عام يمكن التعرف على مضامين المشكلة من خلال طرح التساؤلات الآتية:

1. هل هناك تصور واضح لدى مدراء اللوجستيك في المنظمات المبحوثة عن أنشطة اللوجستيك الإنساني؟
2. ما هي تصورات مدراء اللوجستيك في المنظمات المبحوثة عن معوقات أنشطة اللوجستيك الإنساني ؟

2.1 أهمية البحث:

حضي موضوع اللوجستيك الإنساني في الآونة الأخيرة بأهمية وتعاطف كبير من قبل الحكومات المحلية والدولية ومنظمات المجتمع المدني المحلية والدولية بارتباطه بالحالات الإنسانية وقدرتها على إنقاذ حياة الناس أو التقليل من معاناتهم خلال حالات الحروب والنزاعات والصراعات والكوارث الطبيعية، والبحث الحالي يستمد أهميته من خلال التركيز على هذا الموضوع الحيوي وتعريفه للمنظمات المبحوثة ومساعدتهم في إدارة أنشطتهم اللوجستية لتقليل من معاناة النازحين .

3.1 أهداف البحث:

- يسعى البحث في ضوء مشكلته إلى تحقيق ما يأتي:
1. محاولة التعرف على الواقع الفعلي لأنشطة اللوجستيك الإنساني التي تمارسها المنظمات المبحوثة في المخيم الداودية للنازحين في محافظة دهوك.
 2. تشخيص معوقات أنشطة اللوجستيك الإنساني التي تواجهها المنظمات المبحوثة .
 3. تحليل وتحديد أسباب المعوقات ومحاولة تقديم مقترحات وحلول لها إذا أمكن.

التدريسيين في جامعة الموصل ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل، العراق .

¹ تم اعتماد مفهوم عتبة القطع بالاعتماد على المصدر: سليمان ، حذيفة محمود ، 2002 ، الجودة الشاملة في تقويم الأداء الجامعي : دراسة استطلاعية لآراء عينة من

7.1 حدود البحث:

1. الحدود المكانية: أقتصر البحث على مخيم الداودية للنازحين في محافظة دهوك.
2. الحدود الزمنية: حددت مدة البحث من 2015/5/1 إلى 2016/1/1.

8.1 مجتمع البحث وعينته

تم اختيار مخيم الداودية للنازحين الذي يقع في ناحية بامرني / قضاء العمادية / محافظة دهوك، كمجتمع للبحث ومدراء اللوجستيك في المنظمات المبحوثة في المخيم كعينة للبحث، والمنظمات هي :

منظمة الغذاء العالمي (WFP) World Food Program
الرابطة الإسلامية الكردية (IKL) Islamic Kurdish League
الاتحاد اللوثيري العالمي (LWS) Lutheran World Federation

يبلغ عدد العوائل النازحة في المخيم الداودية (794) عائلة، عدد أفرادها (4364) فرد، نسبة (80 %) منهم ايزيديين والبقية مسلمين ومسيحيين.

ويعد المخيم الأبعد لمركز المحافظة من المخيمات الأخرى ومن مخازن المنظمات غير الحكومية وخاصة مخازن منظمة الغذاء العالمي (WFP) حيث يتواجد مخازنها في ثلاث مناطق (باتيل، كاشي، دوميز) والأقرب إليها دوميز يبلغ المسافة بينهما حوالي (60 كم)، وتمتاز جغرافية المنطقة بأنها جبلية ويكون فصل الشتاء فيها بارداً ومعدلات تساقط الأمطار والثلوج فيها أكبر من أي مخيم آخر في المحافظة مما سينعكس سلباً على أنشطة اللوجستيك وخاصة النقل والتخزين وهذا ما دفع الباحث لاختيار هذا المخيم.

2. اللوجستيك: إطار مفاهيمي

1.2 اصل كلمة اللوجستيك:

إن أصل كلمة اللوجستيك (Logistics) إغريقي والتي تعني Calculation and Reasoning أي فن الحساب والاستنتاج في المنظور الكمي ويقال بان الفيلسوف اليوناني أفلاطون (348 - 428 ق.م) أول من استخدم المصطلح، واستخدم في البداية في المجال العسكري ففي عام 1836 كان مصطلح اللوجستيك يعني فن تحريك الجيوش (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007: 31).

وفي القرن العشرين وبالتحديد خلال الحرب العالمية الثانية ظهر المصطلح اللوجستيات مرة أخرى وبشدة وكتب جونس بيكر Hones Becker قائد في القوات المسلحة الأمريكية "إن هذا الفرع من المعرفة الخاصة بفن الحرب ويتعلق بعمليات الإمداد وتدفق الأسلحة لمختلف أقسام الجيش يعرف بالإمداد والتوزيع" (ماضي والسيد، 2007: 7). وبعد انتهاء الحرب بدأت تظهر دراسات تهدف إلى تطبيق اللوجستيات في مجال الأعمال خاصة بعد الكساد الشديد الذي تعرضت

لها المنظمات الأمريكية عام 1958 والذي أدى إلى انكماش الأرباح فقامت الكثير من هذه المنظمات بالبحث عن الطرق التي تساعد في التحكم في التكلفة لتخفيضها واكتشفوا بان أنشطة اللوجستيك لم تلقى العناية أو تنسيق الكافي بين أنشطتها لتخفيض تكلفتها خاصة كلفة النقل بسبب زيادة ارتفاع أسعار النفط، وتغير الجذري في فلسفة المخزون وظهور التنوع الشديد في المنتجات نتيجة لتطبيق مفهوم التسويقي الذي يهدف إلى إشباع حاجات المستهلكين، وتقدم التكنولوجيا التي وفرت المعلومات الضرورية للتنسيق بين أنشطة اللوجستيك (هلال، 1998: 26).

وعرف منظمة إدارة الأعمال اللوجستية في الولايات المتحدة الأمريكية (1962) اللوجستيك بأنه " تلك العملية الخاصة بتخطيط وتنفيذ ورقابة التدفق الكفاء والفعال للمواد الخام والسلع والمعلومات ذات العلاقة من مكان الإنتاج إلى مكان الاستهلاك بغرض تحقيق متطلبات الزبائن" (إدريس، 2006 : 20) . وعرفه James.L.Heskette وهو مختص في مجال اللوجستيك بأنه " إدارة جميع الأنشطة التي تسهل حركة المنتجات وتنسيق العرض والطلب في خلق منفعة مكانية وزمانية وذلك بتوفير المواد في المكان والوقت المحددين" (Median and Gratacap , 2008: 11) . وعرفه (Palsaitis, 2010: 103) بأنه " التفاعل بين أكثر من نشاط بهدف ضمان التخطيط والإنتاج ومراقبة تحرك مواد الخام والموارد المادية والمنتجات من نقطة الإنتاج إلى نقطة الاستهلاك .

2.2 اللوجستيك الإنساني:

: أشار الباحثون بان اللوجستيك الإنساني لم يتم توضيحه بشكل جيد فهو لا يزال غامضاً ولا يشبه اللوجستيك في المجالات الأخرى بسبب طبيعة مشكلته وأغراضه التشغيلية وميزات الطلب وخدمة الزبائن، وعلى رغم من اختلاف مفهوم اللوجستيك في مجال الأعمال والإنساني فانه يجب أن تصمم عملياته بطريقة تضمن إيصال البضاعة الصحيحة في المكان المناسب وتوزيعها في الوقت المناسب على زبائنها (Timoleon, 2012: 6). وتم استخدام مصطلح اللوجستيك الإنساني بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة أكثر من أي فترة سابقة في الأدبيات الأكاديمية وخلال التصريحات التي يدلي بها منظمات غير الحكومية العاملة في المجال الإنساني في حالات الكوارث والأزمات والحروب (Stratieva , 2015: 85). ويؤكد ذلك (Rakovska , 2011: 103) حيث يشير الى ان اللوجستيك الإنساني هو تعبير عن اللوجستيك التي يعتمد في حالات (الكوارث ، الأزمات ، الحروب) .

عرف معهد فريتر في تقريره لعام (2003) اللوجستيك الإنساني بأنه " العمليات والأنظمة المعنية بحشد الأفراد والموارد والمهارات والمعرفة لمساعدة الناس المتضررين من جراء الكوارث الطبيعية وحالات الطوارئ المعقدة " (Fritz Institute , 2003: 1) . وعرف (Thomas and Kopcak 2005 : 2) اللوجستيك الإنساني

4.2 أنشطة اللوجستك الإنساني:

أشار معهد فريتز إن اللوجستك الإنساني يشمل مجموعة واسعة من الأنشطة، بما في ذلك الشراء والنقل والتتبع والتعب، والتخليص الجمركي، والنقل المحلي والتخزين والتسليم (Fritz Institute , 2003: 3).

بينما يذكر (Bruth, 2012: 309) أن الباحثين أشاروا بان أنشطة اللوجستك الإنساني تقسم إلى أنشطة الرئيسة (الشراء ، النقل ، إدارة المخزون ، وأوامر التجهيز)، والأنشطة الداعمة (التخزين، والتعبئة والتغليف ، وإدارة المعلومات اللوجستية).

ويوضح (Stratieva , 2015 :84-85) بان أنشطة اللوجستك الإنساني هي نفسها في مجال الأعمال (المشتريات، النقل، التخزين وإدارة المخزون، التوزيع، ونظام المعلومات داخل النظام) مع إضافة لعمليات ذات صلة لتقييم حجم التداعيات الأزمة الإنسانية وكيفية الاستعداد لها وهذه الأنشطة متمثلة بالآتي :

- التخطيط وإعداد المهام .
- تقييم حجم الكارثة من خلال معرفة عدد المتضررين واحتياجاتهم والإضرار التي لحقت بالبنية التحتية .
- طلب المساعدة وتعبئة الموارد التنظيمية والمعلومات .
- ولأغراض البحث الحالي سيتم اعتماد (نشاط الشراء، التخزين، النقل، تدفق المعلومات والاتصالات) كنشاطات اللوجستك الإنساني كون الزيارات الميدانية للباحث للمخيم المبحوث ومقابلة بمديرة المخيم ومدراء اللوجستك في المنظمات المبحوثة والمسؤولين عن إيصال المواد الغذائية والمشتقات النفطية للمخيم تبين إن أنشطتهم اللوجستية تتمثل بالآتية:

1.4.2 نشاط الشراء: يعرف (الطعاني، 2002، 187) الشراء بأنه النشاط المخطط القائم على أسس فنية محددة للمواد المشتراة كماً ونوعاً من مصادر التوريد المناسبة، وفي التوقيت الملائم وبالسعر المناسب وفق تنسيق منظم مع بقية الأنشطة الأساسية وفي ظل توافر الضوابط الرقابية عليه تحقيقاً لأهداف المنظمة. وفي المجال الإنساني فان المواد قد تكون مساعدات من قبل المانحين أو بعض جهات غير حكومية محلية أو دولية ولهذا فان الجهات المسؤولة عن توفير الاحتياجات لديهم الحق في رفض أي مساعدات لتفادي الرج بها في أنشطة اللوجستك اذا بينت إنها غير مطلوبة أو غير صالحة للاستخدام (كوميليبه والآخرين، 2003 :16).

2.4.2 نشاط التخزين: التخزين يعني الاحتفاظ بالمخزون لفترة زمنية معينة، وعملية التخزين ترتبط بعامل الزمن أي الحفاظ على المواد بحالتها من خلال توفير ظروف تخزين ملائمة تحفظ هذه المواد من الفساد والتلف ولان عملية التخزين تمثل عنصر تكلفة فيجب أن تكون هذه التكلفة اقل ما يمكن حيث إن ارتفاعها يمثل عبئاً على المنظمة (عقيلي والآخرين، 2015 :252-253).

بان جميع الأنشطة " التخطيط والتنفيذ التدفق الفعال للمواد والبضائع والمعلومات ذات الصلة من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك لغرض تخفيف معاناة الناس المعرضين للخطر. وعرفه (Sheu, 2007: 655) بأنه " عملية التخطيط وإدارة والتحكم الفعال في التدفقات الإغاثية، والمعلومات، والخدمات من المصدر إلى منطقة المقصد لتلبية الاحتياجات العاجلة للمتضررين في ظل الظروف الطارئة.

ويعرفه الباحث بأنه " جميع الأنشطة التي يتم اتخاذها قبل وبعد وقوع الكوارث والأزمات لضمان تدفق المواد والاحتياجات الضرورية للمتضررين للحفاظ على أرواحهم وللمحد من معاناتهم.

3.2 أهمية اللوجستك الإنساني:

ازداد اهتمام الباحثين باللوجستك الإنسان نتيجة تسونامي (Tsunami) الذي ضرب المحيط الهندي عام (2004) (Kovacs and Spens, 2007:99). وقدم تسونامي دليل على أن فاعلية الاستجابة للحالات الطارئة تتوقف على سرعة وكفاءة اللوجستيات (Pettit et al. 2011 : 5).

ويشير (Van Wassenhove , 2006: 475) بان اللوجستك الإنساني هو العنصر الأكثر أهمية في جهود الإنسانية (الإغاثة) في حالات الكوارث وعنصر النجاح فيها، وهو الجزء الأكثر تكلفة وتقدر تكاليفها ب (80%) من إجمالي التكاليف الإغاثية في حالات الكوارث. وبالنظر إلى الإنفاق السنوي العام لوكالات الدولية التي تقدم المساعدات الإنسانية بلغ إجمالي إنفاقها خلال إحدى السنوات (20) مليار دولار وبلغت نفقات اللوجستك فيها (15) مليار دولار (Christopher and Tatham , 2011 : 7).

ويذكر (Cozzolino et al. 2012 , 16) بان الاستثمار الصحيح في مجال اللوجستك الإنساني يوفر فرصة لتطوير وتنفيذ واستخدام الفعال والكفوء للموارد في العمليات الإنسانية، فاستخدام السليم والصحيح للموارد في مجال اللوجستك الإنساني يجعل المنظمات الإنسانية أكثر ثقة بنفسها وتجعل علاقتها مع المانحين جيدة وخاصة على المدى الطويل ليثبتوا للمانحين بان أموالهم وبضاعتهم ومساعداتهم وصلت إلى أولئك الأشخاص الذين يستحقونها. ويشير تقرير معهد فريتز (2003) بان اللوجستك الإنساني يمثل حاجة أساسية في أعمال الإغاثة الإنسانية للأسباب الآتية: (Fritz Institute , 2003: 1)

- تعمل كجسر بين الاستعداد للكوارث والاستجابة لها وبين الشراء والنقل والتخزين والتوزيع وبين المقر والميدان .
- تحقيق السرعة والاستجابة للبرامج الإنسانية الكبرى مثل الصحة والغذاء والمأوى والمياه والصرف الصحي ويمكن أن تكون واحدة من أكثر العناصر تكلفة في جهود الإغاثة .
- اللوجستك يعالج تتبع الموارد والمعلومات خلال سلسلة التوريد ويوفر قاعة بيانات مهمة يمكن الاستفادة منها حالياً وفي المستقبل

ويذكر(جوستافسون، 2003: 7) مدير إدارة الاستجابة للطوارئ في منظمة (World Vision) أن استخدام التكنولوجيا الحديثة وبرامج الحاسوب سوف يمكن كل مستخدم من أداء دوره بشكل مستقل ويسهم في النفع للمنظمة وسوف توفر للإدارة قوة والمعلومات التي تمكنها من التفاوض مع الآخرين، ويعد تدفق المعلومات والاتصالات جزءاً رئيسياً من العمليات الإنسانية وفي مواقف الأزمات يعد الاتصال بالمانحين والعالم الخارجي أمراً حيوياً.

5.2 معوقات أنشطة اللوجستيك الإنساني:

يشير(جوستافسون، 2003، 7) إن كثير من اللوجستيك التي تؤديه المنظمات الإنسانية لا يرتقي إلى مستوى المطلوب ، ويمكن للمنظمات غير الحكومية أن تستفيد كثيراً من منظمات الأعمال وإن البيئة الإنسانية باتت معقدة بشكل متزايد وتحتاج فهماً أعمق للنزاع والأمن والسياسات المحلية والقومية والدولية، وفي كل عام يترك واحد من بين كل ثلاثة أفراد يعملون في الميدان عملهم بسبب الإعياء عليه، لذلك فإن المنظمات غير الحكومية والمنظمات المتعددة الجنسيات والدولية تحتاج إلى التركيز بدرجة أكبر بكثير على بناء القدرة.

ويذكر (تشاين، 2003: 10) أنه من الصعوبة الحصول على موظف الدعم اللوجستي الإداري إذ توجد مجموعة صغيرة جداً من موظفي الدعم ممن يعملون في الإدارة ولا يتم إقحام الأفراد الميدانيين في مجال الإدارة ويتم إهمالهم في الغالب في القرارات الإدارية .

بينما يذكر (جوستافسون ، 2003: 7) بان هناك عدد من العوامل تعيق قدرات المنظمات غير الحكومية للقيام بأعمالها في مجال اللوجستيك الانساني وهذه العوامل هي :

1. الافتقار إلى العمق في المعرفة .
2. التمويل المنحاز إلى استجابات قصيرة الأمد.
3. نقص الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.
- ويشير(لي و زيندين، 2003 :4) بأنه على الرغم من أن مقدمي اللوجستيك يعتبرون حلقة الوصل التي تربط المانحين بالمستفيدين فإنهم نادراً ما يكونون مشاركين نشطين في توفير وتنفيذ حلول تكنولوجيا المعلومات المتعلقة بعمليات الإغاثة، ونظام المعلومات في مجال الإغاثة تواجه المعوقات الآتية:
1. كتابة البيانات في أشكال متعددة ونقلها إلى صفحات متعددة تضم كل واحدة منها عدة أعمدة .
2. السيطرة على الميزانية غير كافية ونتيجة لذلك قد يساء إنفاق الأموال.
3. عدم متابعة الأموال بالدرجة التي يطلبها المانحون.
4. صعوبة تطبيق إجراءات تدبير الاحتياجات وهناك افتقار للنزاهة.
5. تعقب ومتابعة الشحنات النقل تتم متابعتها يدوياً باستخدام الأوراق.

وفي سياق التخزين يشير (فيكي وبراتيم ، 2003: 25) بان التخزين يتضمن عدد كبير من المواد لعدد كبير من الناس وان الهياكل اللوجستية الإنسانية تكون بسيطة وتتكون من إجراءات مخزنية قياسية وان يكون للمخازن قدرة على التنبأ بأسوأ الحالات أما فيما يتعلق بالهياكل او البنية للمخازن فيجب أن تبنى بحيث يمكن التحكم في الرطوبة إثناء موسم الأمطار وان يتم العمل بنظام بسيط لبطاقات الجرد وان يكون أول المخزون من المواد الغذائية هو أول ما يصل إلى المستفيدين، ومن اجل التامين ضد السرقة فيجب أن يتم تطويق المخازن بالكامل بسياج به نقطة دخول واحدة وان يكون هناك حراسة مستدامة وان يتم مراجعة يومية لجميع بنود المخزنية، وان يتم إعطاء اهتمام مستمر لحماية المواد الغذائية من التلوث .

2.3.4 نشاط النقل: هو ذلك النشاط المسؤول عن نقل المواد والمنتجات من مكان معين لغرض استهلاكها في مكان آخر، وعلى المنظمات أن تختار وسيلة النقل التي تساعد على تحقيق الجودة في التسليم وتخفيض في التكلفة عن طريق التفاوض مع شركات النقل للحصول على أحسن العروض، وان تقوم المنظمات باختيار بين امتلاك وسائل النقل أو القيام باستئجارها (كندري ، 2011: 16). وفي مجال الإغاثة الإنسانية فان الشركات المحلية هي المسؤولة عن تعبئة وإدارة السائقيين ويجب أن تحمل المركبات بأقل من سعتها بقليل من اجل السماح بتصنيف وإعادة توزيع المواد المخزنية وهي في طريقها إلى نقطة توزيع النهائية وعلى الرغم من أن ذلك يتسبب في الزيادة إضافية طفيفة في تكلفة عملية التوصيل فهناك فوائد كبيرة في فعالية التشغيل فالتوزيع في الحالات الكوارث والأزمات غالباً ما تتعرض للانهايار أو تكون في حالات سيئة وشبه صالحة وإذا ما تعطلت المركبات فان مخاطر تعرضها للنهب ستكون مرتفعة جداً فمن الضروري الحفاظ على السعة لإعادة توزيع الأحمال عندما تتعرض للمشاكل، وغالباً ما يتم التعاقد مع شركات النقل ليمت توزيع الحمولة حالما تصل إلى المخيم بتعاون مع المنظمات العاملة فيه (فيكي وبراتيم ، 2003، 25).

4.4.2 تدفق المعلومات والاتصالات: تشير(Thomas & Robert,2005:85) إلى أن تدفق المعلومات في نشاط اللوجستك يشمل (تدفق البيانات، تدفق المعرفة، تدفق الاتصالات) حيث لا بد من تحويل البيانات إلى معلومات، ومن ثم تحويل المعلومات إلى المعرفة. وتوضح (توماس،2003: 4) بان البيانات في اللوجستك الإنساني يجب أن تشمل على كافة الجوانب التنفيذ مثل استعداد الموردين ومزودي خدمات النقل وتكلفة ودقة توقيت جهود الإغاثة وملائمة البضائع المقدمة وتدفق المعلومات بين الميدان والمقر والمانحين. وتشير(كوميليه والآخرين، 2003:16) إلى انه في حال حدوث كارثة فان المنظمات الإنسانية تحتاج الى معلومات عن جغرافية المنطقة والمناخ والسكان والعادات الغذائية والأحوال والعادات المعيشية والبنية الأساسية والرسوم والقواعد الجمركية المعمول بها في المنطقة المتضررة

6. عدم وجود أي قاعدة بيانات مركزية حول تاريخ الأثمان المدفوعة او كمية المواد المشتراة.
7. يتم إعداد التقارير يدوياً ومن ثم يتم تجهيز عدد محدود من التقارير وتحليلات الأداء خلاف التقارير المقدمة للمناحين حول كميات مواد الإغاثة المرسله لعملية معينة.
- صعوبة تنفيذ الأعمال بشكل فعال في الوقت المناسب .
- قلة الموارد غالباً ما يؤثر عليها العديد من العوامل (التوريد ، الناس ، طاقة النقل والوقود) .

3. الإطار الميداني: قياس وتحليل النتائج

يوضح هذا المحور نتائج تشخيص أنشطة اللوجستك الإنساني ومعوقاته في مخيم المبحوث بالاعتماد على الجدول (2) الذي يمثل قائمة الفحص (checklist) أعدت لغرض تشخيص الأنشطة والمعوقات ومن خلال تحديد مدى الاتفاق والفجوة مع عتبة القطع والبالغة (66.6) في عمل المنظمات وكما مبين أدناه.

- بينما يشير (6: 2012: Timoleon) بان التحديات الرئيسية التي تواجه اللوجستك في الحالات الإنسانية مقارنة باللوجستك في ميادين الأعمال تتمثل بالنقاط الآتية.
- عدم التأکید (صلاحية الطرق ، قضايا الأمن ، عدم تأكيد الطلب).
- تعقيد التنسيق والاتصالات (قطع خطوط الاتصال ، مشاركة الأطراف الأخرى مثل الحكومة والمدنيين ، وعدم وصول إلى المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب) .

الجدول (2): قائمة الفحص المتعلقة بتشخيص أنشطة اللوجستك ومعوقاته في المنظمات المبحوثة

المنظمات									الأسئلة	ت	
IKL			LWS			WFP					
مطبق الى حد ما	مطبق غير مطبق	مطبق غير مطبق	مطبق الى حد ما	مطبق غير مطبق	مطبق الى حد ما	مطبق غير مطبق	مطبق الى حد ما	مطبق غير مطبق			
*				*				*	1	نشاطات الشراء	تتم عملية الشراء من خلال خطط محددة مسبقاً لتحديد الاحتياجات الضرورية للمناحين من قبل منظمنا
		*		*				*	2		لدى منظمنا معايير مناسبة يتم اعتمادها لاختيار الموردين في منظمنا
		*		*				*	3		الحصول على احتياجات المناحين يتم عبر اختيار مصادر توريد مناسبة
*				*			*		4	يوفر الموردون الاحتياجات للمناحين بالسعر والجودة والأوقات المناسبة	
		*		*				*	5	يعلم المناحين بالية الشراء والمصاريف التي تنفق لتوفير الاحتياجات للمناحين	
		*		*				*	6	يسهم نشاط التخزين في منظمنا في استمرار تدفق الاحتياجات للمناحين باستمرار	
*				*				*	7	نشاطات التخزين	تعمل منظمنا على تأمين ظروف تخزين ملائمة للمحافظة على سلامة المخزون من المواد والمنتجات.
		*		*				*	8		تسعى منظمنا بتخفيض تكاليف التخزين إلى أدنى مستوى ممكن دون الإخلال بسلامة التخزين.
		*		*				*	9		تهتم منظمنا بالسيطرة على عمليات الإدخال والصرف المخزنية للمواد والمنتجات من خلال مسك السجلات المخزنية أولاً بأول .
		*		*				*	10	يتم تأمين محتويات المخازن لدينا من قبل حراسة أمنية مستدامة .	
		*		*				*	11	تقوم منظمنا بنقل الاحتياجات من المجهزين إلى المخيم في الوقت المناسب.	
		*		*				*	12	نشاطات النقل والتوزيع	تؤكد منظمنا على التعاقد مع مكاتب نقل محلية ذات سمعة جيدة لتأمين نقل الاحتياجات إلى المخيم .
		*		*				*	13		تسعى منظمنا إلى تخفيض تكاليف النقل باستمرار دون المساس بجودة المواد أثناء نقلها.
		*		*				*	14		لدينا برنامج والآليات المناسبة لتوزيع المواد حالما تصل الاحتياجات إلى المخيم .
		*		*		*			15	تسعى منظمنا نحو امتلاك وسائل نقل خاصة بها في المستقبل لنقل احتياجات المناحين لتفادي التأخير ولتقليل التكاليف .	
		*		*				*	16	نشاطات تدفق المعلومات والاتصالات	تؤكد منظمنا على استخدام الحاسوب للتعامل مع المعلومات عن جميع الأطراف المشاركة في الإغاثة.
		*		*				*	17		تسعى منظمنا لامتلاك نظام معلومات لوجستي متكامل للعمليات الإنسانية.
*				*				*	18		يسهم نشاط تدفق المعلومات في حل مختلف المشاكل التي تواجه المنظمة مع المجهزين وخدمة المناحين على حد سواء.

									تسعى منظمتنا إلى امتلاك المعلومات عن المنظمات الأخرى بالشكل الذي يمكنها من توسيع حجم أنشطتها.	19
									لدى منظمتنا موارد بشرية كفؤة قادرة على استخدام المعلومات واتخاذ القرارات المناسبة كالقرارات اللوجستية.	20
0	1	2	0	1	2	0	1	2	الأوزان	
1	4	15	1	2	17	1	1	18	معدل التكرارات (الإجابات)	
0	5	30	0	2	27	0	1	36	النتيجة	
		1.5			1.4			1.8	معدل التطبيق	
		75			70			90	النسبة المئوية للاتفاق (%)	
		25			30			10	حجم الفجوة (%)	
					78.3				نسبة المئوية الكلية للاتفاق (%)	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث

التخزين، المشكلة الثانية ظهرت في نشاط النقل وفي عملية التعاقد مع مكاتب نقل المحلية فالاختيار يتم حسب العروض ولا تعتمد على مبدأ السمعة جيدة لمكاتب النقل المحلية لاختيارهم لتأمين نقل الاحتياجات إلى المخيم، أما المشكلة الأخيرة فهي في نشاط تدفق المعلومات فالمنظمة لا تركز على أنشطة المنظمات الأخرى العاملة في نفس المجال لأنهم يعتقدون لا تؤثر على طيبة عمل منظمتهم الإنساني.

3.3 الرابطة الإسلامية الكردية IKL:

بلغت نسبة الاتفاق مع عتبة القطع (75%) وهذه نسبة مطابقة أعلى مقارنة مع الاتحاد اللوئري ولكنها أقل من منظمة الغذاء العالمي، وتمثلت حجم الفجوة (25%) وهي نسبة قليلة وضمن حدود المسموح به، ولكن سبب وجود هذه الفجوة يعود إلى الأسباب الآتية: المشكلة الأولى ظهر في نشاط الشراء حيث بينوا بان عملية الشراء وتحديد الاحتياجات الضرورية للنازحين لا تتم من خلال خطط مسبقة، والسبب هو تحديد الاحتياجات متعلق بالتمويل اللازم والتمويل يتم من قبل المانحين والمنظمة لا تعرف الوقت التي يمكن أن يحصلوا على التمويل اللازم من قبل المانحين، والمشكلة الأخرى متعلقة بالموردين وتشترك هذه المشكلة مع منظمة الغذاء العالمي حيث بينوا بأنه من الصعوبة عليهم إيجاد موردين يوفرون الاحتياجات للنازحين بالسعر والجودة والأوقات المناسبة، أما المشكلة الأخرى فتمثل في نشاط تدفق المعلومات حيث بينت المنظمة وجهة نظرها حول التدفق المعلومات بين أطراف العملية اللوجستية (الممولين، المنظمات، النازحين) حيث اعتبروا بأنه وان كان هناك تدفق للمعلومات بينهم ليس بالضرورة أن يعالج المشاكل وتوفر معلومات عن أنشطة المنظمات الأخرى العاملة في نفس المجال غير ضرورية.

ومن خلال نتائج المذكورة أعلاه ومن خلال نتائج قائمة الفحص (checklist) تبين بان هناك مشاكل عديدة تواجه أنشطة اللوجستية الإنساني للمنظمات المبحوثة وان هذه المشاكل تختلف من منظمة إلى منظمة أخرى وعليه سيتم قبول فرضية الرئيسة الثانية للبحث والتي

تشير نتائج الجدول (2) والذي يمثل قائمة الفحص (checklist) بان المنظمات غير الحكومية المبحوثة حصلت على نسب متفاوتة مقارنة مع عتبة القطع والبالغة (66.6) ويلاحظ من نسبة الاتفاق بان منظمة الغذاء العالمي WFP يتطابق مع عتبة القطع بنسبة (90%) مما يعني ان الفجوة تبلغ (10%) بينما بلغ الفجوة في منظمة الاتحاد اللوئري العالمي LWS (30%)، أما منظمة الرابطة الإسلامية الكردية IKL فكانت الفجوة (25%)، مما يعني انه هناك تباين في معوقات الأنشطة اللوجستية وبهذا يتحقق الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على: تتباين معوقات الأنشطة اللوجستية من منظمة مبحوثة إلى أخرى. ولتشخيص معوقات أنشطة اللوجستية في المنظمات المبحوثة ولاختبار الفرضية الثانية وبالاعتماد على نتائج الجدول (2) نجد إن:

1.3 منظمة الغذاء العالمي WFP:

بلغت نسبة الاتفاق مع عتبة القطع (90%) وهذه نسبة عالية وجيدة وتشير إلى عدم وجود مشاكل كبيرة في الاتفاق وتمثلت حجم الفجوة (10%) وهي نسبة قليلة وضمن حدود المسموح به، ولكن سبب وجود هذه الفجوة يعود إلى الأسباب الآتية: المنظمة لديها مشكلة في نشاط الشراء حيث إن الموردين الذين يتعاملون معهم لا يوفر الاحتياجات للنازحين بالسعر والجودة والأوقات المناسبة، والمشكلة الأخرى ظهرت في نشاط النقل حيث بينت المنظمة بأنهم لا يسعون إلى امتلاك وسائل نقل خاصة بهم في المستقبل لنقل احتياجات النازحين لتفادي التأخير في الإيصال وللحصول على الاستقلالية في مجال النقل في المستقبل.

2.3 الاتحاد اللوئري العالمي LWS:

بلغت نسبة الاتفاق مع عتبة القطع (70%) وهذه نسبة جيدة ولكنها أقل من منظمة الغذاء العالمي، وتمثلت حجم الفجوة (30%) وهي نسبة قليلة وضمن حدود المسموح به، وسبب وجود هذه الفجوة يعود إلى الأسباب الآتية: المشكلة الأولى ظهر في نشاط التخزين حيث تبين بان المنظمة لا تهتم كثيراً بتأمين محتويات مخازنها من قبل حراسة أمنية مستدامة ولكن تكتفي بالحراسة في أوقات محددة لتقليل تكاليف

3. من الضروري أن تمتلك جميع المنظمات المبحوثة نظام تدفق المعلومات والاتصالات حديثة يعتمد على الحاسوب وهذه البرامج استخدمتها وطورتها جهات عالمية كمعهد فريتز ويمكن الحصول على هذه البرامج واستخدامها من خلال زيارة موقع المعهد وتحميلها مجاناً.
4. ضرورة التعرف على أنشطة اللوجستك الإنساني من قبل منظمات عينة البحث للمنظمات الأخرى العاملة في النفس المجال بغية الاستفادة من خبراتها في إدارة أنشطتها ومعالجة المشاكل التي تواجهها مثل منظمة الغذاء العالمي التي تتميز بحجم نشاطها العالمي والخبرة الكبيرة التي تمتلكها في هذا المجال.
5. نقترح على المنظمات الاتحاد اللوئري العالمي والرابطة الإسلامية الكوردية تطوير علاقاتهم مع المانحين والممولين وإيجاد الآليات المناسبة للاستمرار معهم وتطبيق مبدأ الشفافية المتعلقة بالإفناق المالي لبناء علاقة جيدة مبنية على الثقة ومحاولة البحث عن مانحين محتملين لتجنب عدم التأكيد في تمويل نشاطهم .
6. قيام حكومة المحلية في محافظة دهوك (على الرغم من الظروف الاقتصادية الصعبة) بتنسيق بشكل أكبر مع منظمات غير الحكومية العاملة في مجال الإغاثة بغية مساعدتهم وتسهيل من إجراءات الروتينية التي تعيق عملهم ودعمهم باستمرار.
7. دعوة جميع المنظمات غير الحكومية العاملة في الإغاثة في محافظة دهوك وبمشاركة الحكومة المحلية القيام بندوات ومؤتمرات حول أنشطة اللوجستك الإنساني والمعوقات التي تواجهها ومشاركة خبراتهم وتشجيع ودعم الباحثين بالمشاركة والقيام ببحوث عن الموضوع.
8. يقترح الباحث للدراسات المستقبلية التحقق من فاعلية أنشطة اللوجستك ودورها في بعض الجوانب الأخرى المتعلقة بجودة خدمة المنظمات الإنسانية.

5. قائمة المصادر

1.5 المصادر العربية:

1. إدريس، ثابت عبد الرحمن، 2006، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم ، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
2. تشايكن ، دونالد، 2003، نحو دعم لوجستي مدسن، نشرة الهجرة القسرية : إعادة التفكير في الدعم اللوجستي الإنساني، النسخة العربية، العدد (18)، المجلس النرويجي للاجئين.
3. توماس، أنيسستا ، 2003 ، لماذا يعد الدعم اللوجستي وظيفة هامة ، نشرة الهجرة القسرية : إعادة التفكير في الدعم اللوجستي الإنساني، النسخة العربية، العدد (18)، المجلس النرويجي للاجئين.
4. جوستافسون، لارس، 2003، الدعم اللوجستي الإنساني: المضمون والتحديات، نشرة الهجرة القسرية : إعادة التفكير في الدعم اللوجستي الإنساني، النسخة العربية، العدد (18)، المجلس النرويجي للاجئين.
5. سليمان، حذيفة محمود ، 2002 ، الجودة الشاملة في تقويم الأداء الجامعي : دراسة استطلاعية لأراء عينة من التدريسيين في جامعة الموصل ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل، العراق .

تنص على : تواجه المنظمات المبحوثة معوقات عديدة في أنشطتها اللوجستية .

4. الاستنتاجات والمقترحات

1.4 الاستنتاجات:

1. عملية التشخيص أوضح بأن جميع المنظمات المبحوثة لديها مجموعة مشتركة من أنشطة اللوجستك الإنساني تمثل في الأنشطة الآتية : نشاط الشراء والتخزين والنقل وتدقيق المعلومات والاتصالات.
 2. تواجه المنظمات المبحوثة العديد من المعوقات في أنشطتها اللوجستية وهذه المعوقات تشابهت من منظمة إلى أخرى ولكن عملية التعامل معها اختلفت من منظمة إلى أخرى.
 3. تمثلت المعوقات التي ظهرت في أنشطة اللوجستك الإنساني للمنظمات المبحوثة بالآتية :
 - نشاط الشراء: الموردون لا يوفران الاحتياجات بالسعر والجودة والأوقات المناسبة.
 - نشاط التخزين: عدم تأمين ظروف تخزين الملائمة وتوفير حراسة أمنية مشددة .
 - نشاط النقل: عدم امتلاك وسائل نقل خاصة والاعتماد على وسطاء نقل محليين.
 - نشاط تدقيق المعلومات والاتصالات: عدم امتلاك نظام معلوماتي كفوء متطور .
 4. المنظمات المبحوثة جميعها تواجه مشكلة كبيرة وهي الحصول على التمويل اللازم لاستدامة أعمالهم فعملية التمويل ووقته وكميته والجهة الممولة غالباً ما تكون غير مؤكدة عندهم.
 5. أظهرت نتائج التحليل قائمة الفحص (checklist) ومقارنته مع عتبة القطع النتائج الآتية:
 - النسبة المئوية الكلية للاتفاق مع عتبة القطع للمنظمات المبحوثة هي مطبقة إلى حد ما .
 - تدرجت نسبة الاتفاق مع عتبة القطع للمنظمات المبحوثة منظمة الغذاء العالمي أولاً تلتها الرابطة الإسلامية الكوردية وبعدها الاتحاد اللوئري الكاثوليكي .
- ##### 2.4 المقترحات:
1. نقترح على المنظمات المبحوثة التركيز على بعض الموردون أو جهات توريد ذات سمعة جيدة وبناء علاقات طويلة الأمد معهم مبنية على الثقة والاحترام المتبادل لضمان الحصول على المواد بالسعر والجودة والوقت المناسبين.
 2. يفضل أن تكون لمنظمة الغذاء العالمي وسائلها الخاصة بنقل المواد ، للحصول على الاستقلالية والمرونة في النقل ولتقليل تكاليف النقل في المستقبل مقارنة بالتعاقد مع شركات النقل المحلية.

20. Gomes . Luis , David .Balkin and Cardy .Robert , 1998, "Managing Human Resource " , Printer – Hall international inc , U.S.A .
21. Kovács, G., & Spens, K. M. (2007). Humanitarian logistics in disaster relief operations. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 37(2).
22. Median, Pierre.& Gratacap ,Anne . (2008), *logistic at supply chain management* .DUNOD Paris .
23. Palšaitis, R. (2010), "Logistics service " , Textbook. Vilnius.
24. Pettit, S., Beresford, A., Whiting, M., & Banomyong R. (2011). The 2004 Thailand tsunami reviewed: Lesson learned. In M. Christopher & P. Tatham (Eds.) *Humanitarian logistics. Meeting the challenge of preparing for and responding to disasters* (pp. 103–119). London: Kogan Page.
25. Rakovska ,M .2011 ، Characteristics of supply chain management in Bulgaria .*Research in Logistics & Production* ،Vol .1 ،No 2.
26. Sheu,J.(2007)Challenges of Emergency Logistics Management. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*،. 43(6): p. 655–659.
27. Stratieva . Stilyana , (2015), *Improving Logistics Processes in Humanitarian Assistance in Emergency Situations on the Territory of Bulgaria*. University of National and World Economy, D. Business Logistics , sstratieva@unwe.bg
28. Thomas, A. & Kopczak, L. (2005). *From logistics to supply chain management: The path forward in the humanitarian sector*, white paper, Fritz Institute, San Francisco, CA.
29. Thomas. Goldsby, Robert. Martichenko, 2005," Lean six sigma Logistics: Strategic Development to Operational Success", 2th ed Ross Publishing, Inc, Florida, U.S.A.
30. Timoleon, Chaliomalas. (2012), *The Logistics Chain of Emergency Supplies in Disasters* , Athens University School of Medicine.
31. Van Wassenhove, L. N. (2006). Blackett memorial lecture. *Humanitarian aid logistics: Supply chain management in high gear*. *Journal of the Operational Research Society*, 57(5).
6. الطعاني، خلف، 2002، *وظيفة المشتريات الحكومية في الأردن بين الواقع وآفاق التغيير* "دراسة تحليلية"،الملتقى العربي الأول لإدارة المشتريات والمخازن(الواقع وآفاق التطوير)، القاهرة، جمهورية مصر العربية .
7. عقيلي، عمر و الموسوي، منعم و العبدلي، قحطان ، 2014 ، ادارة المواد : الشراء والتخزين من منظور الكمي ، دار الوائل للنشر ، الطبعة السادسة ، عمان – الاردن .
8. فيكي، مارجريت وبراتيم، وايرلنج ، 2003 ، دعم اللوجستي الهزيل: توصيل الغذاء الى النازحين الداخليين في شمال أوغندا، نشرة الهجرة القسرية : إعادة التفكير في الدعم اللوجستي الإنساني، النسخة العربية، العدد (18)، المجلس النرويجي للاجئين.
9. كندري، كريمة، 2011، دور الإمداد في تحسين تنافسية المنظمة: دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة في الاقتصاد وتسيير الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.
10. كوميليه ، كوترلر و سامي راميا و وازنهوف، لوك ، 2003 ، الدور المركزي لإدارة سلسلة الإمداد في الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، نشرة الهجرة القسرية : إعادة التفكير في الدعم اللوجستي الإنساني، النسخة العربية، العدد (18)، المجلس النرويجي للاجئين.
11. لي، والي و زيندين، مارك، 2003، امتزاج الدعم اللوجستي والتكنولوجيا من اجل اغاثة فعالة، نشرة الهجرة القسرية: إعادة التفكير في الدعم اللوجستي الإنساني، النسخة العربية، العدد (18)، المجلس النرويجي للاجئين.
12. ماضي، محمد توفيق و السيد، إسماعيل، 2007، إدارة المواد والإمداد ، دار الجامعية ، الإسكندرية.
13. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007 ، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل واللوجستيات، تأليف عدد من خبراء المنظمة، عدد (439).
14. هلال، تفيده ، 1998 ، إدارة المواد والإمداد ، مطبعة جامعة الإسكندرية ، مصر.

2.5 المصادر الاجنبية:

15. Bruth.Madelian. (2012), *The Evolution of the Logistic activity in optimal condition*. Pitesti University .
<http://fse.tibiscus.ro/anale/Lucrari2009/051.%20Brutu.pdf>
16. Christopher & P. Tatham (Eds.) *Humanitarian logistics. Meeting the challenge of preparing for and responding to disasters*. London: Kogan Page.
17. Cozzolino, A., Rossi, S., & Conforti, A. (2012). Agile and Lean Principles in the humanitarian supply chain. *Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management*, 2(1).
18. Frank J.H, Jos H. Varbeek, Jan L.Hoving,Carel T.Hulshof , 2010 , A Knowledge Infrastructure for Occupational Safety and Health , *JOEM* , Vol. 52, No 12.
19. Fritz Institute , 2003 , *Humanitarian Logistics: Enabling Disaster Response*, Fritz Institute .
<http://www.fritzinstitute.org> .

الملحق (1) م/ قائمة الفحص

حضرة السيد المحترم

تمثل هذه الاستمارة جزءاً من متطلبات إعداد البحث الموسوم (تشخيص أنشطة اللوجستيك الإنساني ومعوقاته في مخيم الداودية للنازحين في محافظة دهوك: دراسة استطلاعية لأراء عينة من مدراء اللوجستيك في المنظمات غير الحكومية العاملة في المخيم)، وتعد مشاركتكم بتقديم الصورة الحقيقية ذات اثر ايجابي في إخراج هذه البحث بالمستوى المطلوب، علماً بأن البحث لا يهدف إلى تفسير نواحي الخلل في أداء المنظمة وإنما ستستخدم لأغراض البحث العلمي حيث سيتم التعامل مع إجاباتكم للوصول إلى نتائج رقمية يستفاد منها لأعداد مؤشرات إحصائية فقط .

" شاكرين تعاونكم مع التقدير "

الباحث

م.فرست علي شعبان

أ. المعلومات الشخصية :

1. عنوان الوظيفي : اسم المنظمة :
 2. التحصيل الدراسي: دبلوم فني () ، بكالوريوس () ، دراسات عليا () .
 3. مدة الخدمة: 1-5 () ، 6-10 () ، 11-15 () ، 16 فأكثر () .
- ب/ الأسئلة المتعلقة بمعوقات أنشطة اللوجستيك في مجال الإنساني التي تواجهها المنظمات خلال عملية إيصال الاحتياجات لمخيم الداودية للنازحين :
- الرجاء وضع علامة (√) أمام الاختيار التي تمثل وجه نظرك .

1. نشاط الشراء: وتتعلق بتأمين جميع احتياجات النازحين من المواد الغذائية ومشتقات النفطية ومواد التنظيف.

ت	الأسئلة	مطبق	مطبق إلى حد ما	غير مطبق
1	تتم عملية الشراء من خلال خطط محددة مسبقاً لتحديد الاحتياجات الضرورية للنازحين من قبل منظمنا			
2	لدى منظمنا معايير مناسبة يتم اعتمادها لاختيار الموردين في منظمنا			
3	الحصول على احتياجات النازحين يتم عبر اختيار مصادر توريد مناسبة			
4	يوفر الموردون الاحتياجات للنازحين بالسعر والجودة والأوقات المناسبة			
5	يعلم المانحين بالية الشراء والمصاريف التي تنفق لتوفير الاحتياجات للنازحين			

2. التخزين: ويتمثل بعملية المحافظة على جميع احتياجات النازحين وإتباع الأساليب الحديثة في عمليات التخزين.

ت	الأسئلة	مطبق	مطبق الى حد ما	غير مطبق
1	يسهم نشاط التخزين في منظمنا في استمرار تدفق الاحتياجات المختلفة للنازحين باستمرار			
2	تعمل منظمنا على تأمين ظروف تخزين ملائمة للمحافظة على سلامة المخزون من المواد والمنتجات.			
3	تسعى منظمنا بتخفيض تكاليف الخزين إلى أدنى مستوى ممكن دون الإخلال بسلامة الخزين.			
4	تهتم منظمنا بالسيطرة على عمليات الإدخال والصرف المخزنية للمواد والمنتجات من خلال مسك السجلات المخزنية أولاً بأول .			
5	يتم تأمين محتويات المخازن لدينا من قبل حراسة امنية مستدامة .			

3. النقل والتوزيع : وتمثل بعملية نقل احتياجات النازحين من المخيم وتوزيعها على النازحين.

ت	الأسئلة	مطبق	مطبق الى حد ما	غير مطبق
1	تقوم منظمنا بنقل الاحتياجات من المجهزين إلى المخيم في الوقت المناسب.			
2	تؤكد منظمنا على التعاقد مع مكاتب نقل محلية ذات سمعة جيدة لتأمين نقل الاحتياجات إلى المخيم .			
3	تسعى منظمنا إلى تخفيض تكاليف النقل باستمرار دون المساس بجودة المواد اثناء نقلها.			
4	لدينا برنامج والليات المناسبة لتوزيع المواد حالما تصل الاحتياجات الى المخيم .			
5	تسعى منظمنا نحو امتلاك وسائل نقل خاصة بها في المستقبل لنقل احتياجات النازحين لتفادي التأخير وتقليل التكاليف.			

4. تدفق الاتصالات والمعلومات: يقصد بها تدفق المعلومات بين أطراف العملية اللوجستية (المنظمة ، المانحين ، الموردين ، النازحين) من اجل توفير الاحتياجات الضرورية للنازحين .

ت	الأسئلة	مطبق	مطبق الى حد ما	غير مطبق
1	تؤكد منظمنا على استخدام الحاسوب للتعامل مع المعلومات عن جميع الأطراف المشاركة في الإغاة.			
2	تسعى منظمنا لامتلاك نظام معلومات لوجستي متكامل للعمليات الإنسانية.			
3	يسهم نشاط تدفق المعلومات في حل مختلف المشاكل التي تواجه المنظمة مع المجهزين وخدمة النازحين على حد سواء.			
4	تسعى منظمنا إلى امتلاك المعلومات عن المنظمات الأخرى بالشكل الذي يمكنها من توسيع حجم أنشطتها.			
5	لدى منظمنا موارد بشرية كفوة قادرة على استخدام المعلومات واتخاذ القرارات المناسبة كالقرارات اللوجستية.			

الملحق (2): جدول بأسماء السادة المقيمين لقائمة الفحص

ت	اسم المقيم	اللقب العلمي	التخصص
1	د. محفوظ حمدون عبد	أستاذ	إدارة الإنتاج والعمليات
2	د. ماجد محمد صالح	أستاذ مساعد	معلومات والإنتاج والعمليات
3	د.ره نج محمد نوري	مدرس	الإدارة المالية
4	د.مهفان شريف يوسف	مدرس	الإدارة إستراتيجية

□

□

**Diagnosis of Humanitarian Logistics Activities and its Obstacles
Exploratory Study for opinions of Logistics Managers In non-governmental organizations
working in a camp Al-Dawdih for the displaced / Duhok province**

Abstract:

The research aims to diagnose the logistics of Humanitarian Activities and its obstacles for Non-governmental organizations working in the Al-Dawdih camp for displaced people in the province of Duhok when doing the delivery of food and oil derivatives to the camp, in order to take the necessary measures to solve them or reduce them to improve the efficiency of logistics activities, which in turn reduces the suffering of the displaced people living in measures the camp.

Theoretical framework depends on literature, and the field side of the search has been through visits and interviews with the director of the camp and directors of logistics in the Non-governmental organizations working in the camp, it was the use of the checklist (checklist) and distributed to managers of logistics in the surveyed organizations and during the statistical procedures The research found a group of the most important conclusions: the percentage of the total matching pieces with the threshold for organizations combined total (78.3%) while the total amount of the gap (21.6%), and this percentage is good and unexpected. Search and presented a set of proposals, including: building strong relationships with suppliers based on mutual trust and the use of modern information system.

Keywords: logistics، Humanitarian logistics Activities, Humanitarian logistics obstacles.