

المحاضرة الحادية عشر : قياس الأداء في الخدمات اللوجستية المستدامة: مؤشرات ومعايير التقييم

ي

يعد قياس الأداء في الخدمات اللوجستية المستدامة أداة أساسية لتقييم مدى كفاءة وفعالية دمج الأبعاد البيئية والاجتماعية والاقتصادية في الأنشطة اللوجستية، كما يُسهم في دعم اتخاذ القرار وتحقيق التحسين المستمر وتعزيز القدرة التنافسية.

أولاً: أهمية قياس الأداء اللوجستي المستدام

- تقييم مستوى الاستدامة الفعلي للعمليات اللوجستية.
- تحديد نقاط القوة والضعف وفرص التحسين.
- دعم القرارات الاستراتيجية وتقليل المخاطر.
- تعزيز الشفافية والمساءلة أمام الأطراف المعنية.

ثانياً: مؤشرات قياس الأداء في الخدمات اللوجستية المستدامة

1. المؤشرات البيئية

تهدف إلى قياس الأثر البيئي للأنشطة اللوجستية، ومن أبرزها:

- معدل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (CO_2) لكل وحدة منقولة.
- استهلاك الطاقة في النقل والتخزين.
- نسبة استخدام المواد القابلة لإعادة التدوير في التغليف.
- معدل النفايات اللوجستية المعاد تدويرها.
- استهلاك الوقود لكل كيلومتر أو لكل شحنة.

2. المؤشرات الاقتصادية

تركّز على الكفاءة والربحية، ومن أهمها:

- تكلفة النقل والتخزين لكل وحدة.
- معدل دوران المخزون.
- نسبة تقليل التكاليف الناتجة عن التحسينات المستدامة.
- العائد على الاستثمار في الحلول اللوجستية المستدامة. (ROI)

3. المؤشرات الاجتماعية

تهدف إلى تقييم البعد الاجتماعي، وتشمل:

- مستوى السلامة والصحة المهنية للعاملين.
- عدد الحوادث والإصابات في العمليات اللوجستية.
- ساعات التدريب في مجالات السلامة والاستدامة.
- رضا العاملين وشركاء سلسلة التوريد.

4. مؤشرات الأداء التشغيلي

ترتبط الاستدامة بجودة الخدمة، مثل:

- نسبة الالتزام بمواعيد التسليم.
- معدل تلف أو إرجاع المنتجات.
- زمن دورة الطلب.
- كفاءة استغلال وسائل النقل والمساحات التخزينية.

ثالثًا: معايير تقييم الأداء اللوجستي المستدام

1. المعايير الدولية

- ISO 14001: نظام الإدارة البيئية.
- ISO 26000: المسؤولية الاجتماعية.
- ISO 50001: إدارة الطاقة.
- GRI Standards: إعداد تقارير الاستدامة.

2. معايير المقارنة المرجعية (Benchmarking)

- مقارنة الأداء مع مؤسسات رائدة في القطاع.
- مقارنة الأداء عبر فترات زمنية مختلفة داخل المؤسسة نفسها.

3. مؤشرات الأداء المتوازن (Sustainability Balanced Scorecard)

- دمج الأبعاد البيئية والاجتماعية مع البعد المالي والتشغيلي.