

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الموضوع:

دراسة تحليلية لمؤشرات أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري للجزائر في الاقتصاد العالمي 2010-2020

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية وتجارة دولية

الأستاذة المشرفة:

أ.د. حساني رقية

إعداد الطالب(ة):

سعيد مصطفى

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	-	-
بسكرة	مقرا	-	-
بسكرة	مناقشا	-	-

الموسم الجامعي: 2022-2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الموضوع:

دراسة تحليلية لمؤشرات أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري للجزائر في الاقتصاد العالمي 2010-2020

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية وتجارة دولية

الأستاذة المشرفة

أ.د. حساني رقية

من إعداد الطالب :

- سعيدي مصطفى

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	-	-
بسكرة	مقرا	-	-
بسكرة	مناقشا	-	-

الموسم الجامعي: 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

أحمد الله تعالى فهو أهل الثناء والتمجيد وأشكره سبحانه

فالشكر لديه من أسباب المزيد

أتقدم أولاً بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة

"حساني رقية"، على بليغ توجيهاتها والإشراف على هذا

العمل، فلها من الله حسن الثواب.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى باقي الأساتذة الذين كانوا لنا

سنداً وعوناً خلال مسارنا الدراسي وكل من ساعدنا من قريب

وبعيد أساتذة، أصدقاء، صديقات.

إهداء

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وخاتم

النبين، وعلى آله وصحبه أجمعين

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع

أهدي ثمرة جهدي

إلى عبق طفولتي، وأريج شبابي، إلى ملجئي وملاذي، إلى من تحمل كل لحظة

ألم في حياتي وحولها إلى لحظات فرح، إلى أبي العزيز.

إلى من ساندتني يوم ضعفي، وشاركتني همي وحزني، إلى من سقتني الحنان في

صغري حتى كبري، إلى من بالدعاء تجود وعن العسر تذود أُمي الغالية

إلى من أشدد بهم أزرهم وأشركهم في أمري وإخوتي وأخواتي

إلى إخوة لي لم تلدهم أُمي أصدقائي وأحبائي وزملاء دراستي

إلى كل من علمني حرفاً.

الملخص :

تهدف الدراسة إلى تحليل أداء الخدمات اللوجيستية في الجزائر وتقدير تأثيرها على التبادل التجاري في الاقتصاد العالمي خلال الفترة المحددة. و تركز على تحديد أهمية الخدمات اللوجيستية في تحسين كفاءة العمليات التجارية وتعزيز التجارة الدولية. قد استخدمت الدراسة مجموعة متنوعة من المؤشرات والمتغيرات لقياس أداء الخدمات اللوجيستية في الجزائر. تم جمع البيانات باستخدام نماذج وأدوات تحليلية وبيانات من مصادر متعددة ، مثل التقارير الحكومية والمنظمات الدولية، وتم تحليلها بشكل استنادي وإحصائي. توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة. أظهرت النتائج ضعف في أداء الخدمات اللوجيستية للجزائر خلال الفترة المدروسة. تبين أن الاستثمار في تحسين البنية التحتية اللوجيستية وتنفيذ سياسات واستراتيجيات فعالة يمكن أن يساهم في تعزيز التجارة الخارجية للجزائر وزيادة قدرتها التنافسية في الاقتصاد العالمي.

:Abstract

The study aims to analyze the performance of logistics services in Algeria and assess their impact on international trade in the global economy during the specified period. It focuses on identifying the importance of logistics services in improving operational efficiency and .enhancing international trade

The study utilized a variety of indicators and variables to measure the performance of logistics services in Algeria. Data was collected using analytical models, tools, and information from multiple sources, such as government reports and international organizations, and was analyzed .in a descriptive and statistical manner

The study yielded significant findings. The results revealed weaknesses in the performance of logistics services in Algeria during the studied period. It was evident that investing in improving logistics infrastructure and implementing effective policies and strategies can contribute to .enhancing Algeria's foreign trade and increasing its competitiveness in the global economy

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	صفحة الواجهة
	بسملة
-	شكر وتقدير
-	إهداء
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
-	ملخص الدراسة
أ-ح	مقدمة عامة
-	الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات اللوجستية وقياس مستواها
1	تمهيد
2	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول اللوجستيك
2	المطلب الأول: نشأة وتطور اللوجستيك
2	الفرع الاول : الفكر اللوجستي في الرياضيات والعلوم العسكرية
3	الفرع الثاني : الفكر اللوجستي في المؤسسة
4	المطلب الثاني: مفهوم وأسباب ظهور اللوجستيك
5	الفرع الأول : منافع اللوجستيك
6	الفرع الثالث: أنواع اللوجيستيك
7	الفرع الرابع : أسباب ظهور اللوجيستيك
8	الفرع الخامس : أهداف وأهمية وظيفة اللوجيستيك
9	المبحث الثاني: الخدمات اللوجستية وأدائها
10	المطلب الاول: مفهوم و انواع الخدمات اللوجستية
10	الفرع الاول :مفهوم الخدمات اللوجستية
11	الفرع الثاني :انواع الخدمات اللوجستية
12	المطلب الثاني : أهداف وأهمية الخدمات اللوجيستيك

12	الفرع الأول: اهداف الخدمات اللوجستية
13	الفرع الثاني: اهمية الخدمات اللوجستية
14	المطلب الثالث : اداء الخدمات اللوجستية و العوامل المؤثرة فيها
15	الفرع الاول : أثر الخدمات اللوجيستية على جودة المنتجات والخدمات
16	الفرع الثاني : العوامل المؤثرة في الخدمات اللوجستية
18	المبحث الثالث : الأداء اللوجستي ومؤشر القياس
18	المطلب الأول: مفهوم الأداء اللوجستي
19	الفرع الاول: تعريف الأداء اللوجستي
19	الفرع الثاني :عوامل تأثير على الأداء اللوجستي
21	الفرع الثالث :دور الأداء اللوجستي في الشركات والتجارة الدولية
22	المطلب الثاني: قياس الأداء اللوجستي
22	الفرع الاول: تعريف مؤشر القياس
23	الفرع الثاني:أنواع مؤشرات القياس وأهميتها في تحليل الأداء اللوجستي
25	المطلب الثالث: عناصر و أدوات مؤشر الأداء اللوجستي
25	الفرع الاول : عناصر مؤشر الأداء اللوجستي
26	الفرع الثاني : الأدوات والتقنيات المستخدمة في تحليل مؤشر الأداء اللوجستي
28	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني:الخدمات اللوجستية في الجزائر و ادائها خلال الفترة 2010-2020
30	تمهيد
31	المبحث الأول : مكانة الجزائر العالمية و العوامل المؤثرة على الخدمات اللوجستية
31	المطلب الأول : مكانة الجزائر العالمية حسب مؤشرات التنافسية و أداء الخدمات اللوجستية
31	الفرع الأول : مكانة الجزائر العالمية حسب مؤشر تمكين التجارة العالمية
33	الفرع الثاني : القدرة التنافسية للاقتصاد الجزائري حسب تقرير منتدى الاقتصاد العالمي
35	الفرع الثالث : مستوى أداء الخدمات اللوجسية في الجزائر
38	المطلب الثاني : قياس مؤشر أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري للجزائر في الاقتصاد 2010/2020
39	الفرع الاول : (كفاءة التخليص الجمركي عبر الحدود) :
41	الفرع الثالث: التوقيت

41	الفرع الرابع: مؤشر التتبع والتعقب
42	الفرع الخامس: مؤشر سهولة ترتيب الشحنات الدولية
42	المبحث الثاني : تحليل العوامل المؤثر على الخدمات اللوجستية في الجزائر
42	المطلب الأول : تحليل العوامل الخارجية المؤثر على الخدمات اللوجستية في الجزائر
43	المطلب الثاني : تحليل العوامل الخارجية المؤثر على الخدمات اللوجستية في الجزائر
48	المبحث الثاني : الحلول المقترحة لتحسين الخدمات اللوجستية في الجزائر
48	المطلب الأول : الحلول الداخلية المقترحة لتحسين الأداء اللوجستي في الجزائر
51	المطلب الثاني : الحلول الخارجية المقترحة لتحسين الأداء اللوجستي في الجزائر
54	الخلاصة
-	خاتمة عامة
	قائمة المراجع الاجنبية
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول		
الرقم	العنوان	الصفحة
(1)	الخصائص الرئيسية للمعرفة الضمنية مقابل المعرفة الصريحة	34
(2)	مكونات مؤشر تمكين التجارة العالمية لسنة 2016-الجزائر	35
(3)	مؤشرات تنافسية الاقتصاد الجزائري لسنة 2018	36
(4)	مؤشر أداء الخدمات اللوجستية، 2018 للجزائر، المغرب وتونس	39
(5)	العشر الدول الاولى في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية لسنة 2020	40
(6)	ترتيب الجزائر في مؤشر الأداء اللوجستي	40
(7)	قيمة المؤشر الفرعي لكفاءة الجمارك والتخليص الجمركي عبر الحدود في الجزائر خلال الفترة (2010-2020)	41
(8)	تطور قيم المؤشر الفرعي "البنية التحتية" خلال الفترة (2010-2020)	41
(9)	قيم المؤشر الفرعي لنوعية الخدمات اللوجستية خلال الفترة (2010-2020)	42
(10)	تطور قيمة المؤشر الفرعي التوقيت خلال الفترة (2010-2020)	42
(11)	تطور قيمة المؤشر الفرعي - التتبع والتعقب - في الجزائر خلال الفترة (2010-2020)	42
(12)	قيمة المؤشر الفرعي سهولة ترتيب الشحنات الدولية في الجزائر خلال الفترة (2010-2020)	43
(13)	: تصنيف الجزائر في مؤشر أداء اللوجستية العالمي (LPI) لعام 2020	44
(14)	إحصائيات توضح بعض الأرقام المتعلقة بكفاءة العمليات اللوجستية في الجزائر	45
(15)	بعض الإحصائيات المتعلقة بالبنية التحتية للنقل البحري في الجزائر	45

قائمة الأشكال		
الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مؤشرات المدخلات والنواتج في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية	04
02	مؤشر أداء الخدمات اللوجستية، 2018 للجزائر، المغرب وتونس	15

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
63	التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث	01
64	تقرير البنك الدولي لأداء الخدمات اللوجستية في الجزائر	02
65	تقرير البنك الدولي لمؤشرات أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر خلال للفترة 2010-2020	03

تمهيد :

من الصعب القيام بأية تجارة أو نشاط تجاري علمي لنقل البضائع والموارد المختلفة دون دعم لوجستي احترافي. هذا وتتضمن الخدمات اللوجستية عدة محاور من ضمنها النقل، والجرد، والتخزين، وبالتالي تلعب الخدمات اللوجستية دورًا رئيسيًا في تعزيز ودعم النمو الاقتصادي داخل الدولة، فتحسين أداء الخدمات اللوجستية يساهم في تحسن النشاط التجاري سواء من ناحية الصادرات أو الواردات، ومن ثمّ الميزان التجاري والأداء الاقتصادي ككل.

الخدمات اللوجستية تمثل العمود الفقري للتجارة العالمية، وفي ظل زيادة انتشار سلاسل التوريد على مستوى العالم، و جودة الخدمات اللوجستية في بلد ما يمكنه من تحديد إمكانية مشاركته في الاقتصاد العالمي من عدمها، وبالنظر إلى أن التجارة والخدمات اللوجستية تمس العديد من مجالات الاقتصاد، فقد يتعذر تكوين صورة كاملة لأداء البلد، وهذا هو السبب في أن مؤشر أداء الخدمات اللوجستية، وهو جزء وارد في تقرير الترابط من أجل المنافسة الذي يصدر مرة كل عامين من طرف البنك الدولي ، يُقيّم البلدان عبر عدد من المؤشرات، ويساعد المؤشر الحكومات على قياس تقدمها مع مرور الوقت ومقارنة ذلك مع بلدان مماثلة، إذ يأخذ بعين الاعتبار عوامل مثل استخدام القدرات والمهارات اللوجستية ونوعية البنية التحتية ذات الصلة بالتجارة وسعر الشحنات الدولية وتواتر وصول الشحنات إلى وجهاتها في الوقت المناسب.

وتقوم مجموعة البنك الدولي بتسجيل أداء البلدان في هذا المجال كل عامين منذ العدد الافتتاحي للتقرير والصادر في عام 2007، وتواصل البلدان مرتفعة الدخل، وخاصة في أوروبا الغربية، بشكل دائم ظهورها كزعماء عالميين في مجال الخدمات اللوجستية، وفي الواقع، سجلت البلدان مرتفعة الدخل في المتوسط درجات أفضل بكثير على مؤشر أداء الخدمات اللوجستية من البلدان منخفضة الدخل، فمن بين الثلاثين بلدًا ذات الأداء الأعلى، هناك 24 بلدًا أعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي.

أولاً : إشكالية الدراسة :

يعد أداء الخدمات اللوجستية عاملاً أساسياً للنمو الاقتصادي لكل بلد على حدى وقدرته التنافسية، ويؤدي عدم كفاءة الخدمات اللوجستية إلى زيادة تكلفة ممارسة أنشطة الأعمال وتقليص إمكانية التكامل مع سلاسل القيمة العالمية، وربما تتكبد البلدان النامية خسائر كبيرة للغاية في محاولاتها التنافس في السوق العالمية، ويمكن للحكومات استخدام مؤشر أداء الخدمات اللوجستية لفهم الصلة بين الخدمات اللوجستية والتجارة والنمو بشكل أفضل، والسياسات التي يمكن أن تضعها للتنافس على مستوى العالم.

و انطلاقاً مما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو واقع أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري للجزائر في الاقتصاد العالمي خلال الفترة 2010-2020 ؟

المقدمة

و يتفرع عن ها التساؤل الأسئلة الفرعية التالية :

- 1- هل تعمل الجزائر على تطوير البنى القاعدية بالشكل الذي يسهم في تطوير أداء الخدمات اللوجستية فيها ؟
- 2- ما هو مستوى أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر و مكانتها على المستوى العالمي في هذا المجال ؟
- 3- هل يساهم أداء الخدمات اللوجستية للتبادل التجاري في تنافسية الجزائر الدولية ؟
- 3- ما هي معوقات تطور أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري للجزائر ؟

ثانيا : فرضيات الدراسة :

للإجابة على التساؤل الرئيسي سوف نعتمد الفرضية الرئيسية التالية :

مستوى أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري للجزائر في الاقتصاد العالمي خلال الفترة 2010-2020 غير مرضية وتحد من تنافسيته الدولية .

و يتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

- 1- جهود الجزائر في تطوير البنى القاعدية لم يسهم في تطوير أداء الخدمات اللوجستية فيها بالشكل المطلوب .
- 2- مستوى أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر لا يؤهلها لمراتب متقدمة عالميا في هذا المجال.
- 3- لا يساهم مستوى أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري للجزائر في رفع تنافسيته الدولية .
- 4- تواجه الجزائر عقبات كثيرة تحول دون تطوير أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري فيها.

ثالثا : أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية النشاط اللوجيستكي في حد ذاته و الذي يعد عصب أي نشاط اقتصادي، فالخدمات اللوجستية تمثل العمود الفقري للتجارة العالمية، وفي ظل زيادة انتشار سلاسل التوريد على مستوى العالم، فإن جودة الخدمات اللوجستية في بلد ما يمكنه من تحديد إمكانية مشاركته في الاقتصاد العالمي من عدمها، هذه الجودة تترجم في مستويات الأداء التي تسجلها فيها، لهذا ارتأينا الوقوف على واقع هذا النشاط الحيوي في الجزائر و تحليل مستويات الأداء فيها خلال فترة الدراسة، و كذا المعوقات التي تحول دون تطوره إلى المستوى المنشود.

رابعا : أهداف الدراسة:

- تحليل وتقييم الأداء الحالي للخدمات اللوجيستية في الجزائر وتأثيرها على التبادل التجاري في الاقتصاد العالمي.
- تحديد المؤشرات الرئيسية لأداء الخدمات اللوجيستية في الجزائر وتحليل مدى تلبيتها احتياجات التجارة الدولية.
- دراسة التحديات والعوائق التي تواجه الجزائر في تطوير وتحسين خدمات اللوجستيات وتأثيرها على التبادل التجاري الدولي.
- تحليل أفضل الممارسات العالمية في مجال الخدمات اللوجيستية وتوصياتها لتعزيز أداء الجزائر في التجارة العالمية.
- تقديم استراتيجيات وتوصيات لتحسين أداء الخدمات اللوجيستية في الجزائر وزيادة مشاركتها في التجارة الدولية.

خامسا: منهج الدراسة :

سنعتمد في دراستنا على منهجين أساسيين هما :

- المنهج الوصفي : و سنعتمده للتعريف بمتغيرات الدراسة

- المنهج التحليلي : لتحليل مؤشرات أداء الخدمات اللوجيستية للجزائر

أما فيما يتعلق بمصادر المعلومات فسنعتمد بشكل رئيسي على تقارير صندوق النقد الدولي للفترة 2010-2020

سادسا: حدود الدراسة

- الحدود المكانية : الجزائر

- الحدود الزمانية: 2010-2020

سابعاً: الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: - قريد عمر، خليل سنا ، تقييم أداء قطاع اللوجستيكي في الجزائر وفق منهجية مؤشر الأداء

اللوجستي للبنك الدولي، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و إدارة الأعمال ، المجلد 11/ العدد 01(2022) جامعة بسكرة

ص. 10-28

و قد توصل إلى أن الأداء اللوجستي في الجزائر يعتبر الحلقة الأضعف في مجال التصدير و يصنف في المراتب متأخرة علميا و افريقيا و عربيا.

وجود اختلال كبيرة من حيث الوقت و الإجراءات ألامزة للإفراج الجمركي عن البضائع

لا تساهم البنية التحتية للجزائر في رفع تنافسيتها الدولية

الدراسة الثانية: - بن خاتم الله حمزة، فعالية إدارة اللوجستيك في تحسين تنافسية المؤسسة، جامعة محمد خيضر -بسكرة

، كلية العلوم الاقتصادية و الجارية و علوم التسيير-قسم علو الاقتصاد تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات ، 2021

و قد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج و م أهمها

المقدمة

- عدم وجود ثقافة و فكرة اللوجستيك بالمؤسسات الاقتصادية ، وكذلك عدم وجود المفاهيم الصحيحة للوجستيك على كل المستويات في الوطن ، و هذا نتيجة عدم قيامها بالأبحاث و محاكاة المؤسسات التي تنشط في نس المجال .
-تواجه ضعف المتعاملين الدوليين في مجال اللوجستيك ، و ذلك لنقص أو لندرة مقدمي الخدمات اللوجستيك و هذا نتيجة حادثة هذه الأداة، و عدم انتشارها إلا في الدول المتقدمة

الدراسة الثالثة : - د. همال فريدة، دراسة تحليلية لمؤشرات الأداء اللوجستي في الجزائر، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية- العدد الاقتصادي -عدد خاص 2018، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير - جامعة الجزائر3- وقد توصلت الدراسة إلى ان الجزائر لديها الكثير من نقاط الضعف التي تحول دون تطوير السلسلة اللوجستية في الجزائر و من أهمها غياب التطبيق الفعلي للمقاربة التسويقية و بروافدها الحيوية لدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية
غياب سياسة واضحة المعالم فيما يخص الخدمات اللوجستية من نقل التعريفات الجمركية و تأمينات
قلة الموانئ التجارية و تدني كفاءة الأسطول البحري
ثامنا : تقسيمات الدراسة :

سنقسم الدراسة إلى فصلين: فصل نظري سنتحدث فيه عن الخدمات اللوجيستية، و عن كيفية قياس أدائها.
الفصل الثاني تطبيقي سنقوم فيه بتحليل مؤشرات أداء الخدمات اللوجيستية في الجزائر خلال فترة الدراسة كما سنتطرق إلى معوقات تطورها.

للإجابة على التساؤلات المطروحة سابقا قسمنا دراستنا الى فصلين، فصل نظري و فصل تطبيقي تناولنا فيهما ما يلي :
الفصل الاول :

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول اللوجستيك

المبحث الثاني: الخدمات اللوجستية و العوامل المؤثرة فيها

المبحث الثالث : الأداء اللوجستي ومؤشر القياس

الفصل الثاني :

المبحث الأول : مكانة الجزائر العالمية و العوامل المؤثرة على الخدمات اللوجستية

المبحث الثاني : تحليل العوامل المؤثر على الخدمات اللوجستية في الجزائر

الإطار النظري

للخدمات اللوجستية و مؤشرات

قياسها

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

تمهيد :

تعتبر اللوجستية من المفاهيم الحديثة التي تم إدخالها في مجال الإدارة والتخطيط الإستراتيجي، وذلك لتحسين جودة المنتجات والخدمات وتوفير الوقت والتكاليف وتحقيق أعلى مستوى من الرضا للعملاء. تعد الخدمات اللوجستية أحد المجالات الحيوية في إدارة العمليات وسلسلة التوريد، حيث تهدف إلى توفير تدفق سلس وفعال للسلع والمواد والمعلومات من المصدر إلى العميل النهائي. ومن خلال تقديم خدمات متكاملة ومتناسقة، تساهم الخدمات اللوجستية في تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف وتعزيز رضا العملاء.

و يعتبر فهم الخدمات اللوجستية وأهميتها أساسياً لتحسين والتطوير في مجال سلسلة التوريد وإدارة العمليات. لذلك سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى تقديم الإطار النظري للخدمات اللوجستية وقياس مستواها و ذلك من خلال ما يلي.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول اللوجستية

المبحث الثاني: الخدمات اللوجستية و العوامل المؤثرة فيها

المبحث الثالث : الأداء اللوجستي ومؤشر القياس

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول اللوجستيك

إن تطور الذي عرفته إدارة اللوجستيك جعل منها إدارة مهمة خاصة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بل أصبح اللوجستيك ضمن استراتيجيات هذه الأخيرة، وتولي الاهتمام الكبير بإدارة اللوجستيك وهذا بغرض توفير السلع إلى العميل في الأسواق المستهدفة أي تلبية رغبات المستهلكين في اقل زمن ممكن بأقل تكلفه وأحسن جودة، فان إدارة اللوجستيك تمثل القاعدة الأساسية في العمليات التجارية و بناء على ماتقدم سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى مفاهيم العامة حول اللوجستيك.

المطلب الأول : نشأة وتطور اللوجستيك

تعد نشأة وتطور اللوجستيك من الجوانب الأساسية في فهم طبيعة هذا المجال وتطوره عبر الزمن. إن فهم تاريخ اللوجستيك يساعدنا في رؤية التحولات التي طرأت على هذا المجال والأفكار التي أدت إلى تطوره وتوسعه.

الفرع الأول : الفكر اللوجستي في الرياضيات والعلوم العسكرية

تعد الرياضيات والعلوم العسكرية من المجالات التي ساهمت في تطوير الفكر اللوجستي وتطبيقه في العمليات العسكرية وغيرها من المجالات. ففهم كيفية تطبيق المفاهيم الرياضية والعسكرية في اللوجستيك يعزز فعالية العمليات ويسهم في تحقيق التنسيق والتخطيط الفعال.

أول من استخدم كلمة "لوجوس" افلاطون الفيلسوف اليوناني في القرن الرابع قبل الميلاد، وهي تعني "نسبة"، "حساب"، "سبب"، "خطاب"، وهي الأصل لكلمة اللوجستيات في اللغة الإنجليزية. كما أشار العديد من المؤرخين واللغويين إلى أن الكلمة اللاتينية "Logisticus" لها نفس المعنى.

لكن، يجب الإشارة إلى أن مفهوم اللوجستية الحديث يختلف عن المفهوم الأصلي الذي استخدمه أفلاطون والإغريق، حيث يتعلق المفهوم الحديث بإدارة سلسلة التوريد وإدارة العمليات اللوجستية والتخزين والتوزيع وغيرها، في حين أن المفهوم الأصلي كان يشير إلى فن إدارة الجيش ونقل الأسلحة والإمدادات والمواد الغذائية إلى الجيش في المعارك. (الشايخي، 2011، صفحة 2)

أولاً: اللوجستيك في الرياضيات

كلمة اللوجستيك استخدمت لأول مرة في عام 1614 للدلالة على الأمور المتعلقة بالاستنباط العقلي، ثم استخدمت في عام 1656 للدلالة على فن العمليات الأولية للحسابات الرياضية، وقد أخذت هذه العمليات في التطور حتى عام 1727 حيث شملت اللوغريتمات، المنحنيات، الحسابات الفلكية، المعادلات والكسور كما نجد في الاقتصاد الرياضي نموذجاً رياضياً يسمى Model Logit ويرى واضعه أن اسم هذه المعادلة وهو Logit مستمد من Logistics

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

كما يشير مصطلح "اللوجستيك" في الرياضيات إلى دراسة المسائل المتعلقة بالمنطق والتراكيب وعمليات التحويل، والتي يمكن استخدامها في الحسابات والبرمجة والتحليل العددي والإحصاء. ويمكن تطبيق هذه الأفكار والمفاهيم على عدة مجالات، مثل تحليل البيانات وتحليل الأنظمة وحل المسائل الهندسية.

وتعد اللوجستيك الرياضية جزءًا من فروع الرياضيات التطبيقية والتي تهتم بتطبيق الأدوات والتقنيات الرياضية في مجالات مختلفة. وتشمل اللوجستيك الرياضية أيضًا دراسة النظرية الحسابية للخوارزميات والتحليل العددي والبرمجة الرياضية والأمثلة الرياضية. (Benjamin, 2005, pp. 191-193)

ثانيا: اللوجستيك في العلوم العسكرية

إن الكلمة اليونانية **LOGISTEUO** تعني قبل كل شيء أدار، واستخدم الجيش هذا المصطلح لتحديد الأنشطة التي تمكن من الجمع بين عاملين أساسيين في إدارة التدفقات هما: المكان والزمان. ففي القرن الرابع قبل الميلاد، سلط الضوء على الحاجة لاستعمال شاحنات الطعام أما الاسكندر الأكبر أمر بحرق جميع هذه العربات قبل الشروع في رحلته البحرية حول آسيا وذلك لكي لا تعيق تحركات جيشه، حيث فكر في سبق حركة جيوشه بتنظيم المؤنمة والإمدادات. أيضا القائد الروماني يوليوس قيصر انشأ وظيفة **LOGISTA** حيث يكلف الضابط بالاهتمام بتحركات الفيالق الرومانية من أجل تنظيم التخييمات الليلية وإنشاء مخازن في المدن المحتلة (محمد ب.، 2010-2009، صفحة 2)

في القرن 17 بفرنسا وبالضبط عام 1670 اقترح أحد مستشاري الملك لويس الرابع عشر حلا للمشاكل الإدارية المتزايدة التي ظهرت بالجيش في تلك العصور، وكان الاقتراح بعمل رتبة تسمى «**Marechal General de Logis**» : كانت مسؤولياته عبارة عن التخطيط، اختيار المواقع، تنظيم التنقلات والإمداد. أما سنة 1806 نابليون الأول أنشأ مجموعة عسكرية خاصة بالإدارة وهي عبارة عن مجموعات من الحرس الإمبراطوري تتألف من الخبازين والخبازين والحرفيين مكلفين بضمان تموين جيوش نابليون والجيوش الملكية. وفي سنة 1836 تم تقسيم الجيش إلى خمسة قطاعات: الاستراتيجية، التكتيكي، اللوجستي، الهندسي، التكتيكات الصغيرة. وعرف اللوجستيك آنذاك بفن تحريك الجيوش. وفي الحرب العالمية الثانية كان اللوجستيك أحد عوامل انتصار جيوش الحلفاء أثناء هبوطهم على شواطئ نورماندي في جوان 1944 وما أن وضعت الحرب العالمية أوزارها حتى بدأ ظهور دراسات ترمى إلى تطبيق اللوجستيك في مجال الأعمال . (محمد ب.، 2010-2009، صفحة 3)

الفرع الثاني: الفكر اللوجستي في المؤسسة

في بداية الستينات من القرن الماضي ظهر التفكير اللوجستي بالمؤسسات الصناعية، ولكن تطبيقه فعليا كان في منتصف السبعينات في الولايات المتحدة الأمريكية وأوائل الثمانينات في أوروبا. علما أن اللوجستيون العسكريون المنتهية خدمتهم هم من أصبحوا الممثلين الأوائل للوجستيك المؤسسة بالإضافة إلى الباحثين في مجال العلوم الإدارية مثل **Heskett** : في الو أ، م .

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

Tixier ColMathe في فرنسا فالفكر اللوجستي المدني وضع بالتوازي مع التفكير اللوجستي العسكري وذلك باختلاف الغايات والأهداف ولكن المشاكل الأساسية تبقى نفسها.

يرى كل من، **Lampert et Stock** أن تاريخ مصطلح اللوجستيك يرجع إلى عام 1901 حيث أجريت دراسة بالو .م. أ حول التكاليف والعوامل التي تؤثر في توزيع منتجات المزارع، وهو ما اعتبره الكاتبان أول دراسة في اتجاه ما يعرف الآن باللوجستيك. وقام بتلك الدراسة J.CROWEL. أما أول الكتابات التي ركزت على جعل الجوانب اللوجستية ضمن عمليات التسويق خاصة في الجانب المادي من العمليات. ما قام به clark انه 1992 من خلال كتاب clark.f.Principle of marketing.1922

ومما تجدر الإشارة إليه أنه منذ الثمانينات من القرن الماضي باتت الهياكل التنظيمية لكبرى الشركات تتضمن إدارة اللوجيستيات في مكان الصدارة منها كما أنه في سياق العولمة التي نفذت الشركات المتعدية الجنسيات Transnationa Corporations متوسلة بأحدث منجزات الثورة التكنولوجية أصبح الإنتاج والتسويق والتمويل كونيًا ذلك أن تلك الشركات ابتدعت نظاماً جديداً للتقسيم الدولي للعمل يقوم على تجزئة العملية الإنتاجية لإنتاج السلعة بين عدة دول أي القيام بعملية تفكك رأسي على مستوى الصناعة ثم إجراء عمليات تكامل أفقي و رأسي على المستوى العلمي وبما يكفل الاستفادة من اقتصاديات الحجم . (حمزة، 2020-2021، صفحة 8)

أما عام 1973 جعل *Heskett* اللوجستيك كمجال إداري متكامل يواجه الرهانات الإستراتيجية والمشاكل التنظيمية اللوجستية في *La fonction logistique dans entreprise* بعده 1976 سنة 'I في كتابه *Lambillotte* ويقدم الوظيفي والتنظيمي، أما Porter عام 1980 حدده كميزة تنافسية ممكنة للشركات وذلك من خلال سلسلة القيمة (محمد ب.، 2009-2010، صفحة 4)

في عام 1983 رؤية جديدة ظهرت بفرنسا من خلال كتاب *La logistique d'entreprise* « لكل من TIXIER.D MATHE.H، هي رؤية تقترح منهج إستراتيجي وتنظيمي لتحسين المشاكل التشغيلية، وأنشأت من خلال الجمع بين ثلاثة أفكار مختلفة : النهج التسويقي ، TEXIER و نهج النقل والتوزيع المادي . (محمد ب.، 2010-2009، صفحة 4)

المطلب الثاني : مفهوم وأسباب ظهور اللوجستيك و أهدافه

فهم المفهوم العام للوجستيك وأسباب ظهورها يعد أساساً لفهم دورها وأهميتها في سلاسل التوريد وإدارة الموارد. يتناول هذا المطلب الجوانب المرتبطة بتعريف اللوجستيك وتحديد سبب ظهورها و أهداف وأهمية وظيفة اللوجستيك.

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

الفرع الأول : مفهوم اللوجستيك

مفهوم اللوجستيك في المجال العسكري ، وهي تقنية النقل والإمدادات للقوات العسكرية وذلك لضمان وصول المؤن والذخائر في الوقت المناسب وبأحسن الطرق . نتيجة للنجاحات التي حققها في المجال العسكري ، انتقل هذا المصطلح إلى المجال الاقتصادي إلا أن الأمر كان معقد لصعوبة وضع تعريف واضح ومحدد للمفهوم ، حيث كان هناك بعض الغموض في التمييز بين التعريف اللوجستيات وبين النقل والتوزيع ، غير أن مفهوم اللوجستيات أشمل وأوسع وذلك لأنه يربط بين جميع هذه الأنشطة في آن واحد وهذا ما أدى إلى وجود عدة تعريفات :

– **الجمعية الأوروبية اللوجستية** : عرفت اللوجستيات على أساس وظائفها : " تنظيم المواد وتخطيطه ، ومراقبته وتنفيذه بدءاً من مرحلة شراء أو تحضير المواد الخام الأولية ، ثم مرحلة التصنيع والإنتاج ، ومرحلة التوزيع والتسويق إلى المستهلك النهائي ، لإشباع متطلبات السوق أو الزبائن ، ولكن بأقل استخدام لرأس المال".

– **مجلس إدارة اللوجستيات بأمريكا** : " اللوجستيات هي تلك العملية الخاصة بتخطي وتنفيذ ورقابة التدقيق والتخزين الكفء والفعال للمواد الخام والسلع النهائية و المعلومات ذات العلاقة وذلك من مكان الإنتاج إلى مكان الاستهلاك بغرض تحقيق متطلبات العملاء". (فريده، 2018، الصفحات 297-298)

كما يعرف اللوجستيك على أنه عملية شاملة تشمل التخطيط والتنفيذ والتحكم في تدفقات السلع والخدمات من المورد إلى العميل بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة، وتتضمن هذه العملية مراقبة وتنسيق العمليات المختلفة المرتبطة بالإنتاج والنقل والتخزين والتوزيع وإدارة العلاقات مع الموردين والعملاء. كما تستخدم اللوجستيات التكنولوجيا والأدوات المتطورة لتحقيق هذه الأهداف. وهي تعد جزءاً حاسماً من سلسلة التوريد وتساهم في تحسين كفاءة وفعالية العمليات التجارية وتلبية احتياجات العملاء. (chistopet, 2016, p. 2)

ومن خلال كل هاته التعاريف يمكننا أن نعرف العملية اللوجستية على أنها عبارة عن سلسلة كاملة من الخدمات منضمة و مراقبة تغطي جميع العمليات من مكان الإنتاج وصولاً إلى المستهلك النهائي، و تتوافق مع كل من الوصيفة التنظيمية و النشاط الاقتصادي للشركة عن طريق نضام معلوماتي محكم.

الفرع الثاني : منافع اللوجستيك .

من خلال ما تقدم يتبين ان للوجستيك منافع اربعة و هي : (شريفية، 2021، الصفحات 47-49)

– **المنفعة المكانية** : تتيح للمستهك الحصول على السلعة في المكان المناسب وتتضمن اختيار الأماكن المتوقع أن يجد فيها المستهلك الساعة من مكان إنتاجها إلى أماكن استهلاكها مع مراعاة المناطق والأماكن الموزعة لها ، وكمثال على ذلك سكان المناطق الباردة يحتاجون إلى تجهيزات التدفئة والملابس الشتوية في حين لا يحتاجها سكان المناطق الحارة ومن هنا ترجع هذه المهمة للمنتج أو الوسيط لأن المنتج في هذه الحالة قد عمل على توفير منفعة سكانية للمستهلك .

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

- **المنفعة الزمنية** : تحقق هذه عن طريق التخزين (الاحتفاظ بالمنتج) ثم تقديمه للمستهلك في لوقت الذي يطلبه فيه وكمثال على ذلك المحاصيل الزراعية تنتج في مواسم معينة من السنة وبفضل التخزين نجدها متاحة طول السنة .
- **المنفعة الحيازية** : تتحقق من خلال عملية البيع ودور الوسيط في هذه الحالة هو نقل ملكية المنتجات من طرف لآخر أي من المنتج إلى المستهلك حتى يتمكن هذا الأخير من الحصول عليها واستخدامها والانتفاع بها.
- **المنفعة الشكلية / القيمة** : وهي القيمة التي يدركها المستهلك في السلعة أو الخدمة عندما تأخذ شكلا معيناً فإن الوسطاء يضيفون المنفعة الشكلية إلى السلعة عن طريق تجزئتها وبيعها في عبوات صغيرة تتناسب مع حاجات العملاء وعرضها في أماكن تساعدهم على عرضها .

الفرع الثالث : لأنواع اللوجستيك .

هناك عدة للوجستسك ويمكن التميز بينها بحسب أهدافها وطريقة عملها : (سنا، 2022 ، الصفحات 15-16)

❖ **لوجستيك المشتريات (التموين)** : وهو إدارة الإمدادات الخاصة بالتموين اللازم لتصنيع مواد تامة الصنع أو نصف مصنعة وهناك ثلاث طرق لإدارة التموين في المؤسسة :

- في الوقت المناسب : أين يتم استلام التموينات المطلوبة عند الحاجة إليها لإكمال عملية الإنتاج وليس قبل وهذا لتجنب عملية التخزين .

- متزامن مع الانتاج : يتم التخطيط للإمداد لاستباق احتياجات الإنتاج وبهذه الطريقة تعلم المؤسسة مسبقاً آجال وكمية التموينات المراد استلامها .

- مخزون الأمان : أي الاحتفاظ بمخزون إضافي من التموينات للتعامل مع تقلبات السوق أو التأخير في الاستلام من الموردين .

❖ **لوجستيك الإنتاج** : ويغطي جميع العمليات اللوجستية بدأ من شراء المواد الخام وصولاً إلى تصنيع المنتج .

❖ **لوجستيك التوزيع** : ويسمى أيضاً بلوجستيك النقل ويهدف إلى ضمان التسليم السريع والفعال للمنتج للعميل حيث من غير المجدي امتلاك منتج جيد وعملي وبسعر جيد إذا لم يصل الزبون في الوقت والشكل والكمية المتفق عليها ويمكن أن تكون لوجستيات التوزيع :

- مباشرة : الشركة المنتجة مسؤولة عن توزيع منتجاتها مباشرة للمستهلكين النهائيين .

- غير مباشرة : وهنا يظهر المستوردون أو تجار الجملة والتجزئة كوسيط بين المنتج والمستهلك اللوجستيك العكسي : يشير

اللوجستيك العكسي إلى جميع العمليات الهادفة لاسترداد وإرجاع المنتجات التي لم يرق للزبون شرائها وتميز هنا بين

لوجستيات المسترجعات وهي الأكثر شيوعاً بفضل التجارة الإلكترونية وهي تسمح بمعالجة الطلبات المسترجعة إلى مراكز

التوزيع ولوجستيك النفايات والتي تتضمن إعادة تدوير النفايات ومعالجتها لإعادة الاستفادة منها أو القضاء عليها لتفادي

الإضرار بالبيئة .

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

الفرع الرابع : أسباب ظهور اللوجستيك

- ظهور اللوجستيك يمكن تفسيره بعدة عوامل وأسباب، ومن بينها: (عطية، 2014، الصفحات 49-39)
- **الخبرات العسكرية:** لقد ظهر مفهوم اللوجستيك أساسا في المنظمات العسكرية وبصفة خاصة خلال الحرب العالمية الثانية التي شهدت أكبر وأدق عمليات اللوجستيك العسكري تم خلالها نقل الآلاف من المعدات والأفراد والأغذية
 - **تطور مفهوم التحليل الكلي لعناصر التكلفة:** يقوم هذا المفهوم على تحليل عناصر تكاليف الأنشطة المرتبطة ببعضها البعض، حيث ساعد التحليل الكلي لعناصر التكلفة اللوجستية على مزج أنشطة اللوجستيك المختلفة
 - **تطور مدخل النظم:** إن مدخل النظم لا يعتمد على التخصص كأساس لتكوين الوظائف، وإنما يعتمد في تكوين هذه الأخيرة على تجميع الأنشطة ذات علاقات الارتباط القوية. ولقد ساهم هذا المدخل بشكل مباشر في حصر مختلف الأنشطة المرتبطة بعملية تدفق المواد ووضعها داخل إطار إداري موحد وهو الإطار الخاص بإدارة اللوجستيك
 - **زيادة التنافسية في الأسواق:** حيث تسعى الشركات إلى تقديم خدمات أفضل ومنتجات ذات جودة عالية للحفاظ على مكانتها في الأسواق المختلفة.
 - **تزايد تعقيد سلاسل التوريد:** حيث أصبحت عمليات التوريد تتطلب تنسيقاً وتعاوناً بين العديد من الجهات المختلفة، مما يتطلب تخطيطاً دقيقاً وإدارة فعالة للمخزون والنقل والتوزيع.
 - **التطور التقني والتكنولوجي:** حيث ساهمت التقنية والتكنولوجيا في تطوير وتحسين عمليات الإنتاج والتصنيع والتوزيع والنقل، مما جعل الحاجة للتحكم الفعال في هذه العمليات أكثر أهمية.
 - **العولمة والتجارة الدولية:** حيث أدت زيادة التجارة الدولية والتحول نحو العولمة إلى زيادة الطلب على توصيل البضائع والمواد بشكل سريع وفعال.
 - **التغيرات الاقتصادية والاجتماعية:** حيث أدت التغيرات الاجتماعية والاقتصادية إلى زيادة الطلب على الخدمات اللوجستية المتكاملة التي تتضمن توفير المواد والخدمات بأسعار مناسبة وجودة عالية وفي الوقت المحدد.
 - **الحاجة لتحسين الجودة والكفاءة:** حيث تلعب اللوجستيك دوراً حاسماً في تحسين جودة الإنتاج وكفاءته، وذلك من خلال تحسين عمليات الإنتاج والتوزيع والتخزين والنقل والتسليم. (Kilubi, 2019, pp. 687-693)
 - **الجمعيات والمجالات المتخصصة:** يعود الفضل في تطور اللوجستيك وظهوره بالشكل الحالي لمساهمة المختبرين ، وذلك من خلال الجمعيات التي ساهمت بشكل كبير في إضفاء الطابع الرسمي للمعرفة. والجدول رقم يوضح أهم الجمعيات التي ساعدت على تطور اللوجستيك. (chistopet, 2016, pp. 3-9)

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

الفرع الخامس : أهداف وأهمية وظيفة اللوجستيك

تعتبر اللوجستيات ذات أهمية كبيرة للشركات والمؤسسات في عصر العولمة، حيث تساعد في تحسين الكفاءة والجودة وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية.

ومن أهم أهداف اللوجستيات تلبية احتياجات العملاء وتلبية الطلب على السلع والخدمات بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب، وتحقيق أعلى مستويات الرضا للعملاء.

وتساعد اللوجستيات أيضًا في تحسين سلسلة التوريد، حيث يتم الحصول على السلع بأسعار مناسبة وجودة عالية، كما تساعد في تحسين العلاقات بين الموردين والعملاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

كما تساعد اللوجستيات في تحقيق التنمية المستدامة، حيث يتم الحفاظ على الموارد والحد من النفايات وتحسين إدارة المخلفات (Lambert.d.m.cooper.m.c.pagh.j.d, 1998, pp. 1-19)

تُعد اللوجستيات (الإدارة اللوجستية) أحد أهم عوامل نجاح أي عملية تجارية، فهي تشمل العديد من العمليات التي تُسهم في إدارة سلسلة التوريد وتحقيق الربحية وتحسين تجربة العملاء. ويمكن تلخيص أهمية اللوجستيات فيما يلي : (محمد ح.، 2019، الصفحات 71-86)

- **تحسين تجربة العملاء:** بإدارة سلسلة التوريد وتخزين وتوزيع المنتجات بشكل سليم، تتمكن الشركات من تحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بسرعة وفعالية.
- **زيادة الربحية:** يمكن للشركات تحقيق الربحية بفعالية أكبر من خلال تحسين العمليات اللوجستية، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف.
- **تحسين الإنتاجية:** يعتبر الإدارة اللوجستية من أهم العوامل التي تساعد في تحسين الإنتاجية، حيث تساعد في تحسين عمليات الإنتاج وتقليل الوقت المستغرق لإنجازها.
- **زيادة فعالية إدارة سلسلة التوريد:** يعتبر تحسين إدارة سلسلة التوريد من الأمور الحيوية في العمليات اللوجستية، فهي تساعد في تخفيض التكاليف وتحسين الجودة والتوقيت والتخزين والتوزيع.
- **تحسين العلاقات التجارية:** يمكن للإدارة اللوجستية أن تحسن العلاقات التجارية بين الشركات المختلفة في سلسلة التوريد، وذلك من خلال توفير معلومات دقيقة وموثوقة وتحديد المناطق التي يمكن تحسينها في العمليات. (جميلة، 2014، صفحة 20)
- **توفير الوقت والجهد:** يساعد إدارة اللوجستيات في توفير الوقت والجهد، حيث تعمل على تقليل الأخطاء والتوقفات وزيادة سرعة التوريد والتوزيع.
- **تحسين الاستجابة للطلب:** تساعد إدارة اللوجستيات في تحسين الاستجابة للطلبات، حيث يتم تخزين المنتجات بشكل صحيح وتوزيعها في الوقت المناسب لتلبية احتياجات العملاء.

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

- تحسين الصورة العامة للشركة: تؤثر إدارة اللوجستيات على الصورة العامة للشركة، حيث يمكن للشركات الناجحة في تحسين العمليات اللوجستية أن تكون ذات مكانة عالية في السوق وتحتل مكانة رائدة في صناعتها
- توفير التكاليف: تحسن إدارة اللوجستيات الكفاءة والفعالية في إدارة سلسلة التوريد، مما يؤدي إلى توفير التكاليف وزيادة الأرباح.
- تحسين الاستدامة: يمكن لإدارة اللوجستيات أن تساهم في تحسين الاستدامة والحد من التأثير البيئي لعمليات النقل والتخزين والتوزيع، وذلك من خلال استخدام التقنيات الحديثة والمتطورة والحرص على استخدام وسائل النقل الصديقة للبيئة.
- تحسين الأمن والسلامة: تعمل إدارة اللوجستيات على تحسين الأمن والسلامة في سلسلة التوريد، حيث يتم التحكم في الخطر والتخفيف منه من خلال استخدام التقنيات الحديثة والتدريب المستمر للموظفين.
- تحسين الإدارة والتخطيط: تساعد إدارة اللوجستيات في تحسين إدارة وتخطيط العمليات، حيث يتم تنسيق جميع العمليات المتعلقة بسلسلة التوريد بشكل فعال، وتتم متابعة العمليات بشكل دوري والعمل على تحسينها باستمرار. (محمد ح.، 2019، الصفحات 71-89)

- تحسين كفاءة التخزين والتوزيع: يهدف إلى تحسين عمليات التخزين والتوزيع لضمان توفير المنتجات والخدمات في الوقت المناسب وبكفاءة عالية.
- تحسين استخدام التكنولوجيا: يهدف إلى تحسين استخدام التكنولوجيا في عمليات اللوجستيات وتحسين كفاءة العمليات اللوجستية وجعلها أكثر دقة وسلاسة. (عزت، 2016، الصفحات 25-30)

بشكل عام، فإن إدارة اللوجستيات تلعب دوراً حيوياً في تحسين كفاءة سلسلة التوريد وتوفير التكاليف وتحسين جودة المنتجات وتحسين العلاقات التجارية وتحسين الاستدامة والأمن والسلامة، وذلك من خلال تحسين إدارة وتخطيط العمليات وتحسين توقيت التسليم والتخزين والتوزيع والاستجابة للطلبات بشكل فعال.

المبحث الثاني: الخدمات اللوجستية و أدائها

يشكل اللوجستيك عنصراً أساسياً في تحقيق النمو الاقتصادي وتحسين الجودة والكفاءة في مجال الأعمال التجارية. تعتبر الخدمات اللوجستية جزءاً أساسياً من نظام اللوجستيات، حيث تشكل جزءاً هاماً من القيمة المضافة للمنتجات والخدمات وتؤثر بشكل كبير على النمو الاقتصادي، يتمحور هذا المبحث حول الإطار النظري للخدمات اللوجستية ومستواها، وتهدف إلى تسليط الضوء على مفهوم اللوجستيك وأسباب ظهورها، وأهدافها وأهميتها، وتوضيح مفهوم الخدمات اللوجستية وأنواعها، ودراسة أداء الخدمات اللوجستية والعوامل المؤثرة فيها، ودور الخدمات اللوجستية في تحسين جودة المنتجات والخدمات

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

المطلب الأول: مفهوم و انواع الخدمات اللوجستية

تعتبر الخدمات اللوجستية جزءًا حيويًا من إدارة سلاسل التوريد الحديثة. تهدف إلى توفير الكفاءة والفعالية في عمليات التخزين والتوزيع والنقل، وتلبية احتياجات العملاء بشكل متكامل. يشمل مفهوم الخدمات اللوجستية مجموعة واسعة من الأنشطة التي تتعامل مع السلع والمواد والمعلومات والخدمات على طول سلسلة التوريد. من خلال فهم مفهوم وأنواع الخدمات اللوجستية، يمكن للشركات تحسين أدائها وتحقيق التنافسية.

الفرع الأول: مفهوم الخدمات اللوجستية

تعد الخدمات اللوجستية من الجوانب الهامة للنشاط الاقتصادي الحديث، وتعني بكافة الخدمات التي تؤدي إلى توفير السلع والمواد اللازمة للأنشطة الاقتصادية من المنتج إلى المستهلك، بالإضافة إلى إدارة المخزون والتخزين والتوزيع والنقل والتغليف والتغطية البحرية والجوية والبرية. وتسعى الخدمات اللوجستية إلى تحسين تدفق المنتجات والخدمات وتوفيرها بكفاءة وجودة عالية، وتقليل التكاليف وتحسين الجودة والمرونة في التعامل مع العملاء و في ما يلي تعريف الدقيق للخدمات اللوجستية (Ballou, 2004, p. 5)

فهي العملية الشاملة لتخطيط وتنظيم وتنفيذ حركة المواد والمعلومات والخدمات من نقطة الأصل إلى نقطة الاستهلاك بشكل فعال وفي الوقت المناسب وبتكلفة معقولة، وذلك بالتعاون والتنسيق بين الشركات والجهات الحكومية والمؤسسات ذات الصلة. وتشمل الخدمات اللوجستية مجموعة واسعة من الأنشطة مثل النقل والتخزين والتغليف والتوزيع وإدارة الأوراق المالية والإدارة الإلكترونية للمخزون وغيرها من الخدمات الأخرى. (محمد ا.، 2014، صفحة 5)

و تعرف الخدمات اللوجستية (Logistics Services) بأنها مجموعة من الأنشطة التي تتم في إطار إدارة سلسلة الإمداد (Supply Chain Management)، والتي تتضمن تخطيط وتنسيق حركة وتخزين المواد والسلع والمنتجات، وتوفير الخدمات اللوجستية المختلفة، مثل النقل والتخزين والتغليف والتسويق والإدارة المالية وغيرها، بهدف تلبية احتياجات العملاء وتحقيق أهداف الشركة بكفاءة وفعالية. وتتمثل أهمية الخدمات اللوجستية في تحسين الكفاءة والفاعلية في تدفق المواد والسلع والمنتجات في سلسلة الإمداد، وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتحقيق توقيت التسليم المحدد وتخفيض التكاليف وتحسين مستوى الرضا لدى العملاء. (العمرى، 2018، صفحة 25)

أي أن الخدمات اللوجستية مجموعة الأنشطة والخدمات التي تسهل وتدعم عمليات النقل والتخزين والتوزيع وإدارة السلع والمواد من المصدر إلى المستهلك النهائي. وتشمل هذه الخدمات التخطيط اللوجستي وإدارة المخزون والتوزيع وإدارة النقل والتعبئة والتغليف والتوصيل والإعداد والتجميع والتخزين وإدارة العودة والإدارة العامة للمعلومات. وتهدف الخدمات اللوجستية إلى توفير مستوى عالٍ من الجودة والكفاءة والتكلفة المنخفضة لتلبية احتياجات العملاء وزيادة رضاهم وتحقيق الربحية للمؤسسة. (جمعية اللوجستيات السعودية ، 2018، صفحة 14)

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

الفرع الثاني: أنواع الخدمات اللوجستية

تتضمن الخدمات اللوجستية عدة أنشطة وخدمات مختلفة تهدف جميعها إلى توفير التنسيق والتنظيم اللازم لجميع المراحل اللازمة لنقل وتوصيل البضائع والخدمات من مصدرها إلى وجهتها بأقل تكلفة وبأقصر وقت ممكن. وتشمل الخدمات اللوجستية ما يلي: . (علي، 2014، الصفحات 73-86)

- النقل والتخزين (Transportation and Warehousing):

تشمل هذه الخدمات اللوجستية النقل والتخزين للمنتجات والبضائع من المورد إلى المستهلك، حيث يتم تخزين المنتجات في مستودعات وتحميلها على وسائل النقل المختلفة (الشاحنات، السفن، الطائرات، إلخ) لنقلها إلى العملاء أو النهوض بها للمزيد من التصنيع أو التوزيع. تعتبر هذه الخدمة أساسية لأي سلسلة توريد ناجحة.

- الإمداد (Procurement):

تتضمن خدمات الإمداد شراء المنتجات والمواد الخام والخدمات اللازمة لعملية الإنتاج والتصنيع والتسويق. وتمثل أهمية هذه الخدمة في الحفاظ على مستويات الإنتاج والإنتاجية المطلوبة، بالإضافة إلى تحقيق الاقتصاد في تكاليف الإنتاج.

- التغليف والتعبئة (Packaging and Labeling):

تشمل هذه الخدمات اللوجستية تغليف وتعبئة المنتجات بأسلوب يساعد على الحفاظ عليها وتحسين جاذبيتها وسهولة التخزين والنقل. وتشمل التغليف أنواع مختلفة من الحاويات والعلب والأكياس والصناديق والتعبئة تحديد مواصفات ورصع المنتجات بما في ذلك المعلومات اللازمة للتوجيه والتعريف. (الرحمان، 2014، الصفحات 207-233)

- الخدمات اللوجستية المتكاملة (Integrated Logistics Services)

تتضمن هذه الخدمة توفير حلول لوجستية شاملة للعملاء، وتشمل التخزين والنقل والإدارة المالية وخدمات الجمارك. وهي تهدف إلى توفير حلول تتناسب مع احتياجات العملاء وتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.

- الخدمات اللوجستية الدولية (International Logistics Services)

تشمل هذه الخدمة نقل المنتجات والسلع عبر الحدود الدولية والتخليص الجمركي وإدارة المخزون. وتشمل أيضًا تحديد القوانين واللوائح الدولية والمحلية والتي يجب الامتثال لها عند نقل السلع عبر الحدود.

- الخدمات اللوجستية المتخصصة: وتشمل خدمات مثل الإدارة اللوجستية للعمليات الإنتاجية، والتخطيط للعمليات

اللوجستية وتصميم النظم اللوجستية والتدريب والتطوير.

- الخدمات اللوجستية الداخلية: وتشمل خدمات مثل الإدارة اللوجستية الداخلية وإدارة المخزون وتنظيم الإنتاج وإدارة الجودة

والتخطيط والتنسيق بين الأقسام المختلفة للشركة.

- الخدمات اللوجستية المتعلقة بتقنية المعلومات: تشمل الخدمات المتعلقة بتحليل البيانات وإدارة قواعد البيانات وتقنيات

التتبع والمراقبة وتحسين العمليات اللوجستية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والروبوتات والأتمتة

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

- الخدمات اللوجستية المتعلقة بالعودة وإدارة العمليات العكسية: تشمل الخدمات المتعلقة بإدارة عمليات إعادة المنتجات وإعادة التوجيه والتخلص من المخلفات والتأكد من تلبية متطلبات العملاء وتحسين جودة المنتجات.
- الخدمات اللوجستية الإستشارية: تشمل الخدمات التي توفرها الشركات والمؤسسات المتخصصة في مجال اللوجستيات لمساعدة الشركات الأخرى في تحسين عملياتها اللوجستية وتقديم النصائح والتوجيهات والحلول المبتكرة.
- الخدمات اللوجستية المتعلقة بالتدريب والتطوير: تشمل الخدمات التي توفرها الشركات والمؤسسات المتخصصة في مجال اللوجستيات لتدريب وتطوير العاملين في هذا المجال وتحسين كفاءتهم ومهاراتهم ومعرفتهم بأحدث التقنيات والأدوات والممارسات في مجال اللوجستيات.
- الخدمات اللوجستية المتعلقة بالتصنيع والإنتاج: تشمل الخدمات المتعلقة بإدارة سلاسل التوريد للشركات المصنعة وتحديد الاحتياجات من المواد الخام وإدارة المخزون وتنظيم العمليات الإنتاجية لتحقيق أقصى درجات الكفاءة والجودة وتوصيل المنتجات في الوقت المحدد. (Mangan, 2016, p. 65)

المطلب الثاني : اهداف و اهمية الخدمات اللوجستية

تعد الخدمات اللوجستية من العناصر الحيوية في تحقيق أهداف الشركات والمؤسسات التجارية، حيث تهدف هذه الخدمات إلى تحسين وتطوير العمليات اللوجستية والتي تشمل الإنتاج والتخزين والتوزيع والنقل وغيرها. وتهدف هذه الخدمات إلى تحقيق العديد من الأهداف التي من بينها تحسين الكفاءة والفعالية في العمليات اللوجستية وتحسين الجودة والتواصل مع العملاء وتقليل التكاليف والمخاطر، بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية وتعزيز الإستدامة البيئية. وبالتالي، فإن الخدمات اللوجستية تلعب دوراً حيوياً في تعزيز تنافسية الشركات والمؤسسات التجارية على المستوى المحلي والعالمي، وتساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات التجارية.

الفرع الأول :أهداف الخدمات اللوجستية

- تعد الخدمات اللوجستية من الأنشطة الحيوية في سلسلة التوريد والإنتاج للشركات والمنظمات، حيث تهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية العمليات اللوجستية وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة. ومن بين أهم أهداف الخدمات اللوجستية::
- تحسين إدارة سلسلة التوريد: ويتمثل هذا الهدف في تحسين تخطيط وتنسيق وتنفيذ النشاطات ذات الصلة بالتوريد والتخزين والإنتاج والتوزيع لتلبية متطلبات العملاء
- تقليل التكاليف: ويتعلق هذا الهدف بتحليل العمليات وتحديد الأنشطة التي يمكن تحسينها وتوفير التكاليف من خلال تقليل العمالة أو تقليل الأخطاء في عمليات التوريد. (عيسى، 2012، الصفحات 189-213)
- تحسين الجودة: ويهدف هذا الهدف إلى توفير منتجات وخدمات ذات جودة عالية للعملاء من خلال الرصد المستمر والتحسين المستمر في عمليات اللوجستية

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

- تحسين تسليم المنتجات: ويتمثل هذا الهدف في تقليل مدة التسليم وتحسين دقة التسليم لتلبية متطلبات العملاء في الوقت المحدد. (الغامدي، 2009، الصفحات 53-82)
- تحسين الاتصال بين جميع الأطراف: ويتمثل هذا الهدف في تحسين التواصل والتنسيق بين جميع الأطراف ذات العلاقة في سلسلة التوريد من الموردين وحتى العملاء لتحسين أداء اللوجستيات.
- زيادة رضا العملاء: ويتعلق هذا الهدف بتلبية متطلبات العملاء بطريقة فعالة وسريعة وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم لزيادة رضاهم وإثراء تجربة العملاء. (الشويخ، 2015، الصفحات 21-34)
- تحسين الكفاءة والفاعلية: ويهدف هذا الهدف إلى تحسين الكفاءة والفاعلية في عمليات اللوجستيات عن طريق تحليل وتحسين العمليات واستخدام التكنولوجيا الحديثة. (العلي، 2013، الصفحات 13-28)
- توفير خدمات لوجستية متكاملة: ويهدف هذا الهدف إلى تقديم خدمات لوجستية متكاملة تتضمن تخزين المنتجات وتوزيعها ونقلها بطريقة فعالة وسريعة. (بخش، 2011، الصفحات 1-15)
- تحسين تخزين المنتجات: ويتعلق هذا الهدف بتحسين إدارة المخزون وتخزين المنتجات في المستودعات بطريقة فعالة وتحسين جودة المنتجات وتوافرها في الوقت المحدد.
- تقليل التكاليف: ويتعلق هذا الهدف بتحسين تحليل التكاليف وتحسين إدارة التكاليف والتقليل من النفقات العامة وتحسين إدارة التكاليف اللوجستية.
- تحسين وتطوير العمليات اللوجستية: يمكن تحسين وتطوير العمليات اللوجستية من خلال تطبيق التكنولوجيا الحديثة والتحسينات المستمرة، مما يؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات وتحسين الأداء اللوجستي..
- تحقيق الاستجابة السريعة: يمكن تحقيق الاستجابة السريعة للاحتياجات اللوجستية من خلال توفير خدمات لوجستية فعالة ومرنة، وتحسين عمليات التوصيل والتسليم.
- تحسين الإدارة اللوجستية: يمكن تحسين إدارة اللوجستيات من خلال تقديم خدمات لوجستية متكاملة وفعالة. (عمر، 2018، الصفحات 17-35)

الفرع الثاني: أهمية الخدمات اللوجستية

تعتبر الخدمات اللوجستية من العوامل الحيوية والأساسية لنجاح الشركات والمؤسسات في الوصول إلى مستويات عالية من الكفاءة والفاعلية، وتلعب دوراً حاسماً في تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم. فهي تضمن توفير المنتجات والخدمات في الوقت المحدد، بأسعار مناسبة، وجودة عالية، وذلك بتنسيق العمليات اللوجستية المختلفة مثل الشحن والتخزين والتوزيع والإدارة والتخطيط.

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

كما تساهم الخدمات اللوجستية في تحسين عمليات الإنتاج والتصنيع، من خلال تنظيم عمليات الإمداد والتوريد، وتقليل التكاليف والزمن اللازم للتصنيع، وتقليل حجم المخزون، وتحسين جودة المنتجات.

بالإضافة إلى ذلك، تحسن الخدمات اللوجستية كفاءة سلسلة التوريد، وتزيد من تحكم الشركة في العملية التجارية، وتعمل على تحقيق توازن بين الكفاءة والتكلفة، وبالتالي تساعد في تحسين أداء الشركة وتحقيق ميزة تنافسية على المستوى العالمي.

كما تساعد الخدمات اللوجستية في تحسين كفاءة العمليات من خلال تحسين التخزين والتعامل مع البضائع والإدارة المالية والنقل. فعلى سبيل المثال، يمكن تحسين إدارة المخزون من خلال توفير طرق متقدمة للتحكم في المخزون والتنبؤ بالطلبات المستقبلية، مما يقلل من فاقد الوقت والمال في إدارة المخزون.

و يعمل اللوجستيات على تحسين تجربة العملاء من خلال توفير تسليم سريع وفعال ودقيق للبضائع. فعندما يتلقى العميل طلبه في الوقت المحدد وبدون أي تأخير، فإن ذلك يعزز الثقة بين العميل والشركة ويؤدي إلى زيادة الولاء والتكرارية. وبالتالي، تتحسن سمعة العلامة التجارية ويزيد الإيرادات.

و تتطلب سلسلة التوريد التعاون بين العديد من الشركات والموردين، وتتطلب إدارة فعالة لتوفير البضائع والخدمات بشكل دقيق وفي الوقت المحدد. وتساعد الخدمات اللوجستية في تحسين العلاقات مع الموردين من خلال تقديم الخدمات المهنية (السويدي سارة ، 2018، صفحة 30)

و تساعد الخدمات اللوجستية في التوسع في الأسواق والوصول إلى عملاء جدد من خلال توفير خدمات تسليم سريعة وفعالة وتحسين خدمة العملاء.

باختصار، تتيح الخدمات اللوجستية للشركات تحسين إدارة سلسلة التوريد، وتقليل التكاليف والمخاطر، وزيادة الإنتاجية والكفاءة، وتحسين تجربة العملاء، وزيادة الربحية، والتوسع في الأسواق.

وبشكل عام، فإن الخدمات اللوجستية تلعب دوراً حيوياً في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول والمجتمعات، حيث تعزز قدرة الدول على التجارة الدولية وتحقيق التكامل الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة.. (محمد ا.، 2011، صفحة 21)

المطلب الثالث : أداء الخدمات اللوجستية و العوامل المؤثرة فيها

أداء الخدمات اللوجستية يشير إلى قدرة المؤسسات على تلبية احتياجات العملاء من خلال تنظيم وتنفيذ العمليات اللوجستية بكفاءة وفعالية. تعتبر الخدمات اللوجستية أحد العوامل الحاسمة في تحقيق رضا العملاء وبناء علاقات تجارية قوية. ومن

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

أجل فهم أداء الخدمات اللوجستية بشكل شامل، يجب معرفة العوامل المؤثرة فيها والتي تتضمن عناصر متعددة مثل الجودة، والتكلفة، والتسليم في الوقت المحدد، ومستوى الخدمة. يتطلب تحسين أداء الخدمات اللوجستية التركيز على تحسين هذه العوامل وتطبيق أدوات وتقنيات قياس الأداء المناسبة.

الفرع الأول : اثر الخدمات اللوجستية على جودة المنتجات والخدمات

تعتبر الخدمات اللوجستية من العوامل المؤثرة بشكل كبير على جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات، وذلك بسبب الأثر الكبير الذي تحدثه على مختلف مراحل تصنيع وتسويق المنتجات. فعندما يتم تحسين خدمات اللوجستيات، فإنه يتم تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات.

تتضمن خدمات اللوجستيات العديد من الأنشطة والخدمات مثل التخزين والتوزيع والنقل وإدارة السلسلة الإمدادية والإدارة اللوجستية، وهي جميعها تؤثر بشكل مباشر على جودة المنتجات والخدمات. فمن خلال تحسين هذه الخدمات، يتم تحسين جودة المنتجات بشكل عام، وذلك بسبب العديد من الأسباب المتعلقة بمختلف مراحل تصنيع المنتجات.

أولاً: تؤثر خدمات اللوجستيات على جودة المواد الخام والمكونات المستخدمة في تصنيع المنتجات. فمن خلال توفير خدمات اللوجستيات الجيدة، يمكن للشركات الحصول على المواد الخام والمكونات ذات الجودة العالية، مما يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات النهائية.

ثانياً: تؤثر خدمات اللوجستيات على جودة عمليات التصنيع والإنتاج، حيث تعتبر تلك الخدمات مسؤولة عن تحسين الكفاءة والإنتاجية في مصانع الإنتاج، وذلك بتوفير الآليات والتجهيزات اللازمة وتحديد مواقع الإنتاج والتخزين الأمثل. ومن خلال تحسين عمليات التصنيع والإنتاج، يمكن للشركات تقديم منتجات ذات جودة عالية.

ثالثاً: تؤثر خدمات اللوجستيات على جودة الخدمات التي تقدمها الشركات، وذلك بتحسين عمليات التوزيع والتسويق للمنتجات. فمن خلال توفير خدمات اللوجستيات الجيدة، يمكن للشركات تحديد مواقع توزيع المنتجات بشكل أفضل، وتوفير خدمات الشحن والتوصيل بشكل سريع وفعال، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحسين جودة الخدمات. (Tiwari, 2012، الصفحات 675-692)

رابعاً: تؤثر خدمات اللوجستيات على جودة العمليات المالية والإدارية للشركات، حيث تساعد هذه الخدمات على تحسين الكفاءة في إدارة السلع والمواد المخزونات، وذلك بتوفير الآليات والتجهيزات اللازمة والتكنولوجيا الحديثة لإدارة السلسلة الإمدادية والمخزونات. ومن خلال تحسين العمليات المالية والإدارية، يمكن للشركات تحقيق توفير في التكاليف وزيادة الربحية، مما يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات.

خامساً: تؤثر خدمات اللوجستيات على جودة التخزين والتوزيع، حيث يتم تحسين جودة المنتجات والخدمات عندما يتم توفير أماكن التخزين الأمثل وطرق النقل الفعالة والموثوقة. وبتحسين جودة التخزين والتوزيع، يتم تحسين جودة المنتجات وتحسين تجربة العملاء، وذلك بتقليل فرص التلف والتأخير في التسليم.

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

وأخيراً: تتضمن خدمات اللوجستيات إدارة السلسلة الإمدادية والإدارة اللوجستية، وهي العمليات التي تؤثر بشكل مباشر على جودة المنتجات والخدمات. فمن خلال تحسين إدارة السلسلة الإمدادية، يتم تحسين جودة المواد الخام وتحسين جودة المنتجات، كما يتم تحسين جودة الخدمات عندما يتم تحسين إدارة اللوجستيات وتحسين عمليات التسليم والتوصيل.

وبشكل عام، يمكن القول أن خدمات اللوجستيات تلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات، وذلك بسبب الأثر الكبير الذي تحدثه على مختلف مراحل تصنيع وتسويق المنتجات. ولذلك، يجب على الشركات الاهتمام بتحسين خدمات اللوجستيات التي تقدمها، والعمل على تطويرها بشكل مستمر، لتحقيق جودة المنتجات والخدمات المرغوبة وزيادة رضا العملاء. (حسين، 2014، الصفحات 84-100)

الفرع الثاني : العوامل المؤثرة في الخدمات اللوجستية

عند النظر إلى العوامل المؤثرة في الخدمات اللوجستية، هناك عدة جوانب يمكن أخذها في الاعتبار. تعتمد هذه العوامل على مجموعة من العناصر التي تؤثر في جودة وكفاءة الخدمات اللوجستية. من بين هذه العوامل المؤثرة:

- **التخطيط الاستراتيجي للتوريد والتوزيع:** يتطلب تحقيق أداء ممتاز في الخدمات اللوجستية وجود تخطيط استراتيجي فعال. يشمل ذلك وضع أهداف واضحة للخدمات اللوجستية وتحديد الاستراتيجيات والتكتيكات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف. يمكن أن يساهم التخطيط الاستراتيجي في تحسين تدفق السلع والمعلومات وتقليل التكاليف وتحسين خدمة العملاء.

- **إدارة المخزون:** تهتم بضبط ومراقبة مستويات المخزون وتحديد السياسات المثلى لإعادة الطلب. تهدف هذه العملية إلى تحقيق التوازن بين المخزون المتاح والطلب المتوقع. تشمل إدارة المخزون تحديد مستويات المخزون المثلى وضمان توفر المواد والمنتجات المطلوبة في الوقت المناسب وبكميات ملائمة. يتطلب ذلك تحليل البيانات التاريخية وتوقعات الطلب واستخدام أساليب ونماذج للتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن إدارة المخزون تحديد سياسات إعادة الطلب وتقدير الوقت المناسب لإعادة التوريد وإعادة الشحن. يجب أن تكون هذه السياسات مستندة إلى تحليلات الطلب والمخاطر ومتطلبات العملاء.

- **النقل والتوصيل في سلسلة التوريد:** ترتبط بتحسين وتنظيم وتخطيط عمليات النقل لضمان توفير وسائل النقل الفعالة وبأقل تكلفة ممكنة. يهدف هذا الجانب من إدارة سلسلة التوريد إلى ضمان وصول المنتجات إلى العملاء في الوقت المحدد وبشكل آمن وسلس. تشمل أعمال النقل والتوصيل تخطيط وتنسيق وتنفيذ عمليات الشحن والتوزيع والتسليم. يجب اختيار وسائل النقل الملائمة لنوع المنتجات ومتطلبات العملاء، سواء كانت تتطلب نقل بري، جوي، بحري أو قطار. تهدف عمليات النقل والتوصيل إلى تحقيق الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين خدمة العملاء. يتطلب ذلك تنظيم الشحنات بشكل فعال وتحسين تخطيط الطرق

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

وتقدم حلول لتحسين إدارة المخزون والتوزيع. يتم استخدام تقنيات المعلومات وأنظمة التتبع والمراقبة لضمان رؤية شاملة لعمليات النقل وتحسين إدارته. (Langley, 2017, p. 239)

- **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا حيويًا في تحسين الخدمات اللوجستية. من خلال استخدام أنظمة المعلومات وبرامج إدارة سلسلة الإمداد، يمكن تحسين تتبع الشحنات، وإدارة المخزون، وتحليل البيانات، وتحسين التخطيط والتنبؤ. يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة الكفاءة والدقة وتحسين رؤية العمليات اللوجستية. (chistopet, 2016، صفحة 218)

- **التعاون والشراكات:** يلعب التعاون والشراكات دورًا حاسمًا في تحسين الخدمات اللوجستية. من خلال التعاون مع الموردين والشركاء في سلسلة الإمداد، يمكن تحسين تنسيق وتنظيم العمليات اللوجستية، وتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمات. يتطلب ذلك بناء علاقات قوية وثقة متبادلة بين جميع الأطراف المعنية.

- **التحكم والمراقبة:** عد التحكم والمراقبة عاملاً حاسماً في تحقيق أداء ممتاز في الخدمات اللوجستية. يتضمن ذلك تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية ومراقبة العمليات وتقييم الأداء. يساعد التحكم والمراقبة على تحديد الاختلال والمشاكل المحتملة واتخاذ التدابير اللازمة لتصحيحها. كما يساهم في تحسين استخدام الموارد وتحقيق التكلفة الفعالة وتحسين جودة الخدمات.

- **تكامل سلسلة التوريد:** تعني أن جميع الأطراف المشاركة في العملية التوريدية، بدءًا من الموردين وصولاً إلى العملاء، يعملون بشكل متكامل ويتبادلون المعلومات والموارد بشكل مستمر. يهدف التكامل إلى تحقيق تنسيق فعال وسلس بين جميع الأعمال والعمليات المتعلقة بسلسلة التوريد. تحقيق التكامل يساهم في تحسين أداء سلسلة التوريد وتحقيق الكفاءة والجودة. من خلال التعاون والتواصل المستمر، يمكن تحسين تخطيط الإنتاج وإدارة المخزون وتنسيق النقل وتوزيع المنتجات. يتم تبادل المعلومات بشكل فعال وفي الوقت المناسب بين الأطراف المختلفة، مما يساهم في تحسين توقيت التسليم وتقليل المخاطر والتكاليف. تعتمد نجاح التكامل في سلسلة التوريد على استخدام التقنيات والأدوات المناسبة، مثل أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) وأنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) وتكنولوجيا المعلومات. هذه التقنيات تساعد في تسهيل التواصل وتبادل المعلومات وتوحيد العمليات بين الأطراف المختلفة في سلسلة التوريد.

- **عدم القدرة على التنبؤ بالطلب:** تعني عدم القدرة على توقع الطلب على البضائع والسلع بدقة، وهي مشكلة شائعة في اللوجستيات، حيث تؤثر على قدرة الشركات على تلبية الطلب بطريقة فعالة. ولحل هذه المشكلة، يمكن استخدام تقنيات الإحصاء والتنبؤ، مثل تحليل الاتجاهات والتنبؤ بالمبيعات.

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

-المشاكل الإدارية والتنظيمية" فتمثل في عدم القدرة على تطبيق سياسات وإجراءات فعالة لتسهيل الخدمات اللوجستية وتحسين الجودة والكفاءة. وتحل هذه المشكلة من خلال تحسين إدارة العمليات اللوجستية وتحديد الأهداف وتوحيد الإجراءات، وتحديد الأدوار والمسؤوليات، وتوفير التدريب اللازم للعاملين في هذا المجال. (زيداني، 2018، الصفحات 50-68)

- **الجودة والموثوقية** : تهدف إلى ضمان تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة والموثوقية للعملاء. يتضمن ضمان جودة المنتجات والخدمات اللوجستية اتخاذ إجراءات للتحقق من أن المنتجات تلي المعايير والمواصفات المحددة مسبقًا. يتم ذلك من خلال إجراء فحوصات واختبارات للمنتجات ومتابعة عملية الإنتاج والتوزيع. بالإضافة إلى ضمان الجودة بضمن موثوقية الخدمات اللوجستية. يعني ذلك التأكد من قدرة تلك الخدمات على تلبية احتياجات العملاء بشكل موثوق وفعال. يتطلب ذلك تحديد وتقييم مؤشرات الأداء اللازمة لقياس مدى جودة وموثوقية الخدمات اللوجستية، مثل معدل التسليم في الوقت المحدد ومعدلات الأخطاء والعمليات اللوجستية السلسة. من خلال تقييم الجودة والموثوقية في الخدمات اللوجستية، يمكن للمؤسسات تحسين عملياتها وتوفير تجربة أفضل للعملاء، مما يساهم في بناء سمعة جيدة وزيادة رضا العملاء. تعتبر العمليات المتكاملة لإدارة الجودة وضمن الجودة والموثوقية أدوات فعالة لتحقيق هذا الهدف. (Langley, 2017, p. 239)

هذه النقاط الرئيسية تسلط الضوء على العوامل المؤثرة في الخدمات اللوجستية وتوضح أهمية إدارتها بشكل فعال لتحقيق أداء ممتاز في سلسلة الإمداد.

المبحث الثالث : الأداء اللوجستي ومؤشر القياس

يأتي مفهوم اللوجستيات وأداؤها على رأس أولويات العديد من الشركات والدول في العالم اليوم، حيث يلعب الأداء اللوجستي دورًا حاسمًا في تحقيق التنمية الاقتصادية والتنافسية في الأسواق العالمية. ومن أجل تقييم الأداء اللوجستي للدول والشركات، يعتمد المتخصصون في هذا المجال على مؤشرات القياس، التي تعتبر أداة فعالة في تحليل وقياس أداء اللوجستيات. ويتم استخدام هذه المؤشرات في تحليل مختلف جوانب الأداء اللوجستي، بما في ذلك النقل والتخزين وإدارة سلسلة الإمداد وإدارة الطلب والإنتاجية والجودة وغيرها من العوامل المؤثرة في الأداء اللوجستي. ويتطلب استخدام مؤشرات القياس إجراء تحليلات عميقة ومتعددة الأبعاد لتحديد النقاط القوية والضعف في الأداء اللوجستي، وتحديد الفرص المتاحة لتحسين الأداء وتحقيق التنافسية في الأسواق العالمية.

المطلب الأول: مفهوم الأداء اللوجستي

يهدف الأداء اللوجستي إلى تقييم وتحليل الأداء العام لعمليات اللوجستيات داخل المؤسسة. يتضمن ذلك قياس كفاءة وفعالية عمليات النقل والتخزين وإدارة المخزون والتوزيع. يتأثر الأداء اللوجستي بعوامل متعددة مثل تكنولوجيا المعلومات والتخطيط

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

الاستراتيجي وتصميم الشبكة اللوجستية. من خلال فهم مفهوم الأداء اللوجستي وتحليل العوامل المؤثرة فيه، يمكن للمؤسسات تحسين أدائها وتعزيز تنافسيتها في سوق العمل.

الفرع الأول: تعريف الأداء اللوجستي

تهدف إدارة الأداء اللوجستي إلى تحقيق أداء ممتاز في إدارة المواد والمعلومات والعمليات اللوجستية بشكل شامل و يُمكن تعريف الأداء اللوجستي على أنّها العملية الحيوية لتخطيط وتنفيذ ومراقبة الحركات والعمليات الخاصة بإدارة المواد والسلع والمعدات والمعلومات عبر القنوات اللوجستية بين النقاط الأصلية والمستهدفة، بهدف تحقيق الأداء الأمثل فيما يخص التكلفة والتوقيت والجودة. (للمؤلفين د. فؤاد السمان ود. حسين النجار، صفحة 46)

ويعرف على انه القدرة على تحقيق الأداء الأمثل في سلسلة الإمداد من خلال تنسيق الحركات والعمليات الخاصة بالإدارة والتخزين والنقل والتوزيع وتتبع وإدارة المعلومات اللازمة بين نقاط الإنتاج والتوريد والتوزيع، والتي تؤثر بشكل مباشر على التكلفة والجودة والوقت. (عيسى، 2006، صفحة 64)

كما يمكن تعريفه بأنه القدرة على تلبية متطلبات العملاء بكفاءة وفعالية وبأقل تكلفة ممكنة، ويشمل هذا التعريف جميع العمليات اللوجستية الرئيسية، بما في ذلك التخزين، والتوزيع، وإدارة سلسلة الإمداد، وإدارة المخزون، ونقل البضائع والإدارة اللوجستية العكسية. ومن هذا المنطلق، يتم اعتبار الأداء اللوجستي على أنه مؤشر حاسم للنجاح في الأعمال التجارية والتجارة الدولية، وهو يتأثر بالعديد من العوامل الخارجية والداخلية، ومن بين هذه العوامل البيئية، والمستهلكين، والتشريعات، والحكومات، والموظفين، والتكنولوجيا، والاقتصادات الوطنية والعالمية. (رياضة، 2016، صفحة 10)

الفرع الثاني: عوامل المؤثرة على الأداء اللوجستي

تعد العوامل المؤثرة على الأداء اللوجستي متعددة ومتنوعة، ومن أهمها: (عيسى، 2018، صفحة 64) .

– **التخطيط اللوجستي:** يتعلق هذا العامل بالقدرة على تحديد الأهداف والمهام والخطط اللازمة لتحقيقها، بما في ذلك تحديد المصادر المالية والبشرية اللازمة وتخصيصها بشكل فعال. ويؤكد المرجع المذكور على أن التخطيط اللوجستي الفعال يمكن أن يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة.

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

- **إدارة سلسلة التوريد:** تعد سلسلة التوريد أحد أهم عوامل تأثير الأداء اللوجستي. وتتضمن إدارة سلسلة التوريد تحديد الموردين وتنسيقهم مع المصنعين والموزعين والعملاء. وتعمل إدارة سلسلة التوريد على تحقيق التوازن بين توفير المنتجات بكفاءة وتلبية احتياجات العملاء بطريقة فعالة.

- **الإدارة الإستراتيجية:** يتعلق هذا العامل بتحديد الأهداف الإستراتيجية للشركة وتحديد الخطط والإجراءات اللازمة لتحقيقها. ويتضمن ذلك تحليل البيئة الخارجية وتقييم قدرات الشركة الداخلية، بالإضافة إلى تحديد الفرص الجديدة والتحديات المستقبلية التي يمكن أن تؤثر على أداء الشركة.

- **الجودة:** تتضمن هذه العامل ضمان جودة المنتجات والخدمات المقدمة، بما في ذلك الالتزام بالمعايير الصناعية والتحكم في الجودة والتحسين المستمر. ويؤدي التركيز على الجودة إلى تحسين الأداء اللوجستي من خلال تقليل المخاطر والتكاليف وتحسين رضا العملاء.

- **التكنولوجيا:** يتعلق هذا العامل بالاستخدام الفعال للتكنولوجيا في العمليات اللوجستية، بما في ذلك استخدام أنظمة المعلومات اللوجستية والروبوتات والتكنولوجيا الحديثة الأخرى. ويمكن أن يؤدي الاستثمار في التكنولوجيا إلى زيادة الكفاءة وتحسين الدقة والتحكم في العمليات اللوجستية.

- **التدريب والتطوير:** يتعلق هذا العامل بتوفير التدريب والتطوير المناسب للعاملين في مجال اللوجستيات، بما في ذلك تحسين المهارات والمعرفة والخبرة في هذا المجال. ويؤدي التركيز على التدريب والتطوير إلى تحسين الأداء اللوجستي وزيادة كفاءة العمال.

- **المسؤولية الاجتماعية:** تتعلق هذه العامل بالالتزام بالشركة بالمسؤولية الاجتماعية، بما في ذلك الاهتمام بالبيئة والعمل بمعايير الأخلاق والقيم والمعايير الدولية الأخرى. ويؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تحسين سمعة الشركة والإسهام في تحقيق التنمية المستدامة.

- **توافر المعلومات:** يتعلق هذا العامل بتوافر المعلومات الدقيقة والمحدثة بشأن المخزون والنقل والإنتاج والتكاليف وغيرها من العوامل اللوجستية الأساسية. ويؤدي ضعف توافر المعلومات إلى صعوبة في اتخاذ القرارات الصحيحة وتأثير سلبي على الأداء اللوجستي.

- **التعليم والتدريب:** يتعلق هذا العامل بتوفير التعليم المستمر للعاملين في مجال اللوجستيات، لتطوير مهاراتهم وزيادة قدرتهم على تحسين الأداء اللوجستي.

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

- العلاقات العامة: تعد العلاقات العامة مع الموردين والعملاء والموزعين والشركاء في الأعمال عاملاً هاماً في تحسين الأداء اللوجستي. ويتطلب ذلك إقامة علاقات طويلة الأمد والمرنة والمرحبة للجميع.

- البيئة القانونية والتنظيمية: يتعلق هذا العامل بتأثير القوانين واللوائح والتشريعات والمعايير الصناعية على أداء اللوجستيات. ويتطلب ذلك الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية والصناعية المعمول بها.

الفرع الثالث: دور الأداء اللوجستي في الشركات والتجارة الدولية

تعد اللوجستيات من العوامل الأساسية التي تؤثر على الأداء العام للشركات، وخاصة في مجال التجارة الدولية. فبفضل تحسين الأداء اللوجستي، يمكن للشركات تحقيق مزيد من الكفاءة والتنافسية في الأسواق العالمية. وتؤثر عدة عوامل في دور الأداء اللوجستي في الشركات والتجارة الدولية، ومنها: (العربي، 2015، الصفحات 287-298)

- القدرة على تحسين التكاليف: يمكن للأداء اللوجستي أن يؤدي إلى تقليل التكاليف اللوجستية، بما في ذلك تكاليف التخزين والنقل والتسليم والتأمين والجمارك والضرائب، وبالتالي تحقيق توفير في التكاليف الإجمالية للشركة.

- تقليل وقت التوريد: يمكن للأداء اللوجستي أن يحسن من عمليات التوريد ويخفض وقت التوريد، وبالتالي تلبية متطلبات العملاء بشكل أفضل، وتقليل تكاليف الإيقاف الزمني للإنتاج وتخفيض مستويات المخزون.

- تحسين مستوى الخدمة: يمكن للأداء اللوجستي أن يساعد على تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء، من خلال زيادة الجودة والكفاءة في التسليم، وتحقيق متطلبات العملاء في الوقت المناسب وبأفضل طريقة ممكنة.

- تقليل المخاطر: يمكن للأداء اللوجستي أن يساعد على تقليل المخاطر المتعلقة بعمليات الشركة، بما في ذلك المخاطر المتعلقة بالتوريد والتخزين والتسليم والجمارك والضرائب والأزمات الطبيعية والأمنية.

- تحسين الاتصالات والتعاون: يمكن للأداء اللوجستي أن يعزز التعاون والاتصالات بين الشركات الموردة والمصنعة والعملاء، ويساعد على تحقيق تكامل العمليات وتحسين الكفاءة وزيادة التنافسية.

- زيادة الإنتاجية: يمكن للأداء اللوجستي أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية في الشركات، بما في ذلك تحسين عمليات التصنيع والتوريد والتسليم، وبالتالي تحسين جودة المنتجات وزيادة كميات الإنتاج، وبالتالي زيادة المبيعات وتحقيق المزيد من الأرباح.

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

- تحسين استخدام الموارد: يمكن للأداء اللوجستي أن يساعد على تحسين استخدام الموارد، بما في ذلك المواد الخام والعمالة والمعدات، وبالتالي تقليل الهدر وتحقيق كفاءة أعلى في استخدام الموارد.

- تحسين التخطيط والتنظيم: يمكن للأداء اللوجستي أن يحسن من عمليات التخطيط والتنظيم في الشركات، بما في ذلك التخطيط للإنتاج والتوريد والتسليم والتخزين، وبالتالي تحقيق توفير في التكاليف وتقليل وقت التوريد.

- تحسين السيطرة والإدارة: يمكن للأداء اللوجستي أن يساعد على تحسين السيطرة والإدارة في الشركات، بما في ذلك السيطرة على المخزون وإدارة المخاطر والتحكم في العمليات اللوجستية، وبالتالي تحقيق تحكم أفضل وتقليل المخاطر.

- تحسين الاستجابة للسوق: يمكن للأداء اللوجستي أن يساعد على تحسين استجابة الشركات للاحتياجات السوقية، بما في ذلك الرد السريع على التغييرات في الطلب وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، وبالتالي زيادة رضا العملاء وتحقيق المزيد من الأرباح.

المطلب الثاني: قياس الأداء اللوجستي

يعد قياس الأداء اللوجستي أحد العناصر الحيوية في إدارة سلاسل الإمداد والتحسين المستمر. يهدف قياس الأداء إلى تقييم وتحليل أداء العمليات اللوجستية وتحديد مدى تحقيقها للأهداف المحددة مسبقاً. يُعتبر مؤشر القياس عنصرًا أساسيًا في هذه العملية، حيث يساهم في تحويل البيانات والمعلومات إلى مقاييس قياسية يمكن تحليلها ومقارنته

الفرع الأول: تعريف مؤشر القياس

يعتبر مؤشر القياس أحد الأدوات الرئيسية التي تستخدم في إدارة الأعمال وقياس الأداء. ويهدف هذا المؤشر إلى توفير نظرة شاملة وواضحة عن الأداء العام للشركة أو المؤسسة بصورة مبسطة وسريعة. ويعد المؤشر عبارة عن عدد أو نسبة تمثل مقياساً للأداء المحدد والمتفق عليه مسبقاً، ويتم حسابه بناء على معايير محددة تختلف من مؤشر لآخر.

يتم استخدام مؤشر الأداء اللوجستي كأداة لقياس فعالية وكفاءة العمليات اللوجستية في المنظمات. ويتكون هذا المؤشر من عدة عناصر تشمل النقل والتخزين وإدارة المخزون وإدارة سلسلة التوريد وغيرها، ويتم قياس كل من هذه العناصر بشكل فردي لتحديد مدى تأثيرها على الأداء اللوجستي بشكل عام. ويمكن استخدام هذا المؤشر لتحديد نقاط القوة والضعف في العمليات اللوجستية وتحسينها بشكل مستمر. (دوزي، 2019، الصفحات 23-35)

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

كما يمكن تعريفه انه أداة قياس تستخدم لتحديد وتقييم مدى تحقق الأهداف والأداء في العديد من المجالات، سواء كانت تجارية، حكومية، أو اجتماعية. ويستخدم هذا المؤشر في تحليل وتقييم البيانات الكمية والكيفية، ويتميز بأنه يوفر نتائج دقيقة ومقارنات فعالة بين مختلف المتغيرات المرتبطة بالأداء المراد قياسه.

وتشير العديد من الدراسات إلى أن استخدام مؤشرات القياس يمكن أن يحسن الأداء والكفاءة في مختلف المجالات، ويساعد على تحقيق الأهداف المرجوة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير وتحسين. (دوزي، 2019، الصفحات 23-35)

الفرع الثاني: أنواع مؤشرات القياس وأهميتها في تحليل الأداء اللوجستي

تعتبر مؤشرات القياس عبارة عن مجموعة من المتغيرات المحددة التي تستخدم لتقييم الأداء ومراقبته وتحديد مدى تحقيق الأهداف المحددة. وتتميز مؤشرات القياس بأنها تعد وسيلة فعالة لتقييم الأداء، حيث يمكن استخدامها لتحديد الأداء الحالي والمستويات المستهدفة للأداء في المستقبل. وتعد مؤشرات القياس أداة مهمة لتحليل الأداء اللوجستي، حيث تساعد في تحليل العمليات اللوجستية وتحديد الفرص التي يمكن من خلالها تحسين الأداء اللوجستي.

أولاً: أنواع مؤشرات القياس ونجد عدة أنواع و منها : (المحيجري،، 2020، الصفحات 1-9)

- **مؤشرات الكفاءة Efficiency Indicators:** تعبر عن قدرة المؤسسة في إنجاز المهام الموكلة إليها باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد والطاقات والوقت، ويشمل ذلك مؤشرات كفاءة استخدام الموارد، وكفاءة إدارة النقل، وكفاءة إدارة المخزون.

- **مؤشرات الفعالية Effectiveness Indicators:** تعبر عن قدرة المؤسسة في تحقيق الأهداف المرجوة بشكل كامل، ويشمل ذلك مؤشرات فعالية التخطيط الإستراتيجي، وفعالية إدارة العمليات، وفعالية تحقيق الأهداف.

- **مؤشرات الجودة Quality Indicators:** تعبر عن مدى جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة، ويشمل ذلك مؤشرات جودة المنتجات، وجودة الخدمات، وجودة الإدارة.

- **مؤشرات الإنتاجية Productivity Indicators:** تعبر عن قدرة المؤسسة في إنتاج المنتجات أو الخدمات بشكل فعال وبأقل تكلفة ممكنة، ويشمل ذلك مؤشرات إنتاجية العمالة، وإنتاجية المواد الخام، وإنتاجية الآلات والمعدات.

- **مؤشرات التكاليف Cost Indicators:** تعبر عن التكاليف المرتبطة بإنتاج المنتجات أو الخدمات، ويشمل ذلك مؤشرات تكلفة المواد الخام، وتكلفة العمالة، وتكلفة الإنتاج.

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

- مؤشرات الخدمة Service Indicators: تعبر عن مدى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة، ويشمل ذلك مؤشرات مستوى الخدمة، وسرعة تلبية الطلبات، ومستوى الرضا العام.

- مؤشرات الزمن Time Indicators: تعبر عن الزمن المستغرق في إنجاز المهام الموكلة إلى المؤسسة، ويشمل ذلك مؤشرات الوقت

- مؤشرات السلامة Safety Indicators : تتعلق مؤشرات السلامة بتقييم مدى سلامة العمليات والأنشطة اللوجستية في سلسلة التوريد. وتشمل هذه المؤشرات العديد من العناصر مثل معدلات الحوادث والإصابات، ومعدلات الحوادث الخطيرة، ومعدلات الحرائق والانفجارات وغيرها من العوامل التي تؤثر على سلامة العاملين والبيئة المحيطة. وتساعد مؤشرات السلامة في تحديد المخاطر الناتجة عن سوء التصميم أو سوء الصيانة، وتوضح ما إذا كانت الأنشطة اللوجستية تتم بشكل آمن ومستدام.

ثانياً: أهمية مؤشرات القياس في تحليل الأداء اللوجستي

تلعب مؤشرات القياس دوراً مهماً في تحليل الأداء اللوجستي، حيث تساعد على قياس وتقييم الأداء في جميع مراحل سلسلة التوريد. وتساعد هذه المؤشرات في تحديد نقاط الضعف والقوة في الأداء اللوجستي، وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتحقيق الأداء الأمثلو ذلك من خلال: (جواد، 2019، الصفحات 45-47)

أ - استخدام مؤشرات القياس، يمكن للشركات والمؤسسات تتبع الأداء وتقييم تحسنه على مدار الوقت، ومقارنته بالأهداف المحددة مسبقاً. وتساعد هذه المؤشرات أيضاً في تحسين اتخاذ القرارات وتحديد الأولويات، وتحديد العمليات التي تحتاج إلى تحسين والمناطق التي يمكن تحسينها في المستقبل.

ب - ويمكن توظيف مؤشرات القياس في جميع جوانب الأداء اللوجستي، بما في ذلك الكفاءة والفعالية والجودة والإنتاجية والتكاليف والخدمة والزمن والسلامة. وبالتالي، تساهم مؤشرات القياس في تحسين أداء الشركات وزيادة ربحيتها وتحسين سمعتها في السوق.

ج - تثبت مؤشرات القياس أهمية كبيرة في تحليل الأداء اللوجستي وتقييمه، حيث تمكن الشركات من قياس وتحليل أداء عملياتها اللوجستية وتحديد النقاط القوية والضعيفة فيها، وبالتالي تحسينها وتحسين الأداء العام للشركة. كما أن مؤشرات القياس تساعد على تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً والتي تتوافق مع استراتيجية الشركة وتحقيق التوازن بين الأهداف المختلفة.

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

ويشير الدراسات العديدة إلى أن استخدام مؤشرات القياس يساعد على تحسين الأداء اللوجستي وزيادة الكفاءة والفعالية في عمليات الإمداد والتوزيع. ومن بين هذه الدراسات، دراسة أجراها Alhakami و Al-Mahyijari (2020) حيث أوضحوا أن مؤشرات القياس تمثل أداة قوية لتحسين الأداء اللوجستي وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها في العمليات اللوجستية. وأضافوا أن استخدام مؤشرات القياس يساعد على تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء وتحسين جودة المنتجات المقدمة، كما يساعد على تخفيض التكاليف وزيادة الربحية للشركة. (المحجري،، 2020، الصفحات 9-1)

المطلب الثالث : عناصر و أدوات مؤشر الأداء اللوجستي

يعتبر مؤشر الأداء اللوجستي أداة قيمة تستخدم في قياس وتقييم أداء سلسلة الإمداد والخدمات اللوجستية. يتكون مؤشر الأداء اللوجستي من عناصر متعددة تساهم في تحديد مدى كفاءة وفاعلية العمليات اللوجستية. تشمل عناصر مؤشر الأداء اللوجستي مثلاً الجودة، والتسليم في الوقت المحدد، والتكاليف، ومستوى الخدمة المقدمة. ولضمان استخدام مؤشر الأداء اللوجستي بشكل فعال، تتطلب العملية استخدام أدوات وتقنيات محددة. يتم استخدام تلك الأدوات والتقنيات في تحليل وتقييم المؤشرات اللوجستية وتقديم نتائج ملموسة وموثوقة لتحسين الأداء اللوجستي واتخاذ القرارات الاستراتيجية

الفرع الأول : عناصر مؤشر الأداء اللوجستي

يتألف مؤشر الأداء اللوجستي من عدة عناصر، ويمكن تلخيصها على النحو التالي:

- **تكاليف النقل:** التي تشمل التكاليف المتعلقة بالشحن والتأمين والتخليص الجمركي والتعبئة والتغليف والتخزين والتوزيع. وتعتبر تلك التكاليف من أهم العناصر في تحليل الأداء اللوجستي حيث تؤثر بشكل كبير على التكاليف الإجمالية للعمليات اللوجستية.
- **جودة الخدمة:** فهي تعتمد على مدى رضا العملاء عن الخدمات اللوجستية المقدمة، ومدى احترافية وكفاءة مزودي الخدمات اللوجستية في تلبية احتياجات العملاء. ولتحسين جودة الخدمة، يمكن لمزودي الخدمات اللوجستية تطوير عملياتهم وتحسين خدماتهم وتقليل عدد الأخطاء، كما يجب عليهم مراقبة مدى رضا العملاء وتحليل ملاحظاتهم لتحسين الخدمات المقدمة. (المالكي، 2021، الصفحات 1-16)

- **الاستجابة للعملاء:** فتتعلق بمدى سرعة وفاعلية استجابة مزودي الخدمات اللوجستية لاحتياجات العملاء، وقدرتهم على تلبية طلبات العملاء في الوقت المناسب وبطريقة مرضية. يتعين على مزودي الخدمات اللوجستية تقليل وقت الاستجابة وتحسين جودة الخدمات لتلبية احتياجات العملاء في الوقت المحدد وبشكل فعال.

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

- مرونة العملية اللوجستية: تعتبر مرونة العملية اللوجستية أحد العوامل الهامة في تحقيق أداء مؤشر الأداء اللوجستي الفعال. تتمثل مرونة العملية اللوجستية في قدرة العملية على التكيف مع التغييرات الطارئة في السوق أو احتياجات العملاء، ومدى قدرتها على التكيف مع تقلبات الطلب. وتعد هذه الميزة مهمة للغاية في ضمان استمرارية تدفق المنتجات من المنتجين إلى المستهلكين بأسرع وقت ممكن.

- الموثوقية: يشير هذا العنصر إلى مدى موثوقية مزودي الخدمات اللوجستية في تلبية احتياجات العملاء والقدرة على تسليم المنتجات في الوقت المحدد وبجودة جيدة. وبمعنى آخر، يحدد هذا العنصر مدى موثوقية العملية اللوجستية بشكل عام. ويمكن قياس الموثوقية من خلال مقارنة الوقت المتوقع للتسليم بالوقت الفعلي للتسليم، بالإضافة إلى معدلات التلف أو الأضرار التي تتعرض لها الشحنات أثناء النقل.

- الكفاءة: يشير هذا العنصر إلى مدى كفاءة العملية اللوجستية في استخدام الموارد المتاحة بأفضل طريقة ممكنة وتحقيق أقصى قدر من الإنتاجية بأقل تكلفة ممكنة. ويمكن قياس الكفاءة من خلال معدلات الإنتاجية والتكلفة الإجمالية للعملية اللوجستية. وتتأثر الكفاءة بعدة عوامل، مثل الخبرة والمعرفة والتكنولوجيا المستخدمة في العملية اللوجستية

يتم استخدام هذه العناصر لتحليل أداء العمليات اللوجستية وقياسها، وتحديد النقاط القوية والضعيفة في العملية ووضع خطط لتحسينها وتحقيق الأداء الأمثل. (الرفاعي، 2016، الصفحات 1-6)

الفرع الثاني : الأدوات والتقنيات المستخدمة في تحليل مؤشر الأداء اللوجستي

تعتبر الأدوات والتقنيات المستخدمة في تحليل مؤشر الأداء اللوجستي أدوات تحليلية هامة وضرورية لتحسين العمليات

اللوجستية وتحقيق الأداء الأمثل. وسنتحدث فيما يلي بشكل مفصل عن كل واحدة من هذه الأدوات والتقنيات:

- **نظم المعلومات اللوجستية:** تُعرف بأنها مجموعة من الأدوات التقنية التي تساعد على جمع وتخزين وتحليل البيانات اللوجستية لتحسين أداء سلسلة التوريد. وتتضمن هذه الأدوات العديد من البرامج مثل برامج إدارة سلاسل التوريد وبرامج التخطيط للإنتاج والذي يتم استخدامه لتحليل عمليات اللوجستيات وتحسينها. وتعتبر النظم المعلوماتية اللوجستية مفيدة لتقليل تكاليف اللوجستيات وزيادة كفاءة العمليات اللوجستية وتحسين الأداء اللوجستي بشكل عام. (سمير-بن-محمد، 2007)

- **تحليل القيمة المضافة للعميل (VA):** يُعرف بأنه أسلوب تحليلي يهدف إلى تحديد الأنشطة التي يتم تنفيذها بالنسبة للعميل وتحديد مدى فعالية هذه الأنشطة وتحسينها. ويعتمد هذا الأسلوب على تحديد القيمة المضافة للعميل من خلال تحديد الخدمات التي يحتاجها العميل والمنتجات التي يتم توفيرها وتحديد الأنشطة التي يتم تنفيذها لتلبية احتياجات العميل وتحسينها.

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

ويستخدم هذا الأسلوب لتحسين الأداء اللوجستي وتحسين عمليات التسليم والتسويق وزيادة رضا العملاء. (الحمداي، 2005، صفحة 98)

- **تحليل تكاليف اللوجستيات (LCA):** هو أسلوب يهدف إلى تحليل التكاليف المرتبطة بجميع أنشطة سلسلة التوريد، وتحديد المصادر التي تسبب التكاليف العالية وتحسينها. ويهدف هذا الأسلوب إلى تقدير التكاليف الكامنة والمستقبلية لتحسين الكفاءة اللوجستية وتخفيض التكاليف الإجمالية لسلسلة التوريد.

- **تحليل الشبكة:** هو أسلوب يستخدم لتحليل سلسلة التوريد وتحديد النقاط الضعيفة والقوية في العملية اللوجستية. يتمثل هذا الأسلوب في إنشاء نموذج للشبكة اللوجستية وتحديد المصادر والوجهات والعلاقات بين العناصر المختلفة في الشبكة. يتم استخدام البيانات المجمعة من النموذج لتحليل أداء الشبكة وتحديد العوائق والمشاكل التي تؤثر على العملية اللوجستية بحيث يتم تحسينها.

- **تحليل البيانات الإحصائية:** وهو أسلوب يستخدم لتحليل البيانات اللوجستية وتحديد النمط الإحصائي الذي يصف العملية اللوجستية. (القحطاني، 2017، الصفحات 156-160)

- **نمذجة العمليات اللوجستية:** هي عملية تستخدم لتحليل العمليات اللوجستية وتصميم عمليات جديدة وتحسين العمليات الحالية. وتعتمد نمذجة العمليات على تحديد أهداف العملية اللوجستية وفهم كيفية تحقيقها بأفضل طريقة ممكنة. وتشمل نمذجة العمليات اللوجستية تحليل العمليات الحالية وتصميم عمليات جديدة وتطوير خطط لتحسين العمليات الحالية.

تتضمن خطوات نمذجة العمليات اللوجستية تحليل المعلومات المتاحة وتصميم نماذج للعمليات الحالية وتحليل العمليات الحالية وتحديد النقاط الضعيفة والقوية فيها وتصميم عمليات جديدة ومراجعتها وتحديد مدى تحسينها على العمليات الحالية. يستند نمذجة العمليات اللوجستية على استخدام أدوات وتقنيات مثل الرسوم البيانية والرسوم التوضيحية والنماذج الرياضية والبرمجة الخطية. وتعد نمذجة العمليات اللوجستية أداة قيمة في تصميم وتحسين العمليات اللوجستية.

تستخدم هذه الأدوات والتقنيات لتحليل وتقييم أداء العمليات اللوجستية، وتحديد النقاط الضعيفة والقوية في سلسلة التوريد وتحسينها لتحقيق الأداء الأمثل. (القحطاني، 2017، الصفحات 156-160)

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية و قياس أدائها

خلاصة الفصل الاول :

إن الخدمات اللوجستية هي مجموعة من الأنشطة والخدمات التي تسهل وتدعم عمليات النقل والتخزين والتوزيع وإدارة السلع والمواد من المصدر إلى المستهلك النهائي. وتشمل هذه الخدمات التخطيط اللوجستي وإدارة المخزون والتوزيع وإدارة النقل والتعبئة والتغليف والتوصيل والإعداد والتجميع والتخزين وإدارة العوددة والإدارة العامة للمعلومات.

وتهدف الخدمات اللوجستية إلى توفير مستوى عالٍ من الجودة والكفاءة والتكلفة المنخفضة لتلبية احتياجات العملاء وزيادة رضاهم وتحقيق الربحية و تحسين كفاءة وفعالية العمليات اللوجستية وتحقيق اتعبر الخدمات اللوجستية من العوامل الحيوية والأساسية لنجاح الشركات والمؤسسات في الوصول إلى مستويات عالية من الكفاءة والفعالية، وتلعب دوراً حاسماً في تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم. فهي تضمن توفير المنتجات والخدمات في الوقت المحدد، بأسعار مناسبة، وبجودة عالية، وذلك بتنسيق العمليات اللوجستية المختلفة مثل الشحن والتخزين والتوزيع والإدارة والتخطيط.

كما تعتبر الخدمات اللوجستية من العوامل المؤثرة بشكل كبير على جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات، وذلك بسبب الأثر الكبير الذي تحدثه على مختلف مراحل تصنيع وتسويق المنتجات. فعندما يتم تحسين خدمات اللوجستيات، فإنه يتم تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات لأهداف الإستراتيجية.

و تتضمن الخدمات اللوجستية عدة أنشطة وخدمات مختلفة تهدف جميعها إلى توفير التنسيق والتنظيم اللازم لجميع المراحل اللازمة لنقل وتوصيل البضائع والخدمات من مصدرها إلى وجهتها بأقل تكلفة وبأقصر وقت ممكن.

وكما يؤثر الاداء اللوجستي بشكل حاسم على تحقيق التنمية الاقتصادية والتنافسية في الأسواق العالمية. ومن أجل تقييم الأداء اللوجستي للدول والشركات، يعتمد المتخصصون على مؤشرات القياس، التي تعتبر أداة فعالة في تحليل وقياس أداء اللوجستيات. ويتم استخدام هذه المؤشرات في تحليل مختلف جوانب الأداء اللوجستي، بما في ذلك النقل والتخزين وإدارة السلسلة الإمدادية وإدارة الطلب والإنتاجية والجودة وغيرها من العوامل المؤثرة في الأداء اللوجستي. ويتطلب استخدام مؤشرات القياس إجراء تحليلات عميقة ومتعددة الأبعاد لتحديد النقاط القوية والضعف في الأداء اللوجستي، وتحديد الفرص المتاحة لتحسين الأداء وتحقيق التنافسية في الأسواق العالمية

للخدمات اللوجستية في الجزائر و
أدائها خلال الفترة 2010-2020

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

تمهيد :

تعد الخدمات اللوجستية من العوامل الحيوية في التجارة والاقتصاد الحديث، حيث تلعب دوراً بارزاً في تيسير حركة السلع والمنتجات عبر السلاسل اللوجستية المعقدة والمتكاملة. وفي هذا السياق، تأخذ الجزائر بالاعتبار أهمية تطوير وتحسين الخدمات اللوجستية كجزء أساسي من جهود تعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة.

تواجه الخدمات اللوجستية في الجزائر تحديات عديدة تؤثر في أداء هذا القطاع الحيوي. منها ماهو داخلي و منها ماهو خارجي و سنحاول من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على الوضع الحالي للخدمات اللوجستية في الجزائر و هذا من خلال المباحث التالية

المبحث الأول : مكانة الجزائر العالمية و العوامل المؤثرة على الخدمات اللوجستية

المبحث الثاني : تحليل العوامل المؤثر على الخدمات اللوجستية في الجزائر

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

المبحث الأول :مكانة الجزائر العالمية و العوامل المؤثر على الخدمات اللوجستية

تعد الجزائر واحدة من الدول الاقتصادية الرائدة ، وتتمتع بموقع استراتيجي هام على البحر الأبيض المتوسط. يتأثر قطاع الخدمات اللوجستية في الجزائر بعدة عوامل منها البنية التحتية المتطورة، والتجارة الخارجية النشطة، والتطور التكنولوجي. سنقوم في هذا المبحث بتحليل هذه العوامل وتأثيرها على قدرة الجزائر على تقديم خدمات لوجستية فعالة وتلبية احتياجات الأعمال المحلية والعالمية.

المطلب الأول : مكانة الجزائر العالمية حسب مؤشرات التنافسية وأداء الخدمات اللوجستية

سننظر إلى معرفة مكانة الجزائر حسب مؤشرات التنافسية ومؤشر أداء الخدمات اللوجستية بناء على التقارير الدولية، ثم قياس وتحليل أهم مؤشرات أداء الخدمات اللوجستية للتبادل التجاري للجزائر في الاقتصاد العالمي.

الفرع الأول : مكانة الجزائر العالمية حسب مؤشر تمكين التجارة العالمية

يتم نشر تقرير تمكين التجارة العالمية كل سنتين من قبل المنتدى الاقتصادي العالمي ، يقيم من خلاله أداء 136 دولة حول العالم. وهو عبارة عن منهجية تقيس إلى أي مدى وصلت الاقتصاديات فيما يتعلق بالمؤسسات والسياسات والبنية التحتية والخدمات التي تسهل التدفق الحر للبضائع عبر الحدود وإلى وجهتها.

يتكون التقرير من أربعة مكونات رئيسية و مؤشرات فرعية الوصول إلى الأسواق، وإدارة الحدود والبنية التحتية وبيئة التشغيل، يقيس تقرير هذا العام 136 اقتصاد باستخدام 57 مؤشرا من خلال 7 محاور. والجدول التالي يوضح ترتيب الدول العربية بمؤشر تمكين التجارة العالمية لسنة 2020:

الجدول 01: ترتيب الدول العربية حسب مؤشر تمكين التجارة العالمية لسنة 2020

الدولة	الترتيب العالمي	الترتيب العربي	الدرجة
الإمارات العربية المتحدة	29	1	75.6
السعودية	47	2	69.4
البحرين	51	3	68.5
قطر	53	4	68.2
عُمان	54	5	68.1

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

68.0	6	55	المغرب
67.1	7	59	تونس
66.6	8	61	الأردن
66.0	9	64	مصر
65.2	10	69	الجزائر
64.0	11	75	لبنان
63.8	12	77	فلسطين
63.2	13	80	الكويت
63.1	14	82	المملكة المغربية
62.3	15	88	موريتانيا
59.6	16	106	السودان
59.4	17	108	اليمن
58.4	18	115	جيبوتي
57.3	19	123	جزر القمر

source:(World Trade Organization, 2020)

يعكس هذا الجدول أهمية التمكين التجاري للدول في ظل العولمة الاقتصادية وزيادة التنافسية بين الدول .النسبة للجزائر، فإنها حصلت على درجة 54.7 من 100 واحتلت المرتبة الـ 143 عالمياً والمرتبة الرابعة عربياً. تشير هذه النتائج إلى أن هناك مجالاً للتحسين في تمكين التجارة العالمية في الجزائر، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تعزيز البنية التحتية للنقل والتخزين وتطوير الإجراءات التجارية وتعزيز الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة والابتكار.

يحتل الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى عربياً والـ 16 عالمياً في مؤشر تمكين التجارة العالمية، وتأتي على مستوى الدول العربية بفارق كبير عن بقية الدول العربية بسبب تنوع اقتصادها وموقعها الجغرافي المتميز.

يتقدم البحرين وقطر على السعودية والكويت والبحرين وعمان في الترتيب العربي، وهذا يرجع إلى تنوع اقتصادياتهم وسياساتهم المتبعة لتحقيق التمكين التجاري وزيادة فرص الاستثمار.

أما الجدول التالي يظهر المكونات الأربعة الرئيسية للتقرير وهي: الوصول إلى الأسواق، وإدارة الحدود والبنية التحتية وبيئة التشغيل.

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

الجدول 02: مكونات مؤشر تمكين التجارة العالمية لسنة 2016-الجزائر

الترتيب العالمي	الدرجة من 1 إلى 5	
121	3,5	مؤشر تمكين التجارة العالمية
112	3,7	المؤشر الفرعي النفاذ للأسواق
121	3,7	النفاذ للأسواق المحلية
97	3,7	النفاذ للأسواق الأجنبية
127	3,2	المؤشر الفرعي: إدارة الحدود
127	3,2	كفاءة وشفافية إدارة الحدود
98	3,3	المؤشر الفرعي: البنية التحتية
92	3,0	توافر وجود البنية التحتية للنقل
84	3,7	توافر ونوعية خدمات النقل
108	3,3	توافر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
111	3,8	المؤشر الفرعي د: بيئة التشغيل
111	3,	بيئة التشغيل

المصدر: (الأمين، 2019، صفحة 530)

نلاحظ من خلال الجدول أن الجزائر تحتل المراكز الأخيرة في أغلب المكونات الرئيسية والفرعية لمؤشر تمكين التجارة العالمية لسنة 2016، كالنفاذ للأسواق المحلية حلت في المرتبة 121، توافر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبة 108 أما بيئة التشغيل فحلت في المرتبة 111، أما أسوأ أداء سجل هو كفاءة وشفافية إدارة الحدود التي حلت فيه الجزائر في المرتبة 127 من بين 136. في حين كان الأداء أحسن مقارنة بسنة 2014 فيما يخص النفاذ للأسواق الأجنبية المرتبة 97، توافر وجود البنية التحتية للنقل المرتبة 92 عالميا وأخيرا توافر ونوعية خدمات النقل حلت في المرتبة 84 عالميا

الفرع الثاني : القدرة التنافسية للاقتصاد الجزائري حسب تقرير منتدى الاقتصاد العالمي.

اعتمدنا لتقييم القدرة التنافسية للاقتصاد الجزائري على أحدث وأشمل تقرير يقيس مدى تنافسية الدول وهو الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي سنة 2018 ومقره في جنيف في سويسرا، تحت اسم تقرير التنافسية العالمية 4.0. يقيس القدرة التنافسية لـ 140 دولة من خلال 12 محور تضم 98 مؤشرا، 44 من هذه المؤشرات مبنية على استبيانات بينما 54 منها مبنية على بيانات إحصائية. يركز التقرير على الثورة الصناعية الرابعة كمسار لتطوير القدرة التنافسية للدول. حلت الجزائر في المرتبة 92 من بين 140 دولة حول العالم حسب التقرير الذي نشره منتدى الاقتصاد العالمي، بحيث تخلفت الجزائر بخمس مراتب بعد أن كانت في

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

المرتبة 87 سنة 2016 وتظل بعيدة جدا عن الرتبة التي احتلتها سنة (2014المرتبة ،79)ولكنها أحسن من المراتب التي سجلتها في السنوات السابقة، حين احتلت الرتبة 100 سنة 2013 و 110 في سنة 2012 .والجدول التالي يوضح القدرة التنافسية للاقتصاد الجزائري والمراتب التي تحصل عليها من بين 140 دولة من خلال 12 محور .

الجدول 03: مؤشرات تنافسية الاقتصاد الجزائري لسنة 2018

القيمة	الترتيب / 140	مكونات المؤشر	القيمة	الترتيب / 140	مكونات المؤشر
50,9	104	المؤشر الفرعي: الأسواق	53,8	92	المؤشر العالمي للتنافسية -0 (100)الأفضل
55,3	93	سوق المنتجات	45,4	128	المؤشر الفرعي: بيئة اقتصادية تمكيني
44,0	134	سوق العمل	44,4	120	المؤسسات
47,8	122	الأنظمة المالية	61,2	88	البنية التحتية
47,2	83	حجم السوق	66,4	38	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
40,6	106	المؤشر الفرعي: بيئة الابتكار	68,5	111	استقرار الاقتصاد الكلبي
51,3	113	ديناميكية بيئة الأعمال	68,2	78	المؤشر الفرعي: رأس المال البشري
29,9	106	القدرة على الابتكار	81,5	66	الصحة
			57,	88	المهارات

المصدر : (الأمين، 2019، صفحة 531)

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

ويمكننا أن نذكر أهم نقاط القوة التي يتميز بها الاقتصاد الجزائري حسب مكونات مؤشر التنافسية: حجم السوق المرتبة 38 عالميا، الصحة المرتبة 66 عالميا، وبأداء متوسط في المؤشرات التالية: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المرتبة 83 عالميا، البنية التحتية والمهارات المرتبة 88 عالميا.

أما المؤشرات التي لا تزال تؤثر بشكل سلبي على تنافسية الاقتصاد الجزائري. فهي: سوق العمل المرتبة 134 عالميا، سوق المنتجات المرتبة 128 عالميا، الأنظمة المالية المرتبة 122 عالميا، المؤسسات المرتبة 120 عالميا، ديناميكية بيئة الأعمال المرتبة 113 عالميا، استقرار الاقتصاد الكلي المرتبة 111 عالميا وأخيرا القدرة على الابتكار المرتبة 106 عالميا.

الفرع الثالث : مستوى أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر.

يعد أداء الخدمات اللوجستية عاملا أساسيا للنمو الاقتصادي لكل بلد وما مدى قدرته التنافسية. إذ يؤدي عدم كفاءة الخدمات اللوجستية إلى زيادة تكلفة ممارسة أنشطة الأعمال. ويمكن لحكومات الدول استخدام مؤشر أداء الخدمات اللوجستية لفهم الصلة بين الخدمات اللوجستية والتجارة والنمو، والسياسات التي يمكن أن تضعها للتنافس على مستوى العالم. سنعتمد في بحثنا من أجل تقييم الأداء اللوجستي على تقريرين، الأول تقرير "إقامة روابط من أجل التنافس" ، Connecting to Compete الذي يحتوي على مؤشر أداء الخدمات اللوجستية ، وهو تقرير ينشر كل سنتين يسجل أداء 168 بلدا فيما يخص مدى الكفاءة التي تربط بها سلاسل التوريد بين الشركات وبين الفرص والأسواق المحلية والدولية. أما التقرير الثاني هو تقرير مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2018 الذي يصدر سنويا عن البنك الدولي .يساعد التقرير الدول على تحديد التحديات والفرص التي تواجهها في مجال اللوجستيات التجارية، وما يمكن العمل به لتحسين أدائها، كما يقيس أداء 160 دولة ويستند على مسح عالمي يشمل الشركات العاملة في مجال الخدمات اللوجستية (وكلاء الشحن العالميين وشركات النقل السريعة)، بحيث يتم تقييم الأداء اللوجستي للبلدان التي يعملون فيها وتلك التي يتاجرون فيها. ويقيس الأداء على طول سلسلة التوريد اللوجستي داخل البلد ويقدم منظورين مختلفين: منظور دولي ومنظور محلي ووفقا لمؤشر أداء الخدمات اللوجستية، يجري ترتيب البلدان حسب ملامح اللوجستيات التجارية على مقياس من (1 الأسوأ) إلى (5 الأفضل). ويتألف مؤشر الخدمات اللوجستية من ستة عناصر أساسية هي:

أ- **الجمارك**: كفاءة التخليص الجمركي على الحدود (الإجراءات الجمركية: معالجة البيانات الجمركية عبر الإنترنت ، وضرورة استخدام مخلص جمركي معتمد في عملية التخليص، واختيار مكان التخليص النهائي، والإفراج عن البضائع بتّ عهد بانتظار إتمام المستندات المطلوبة للتخليص، وإخضاع الواردات للمعاينة، أو لعدة معاينات). ويشمل هذا العنصر ثلاثة أنواع من السلطات الحدودية: الإدارات الجمركية، ووكالات ضمان الجودة/الالتزام بالمعايير، ووكالات الصحة والصحة النباتية؛

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

ب-البنى الأساسية :الموانئ، والطرق، والسكك الحديدية، والمطارات، ومرافق التخزين وإعادة الشحن، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ج- نوعية الخدمات اللوجستية :النقل البري، والنقل بالسكك الحديدية، والنقل الجوي، والنقل البحري والموانئ، والتخزين، وإعادة الشحن والتوزيع، ووكلاء الشحن، والدوائر الجمركية، ووكالات ضمان الجودة/المعايير، ووكالات الصحة والصحة النباتية، والمخلصون الجمركيون، وجمعيات التجارة والنقل، والمرسل إليهم أو الشاحنون.

د-سهولة ترتيب الشحنات الدولية :سهولة ترتيب الشحنات بأسعار تنافسية.

هـ -التتبع والتعقب :القدرة على تتبع الشحنات وتعقبها.

و- التوقيت :توقيت التخليص والتسليم (تواتر وصول الشحنات إلى المرسل إليهم ضمنمواعيد التسليم المقررة أو المتوقعة،

والتأخير، والتخزين الإلزامي، والمعايينة قبل الشحن، والمعايينة عند نقل البضائع من سفينة إلى أخرى، والأنشطة الإجرامية، وطلب

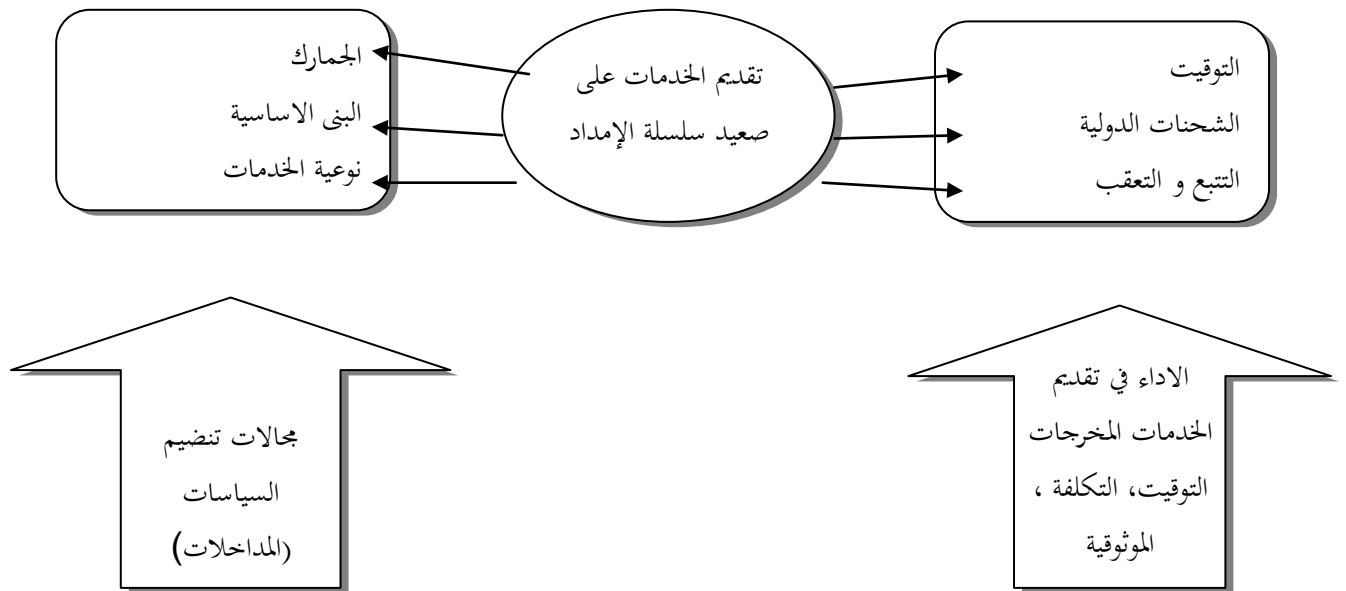
المدفوعات غير الرسمية ويبين الشكل 1عناصر مؤشر أداء الخدمات اللوجستية الستة بعد توزيعها في فئتين رئيسيتين:

مؤشرات المدخلات والنواتج. تّ قيم الفئة الأولى وعنوانها "مجالات تنظيم السياسات"، المدخلات الرئيسية إلى سلسلة الإمداد:

لجمارك، والبنى الأساسية، والخدمات. وتّ قيم الفئة الثانية، وعنوانها "نواتج أداء سلسلة الإمداد"، توقيت الشحنات الدولية

وكلفتها، ومدى الموثوقية في التتبع والتعقب

الشكل 01: مؤشرات المدخلات والنواتج في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية



المصدر : (عمر خ.، 2022، صفحة 20)

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

قامت الجزائر بإصلاحات واسعة وضخت استثمارات تتعلق بالخدمات اللوجستية من أجل تحسين البنية التحتية، تسهيل النقل والتجارة، وخلق خدمات حديثة، إلا أن ذلك لم يمكنها من تحسين أداء الخدمات اللوجستية، وبالتالي قدرتها التنافسية، حيث يعد أداء الخدمات اللوجستية عاملاً أساسياً للنمو الاقتصادي . كما سجلنا اسناداً على الجدول 05 () أدناه أن عدم كفاءة الخدمات اللوجستية تؤدي إلى زيادة تكلفة ممارسة أنشطة الأعمال. ويمكن للحكومة الجزائرية استخدام مؤشر أداء الخدمات اللوجستية لفهم الصلة بين الخدمات اللوجستية والتجارة والنمو و الجدول التالي يمثل مؤشر أداء الخدمات اللوجستية، 2018 للجزائر، المغرب وتونس

الجدول 04: مؤشر أداء الخدمات اللوجستية، 2018 للجزائر، المغرب وتونس

التوقيت	التتبع والتعقب	نوعية الخدمات اللوجستية	سهولة ترتيب الشحنات الدولية	البنية الأساسية	الجمارك	مؤشر الخدمات اللوجستية	الترتيب العالمي	السنة	الدول
3.12	2.96	2.69	3.06	3.24	2.69	2.49	134	2018	الجزائر
2.94	2.71	3.20	3.66	3.78	3.26	3.00	80	2018	المغرب
3.14	2.82	2.89	3.45	3.44	2.79	2.94	85	2018	تونس

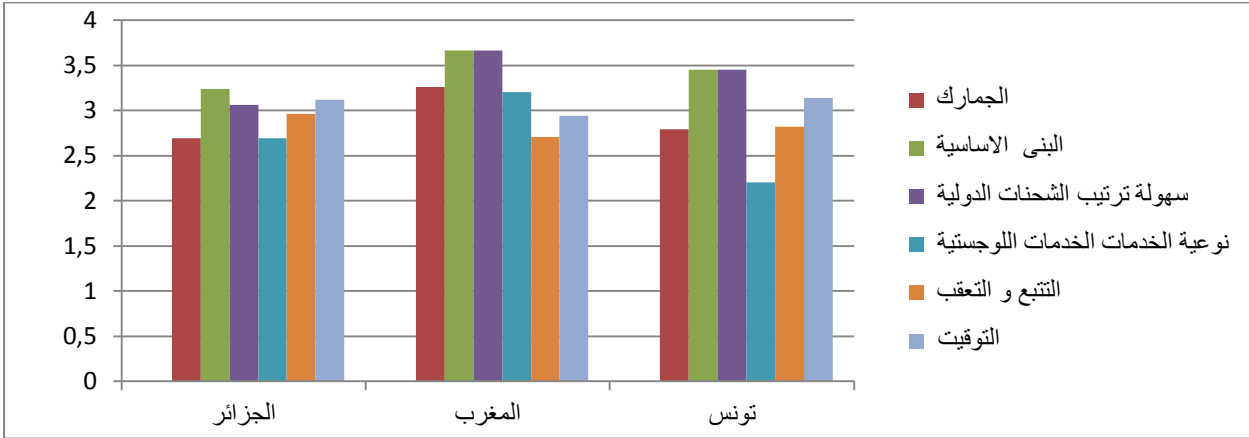
المصدر : (ورزقي،، 2021، الصفحات 108-116)

يظهر الجدول أن مؤشر أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر يحتل المرتبة 134 عالمياً، مما يشير إلى تحسن طفيف في الأداء مقارنة بعام 2016 عندما كانت المرتبة 136. ويتضح أن الجزائر تحتاج إلى تحسين جوانب عديدة من اللوجستيات، بما في ذلك الجمارك والبنية التحتية الأساسية وسهولة ترتيب الشحنات الدولية. ومع ذلك، يمكن ملاحظة تحسن في جودة الخدمات اللوجستية والتتبع والتعقب والتوقيت، مما يشير إلى جهود مستمرة لتحسين الأداء في هذا المجال.

المغرب يحتل المرتبة الأولى بين الدول الشمال أفريقية المدرجة في المؤشر، حيث حصل على ترتيب عالمي 80 في عام 2018، تلاه تونس بالترتيب العالمي 85، وأخيراً الجزائر بالترتيب العالمي 134. وتشير البيانات إلى أن المغرب يتفوق على الدول الأخرى في جوانب عديدة مثل البنية التحتية اللوجستية وسهولة ترتيب الشحنات الدولية. ويمكن استخدام هذا الجدول كأداة لتحديد النواحي التي يمكن تطويرها في كل دولة من أجل تحسين الأداء اللوجستي لهذه الدول. و سنوضح هذه النتائج في المعلم البياني التالي :

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

الشكل 02: مؤشر أداء الخدمات اللوجستية ، 2018 للجزائر، المغرب وتونس



المصدر : (الأمين، 2019، صفحة 535)

المطلب الثاني : قياس مؤشر أداء الخدمات اللوجستية للتبادل التجاري للجزائر في الاقتصاد 2010-2020

هناك عوامل كثيرة تحدد أداء الخدمات اللوجستية في كل بلد بما في ذلك البنية التحتية واللوائح التنظيمية والسياسات والجغرافيا والاقتصاد السياسي. ويساعد مؤشر أداء الخدمات اللوجستية واضعي السياسات على وضع تصور بشأن أداء بلدهم مقارنة بنظرائهم من حيث نقل البضائع بين البلدان، والتواصل مع سلاسل التوريد العالمي وهنا سنقوم بتحليل أهم مؤشرات أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر التي يعدها البنك الدولي

الجدول 05 : العشر الدول الاولى في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية لسنة 2020

الدولة	الترتيب العالمي	الدولة	الترتيب العالمي
ألمانيا	1	هولندا	6
السويد	2	سنغفورة	7
بلجيكا	3	الدانمارك	8
النمسا	4	بريطانيا	9
اليابان	5	فلندا	10

source: The word bank. Connecting to compete 2020

واظهر التقرير سيطرة بلدان العالم المتقدم على المراكز العشرة الأولى منذ بداية إعداد التقرير عام 2007 وهي بلدان مرتفعة الدخل في اوروبا وبلدان اعضاء في منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية ، وفي فئة الدول المنخفضة ومتوسطة الدخل (وهي الفئة

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

التي تنتمي إليها الجزائر) جاءت دولة الفيتنام في صدارة مجموعة بحصولها على المركز 39 عالميا متنوعة بالهند (44 عالميا) تليها اندونيسيا في المركز 46 وكوت ديفوار بالمركز 50

بالرغم من الموقع الاستراتيجي للجزائر كأكبر دولة في أفريقيا وتتوسط بلدان المغرب العربي بساحل يزيد عن 1200 كلم وبالرغم م أن قيمة الاستثمارات العمومية في مجال النقل والأشغال العمومية قد تجاوزت 135 مليار دولار خلال العقدين الأخيرين ما يؤهل الجزائر لتصبح محورا لوجستيا رائد في المنطقة ، إلا أن أغلب المتعاملين في التجارة الخارجية وخاصة في مجال التصدير يعتبرون أن الأداء اللوجستي يعتبر الحلقة الأضعف في مجال التصدير وجاء تقدير الأداء اللوجستي للبنك الدولي ليصنف الجزائر في مراتب متأخرة عالميا وعربيا . و هو ما يوضح الجدول الموالي 2010-2020

الجدول 06 : ترتيب الجزائر في مؤشر الأداء اللوجستي

السنة	قيمة المؤشر	الرتيب العالمي
2010	2.36	130
2012	2.41	125
2014	2.65	96
2016	2.77	75
2018	2.45	117
2020	2.68	131

source :World Bank. (n.d.). Logistics Performance Index (LPI)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الجزائر قد تراجعت في التصنيف الأخير ب 56 مركزا باحتلاله المركز 131 بعد أن كان ترتيبها 75 عالميا في تقرير سنة 2016 كما يشير التقرير أن ترتيب الجزائر قد جاء متأخرا مقارنة بالدول المنخفضة ومتوسطة الدخل (وهي الفئة التي تنتمي إليها الجزائر) أو مقارنة بالدول الإفريقية (المرتبة 20) وكذا مقارنة بالدول العربية (المرتبة 12). وفيما يلي سيتم التطرق الى تقييم كل مؤشر فرعي مكون المؤشر الأداء اللوجستي :

الفرع الاول : الجمارك (كفاءة التخليص الجمركي عبر الحدود) :

تقوم إدارة الجمارك بدور هام في تنظيم عمليات التجارة الخارجية ، كونها الجهة المسؤولة عن تنظيم وتيسير المعاملات المتعلقة بإجراءات التصدير والاستيراد وما يترتب عنها من إجراءات التخليص الجمركي لذا فإن أي عرقلة أو تأخير في الجانب الإجرائي للعملية الجمركية سيؤثر سلبا على انسيابية السلع عبر الحدود ويزيد م تكاليف الصادرات ما يؤثر سلبا على تنافسيتها .

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

الجدول 07: قيمة المؤشر الفرعي لكفاءة الجمارك والتخليص الجمركي عبر الحدود في الجزائر خلال الفترة (2010-2020)

السنة	2010	2012	2014	2016	2018	2020
قيمة المؤشر الفرعي الجمركي	1.97	2.26	2.71	2.37	2.13	2.29

source: World Bank data on Logistics Performance Index LPI

نلاحظ من خلال جدول أعلاه أن قيمة المؤشر الفرعي للجمارك قد انخفض من 2.37 سنة 2016 إلى 2.29 سنة 2020 وهو ما يظهر وجود اختلالات كبيرة من حيث الوقت والإجراءات اللازمة للإفراج الجمركي عن البضائع والتي قد تصل في بعض الأحيان إلى أسابيع أو عدة أشهر .

الفرع الثاني : البنية التحتية

إن توفر البنية التحتية وجودتها أمران هامان لتوفير خدمات لوجستية كفؤة فالبنية التحتية السيئة تؤدي إلى زيادة تكاليف النقل والتكاليف اللوجستية عموما .

الجدول 08: تطور قيم المؤشر الفرعي " البنية التحتية " خلال الفترة (2010-2020)

السنة	2010	2012	2014	2016	2018	2020
قيمة المؤشر الفرعي البنية التحتية	2.06	2.02	2.54	2.58	2.42	2.05

source: World Bank data on Logistics Performance Index LPI

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ انخفاض قيمة المؤشر الفرعي " البنية التحتية " من 2.58 سنة 2016 إلى 2.05 سنة 2020 وهي العلامة الأسوأ منذ سنة 2014 .

الفرع الثالث: نوعية الخدمات اللوجستية

تزايد اهتمام الدول بضرورة الرقي بالخدمات كونها تولد قيمة مضافة لكافة القطاعات الاقتصادية الأخرى ويوضح

الجدول 09: قيم المؤشر الفرعي لنوعية الخدمات اللوجستية خلال الفترة (2010-2020)

السنة	2010	2012	2014	2016	2018	2020
قيمة المؤشر الفرعي نوعية الخدمات اللوجستية	2.24	2.13	2.54	2.91	2.39	2.20

source: World Bank data on Logistics Performance Index LPI

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه انخفاض قيمة الفرعي لنوعية الخدمات اللوجستية من 2.91 سنة 2016 إلى 2.20 سنة 2020 وهي القيمة الأسوأ منذ سنة 2010 حيث أن توفر البنية التحتية لا يشكل ضمان لتوفير خدمات لوجستية جيدة ما يمكن ذلك مقرون بتوفير خدمات كفؤة .

الفرع الثالث: التوقيت

يعكس المؤشر الفرعي - التوقيت - مدى توصيل البضائع محل التصدير والاستيراد في الآجال المقررة أو المتوقعة

الجدول 10: تطور قيمة المؤشر الفرعي التوقيت خلال الفترة (2010-2020)

السنة	2010	2012	2014	2016	2018	2020
قيمة المؤشر الفرعي التوقيت	2.81	2.85	3.04	3.08	2.76	

source: World Bank data on Logistics Performance Index LPI

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة المؤشر الفرعي -التوقيت - قد انخفضت من 3.08 سنة 2016 الى 2.76 سنة 2018 وهي القيمة الأسوأ لهذا المؤشر الفرعي منذ 2010 ، إلا أن هذه القيمة قد بلغت مستويات مقبولة سنة 2014 و2016 وذلك بتسجيلها على التوالي قيمة 3.04 و3.08.

الفرع الرابع:مؤشر التتبع والتعقب

ويقاس هذا المؤشر تعقب وتتبع السلع محل التصدير والاستيراد من مواقع شحنها إلى مواقع وصولها وضمان تأمينها بالطرق والكيفية المناسبة وبالجودة المطلوبة

الجدول 11: تطور قيمة المؤشر الفرعي - التتبع والتعقب - في الجزائر خلال الفترة (2010-2020) .

السنة	2010	2012	2014	2016	2018	2020
قيمة المؤشر الفرعي - التتبع والتعقب -	2.26	2.46	2.54	2.86	2.60	2.88

source: World Bank data on Logistics Performance Index LPI

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة المؤشر الفرعي - التتبع والتعقب - قد عرفت توجها تصاعديا منذ سنة 2010 إلا أن سنة 2018 شهدت تراجعها إلى 2.60 بعد أن كانت 2.86 سنة 2016 وبعدها ارتفعت إلى 2.88 سنة 2020 .

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

الفرع الخامس: مؤشر سهولة ترتيب الشحنات الدولية

الجدول 12: قيمة المؤشر الفرعي سهولة ترتيب الشحنات الدولية في الجزائر خلال الفترة (2010-2020)

السنة	2010	2012	2014	2016	2018	2020
قيمة المؤشر	2.70	2.68	2.54	2.80	2.31	2.69

source: World Bank data on Logistics Performance Index LPI

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة المؤشر الفرعي سهولة ترتيب الشحنات الدولية بأسعار تنافسية قد انخفضت في تصنيفه 2020 الى 2.69 بعد أن كانت 2.80 سنة 2016 .

المبحث الثاني : تحليل العوامل المؤثر على الخدمات اللوجستية في الجزائر.

تتأثر خدمات اللوجستيات في الجزائر بعدد من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على أداء هذا القطاع الحيوي. سنقوم في هذا المطلب بتحليل العوامل الداخلية التي تنشأ من داخل البلاد وتؤثر على الخدمات اللوجستية، بالإضافة إلى العوامل الخارجية التي تأتي من البيئة العالمية وتؤثر على هذا القطاع الحيوي في الجزائر.

المطلب الأول: تحليل العوامل الداخلية المؤثر على الخدمات اللوجستية في الجزائر

العوامل الداخلية تشمل العوامل التي تنشأ داخل البنية التحتية والعمليات الداخلية للشركات المتخصصة في اللوجستيات ; و هنا سنعرض أهم العوامل الداخلية المؤثرة و تشمل:

- **أولاً:** البنية التحتية والتقنية المتاحة في الجزائر

تعتبر البنية التحتية والتقنية المتاحة في الجزائر من العوامل الداخلية التي تؤثر على الأداء اللوجستي للبلاد. وقد تم تحديث هذه البنية التحتية وتحسينها عبر السنوات الأخيرة، ولكن لا يزال هناك بعض العوائق التي تحول دون تحسين الأداء اللوجستي.

أ-النقل : فيما يتعلق بالنقل، تعاني الجزائر من ضعف في البنية التحتية للنقل البري والبحري والجوي، وتواجه صعوبات في تحديث الأسطول الناقل وتأهيله. ومن أهم العوائق التي تواجه النقل في الجزائر هي الازدحام المروري في المدن والطرق الرئيسية، بالإضافة إلى العجز في الطاقة اللوجستية في الموانئ والمطارات.

ب-الطرق: تشير الإحصائيات إلى أن نسبة الطرق المعبدة في الجزائر تعد محدودة، حيث تبلغ حوالي 50٪ فقط من إجمالي الشبكة الطرقية. هذا يؤثر على حركة الشاحنات والناقلات ويسبب تأخيراً في تسليم البضائع وزيادة في تكاليف النقل.

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

ت- الموانئ: تواجه موانئ الجزائر تحديات فيما يتعلق بالتجهيزات والبنية التحتية اللوجستية. وتشير الإحصائيات إلى أن نسبة التسهيلات المتاحة في الموانئ الجزائرية لا تتجاوز 60% من الاحتياجات الفعلية، مما يؤثر على فعالية عمليات التحميل والتفريغ ويزيد من تكاليف التخزين والنقل.

ج-المطارات: تحتاج معظم المطارات الجزائرية إلى تحديث وتطوير لتلبية احتياجات الشحن الجوي. وتشير الإحصائيات إلى أن عددًا قليلاً من المطارات في الجزائر تتوفر على التسهيلات اللازمة لتسهيل حركة الشحن الجوي. وهذا يسبب ارتفاعاً في تكاليف النقل وتأخير في تسليم البضائع.

الجدول 13: تصنيف الجزائر في مؤشر أداء اللوجستية العالمي (LPI) لعام 2020

المؤشر	تصنيف الجزائر
نوعية الخدمات اللوجستية	2.61
جودة الطرق والسكك الحديدية	2.53
جودة النقل الجوي	2.52
جودة النقل البحري	2.71
جودة البنية التحتية اللوجستية	2.57
وقت الإفراج عن البضائع في الجمارك	2.60

source : (world bank, 2020)

هذه الإحصائيات تعكس تصنيف الجزائر في كل مؤشر من هذه المؤشرات في مؤشر أداء اللوجستية العالمي (LPI) لعام 2020. يتم قياس كل مؤشر على مقياس من 1 إلى 5، حيث يعكس الرقم الأعلى جودة وأداءً أفضل.

ه- التخزين : أما فيما يتعلق بالتخزين والتغليف والتوزيع، فقد تم تحديث البنية التحتية في هذه المجالات عبر إقامة المستودعات ومراكز التخزين المتطورة وتوسعة شبكة النقل الداخلي، ولكن لا يزال هناك حاجة إلى تحسين عمليات التوزيع وتطوير الحلول اللوجستية الجديدة. (مهدي، 2019، صفحة 10)

نقص في التخزين البارد والتبريد، حيث لا يوجد العديد من المستودعات المجهزة لتخزين المواد الغذائية والأدوية والمواد الحساسة للحرارة. (منظمة الامم المتحدة للاتصالات، 2021)

د-البنية التقنية : يتضح أن هناك عدة مشكلات في البنية التحتية والتقنية المتاحة في الجزائر لدعم الخدمات اللوجستية، ومن ضمنها: نقص في الطرق السلكية واللاسلكية المتاحة للنقل والتوزيع، حيث أن النسبة المئوية لعدد الأشخاص الذين يستخدمون الإنترنت في الجزائر هي 16.5% فقط وفيما يلي جدول لاحصائيات بعض ارقام المتعلقة بكفاءة العمليات اللوجستية في الجزائر .

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

جدول 14: إحصائيات توضح بعض الأرقام المتعلقة بكفاءة العمليات اللوجستية في الجزائر:

الرقم	المؤشر
2.68/5	مؤشر الأداء اللوجستي (LPI) لعام 2020
2.49	مؤشر كفاءة النقل البري (1-5)
1.69	مؤشر كفاءة النقل البحري (1-5)
2.19	مؤشر كفاءة النقل الجوي (1-5)
2.36	مؤشر كفاءة التخزين (1-5)
2.13	مؤشر كفاءة الإدارة اللوجستية العكسية (1-5)

source : (world bank, 2020)

. تشير الأرقام المذكورة في الجدول إلى أن هناك حاجة ماسة إلى تطوير البنية التحتية وتحسين التقنيات المستخدمة في قطاع اللوجستيات في الجزائر لتحسين كفاءة العمليات اللوجستية وتلبية احتياجات الاقتصاد الوطني. علاوة على ذلك، تواجه الجزائر تحديات في النقل البحري بسبب موقعها الجغرافي. فالموانئ الجزائرية تفتقر إلى البنية التحتية والتجهيزات اللازمة لتسهيل حركة البضائع وتخفيض تكاليف الشحن، مما يؤثر على قدرة الجزائر على المنافسة في سوق اللوجستيات الدولية.

جدول 15: بعض الإحصائيات المتعلقة بالبنية التحتية للنقل البحري في الجزائر:

الرقم	العنصر
14	عدد الموانئ
6	عدد الموانئ الرئيسية
67.7 مليون	السعة الإجمالية للموانئ (طن/عام)
9.5	متوسط عمق الموانئ (أمتار)
8,882	عدد السفن التي تمت معالجتها في الموانئ الرئيسية (2020)
٪16.3	الزيادة في عدد الحاويات التي تمت معالجتها في الموانئ الرئيسية (2020)

source: (United Nations Conference on Trade and Development, 2020)

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

ثانيا : الإجراءات الجمركية.

تعد الإجراءات الجمركية من العوامل المؤثرة في أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر. تشمل هذه الإجراءات الجمركية التصاريح الجمركية، والفحص الجمركي، وتسجيل المستوردين والمصدرين، وإجراءات التخليص الجمركي. قد تكون الإجراءات الجمركية معقدة وتأخذ وقتاً طويلاً في بعض الأحيان، مما يؤثر على سرعة وكفاءة الخدمات اللوجستية.

رابعا : الكفاءات اللوجستية.

يعد تطوير الكفاءات اللوجستية أمراً حاسماً في تحسين أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر. واحدة من الكفاءات الرئيسية هي توفر العمالة المدربة والمؤهلة في مجال اللوجستيات. يجب تزويد العاملين في هذا المجال بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع التحديات اللوجستية المتعددة التي تواجههم.

بالإضافة إلى ذلك، تكسب الخبرة العملية في إدارة اللوجستيات أهمية كبيرة. يمكن للممارسة المستندة إلى الخبرة تعزيز الفهم العملي لعمليات اللوجستيات وتحسين القدرة على التعامل مع المشكلات واتخاذ القرارات الصائبة. (بوعمامة، 2020، الصفحات 31-55)

خامسا : لتكنولوجيا.

تلعب التكنولوجيا دوراً هاماً في تحسين أداء الخدمات اللوجستية. تبذل الجزائر جهوداً لاستخدام التكنولوجيا في تحسين العمليات اللوجستية، مثل تطبيقات إدارة سلسلة الإمداد ونظم إدارة المستودعات وتتبع الشحنات. ومع ذلك، فإن استخدام التكنولوجيا في قطاع اللوجستيات في الجزائر لا يزال محدوداً ويمكن أن يكون له تأثير محدود على تحسين جودة الخدمات اللوجستية بسبب قلة الاستثمارات في هذا المجال.

سادسا: عدم التكامل اللوجستي:.

يشير العديد من الخبراء في مجال اللوجستيات إلى أن عدم التكامل اللوجستي يعد من أبرز التحديات التي تواجه عمليات النقل والتوزيع والتخزين في الجزائر وغيرها من الدول العربية. ويتسبب عدم التكامل اللوجستي في زيادة التكاليف وتأخير التسليم وتعطيل العمليات التجارية وتحد من النمو الاقتصادي.

وتعتبر السياسات الحكومية والتشريعات الضرورية لتوحيد إجراءات النقل والتخزين والتوزيع وتطوير البنية التحتية وتعزيز الاستثمار في هذا المجال من الحلول الممكنة لمعالجة تحديات اللوجستيات في الجزائر. ويجب أيضاً تحسين التنسيق بين الجهات المعنية، وتقديم التدريب والتطوير للعاملين في هذا المجال، واستخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين الكفاءة والإنتاجية.

سابعا: المشاكل الإدارية والتنظيمية

. تمثل المشكلات الإدارية والتنظيمية التي تواجه الخدمات اللوجستية في الجزائر في صعوبة تطبيق سياسات وإجراءات فعالة لتسهيل الخدمات اللوجستية وتحسين الجودة والكفاءة. ويعود ذلك إلى عدة عوامل، منها الجهات الحكومية المختلفة التي تتدخل في عمليات النقل والتخزين والتوزيع، وتفرض بعض القيود والتعقيدات على العملية اللوجستية. كما أن هناك تشتت في السلطات والإجراءات والتدقيق والمراجعة، وتأخير في إصدار التصاريح والرخص، مما يؤثر سلباً على العملية اللوجستية ويزيد من تكاليفها.

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

ويشير تقرير "التحديات الرئيسية لقطاع النقل واللوجستيات في الجزائر" الصادر عن منظمة الأعراف الجزائرية إلى ضرورة تطوير نظام إدارة لوجستية فعال يشمل إنشاء جهات مختصة باللوجستيات والنقل وتوفير الأدوات والتكنولوجيا اللازمة لتطبيقها بشكل فعال وتحسين الأداء. كما يشدد التقرير على ضرورة تحسين التنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة والقطاع الخاص، وتسهيل الإجراءات وتبسيطها لتحسين الكفاءة والتنافسية في القطاع اللوجستي. (العوي،، 2020، الصفحات 175-156)

ثامنا: - التشريعات والقوانين التي تحكم صناعة اللوجستيات في الجزائر.

تعتبر التشريعات والقوانين من العوامل الهامة التي تؤثر على صناعة اللوجستيات في الجزائر. وتهدف هذه القوانين إلى تنظيم النشاط اللوجستي وتحديد الضوابط والمعايير اللازمة لتحقيق الجودة والكفاءة في الخدمات اللوجستية المقدمة في الجزائر. ويتمثل تحليل هذه النقطة في الاستناد إلى مؤشر "سهولة الأعمال" الذي يقيس كيفية تنظيم الحكومات للأعمال وتنفيذ الإصلاحات التي تعزز النشاط الاقتصادي والتنافسية. وفقاً لتقرير "Doing Business 2020"، الصادر عن البنك الدولي، تراجع الجزائر إلى المرتبة 157 من بين 190 دولة في مؤشر سهولة الأعمال، وهذا يشير إلى أن الجزائر تواجه تحديات في توفير بيئة تشريعية وقانونية ملائمة لصناعة اللوجستيات.

ومن بين التشريعات التي تؤثر على صناعة اللوجستيات في الجزائر، يمكن الإشارة إلى قانون النقل البري والترقيم الدولي الخاص بالسيارات، الذي يهدف إلى تنظيم النقل البري وتحسين جودته، بالإضافة إلى القوانين التي تنظم النقل الجوي والبحري والسكك الحديدية. (world bank, 2020, p. 157)

تاسعا: العوامل الجغرافية و البيئية :

تعد العوامل البيئية أحد العوامل المؤثرة على الخدمات اللوجستية في الجزائر، حيث تؤثر بشكل مباشر على سير عمليات النقل والتخزين والتوزيع. يمكن أن تتضمن العوامل البيئية الطقس والظروف الجوية المتغيرة، مثل الأمطار الغزيرة، الثلوج، العواصف الرملية والرياح القوية. تلك الظروف الجوية السيئة قد تؤدي إلى تأخيرات في النقل وإلغاءات رحلات الشحن وتعطل وسائل النقل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤثر التلوث البيئي، مثل التلوث الهوائي والتلوث المائي والتلوث البيئي العام، على جودة الخدمات اللوجستية في الجزائر. قد تواجه الشركات اللوجستية صعوبات في التخلص من النفايات بشكل صحيح والحفاظ على بيئة نظيفة وصحية لعملياتها.

وفقاً للإحصائيات المتاحة، يمكن أن تشير إلى أن معدلات التأخير في عمليات النقل في الجزائر قد ارتفعت بسبب الظروف الجوية السيئة، مما يؤثر على الجدول الزمني لتسليم البضائع وتكاليف الإيجار لوسائل النقل الإضافية. علاوة على ذلك، تشير بعض الإحصائيات إلى أن مستوى التلوث في المدن الرئيسية في الجزائر قد تجاوزت المعايير الصحية، مما يزيد من التحديات البيئية التي تواجهها الخدمات اللوجستية. (وزارة البيئة والطاقة المتجددة في الجزائر، 2021)

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

المطلب الثاني : تحليل العوامل الخارجية المؤثر على الخدمات اللوجستية في الجزائر

تعتبر العوامل الخارجية أحد العناصر الرئيسية التي تؤثر على خدمات اللوجستيات في الجزائر وفيما يلي جدول إحصائي يوضح بعض الأرقام المتعلقة بالعوامل الخارجية التي تؤثر على صناعة اللوجستيات في الجزائر:

أولا : الظروف الاقتصادية العالمية وتأثيرها على الطلب على الخدمات اللوجستية في الجزائر.

تؤثر الظروف الاقتصادية العالمية بشكل كبير على الطلب على الخدمات اللوجستية في الجزائر، حيث يعتبر الاقتصاد الجزائري جزءًا من الاقتصاد العالمي. وقد أدت الأزمة الاقتصادية العالمية التي بدأت في عام 2008 إلى تراجع الاقتصاد العالمي، مما تسبب في انخفاض الناتج المحلي الإجمالي في الجزائر وتأثير سلبي على صناعة اللوجستيات.

وفي عام 2020، شهدت الجزائر تداعيات جائحة COVID-19 التي تسببت في انخفاض الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 5.5%. وقد تسببت هذه الجائحة في تباطؤ النشاط اللوجستي وتأثير على العرض والطلب على الخدمات اللوجستية في الجزائر.

يمكن الاستناد في هذا الصدد إلى تقرير صادر عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA) الذي يفيد بأن النمو العالمي للشحن الجوي قد تراجع إلى 2.5% في عام 2019 مقارنةً بنمو بنسبة 3.4% في العام السابق، وقد أثرت الجائحة بشكل كبير على القطاع (صندوق النقد الدولي ، 2021)

ثانيا : منافسة في سوق اللوجستيات في الجزائر:

سوق اللوجستيات في الجزائر يشهد منافسة قوية بين الشركات. يتأثر هذا السوق بالمنافسة المحلية والدولية. وفقًا لتقرير صادر عن وزارة النقل الجزائرية في عام 2020، يُقدر أن الشركات الجزائرية المحلية تمثل حوالي 60% من حصة سوق اللوجستيات في البلاد. وتتبقى النصف الآخر من السوق للشركات الدولية المتعددة الجنسيات.

تتركز الشركات الجزائرية المحلية في المدن الرئيسية مثل الجزائر العاصمة، وهران، وعنابة، وسطيف. وتعمل هذه الشركات على تقديم خدمات اللوجستيات في هذه المناطق الرئيسية. بالمقابل، تعمل الشركات الدولية في جميع أنحاء البلاد، وتسعى لتقديم حلول لوجستية متقدمة وخدمات عالية الجودة.

تنوع خدمات اللوجستيات التي تقدمها الشركات في الجزائر، بما في ذلك النقل، والتخزين، والتوزيع. تسعى الشركات إلى تحسين كفاءة العمليات وتلبية احتياجات العملاء بأفضل طريقة ممكنة. تتبع الشركات الجزائرية والدولية أفضل الممارسات اللوجستية وتستخدم التكنولوجيا المتقدمة لتحقيق التنافسية في السوق.

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

باختصار، سوق اللوجستيات في الجزائر يشهد تنافسًا قويًا بين الشركات المحلية والدولية. تركز الشركات الجزائرية في المدن الرئيسية، بينما تعمل الشركات الدولية في جميع أنحاء البلاد. تهدف الشركات إلى تحسين كفاءة العمليات وتقديم خدمات عالية الجودة للعملاء. (وزارة النقل الجزائري ، 2020)

ثالثًا: الاستدامة .

تعد الاستدامة أحد العوامل المؤثرة في الخدمات اللوجستية في الجزائر، وتعني القدرة على تلبية الاحتياجات الحالية دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها. تهدف اللوجستيات المستدامة إلى تحقيق توازن بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لعمليات النقل والتخزين والتوزيع.

تعتبر الممارسات اللوجستية المستدامة أداة هامة لتحسين الكفاءة العامة للنظام اللوجستي وحماية البيئة. على سبيل المثال، يمكن تحقيق تحسين في كفاءة النقل عن طريق استخدام وسائل النقل ذات الكفاءة العالية وتقليل استهلاك الوقود وانبعاثات الغازات الدفينة. كما يمكن تحقيق تقدم في إدارة التخزين والتوزيع من خلال استخدام تقنيات تقليل الهدر وتحسين استخدام المساحة.

يشهد القطاع اللوجستي في الجزائر توجهًا نحو الاستدامة، حيث تم تنفيذ مبادرات لتعزيز إعادة التدوير والتخلص السليم من المخلفات اللوجستية. هذا يشمل تطوير نظم إعادة التدوير وتوعية العاملين بأهمية إعادة استخدام وتدوير المواد اللوجستية. بالإضافة إلى ذلك، تمت مراعاة استخدام المواد المستدامة في عمليات التعبئة والتغليف واختيار الشركاء اللوجستيين الذين يتبنون ممارسات مستدامة.. (وزارة النقل في الجزائر، 2021)

المبحث الثاني : الحلول المقترحة لتحسين الخدمات اللوجستية في الجزائر :

إن تحسين الأداء وتعزيز الكفاءة يعتبر أمرًا ضروريًا. سنستكشف في هذا المطلب مجموعة من الحلول المحتملة التي يمكن تبنيها وتنفيذها في الجزائر لتعزيز التخطيط اللوجستي، وتحسين عمليات النقل والتخزين والتوزيع. و من خلال هذا التحليل، نسعى لتقديم مقترحات فعالة تسهم في تعزيز أداء القطاع اللوجستي في الجزائر وتعزيز مكانتها على المستوى العالمي

المطلب الأول: الحلول الداخلية. المقترحة لتحسين الأداء اللوجستي في الجزائر

تتمتع الجزائر بإمكانات هامة لتطوير وتحسين الخدمات اللوجستية، مما يمنح فرصًا واعدة لتعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التنمية الشاملة. تُعد الخدمات اللوجستية الفعالة أحد العوامل الحاسمة لنجاح الأعمال التجارية وتعزيز التبادل التجاري على المستوى الوطني والدولي. وفيما يلي أهم فرص التطوير والتحسين في هذا القطاع بالجزائر.

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

- تعزيز البنية التحتية:

تحسين الخدمات اللوجستية في الجزائر هي ضعف البنية التحتية. وتمثل هذه المشكلة في نقص الاستثمار في الطرق والموانئ والمطارات والسكك الحديدية والنقل العام وغيرها من البنية التحتية الأساسية التي تحتاج إلى توفيرها لتسهيل حركة البضائع والسلع.

يشير تقرير صادر عن منظمة الأعمال الدولية (ILO) عام 2017 إلى أن الجزائر تعاني من تحديات كبيرة فيما يتعلق بالبنية التحتية. فمن المعروف أن الجزائر تعتمد بشكل كبير على النفط والغاز الطبيعي كمصدر رئيسي للعائدات، مما يعني أن الموارد المتاحة للاستثمار في البنية التحتية محدودة.

وبالتالي، يجب على الجزائر العمل على تحسين الاستثمار في البنية التحتية وزيادة القدرة على توفير الخدمات اللوجستية الحديثة والفعالة. كما ينبغي تشجيع الاستثمار الخاص في هذا القطاع، وتحسين الشفافية والكفاءة في إدارة المشاريع اللوجستية الحيوية. (International Labour Organization, 2017) -

- تطوير الخدمات اللوجستية الداخلية

يهدف تطوير الخدمات اللوجستية الداخلية في الجزائر إلى تحسين الأمانة والجودة والكفاءة في الإنتاج والتوزيع والخدمات، وذلك من خلال تحديث التقنيات والمعدات والأساليب المستخدمة في اللوجستيات الداخلية. ومن الأمثلة على ذلك تحسين عمليات التخزين والتوزيع والنقل الداخلي وتحديث وتحسين نظام المعلومات اللوجستية، بما في ذلك استخدام تقنيات الإنترنت والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين الخدمات ورضا العملاء.

- تعزيز القدرات التقنية للمنظومة اللوجستية في الجزائر

استخدام أحدث التقنيات في العمليات اللوجستية وإدارة المخزون. ويمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال تطبيق نظم معلوماتية حديثة، واستخدام التقنيات الحديثة في مراقبة وإدارة الأنشطة اللوجستية، وتنفيذ تقنيات التحليل الإحصائي والذكاء الاصطناعي وتطبيقاتها على عمليات النقل والتخزين وتوزيع البضائع. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف، يجب على الحكومة الجزائرية تخصيص الميزانية الكافية لتطوير البنية التحتية التقنية وتدريب العاملين على استخدام هذه التقنيات. (سعيدة، 2021، الصفحات 112-126)

- تطوير القوى العاملة وتحسين مهارات العاملين:

. يهدف هذا الإجراء إلى تحسين مستوى الكفاءة والإنتاجية في قطاع اللوجستيات من خلال تطوير القوى العاملة وتحسين مهارات العاملين. ويشمل ذلك توفير التدريب والتعليم المهني والتطوير المستمر لمهارات العاملين في قطاع اللوجستيات. ويمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال تعاون الحكومة والشركات الخاصة مع المؤسسات التعليمية والتدريبية لتحديد احتياجات السوق وتوفير التدريب والتعليم المناسب لتلبية هذه الاحتياجات. (سليمي، 2019، الصفحات 65-80)

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

- تطوير قطاع الخدمات اللوجستية في المناطق النائية :

يتم تحقيق ذلك من خلال تطوير بنية تحتية للنقل في المناطق النائية والمتخلفة وتوفير خدمات لوجستية فعالة لتحسين التوزيع والوصول إلى تلك المناطق. يمكن تحسين الخدمات اللوجستية من خلال تنظيم الشحن والتسليم بطريقة أكثر فاعلية وتحسين التخزين والتوزيع وتحسين إدارة الأوراق المالية وتخفيض التكاليف.

- تحسين النظام القانوني والتنظيمي للقطاع اللوجستي في الجزائر:

ذلك من خلال تعزيز الشفافية والمساءلة وتحسين بيئة العمل. وتشمل هذه الجهود تحديد القوانين واللوائح المناسبة لتنظيم قطاع اللوجستيات وتحسين إجراءات التراخيص والتصاريح المتعلقة بهذا القطاع. كما يتم التركيز على توفير بيئة عمل مناسبة وآمنة للعاملين في هذا القطاع وتشجيع الشفافية في الإجراءات الإدارية والمالية. يتم تحقيق هذه الأهداف من خلال تعزيز قدرات الجهات المعنية بتنظيم ومراقبة القطاع اللوجستي في الجزائر وتحسين التواصل بين الجهات المختلفة المعنية بالقطاع.

- التنسيق والتعاون بين جميع الجهات المعنية في قطاع اللوجستيات في الجزائر

يهدف تحسين التنسيق والتعاون بين جميع الجهات المعنية في قطاع اللوجستيات في الجزائر إلى تعزيز التعاون بين الحكومة والمؤسسات الخاصة والمنظمات ذات الصلة، وتوحيد الجهود لتحقيق أفضل النتائج في هذا القطاع الحيوي. وتعد هذه الخطوة ضرورية لتطوير قطاع اللوجستيات في الجزائر وتحسين كفاءة الخدمات المقدمة للشركات والمستهلكين. كما أنها تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة وتقليل التكاليف والوقت اللازم لإنجاز المهام اللوجستية. (زرقيّة، 2019، الصفحات 64-53)

- تعزيز التكامل اللوجستي :

يهدف إلى تبسيط وتوحيد إجراءات النقل والتخزين والتوزيع بين الجهات المعنية، بهدف تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف. يتطلب تحقيق هذه النقطة تعاون قوي وتنسيق فعال بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص والشركات اللوجستية. أحد التحديات التي تواجه عملية التكامل اللوجستي في الجزائر هو تشتت الإجراءات والمتطلبات التنظيمية التي تفرضها الجهات المختلفة المشتركة في العمليات اللوجستية. قد تكون هناك اختلافات في متطلبات التصاريح والرخص، وقد يواجه المشغلون اللوجستيون صعوبة في تحديد الإجراءات اللازمة والتعامل مع الجهات المختلفة.

- تحسين الإدارة والتنظيم:

يمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير سياسات وإجراءات فعالة لتسهيل الخدمات اللوجستية، وتحسين الجودة والكفاءة، كما يجب تحسين إدارة العمليات اللوجستية وتنظيمها بشكل أفضل. ومن أهم الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين الإدارة والتنظيم في القطاع اللوجستي، هو تحسين عملية التخزين والتوزيع للمنتجات والسلع، وذلك من خلال تطوير نظام تحكم متكامل لإدارة

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

سلاسل التوريد. كما يمكن تحقيق ذلك عبر إدارة الطلبات والشحنات بشكل فعال، وتحسين تنظيم الإجراءات اللوجستية المختلفة، مثل عملية الجمارك والتخليص الجمركي وغيرها.

- تحسين التكنولوجيا والابتكار:

يعتبر تحسين التكنولوجيا والابتكار أمرًا حاسمًا في تطوير القطاع اللوجستي في الجزائر، حيث أن توفير التكنولوجيا الحديثة والمتطورة يعزز من كفاءة العمليات اللوجستية ويساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، فإن دعم الابتكار والتطوير في هذا المجال يمكن أن يساهم في تحديث وتطوير عمليات اللوجستيات وإيجاد حلول جديدة للمشاكل الموجودة. لذلك، يجب على الحكومة الجزائرية والشركات المعنية باللوجستيات العمل على تحديث التكنولوجيا المستخدمة في هذا المجال وتوفير الحلول الابتكارية اللازمة لتسهيل العمليات وتحسين الخدمات المقدمة. كما يجب عليهم دعم الأبحاث والتطوير المستمر في هذا المجال والتعاون مع الجامعات والمؤسسات العلمية لتحقيق هذا الهدف. (زرارة، 2020، الصفحات 9-20)

- تشجيع الاستثمارات:

تشير إلى خلق بيئة ملائمة لجذب الاستثمارات في قطاع اللوجستيات. يتضمن ذلك توفير البنية التحتية اللازمة والخدمات اللوجستية العالية الجودة التي تلي احتياجات الشركات المحلية والأجنبية. يتطلب تحقيق هذا الهدف تبسيط الإجراءات الإدارية وتنظيم القوانين والتشريعات المتعلقة بالاستثمار في القطاع، بالإضافة إلى توفير الحوافز المالية والضريبية لجذب المستثمرين. وتوضح دراسة "تشجيع الاستثمارات في قطاع اللوجستيات في الجزائر: التحديات والفرص" التي نشرتها وزارة التجارة الجزائرية في عام 2020 أهمية توفير بيئة استثمارية جاذبة في القطاع. تشير الدراسة إلى أنه يجب تحسين البنية التحتية وتوفير الخدمات اللوجستية المتطورة وتسهيل الإجراءات الإدارية والجمركية، بالإضافة إلى تقديم الدعم المالي والتشجيع على الاستثمار في التكنولوجيا والابتكار. (وزارة التجارة الجزائرية، 2020، الصفحات 1-20)

المطلب الثاني: الحلول الخارجية المقترحة لتحسين الأداء اللوجستي في الجزائر

لتحسين الأداء اللوجستي في الجزائر، يمكن اعتماد مجموعة من الحلول الخارجية التي تعتمد على التكنولوجيا والخبرة الدولية في مجال اللوجستيات. فيما يلي أهم الحلول الخارجية المقترحة:

- التعاون الإقليمي لتسهيل النقل والتجارة مع دول الجوار والمنطقة العربية والإفريقية.

تشجيع التعاون الإقليمي يعد واحدًا من الحلول الرئيسية لتحسين الأداء اللوجستي في الجزائر. يمكن للتعاون الإقليمي أن يساعد في تبادل المعلومات والخبرات بين الدول المجاورة وتسهيل عمليات النقل والتجارة عبر الحدود. يمكن أن يساعد التعاون الإقليمي أيضًا في تقليل تكاليف النقل وزيادة فرص العمل وتعزيز التنمية الاقتصادية. من الممكن تحقيق هذا الهدف من خلال التفاوض على اتفاقيات تجارية مع دول الجوار والمنطقة العربية والإفريقية وتعزيز التبادل التجاري بين هذه الدول.

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

- تبادل الخبرات والتكنولوجيا مع الدول الأخرى في مجال اللوجستيات وتعزيز الشراكات الاستراتيجية.

يمكن للجزائر تبادل الخبرات والتكنولوجيا مع الدول الأخرى في مجال اللوجستيات لتطوير قدراتها وتحسين أدائها، وذلك من خلال المشاركة في المنتديات والمعارض الدولية المتخصصة والتعاون مع الجهات المختصة في هذا المجال في الدول الأخرى. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن تعزيز الشراكات الاستراتيجية مع الدول الأخرى من خلال إبرام اتفاقيات وعقود تعاون في مجال اللوجستيات، وتبادل الخبرات والخدمات اللوجستية بين الجانبين.

- التحسين في التعامل مع الشحن الدولي.

تحسين عمليات الشحن الدولي في الجزائر من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الجمارك والرسوم الجمركية المفروضة على المستوردين والمصدرين، مما يساعد على تعزيز التجارة الخارجية وجعل الجزائر مركزاً للنقل والتجارة في المنطقة. وتشمل الإجراءات المقترحة تبسيط الإجراءات الإدارية والتحكيدية وتحسين التعاون بين الجهات المعنية، بما في ذلك الجمارك ووزارة النقل والتجارة. ويمكن أيضاً تطوير نظام الجمارك الإلكتروني وتبني تكنولوجيا حديثة لتسريع وتسهيل الإجراءات. (الرحمن، 2018، الصفحات 68-70)

- تطوير البنية التحتية للنقل الدولي وتحسين الاتصالات والتقنيات المستخدمة.

تحسين الأداء اللوجستي وتمكين الاقتصاد الوطني. ويتضمن ذلك تطوير الموانئ والمطارات والطرق والسكك الحديدية والنقل البحري والجوي وغيرها من البنية التحتية اللوجستية الحيوية. ويتعين على الحكومة والقطاع الخاص والمؤسسات الأكاديمية والمجتمع المدني العمل معاً لتوفير التمويل اللازم وتنفيذ المشاريع التحسينية اللازمة لتحسين البنية التحتية اللوجستية في الجزائر.

- العمل على تحسين مستوى التعليم والتدريب في مجال اللوجستيات لرفع كفاءة العمالة المتخصصة.

يهدف العمل على تحسين مستوى التعليم في الجزائر وتدريب العمالة المتخصصة في مجال اللوجستيات إلى تحسين جودة الخدمات اللوجستية وزيادة كفاءة العمالة في هذا المجال. ومن المهم تحسين البرامج التعليمية وتوفير التدريب المناسب للعاملين في مجال اللوجستيات وتطوير قدراتهم ومهاراتهم لتلبية متطلبات سوق العمل المتغيرة (بوقرة، 2020، الصفحات 23-24)

- زيادة التعاون مع المنظمات الدولية في مجال اللوجستيات مثل منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية ومنظمة الأعراف الدولية.

يهدف زيادة التعاون مع المنظمات الدولية في مجال اللوجستيات إلى تعزيز العمل والتنسيق بين الدول في هذا المجال، وتحقيق أهداف مشتركة تتعلق بالتنمية وتحسين قطاع اللوجستيات. وتعد منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD) ومنظمة الأعراف الدولية (ICC) من أهم المنظمات الدولية التي تعمل في مجال اللوجستيات.

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

يمكن للدول الاستفادة من توجيهات وخبرات هذه المنظمات في مجال اللوجستيات، وتبادل المعلومات والأفكار مع الدول الأخرى. كما يمكن للدول الانضمام إلى الاتفاقيات والبرامج التي تنظمها هذه المنظمات، والتي تهدف إلى تعزيز التعاون والتنسيق بين الدول في مجال اللوجستيات. (القحطاني م.، 2015، الصفحات 23-25)

- التعاقد مع شركات عالمية.

يمكن للحكومة الجزائرية أن تسعى إلى التعاقد مع شركات عالمية متخصصة في مجال اللوجستيات لتقديم الخدمات والمساعدة في تطوير القدرات المحلية. يمكن للشركات العالمية تقديم المعرفة الفنية والتكنولوجية والخبرة في مجال اللوجستيات والتي يمكن أن تحسن العمليات اللوجستية في البلاد وتطورها. وعلاوة على ذلك، فإن هذا التعاون يمكن أن يساعد على توسيع الشبكات الدولية للجزائر وزيادة الاستثمارات في القطاع. (المركز الوطني للدراسات والتحليل للتخطيط، صفحة 28)،

الفصل الثاني : الخدمات اللوجستية في الجزائر و أدائها خلال الفترة 2010-2020

الخلاصة :

في هذا الفصل، قمنا بدراسة الخدمات اللوجستية في الجزائر وأدائها خلال الفترة من عام 2010 إلى عام 2020. أظهرت الدراسة أن الجزائر لازالت تعاني من العديد من العقبات التي تحول دون تطوير الخدمات اللوجستية
تم تحليل مؤشرات أداء الخدمات اللوجستية المختلفة، مثل النقل والتخزين وإدارة الأوراق المالية والتخليص الجمركي، وأظهرت النتائج تدنيا في جميع هذه المجالات. تم التركيز أيضًا على تحديات وعوائق تطوير الخدمات اللوجستية في الجزائر، مثل ضعف البنية التحتية والتكنولوجيا المتقدمة ونقص المهارات البشرية المتخصصة.

تم استخدام نماذج وأدوات تحليلية لتقييم أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر، وتم جمع البيانات من مصادر متعددة، بما في ذلك الإحصاءات الرسمية والتقارير الصناعية. بناءً على النتائج، تم تقديم مجموعة من التوصيات لتحسين أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر، مثل تحسين البنية التحتية وتطوير القدرات البشرية وتبسيط الإجراءات الإدارية وتعزيز التعاون الدولي في مجال اللوجستيات.

بشكل عام، يمكن القول أن الجزائر لاتزال تعاني في مجال الخدمات اللوجستية خلال الفترة المدروسة، وهناك حاجة إلى مزيد من الجهود والتركيز على تنمية البنية التحتية وتعزيز القدرات البشرية لتعزيز التنافسية في قطاع اللوجستيات في الجزائر

خاتمة عامة

تمهيد:

في ختام هذه المذكرة، قدمنا دراسة تحليلية لمؤشرات أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري للجزائر في الاقتصاد العالمي خلال الفترة من عام 2010 إلى عام 2020. أظهرت الدراسة أهمية الخدمات اللوجيستية في تعزيز الكفاءة والتنافسية للجزائر في سوق التجارة العالمية، و قد توصلنا الى النتائج التالية:

أولا - نتائج اختبار الفرضيات :

- الفرضية الأولى: جهود الجزائر في تطوير البنى القاعدية لم يسهم في تطوير أداء الخدمات اللوجيستية فيها بالشكل المطلوب من خلال دراستنا المتعلقة بالبنى القاعدية للخدمات اللوجيستية في الجزائر توصلنا انه جهود الجزائر في تطوير البنى القاعدية لم يسهم في تطوير أداء الخدمات اللوجيستية فيها بالشكل المطلوب بدليل النتائج المتدنية التي سجلتها الجزائر خلال هذه الفترة في البنى القاعدية ، و بذلك نوكد صحة هذه الفرضية

- الفرضية الثانية: مستوى أداء الخدمات اللوجيستية في الجزائر لا يؤهلها لمراتب متقدمة عالميا في هذا المجال.

من خلال دراسة مؤشرات الاداء اللوجستي للخدمات اللوجيستية في الجزائر توصلنا في إلى أن مستوى أداء الخدمات اللوجيستية في الجزائر لا يؤهلها لمراتب متقدمة عالميا و ذلك بدليل المراتب المتدنية لمؤشرات الأداء اللوجستي خلال هذه الفترة عالميا و عربيا. و بذلك نوكد صحة هذه الفرضية

- الفرضية الثالثة: لا يساهم مستوى أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري للجزائر في رفع تنافسيتها الدولية .

من خلال دراسة مؤشرات تنافسية الاقتصاد الجزائري توصلنا إلى أن مستوى أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري للجزائر لا يساهم في رفع تنافسيتها الدولية بدليل المراتب المتأخرة في مستوى أداء الخدمات اللوجيستية الصادر من إحصائيات البنك الدولي . و بذلك نوكد صحة هذه الفرضية

-الفرضية الرابعة: تواجه الجزائر عقبات كثيرة تحول دون تطوير أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري فيها.

من خلال دراسة التحديات التي تواجه الخدمات اللوجيستية توصلنا الى ان الجزائر تواجه الكثير من العقبات التي تحول دون تطوير اداء الخدمات اللوجستية . وعلى غرار ذلك نوكد صحة هذه الفرضية

و منه نستنتج أن مستوى أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري للجزائر في الاقتصاد العالمي خلال الفترة 2020-

2010 غير مرضية وتحد من تنافسيتها الدولية .

الخاتمة

ثانيا : نتائج الدراسة :

أ - نتائج الدراسة النظرية

- وتهدف الخدمات اللوجستية إلى توفير مستوى عالٍ من الجودة والكفاءة والتكلفة المنخفضة لتلبية احتياجات العملاء وتحقيق الربحية

- تعتبر الخدمات اللوجستية من العوامل المؤثرة بشكل كبير على جودة المنتجات والخدمات
- تتضمن الخدمات اللوجستية عدة أنشطة وخدمات مختلفة تهدف جميعها إلى توفير التنسيق والتنظيم اللازم لجميع المراحل اللازمة
- يؤثر الاداء اللوجستي بشكل حاسم على تحقيق التنمية الاقتصادية والتنافسية في الأسواق العالمية.

ب- نتائج الدراسة التطبيقية

- تحتل الجزائر المراكز الأخيرة في أغلب المكونات الرئيسية والفرعية لمؤشر تمكين التجارة العالمية
- تواجه الجزائر تحديات عديدة في مجال الخدمات اللوجستية التي تؤثر على الوضع الحالي للقطاع
- تتمتع الجزائر بإمكانات هامة لتطوير وتحسين الخدمات اللوجستية مما يمنح فرصًا واعدة لتعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التنمية الشاملة

ثالثا: توصيات الدراسة :

- تحسين الأداء اللوجستي في الجزائر و ذلك لانه يعد أمراً حاسماً لتعزيز قدرتها التنافسية في السوق العالمية.
- تحسين الأداء اللوجستي في الجزائر من خلال تحسين البنية التحتية
- استخدام أحدث التقنيات في العمليات اللوجستية وإدارة المخزون.
- تطوير القوى العاملة وتحسين مهارات العاملين في قطاع اللوجستيات، وتوفير التدريب والتعليم المهني لتحسين الكفاءة والإنتاجية
- تطوير قطاع الخدمات اللوجستية في المناطق النائية والمتخلفة، وتحسين التوزيع والوصول إلى المناطق النائية لتلبية احتياجاتهم اللوجستية.

- تحسين النظام القانوني والتنظيمي للقطاع اللوجستي في الجزائر،
- تشجيع التعاون الإقليمي يعد واحداً من الحلول الرئيسية لتحسين الأداء اللوجستي في الجزائر
- تبادل الخبرات والتكنولوجيا مع الدول الأخرى في مجال اللوجستيات وتعزيز الشراكات الاستراتيجية.
- العمل على تحسين مستوى التعليم والتدريب في مجال اللوجستيات لرفع كفاءة العمالة المتخصصة.
- زيادة التعاون مع المنظمات الدولية في مجال اللوجستيات مثل منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية ومنظمة الأعراف الدولية
- التعاقد مع شركات عالمية متخصصة في مجال اللوجستيات لتقديم الخدمات والمساعدة في تطوير القدرات المحلية

رابعا: آفاق الدراسة:

- 1- عوامل تأثير الأداء اللوجستي للجزائر: تحليل العوامل المؤثرة في أداء الخدمات اللوجيستية في الجزائر

الخاتمة

2 - تأثير العوامل الاقتصادية على أداء الخدمات اللوجيستية: دراسة تحليلية للعوامل الاقتصادية التي تؤثر في أداء الخدمات اللوجيستية في الجزائر.

3- دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات اللوجيستية: تحليل استخدام التكنولوجيا والابتكار في تحسين أداء الخدمات اللوجيستية للجزائر.

4- التحول الرقمي في الخدمات اللوجيستية: تحليل تأثير التحول الرقمي والتكنولوجيا الرقمية على الخدمات اللوجيستية في الجزائر.

- D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2021.pdf
- Benjamin .(2005) .*Logistics engineering and management* .usa.
- Gibson &,Novack Langley .(2017) .*Supply Chain Management: A Logistics Perspective* .uk: Cengage Learning.
- I., Komba, G & ,.Mcharazo Kilubi .(2019) .*performance, Logistics performance and organizational* .usa: International Journal of Supply Chain Managemen.
- International Labour Organization .(2017) .*TRANSPORT infrastructure diagnostic* .Algeria: International Labour Organization.
- J., Lalwani, C & ,.Butcher, T Mangan .(2016) .*Global Logistics and Supply Chain Management* . .UK: WEST SUSSEX.
- Lambert.d.m.cooper.m.c.pagh.j.d .(1998) .Supply chain management implementation issues and reserearch opportunities .*The International Journal of Logistics Management*.
- M.K. and Prasad Tiwari .(2012) .Impact of logistics and supply chain management practices on service quality : A conceptual framework and empirical study .*International Journal of Operations & Production Management*.675-692 الصفحات ،
- martin chistophet .(2016) .*Management, Logistics and Supply Chain* .usa: FT Press.
- Ronald H. Ballou .(2004) .*Business Logistics Management: Planning, Organizing, and Controlling the Supply Chain* .usa: Pearson Education.
- United Nations Conference on Trade and Development .(2020) .*Review of Maritime Transport 2020*. Geneva: United Nations .uk: United Nations Conference on Trade and Development.
- world bank. (2020). *doing business2020*. uk: world bank.
- World Trade Organization .(2020) .*World Trade Organization*. (2020).
"UNCTAD B2C E-commerce" . uk: World Trade Organization.

- د. فؤاد السمان ود. حسين النجار. إدارة سلسلة الإمداد واللوجستيات".
منظمة الامم المتحدة للاتصالات. (2021). الاحصائيات و الحقائق عن استخدام الانترنت. تم الاسترداد من منظمة الامم المتحدة للاتصالات و تكنولوجيا المعلومات: <https://www.itu.int/en/ITU>

قائمة المراجع

- ابو بكر بوقرة. (2020). تحسين جودة الخدمات اللوجستية في الجزائر - دراسة حالة شركة نقل البضائع . الجزائر : جامعة الجزائر .
- ابو علي حسين محمد. (2011). اللوجستيات إدارة سلسلة التوريد. عمان: دار الكتب العلمية.
- أسامة خليل الرفاعي. (2016). "تقييم الأداء اللوجستي باستخدام البرمجة الخطية. مجلة جامعة اليرموك للأبحاث والدراسات، المجلد 20، العدد 2 .
- الحكمي، ح. م، و الميجري،. (2020). دور مؤشرات الأداء الرئيسية في تحسين الأداء التنظيمي: مراجعة مقالية1. مجلة علوم الأعمال والإدارة، 8 .
- الخميسي محمد علي. (2014). نظام اللوجستيات وأنواع الخدمات اللوجستية في الاقتصاد العالمي. مجلة الاقتصاد العالمي .
- السويدي سارة . (2018). الخدمات اللوجستية وأثرها على رضا العملاء في شركات الشحن السريع في المملكة العربية السعودية .
- الشويخ. (2015). الخدمات اللوجستية وأهمية دورها في تحسين أداء الشركات. . مجلة الإدارة والتنمية، 37 .
- العلي. (2013). الخدمات اللوجستية: الفاعلية والكفاءة والتطور المستقبلي. . مجلة العلوم الاجتماعية، 11 .
- العيسي عبد الرحمان. (2014). تحليل خدمات اللوجستية وأثرها على تحسين تجربة العملاء. مجلة الاقتصاد والتنمية ، الصفحات 207-233.
- الغامدي. (2009). الخدمات اللوجستية: التحديات والفرص. مجلة العلوم الإدارية، 18 .
- المركز الوطني للدراسات والتحليل للتخطيط. دليل العمليات اللوجستية في الجزائر: تحديات وآفاق. الجزائر: المركز الوطني للدراسات والتحليل للتخطيط.
- المنصوري، محمد. (2014). إدارة الخدمات اللوجستية. القاهرة: دار الحضارة للنشر والتوزيع.
- بخش. (2011). الخدمات اللوجستية ودورها في تحسين أداء سلسلة التوريد. . مجلة الاقتصاد والإدارة، 3 ، الصفحات 1-15.
- بسمة زيداني. (2018). تحليل التحديات اللوجستية في الجزائر. الإدارة العامة و العلوم الادارية المجلد9، العدد1 ، الصفحات 50-98.
- بن خاتم الله حمزة. (2020-2021). فعالية إدارة اللوجستيات في تحسين تنافسية المؤسسة دراسة حالة: مؤسسة قديلة للمياه المعدنية - بسكرة. بسكرة: جامعة محمد خيضر بسكرة.
- بن زرقية. (2019). تحليل مشكلة تحسين الأداء اللوجستي في الجزائر. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير العدد 26 .
- بن عيسى، محمد عبد الرحمن. (2018). تطوير اللوجستيات في الجزائر التحديت و الحلول . وهران : جامعة وهران .
- بن قيراط محمد. (2009-2010). إدارة سلاسل التوريد واللوجستيات. بيروت لبنان: . الدار العربية للنشر والتوزيع.
- توماسوف، كريستينا، وفيتوريو دوزي. (2019). الأداء اللوجستي وتأثيره على الرضا النهائي للعملاء. مجلة إدارة الأعمال، 4(2)
- جمعية اللوجستيات السعودية . (2018). دليل ادار اللوجستيات الشامل . الرياض: جمعية اللوجستيات السعودية .
- حاتم الحمداني. (2005). نظام التخطيط المتقدم للإنتاج والتحكم بالمخزون. الرياض: دار الفكر.
- حسن نور الدين و نهلة سعيدة. (2021). تحليل الأداء اللوجستي في الجزائر: دراسة حالة شركة سوناپراك. مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر، العدد 29، الصفحات 112-126.

قائمة المراجع

- حيدر محمد. (2019). أهمية إدارة اللوجستيات في تحقيق التنافسية العالمية للمؤسسات الاقتصادية. العلوم الاقتصادية، المجلد 16، العدد 2 .
- خليل سنا و قيد عمر. (2022). تقييم أداء قطاع اللوجستيات في الجزائر وفق منهجية مؤشر الاداء اللوجستي للبنك الدولي. مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و ادارة الاعمال المجلد 11 العدد 02 .
- خليلي الشايخي. (2011). ادارة سلسلة التوريد. الرياض، السعودية : خليلي الشايخي .
- د. فوزي الشمري ود. سميرة بن عيسى. (2018). إدارة سلسلة الإمداد. المملكة العربية السعودية : دار المعرفة.
- د. مكايي محمد الأمين. (2019). للوجستيات وتحديات التنافسية الدولية "حالة الجزائر. مجلة المالية و الأسواق المجلد 06 العدد 1 .
- د. همال فريدة. (2018). دراسة تحليلية لاداء اللوجستي في الجزائر كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و التسير -جامعة الجزائر3-. مجلة الحقوق و العلوم تاتنسانية .
- رشيد رياضية. (2016). دراسة حالة الشركة الجزائرية للتوزيع والاستيراد". مجلة دراسات التجارة العدد 12 .
- سمير-بن-محمد. (2007). سلسلة التوريد اللوجستية. الرياض: دار الأصاله للنشر والتوزيع.
- شعبان خديجة وخديجة زراة. (2020). تحليل قطاع اللوجستيات في الجزائر الواقع و التحديات المستقبلية . العلوم الادارية و المالية العدد 2 .
- شكرون، إ.، ورزقي،. (2021). "مؤشر أداء الخدمات اللوجستية لدول شمال إفريقيا: الجزائر، المغرب، وتونس"، Springer . 2021 .
- صندوق النقد الدولي . (2021). تقرير المراجع السنوية لعام 2021. الجزائر : صندوق النقد الدولي.
- عبد الحفيظ، ومحمد سليمي. (2019). لتحول الرقمي وأثره على اللوجستيات في الجزائر. مجلة تخصصية في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسير .
- عبد الرحمان العمري. (2018). تحليل وتطوير خدمات اللوجستيات لشركة كبرى في المملكة العربية السعودية . السعودية : جامعة الملك سعود.
- عبد الله حسين جواد. (2019). تحليل الأداء اللوجستي: المفاهيم والأدوات والتطبيقات. دار المعرفة .
- علي حسين. (2014). "أثر الخدمات اللوجستية في تحسين جودة المنتجات في الشركات الصناعية الليبية. الادارة والتنمية المستدامة .
- عيسى، عزت. (2016). ، (2016). إدارة سلاسل التوريد، . القاهرة: دار الفرجاني للطباعة والنشر.
- عيسى. (2012). خدمات اللوجستية وتحديات تحسين أداؤها في القطاع الخاص السعودي. الدراسات الاقتصادية .
- فوزي الشمري ود. سميرة بن عيسى. (2006). "إدارة سلسلة الإمداد". دار المعرفة.
- قباي، جميلة. (2014). مدخل في إدارة اللوجستيات. الرياض: مركز تطوير الأعمال.
- قريد عمر و خليل سنا. (2022). تقييم قطاع اللوجستيات في الجزائر وفق منهجية مؤشر الاداء اللوجستي للبنك الدولي. مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و ادارة الاعمال المجلد 11 العدد 01 ، الصفحات 10-28.
- لغانمي عمر. (2018). اللوجستيات وأهميتها في تطوير إدارة سلسلة التوريد وتحقيق التنمية المستدامة. مجلة الإدارة والاقتصاد والعلوم السياسية 8 .
- للككتور صالح الفحطاني. (2017). "الإدارة اللوجستية وإدارة سلاسل التوريد" . الطبعة الثانية.

قائمة المراجع

- م. العربي. (2015). أثر أداء اللوجستيات على الأداء التنظيمي في سياق سلسلة التوريد: دراسة تطبيقية. مجلة المناطق النامية .
- م.، مجاهد، ع.، وجعفر، ع العوي،. (2020). تحليل التحديات والحلول لتحسين اللوجستيات في الدول العربية: دراسة حالة الجزائر. مجلة الاقتصاد الجديد، 12(2) ، الصفحات 156-175.
- محمد بن سعد القحطاني. (2015). تحليل دور اللوجستيات فس تحسين الاداء التنافسي الدولي -دراسة حالة المملكة العربية السعودية . المملكة العربية السعودية : جامعة الملك سعود .
- محمد بن عبد الرحمان عطية. (ديسمبر, 2014). اللوجستيات و تحسين سلاسل التوريد. الاقتصاد و الادارة . جامعة القصيم المملكة العربية السعودية 1 ، الصفحات 39-49.
- محمد حسن العماري، أحمد بن عبدالله الحارثي، ومحمد بن عبدالعزيز المالكي. (2021). دور مؤشرات الأداء اللوجستي في تحسين الأداء اللوجستي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة تحليلية. مجلة دراسات إدارية واقتصادية 11 .
- محمد رشيد بو مهدي. (2019). تحليلي و تقييم اداء القطاع اللوجستي في الجزائر . الجزائر : جامعة الجزائر 9.
- محمد رفيق بن شريفة. (2021). دليل إدارة اللوجستيات وسلسلة التوريد في المؤسسات العربية. الرياض : دار النشر "Dunod".
- محمد ومحمد بوعمامة. (2020). "أثر العوامل المؤسسية على جودة الخدمات اللوجستية: دراسة حالة الجزائر". . جيل البحوث الاقتصادية الادارية 38 .
- وزارة البيئة والطاقات المتجددة في الجزائر. (2021). تقرير البيئة السنوي للجزائر. الجزائر : وزارة البيئة والطاقات المتجددة في الجزائر.
- وزارة التجارة الجزائرية. (2020). تشجيع الاستثمارات في قطاع اللوجستيات في الجزائر: التحديات والفرص. الجزائر.
- وزارة النقل الجزائري . (2020). تقرير عن النقل اللوجستي في الجزائر . الجزائر : الحكومة الجزائرية .
- وزارة النقل في الجزائر. (2021). التقرير السنوي للنقل في الجزائر. الجزائر : وزارة النقل في الجزائر.

قائمة الملاحق

الملحق 01: التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

**ملحق بالقرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020
الذي يحدد القواعد بالوقاية في السرقة العلمية ومكافحتها**

**الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي :

**التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث**

أنا الممضي أسفله .

السيد : سعدي مصطفى الصفة : طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم : 202738251 والصادرة بتاريخ : 2018.04.05

المسجل بكلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم لتسيير قسم : العلوم التجارية

والمكلف بإنجاز أعمال بحث : مذكرة ماستر

عنوانها : دراسة تحليلية لمؤشرات أداء الخدمات اللوجيستية للتبادل التجاري للجزائر في

الاقتصاد العالمي

2020-2010

**أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية
والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه**

الإمضاء:



قائمة الملاحق

الملحق 02: تقرير البنك الدولي لأداء الخدمات اللوجستية في الجزائر

overall LPI rank				Customs		Infrastructure		International shipments		Logistics quality and comp		Tracking and tracing		Timeliness	
rank	lower bound	upper bound	highest perf	score	rank	score	rank	score	rank	score	rank	score	rank	score	rank
1	1	1	100,00	4,09	1	4,37	1	3,86	4	4,31	1	4,24	2	4,39	3
2	2	12	95,36	4,05	2	4,24	3	3,92	2	3,98	10	3,88	17	4,28	7
3	2	12	94,93	3,66	14	3,98	14	3,99	1	4,13	2	4,05	9	4,41	1
4	2	14	94,52	3,71	12	4,18	5	3,88	3	4,08	6	4,09	7	4,25	12
5	2	10	94,51	3,99	3	4,25	2	3,59	14	4,09	4	4,05	10	4,25	10
6	2	11	94,31	3,92	5	4,21	4	3,68	11	4,09	5	4,02	11	4,25	11
7	2	15	93,59	3,89	6	4,06	6	3,58	15	4,10	3	4,08	8	4,32	6
8	2	17	93,45	3,92	4	3,96	17	3,53	19	4,01	9	4,18	3	4,41	2
9	3	11	93,30	3,77	11	4,03	8	3,67	13	4,05	7	4,11	4	4,33	5
10	1	21	92,74	3,82	8	4,00	11	3,56	16	3,89	15	4,32	1	4,28	8
11	2	15	92,35	3,63	15	4,02	10	3,85	5	3,92	13	3,96	13	4,38	4
12	7	17	91,21	3,81	9	3,97	15	3,77	8	3,93	12	3,92	15	4,14	15
13	7	17	90,63	3,63	16	4,02	9	3,51	20	3,97	11	4,10	5	4,24	13
14	12	17	90,12	3,78	10	4,05	7	3,51	23	3,87	16	4,09	6	4,08	19
15	2	23	89,82	3,71	13	3,99	13	3,43	27	4,02	8	3,92	16	4,26	9
16	14	17	88,85	3,59	19	4,00	12	3,55	17	3,84	17	4,00	12	4,15	14
17	12	18	88,44	3,62	17	3,84	19	3,83	6	3,80	18	3,83	19	4,06	20
18	14	26	85,94	3,87	7	3,97	16	3,25	40	3,71	21	3,82	20	3,98	21
19	18	22	85,56	3,47	23	3,85	18	3,51	21	3,66	24	3,85	18	4,13	17
20	14	27	85,17	3,60	18	3,75	21	3,38	30	3,90	14	3,81	21	3,96	22
21	12	30	84,23	3,52	21	3,69	24	3,43	26	3,69	23	3,94	14	3,94	24
22	17	28	83,72	3,29	30	3,46	26	3,75	10	3,72	20	3,70	24	4,13	16
23	16	30	82,56	3,17	35	3,25	32	3,83	7	3,71	22	3,72	23	4,13	18
24	18	30	82,15	3,53	20	3,63	25	3,37	31	3,76	19	3,61	29	3,90	26
25	20	29	81,59	3,40	25	3,73	22	3,33	33	3,59	28	3,75	22	3,92	25
26	23	27	81,37	3,29	31	3,75	20	3,54	18	3,59	27	3,65	27	3,84	27
27	18	31	81,20	3,47	22	3,72	23	3,48	24	3,57	30	3,67	25	3,72	35
28	20	33	79,32	3,25	33	3,21	35	3,68	12	3,58	29	3,51	31	3,95	23
29	20	37	78,42	3,36	26	3,29	29	3,42	28	3,60	26	3,62	28	3,76	33
30	19	41	77,28	3,00	38	3,38	27	3,75	9	3,42	31	3,56	30	3,70	36
31	28	39	75,55	3,35	27	3,27	30	3,22	43	3,21	38	3,67	26	3,79	32
32	29	37	75,31	3,14	36	3,14	41	3,46	25	3,41	32	3,47	33	3,81	28
33	30	39	74,22	3,17	34	3,19	36	3,51	22	3,19	39	3,41	35	3,74	34
34	31	41	72,38	3,27	32	3,21	34	3,27	38	3,13	43	3,20	44	3,80	31
35	28	49	72,30	3,42	24	3,26	31	3,19	47	3,05	50	3,27	40	3,70	38
36	28	50	72,21	3,32	28	3,10	44	3,26	39	3,15	40	3,21	43	3,80	30
37	30	47	72,09	3,32	29	3,33	28	2,78	75	3,39	34	3,50	32	3,59	48

الملحق 03: تقرير البنك الدولي لمؤشرات أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر خلال الفترة 2010-2020

