

## الرصد والتقييم

الغرض من الخدمات اللوجستية في المنظمات الإنسانية هو جعل الأفراد والعمليات والأنظمة تعمل معًا لدعم تقديم السلع والخدمات بكفاءة وفعالية.

يُعد الرصد والتقييم (M&E) جزأين لا يتجزآن من عملية إدارة اللوجستيات ويوفران رابطًا بين التخطيط والتنفيذ. بينما يركز الرصد على الأنشطة التي تؤديها اللوجستيات التنظيمية ومخرجاتها، يركز التقييم على تحقيق النتائج والأهداف.

## التعريف

**الرصد** هي العملية المستمرة لجمع المعلومات اللوجستية والبرنامجية لقياسها مقابل مؤشرات خط الأساس السابقة التي تتماشى مع أهداف البرنامج وغاياته. المراجعة المستمرة لمدى اكتمال النشاط اللوجستي وما إذا كان يتم الوفاء بأهدافه تتيح اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

**التقييم** هو عملية القياس المستمرة لجودة المخرجات التي تقدمها وظيفة أو خدمة لوجستية لتحليل التقدم نحو تحقيق الأهداف والغايات المحددة. يجب إجراء التقييم بطريقة يمكن من خلالها تحديد أوجه القصور وتصحيحها. ويتم إجراؤه على أساس مخصص أو شهري أو ربع سنوي أو سنوي.

كما يجب أن يغذي التقييم باستمرار عملية التخطيط بحيث يمكن تعديل طريقة التدخل المخطط لها لتتكيف مع الحقائق والظروف الواقعية. يوفر التقييم ملاحظات حول ما إذا كان قد تم الوفاء بالخطط وأسباب النجاح أو الفشل، ما يوفر أداة للإدارة لضمان الحفاظ على التركيز.

## الأهداف

للرصد والتقييم عدة أغراض:

- توفير المعلومات لمديري الخدمات اللوجستية حول القدرات التي لديهم.
- تحديد المشكلات في سلسلة التوريد والأنظمة اللوجستية بأكملها.
- تحديد التدابير اللازمة لتحسين الأداء اللوجستي.
- فهم الحاجة إلى زيادة الموارد أو تقليلها.
- إجراء تقييم موضوعي للقدرات اللوجستية الدنيا والقوى في سياق ما.
- قياس الإنجازات والإخفاقات بشكل موضوعي.
- تحديد المعلمات للمراجعة الدورية لحسابات القياس.
- تحديد الثغرات الداخلية والعوائق وسوء الفهم.
- تقييم أداء فرادي للموظفين أو المواقع أو المهام.
- تحفيز اللوجستيين.

- العمل كأساس لصياغة استراتيجية لوجستية داخلية.

## مستخدمو الخدمات اللوجستية

لغرض هذا المستند، يكون المستخدم هو المتلقي النهائي أو المستفيد النهائي المحدد من الأنشطة والخدمات اللوجستية. هناك مجموعتان من المستخدمين:

- **المستخدمون الداخليون** هم قسم أو أفراد داخل نفس المنظمة مثل مزود الخدمة اللوجستية.
- **المستخدمون الخارجيون** هم المستفيدون في المجتمعات التي تخدمها المنظمة.

## مراقبة الأداء اللوجستي

تشمل الخدمات اللوجستية مجموعة واسعة النطاق من المفاهيم التي يمكن أن تشمل عدة جوانب، من الشراء إلى التوزيع، وسلسلة التوريد بأكملها أو الأسطول أو إدارة الطاقة أو المباني يمكن أن تندرج تحت المسؤوليات اللوجستية. يحتوي كل قسم من هذا الدليل على معلومات حول كيفية مراقبة جودة الخدمة التي تقدمها كل وظيفة وضمانها من وظائف الخدمات اللوجستية. توفر كل أداة فردية معلومات حول أجزاء محددة من العملية، بينما يجب اعتماد نظام مراقبة أوسع وشامل لتشكيل صورة كاملة عن الأداء اللوجستي ككل.

أدوات المراقبة والتقييم في هذا الدليل:

المجال المواضيعي	معلومات المراقبة المحددة
<a href="#">إدارة المركبات والأسطول</a>	<a href="#">مراقبة أداء الأسطول</a>
<a href="#">تخطيط المخزون وإدارته</a>	<a href="#">الجرد ورصد مستوى المخزون</a> <a href="#">تسجيل منهجي ودعم التوثيق</a>
<a href="#">التخزين وإدارة المخزون المادي</a>	<a href="#">التوثيق المادي لرصد المستودعات</a>
<a href="#">توليد الطاقة الكهربائية</a>	<a href="#">مولد ومراقبة كهرباء بالطاقة الشمسية</a>
<a href="#">سلسلة توريد الصحة</a>	<a href="#">مراقبة سلسلة التبريد</a>

## ما يجب رصده

إذا تم بذل جهود لإنشاء نظام رصد، فمن الأفضل التأكد من أن عملية الرصد والتقييم أو نشاطها مهم لاستمرارية الأنشطة اللوجستية وسيكون له تأثير على الأداء العام. سيساعد التحليل الشامل للسياق والأهداف والنتائج المرجوة وأهداف المنظمة على تحديد الجوانب المحددة بشكل صحيح للرصد بعمق. فيما يلي بعض الجوانب التي يمكن رصدها في نشاط لوجستي.

## مهلة التسليم

**المهلة الزمنية** هي الوقت بين تقديم الطلب واستلام السلع أو الخدمة. في حالات الكوارث/الإغاثة الطارئة، يمكن أن يكون لتوقيت التسليم أثر خطير على عملية الإغاثة وعلى المستفيدين.

- قد يؤدي تسليم الأصناف في وقت مبكر جدًا/ أو متأخر جدًا إلى تكبد تكاليف غير ضرورية. قد يعني التسليم في وقت مبكر جدًا أنه يجب تخزين البضائع حتى يتم الاحتياج إليها وسيؤدي إلى تكاليف إضافية أثناء تخزينها أو إدارتها.
- يمكن أن يعني تسليم الأصناف متأخرًا جدًا/ أن تكاليف إنشاء المرافق، على سبيل المثال محطات التغذية ووجود أشخاص مستعدين لتوزيع البضائع، يتم إهدارها بسبب عدم تسليم البضائع. يمكن أن يتسبب التسليم المتأخر أيضًا في تكبد المنظمة تكاليف نقل إضافية، إذا كان لابد من استخدام ترتيبات النقل المتخصصة مثل الطائرات لنقل البضائع بسرعة أكبر على طول سلسلة التوريد.

## معلومات الطلب

يعتمد الأداء الداخلي لوظيفة لوجستية على كفاءة كل مكون من مكونات اللوجستيات الفردية وفعاليتها. على سبيل المثال، قد يكون أحد مؤشرات الأداء للمشتريات هو القدرة على نشر المعلومات عن عدد الطلبات الصادرة. ستسمح معرفة الطلبات المعلقة للمستودع بالتخطيط لمساحة التخزين، بينما يمكن أن تؤدي عمليات التسليم غير المتوقعة إلى تعطيل العمليات.

## الكفاءة

يكون قياس الكفاءة في بعض الأحيان نسبيًا ويعتمد على ما يعرفه الكيان على أنه الكفاءة. في إدارة اللوجستيات، الكفاءة هي التسليم المرضي للخدمة اللوجستية التي تمكن المستخدم النهائي من تحقيق الغرض المقصود من الطلب. وخير مثال على ذلك هو طلب الأدوية التي يتم تخزينها مسبقًا قبل موسم الملاريا. قد يعني التسليم المتأخر ارتفاع معدلات الإصابة بالملاريا وزيادة في طلب علاج الملاريا بدلاً من دواء الوقاية من الملاريا.

## إجمالي التكلفة

يركز مفهوم "إجمالي التكلفة" على تقليل التكلفة الإجمالية للخدمات اللوجستية بدلاً من تكلفة كل نشاط. يجب على

المنظمة مراقبة خفض التكلفة في جميع المجالات وتقييم التأثير على كل مكون من مكونات الخدمات اللوجستية. على سبيل المثال، قد يؤدي الشراء بالجملة إلى تقليل تكلفة المنتج ولكن في نفس الوقت يزيد من تكاليف الاحتفاظ بالمخزون.

## تكاليف المخزون

تشمل تكاليف حمل المخزون ما يلي:

- تكاليف خدمة المخزون - التأمين والضرائب.
- تكاليف مساحة التخزين - تكاليف التأجير أو أسعار الأرض.
- تكاليف مخاطر المخزون - التكاليف المتعلقة بالسرقة ومخاطر الاحتفاظ بالسلع لفترة طويلة حتى تصبح عتيقة ومخاطر التلف.
- تكاليف الحمل - تكلفة التخزين - العمالة واستهلاك الأصول/الأصناف والنفقات العامة الأخرى.

## قيمة المخزون

في السنوات الأخيرة، أصبح مفهوم القيمة مقبولاً على أنه الفرق بين القيمة التي يميزها العميل لمنتج أو خدمة وتكلفة الحصول على العنصر. لا يمثل الاحتفاظ المفرط بالمخزون خطراً في حالات الطوارئ فقط - في حالة احتمال التخلي عن مخزون الإخلاء - ولكنه أيضاً غير فعال من حيث التكلفة عندما يتم تقييد الأموال في مخزونات خاملة قد لا يتم استخدامها كلها في غضون فترة زمنية معقولة أو استخدامها بسبب الاحتياجات المتغيرة بسرعة. يساعد الرصد والتعاون بشكل وثيق مع البرامج الخاصة بمعدلات التوزيع في موازنة الفوائد. يتم تشجيع أمناء المخازن على مشاركة [تقارير المخزون الشهرية](#) مع أصحاب المصلحة حتى يعرفوا ما في حوزتهم.

## تكاليف إدارة الطلبات

تتضمن تكاليف إدارة الطلبات تلك التكاليف المتكبدة لإصدار الأوامر وإغلاقها وتكاليف المعالجة وتكاليف الاتصالات ذات الصلة. بمعنى آخر - تكاليف الموظفين والبنية التحتية المرتبطة بتقديم الطلبات، وليس تكاليف الأصناف نفسها فحسب. كم عدد الساعات التراكمية التي يستغرقها الموظفون لإكمال طلب واحد، مضروبة في راتبهم بالساعة؟ ماذا عن تكاليف صيانة أنظمة الاتصالات وتأجير المكاتب؟ من المستحسن قياسها وإبقاؤها تحت المراقبة الدقيقة للتأكد من أن تقديم الخدمة فعال من حيث التكلفة.

## تكلفة النفايات

تغطي تكلفة النفايات تكلفة التخلص من عبوات العناصر والتخلص من مواد الإغاثة التالفة أو منتهية الصلاحية أو المسترجعة أو التخلص من المعدات التالفة وغير الصالحة للاستخدام. زادت تكاليف التخلص من النفايات بشكل حاد بسبب التأثيرات البيئية واللوائح الوطنية. يمكن الاطلاع على نظرة عامة على التكلفة البيئية في [قسم الخدمات اللوجستية الخضراء](#) هذا الدليل، بينما يمكن الاطلاع على معلومات حول التخلص واللوائح الوطنية في [قسم التخزين](#).

## مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في اللوجستيات

تتمثل إحدى الطرق المفيدة لقياس الأداء في إنشاء مؤشرات للجوانب الرئيسية للنشاط اللوجستي، بهدف تقييم نجاح عملية مستمرة أو نشاط معين.

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) هي قياسات قابلة للقياس الكمي للأداء للأنشطة الرئيسية التي تديرها المنظمة أو الفريق. وتشمل هذه جميع الأنشطة اللازمة للحفاظ على سير العملية على أساس مستمر.

يتكون مؤشر الأداء الرئيسي من العناصر التالية:

- **المقياس المحدد** - أي شيء تختاره المنظمة لقياسه هو مقياس. هناك بعض المقاييس التي تصنفها المنظمة أو الفرق على أنها "أساسية"، وهي تلك التي تصبح مؤشرات الأداء الرئيسية.
- **القيمة المستمرة**-القيمة المستمرة هي القيمة الجارية للمقياس الذي تم تحديده عندما يتم قياسه في أي لحظة.
- **القيمة المستهدفة**- القيمة المستهدفة هي الحد الأدنى أو الحد الأقصى للقيمة المرغوبة للمقياس المحدد.
- **وحدة القياس** - تختار وحدة طريقة القياس والتنظيم لعرض النشاط وتتبعه.
  - العدد - رقم ثابت يشير إلى رقم مستهدف - مثال: عدد المستفيدين الذين حصلوا على سلع.
  - النسبة المئوية - قياس النشاط كنسبة مئوية من الكل - مثال: نسبة الطلبات التي تم تسليمها في الوقت المحدد.
  - المعدل - قياس النشاط المشار إليه مقابل رقم آخر - مثال: القيمة بالدولار لكل حمولة متربة مخزنة.

يجب أن تكون جميع المعلومات اللازمة لفهم وحدات قياس مؤشرات الأداء الرئيسية واضحة لجميع المعنيين، وعندما يتم قياس متغيرين أو أكثر، يجب تحديد ذلك بوضوح.

من خلال تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية، يتم تحديد المجالات الرئيسية للمساعدات، باستخدام مقياس محدد مسبقًا (بالإضافة إلى قيمة مستهدفة) للإشارة إلى كيفية أداء هذا المجال الرئيسي. وبالتالي، يتم استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس صحة المنظمة وفعاليتها وإدارتها. غالبًا ما يُنظر إلى مؤشرات الأداء الرئيسية على أنها "مقاييس صحية" لأنها تعطي علامات حيوية وعلامات تحذيرية عندما تكون المقاييس غير عادية.

### اختيار المؤشرات الصحيحة

في حين أن مقاييس الأداء المناسبة توفر الأساس لاتخاذ قرارات مستنيرة، فإن الإجراءات غير الملائمة يمكن أن تشوه الاستنتاجات وتؤثر سلبيًا على الكفاءة من خلال إخفاء المشكلات الحرجة والعلامات التحذيرية. المقاييس الجيدة لها العديد من الخصائص المميزة:

- يجب أن تكون مرتبطة ارتباطًا مباشرًا بالأهداف والاستراتيجيات.
- يجب أن تكون مفهومة ولكن لا تقلل من شأنها.
- يجب أن تكون ذات مغزى.

- وهي تختلف بين المواقع وشرائح العملاء.
- وتوفر ردود فعل سريعة.

إحدى أكثر المؤشرات اكتمالاً هي النسبة المئوية للطلبات التي تم تسليمها بالكامل وفي الوقت المحدد وبدون أخطاء (DIFOT).

**في الوقت المحدد** الطلبات المستلمة في التاريخ المطلوب أو قبله

<b>بالكامل</b>	الطلبات كاملة من حيث الكمية
<b>بدون أخطاء</b>	الطلبات كاملة مع الوثائق المناسبة والملصقات ودون إتلاف الأصناف أو التعبئة والتغليف

ومع ذلك، هناك مجموعة متنوعة من أمثلة المؤشرات الرئيسية الأخرى. سيعتمد اختيارهم على احتياجات المراقبة المحددة التي قد تكون لدى المنظمة. القائمة التالية غير شاملة:

- المعلومات المتاحة للمستخدمين (الأصناف والمهل الزمنية وحالة الطلب، وما إلى ذلك).
- وقت الاستجابة (إقرار الطلب والاستفسارات، وما إلى ذلك).
- عدد المطالبات والأصناف التي تم إرجاعها.
- عدد حالات نفاذ المخزون.
- عدد الطوابير ذات الطلبات المتأخرة.
- متوسط وقت الطلب المتأخر.

## مؤشرات الأداء الرئيسية المقترحة للمراقبة اللوجستية

العدد الإجمالي للاتفاقيات الإطارية/طويلة الأجل.

النسبة المئوية للمشاريع مع خطط المشتريات المنجزة.

إجمالي عدد الموظفين المسؤولين عن توقيع الطلب.

متوسط التوقعات الشهرية للمصروفات اللوجستية.

النسبة المئوية للتبرع العيني مع مرجع تبرع.

## سلسلة التوريد

العدد الإجمالي للطلب شهريًا.

النسبة المئوية للطلبات المقدمة في اجتماعات دورية مخصصة.

النسبة المئوية للطلبات التي تم ملؤها بشكل صحيح وبمواصفات فنية كافية.

نسبة عمليات الشراء المباشر المتوافقة وأرشفتها بشكل صحيح.

النسبة المئوية للعمليات المتفاوض عليها المتوافقة وأرشفتها بشكل صحيح.

متوسط الوقت اللازم لتجهيز المناقصة وإتمامها.

النسبة المئوية للطلبات المنفذة في الوقت المحدد.

إجمالي المصروفات الشهرية.

## المشتريات

---

النسبة المئوية للتسليم في الوقت المحدد.

---

النسبة المئوية للأصناف التالفة أثناء النقل.

---

النسبة المئوية للأصناف المفقودة أثناء النقل.

---

متوسط التكلفة لكل كجم/م3.

---

متوسط التكلفة لكل كيلومتر.

---

إجمالي البضائع المنقولة في إطار زمني (كجم/م3).

---

متوسط وقت التسليم بالأيام.

---

النسبة المئوية لعمليات التسليم الدقيقة  
(المرسلة/المستلمة).

---

النسبة المئوية للتحركات بدون مذكرات التسليم والاستلام.

---

## النقل والتسليم



---

التكلفة لكل متر مربع من مساحة التخزين المغطاة.

---

النسبة المئوية للمخزون المفقود بسبب السرقة أو الضرر أو التلف.

---

عدد حالات نفاذ المخزون شهريًا.

---

متوسط النسبة المئوية لمساحة الأرضية بالمتر مربع المستخدمة شهريًا/متوسط المتر مكعب المستخدم شهريًا.

---

متوسط الوقت اللازم للإفراج عن المخزون بعد استلام أمر الاختيار.

---

**المخزون**

عدد عمليات مكافحة الآفات شهريًا.

---

متوسط درجة الحرارة/ متوسط الرطوبة.

---

عدد تنبيهات درجة الحرارة.

---

النسبة المئوية للمخزون غير المستخدم (خارج إطار الطوارئ أو أكثر من عامين/مشروعين).

---

النسبة المئوية للمنتجات غير تالفة أو غير متوافقة مع المواصفات عند الاستلام في المنشأة.

---

---

---

العدد الإجمالي للمركبات

---

النسبة المئوية للحركة المخطط لها مسبقاً

---

إجمالي عدد تدريبات السائقين

---

النسبة المئوية لساعات عمل المركبات المحجوزة بالكامل

---

النسبة المئوية للمركبات بالأدوات اللازمة

---

النسبة المئوية لسجلات المركبات المدخلة بشكل صحيح

### إدارة الأساطيل

---

إجمالي عدد عمليات الصيانة لكل مركبة في الشهر

---

متوسط استهلاك الوقود (لتر/كم) لكل مركبة في الشهر

---

النسبة المئوية لطلب النقل المستوفى مقابل المطلوب

---

النسبة المئوية للمركبات التي تلبى المعايير الميكانيكية ومعايير السلامة

---

النسبة المئوية للوقود والإيجار/المصرفات المملوكة المدرجة في  
الميزانية

---

النسبة المئوية للمعدات المقننة والموسومة بشكل صحيح

---

العدد الإجمالي لعناصر المعدات

### المعدات

---

النسبة المئوية للمعدات المستخدمة

---

عدد المعدات القديمة/البالية/المكسورة التي تم التخلص منها وفقاً لسياسة  
المنظمة

---

---

متوسط عمليات النسخ الاحتياطي التي يتم إجراؤها شهريًا

إجمالي تكلفة الاتصال شهريًا

النسبة المئوية للتحركات بدون تغطية خلال جزء من الرحلة

النسبة المئوية لأجهزة الكمبيوتر التي تحمل ترخيصًا رسميًا للبرامج

## تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

---

إجمالي الطاقة المطلوبة

متوسط ساعات العمل بدون كهرباء

عدد أنظمة الطاقة الاحتياطية الموجودة

متوسط الصيانة الاحتياطية للطاقة شهريًا

التكلفة الإجمالية للكهرباء

النسبة المئوية للمعدات التي تعمل بجهد ثابت

النسبة المئوية للتركيبات الأرضية بشكل صحيح

## الطاقة

## تقييم النتائج اللوجستية

عادة ما يتم وضع الضوابط لرصد نقاط الضعف والتصاميم السيئة في المشاريع والتنفيذ غير السليم للبرامج. بناءً على تقييم النتائج، يمكن تصحيح نقاط الضعف أو النواقص هذه أو مراجعتها مقابل الأهداف أو الأغراض المحددة من أجل تحسين الأداء باستمرار.

يجب إجراء كل تقييم في ضوء هدف محدد سلفًا لا يحدد فقط ما هي النتيجة المرجوة للمساعدات، بل يحدد أيضًا العملية والحاجة إلى تحقيقها. تتكون عملية التقييم من تحديد درجة الإنجاز وفحص مدى جودة الأنشطة التي تم أدائها أو ضعفها والتي أدت إلى تلك النتائج.

## استراتيجية اللوجستيات

لضمان تحقيق الأهداف المخططة، يجب على وحدة أو فريق اللوجستيات وضع إستراتيجية من شأنها معالجة التحديات وتوجيه الفرق نحو أهدافها. يجب أن تسعى المنظمات دائمًا إلى تحسين الاستخدام أو الموارد لضمان التنفيذ الفعال للأنشطة.

بناءً على التحليل وبما يتماشى مع الأهداف العامة للمشروع، يجب على فريق أو وحدة لوجستية تحديد هدفها النهائي أو أهدافها التي من شأنها تحديد أولويات المهام التشغيلية.

## الأهداف والنتائج الرئيسية

تعمل الأهداف والنتائج الرئيسية "خريطة الطريق" لتوجيه الفرق نحو هدف محدد. يجب صياغة الأهداف على أنها النتائج الملموسة المرغوبة، معبرًا عنها كتغيير إيجابي متوقع تحقيقه بعد فترة محددة واستجابة للتحديات المحددة. يتم تحقيق الأهداف من خلال مزيج من النتائج التي هي آثار الأنشطة.

عادةً ما يكون للهدف نتيجتان أو ثلاث نتائج رئيسية لنفس الأسباب التي تجعل جهاز تحديد المواقع يحتاج إلى قمرين أو ثلاثة أقمار صناعية لتحديد الموقع بدقة. تم تصميم كل نتيجة رئيسية للتأثير بشكل إيجابي على مقياس معين وإزالة الغموض من خلال توضيح وتحديد شكل النجاح لأي هدف معين والمساعدة في قياس التقدم نحو هذا الهدف.

يبدو تكوين النتيجة الرئيسية مشابهًا لمؤشر الأداء الرئيسي، باستثناء أن النتيجة الرئيسية تتضمن إطارًا زمنيًا كنقطة بداية ونقطة هدف.

تتكون النتيجة الرئيسية من المكونات التالية:

- **القياس المحدد والقيمة المستمرة** - أي شيء تقيسه المؤسسة هو مقياس والقيمة المستمرة هي ببساطة القيمة التي يقيسها المقياس في أي وقت.
- **قيمة البداية والقيمة المستهدفة** - يجب أن يكون للنتائج إطار زمني لإثبات الإنجاز. قيمة البداية هي خط الأساس الأصلي، بينما القيمة المستهدفة هي الهدف المطلوب في نهاية هذا الإطار الزمني.
- **وحدة القياس** - يجب أن تكون وحدة القياس مفهومة، وكذلك ما تحاول النتائج نفسها تحقيقه. يجب أن تحتوي وحدة القياس على جميع مكونات النتيجة الرئيسية. على سبيل المثال، في أحد الأهداف الرئيسية المتمثلة في "تقليل المهلة من 7 إلى 5 أيام"، يكون المقياس المحدد هو "المهلة الزمنية" بالأيام، وقيمة البداية "7 أيام"، والقيمة المستهدفة "5 أيام".

## خطة العمل

النتائج هي مخرجات الأنشطة المختلفة المقاسة معًا ككل والتي تؤدي إلى تحقيق هدف عام. على أساس يومي، هذه الأنشطة هي أهم الخطوات الأساسية للتركيز عليها. إذا تم تصميمه جيدًا، فسيؤدي أداء كل نشاط إلى تحقيق الهدف.

لتحديد كل خطوة من هذه الخطوات بشكل صحيح، من الضروري إنشاء خطة عمل واضحة. ستحدد خطة العمل إطارًا زمنيًا، ومؤشرات، والأشخاص المسؤولين، وتكاليف كل نشاط، ويجب مشاركتها مع جميع الأشخاص المعنيين.

## التقارير اللوجستية

يتم استخدام التقرير لتحليل الحقائق والمعلومات لإبلاغ الخطوات نحو الوصول إلى الهدف والمشكلات المحتملة التي تواجهها، بينما يأخذ التقييم هذه البيانات ويثبت درجة الإنجاز وتقييم كيفية عمل استراتيجية و/أو خطة محددة.

من المهم إنشاء نظام لإعداد التقارير يتابع التقدم المحرز في الخطط الاستراتيجية، ويقدم ملاحظات على أنشطة موقع معين خلال إطار زمني محدد. يجب أن تكون التقارير بشكل عام موجزة قدر الإمكان مع ضمان تسجيل جميع المعلومات المهمة.

أهداف التقرير هي:

- تزويد المشرفين/المديرين بالمعلومات اللازمة ليكونوا قادرين على مراقبة الأنشطة.
- الاحتفاظ بسجل لتاريخ الأنشطة اللوجستية.
- تقديم نظرة عامة على كيفية ترتيب الأنشطة اللوجستية في البرنامج أو الموقع الميداني وما هي المسؤوليات الرئيسية ومدى إدارة العمليات بشكل جيد.
- تحديد المشكلات الحالية بوضوح والأنشطة المعلقة التي لم يتم تنفيذها بعد.
- متابعة السجلات الخاصة وحفظها بمؤشرات الأداء الرئيسية.

كلما كان هيكل التقرير أفضل، كان تقييم الأداء أسهل وأكثر دقة.

## أفضل الممارسات

يعتمد جزء أصيل من الرصد والتقييم على جمع البيانات. ومع ذلك، فإن جمع البيانات بشكل جيد لا يضمن تحقيق الأهداف والغايات. تُستخدم البيانات التي يتم جمعها بشكل متكرر فقط للاستجابة للأحداث السابقة وفهمها، بدلاً من استخدامها لدفع الإجراءات المستقبلية. لتحقيق أقصى استفادة من جهود الرصد والتقييم، يجب وضع خطة مناسبة لرصد الأداء للأنشطة قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل.

يضمن وجود عملية قياس إجراء مراجعات متكررة وبناءة للمقاييس المحددة، ويخلق ثقافة القياس والتحسين. يجب أن يكون الموظفون قادرين على رؤية كيف يؤثر أداءهم على تحقيق الأهداف العامة.

إن تتبع تقدم مؤشرات الأداء الرئيسية على مدار فترة زمنية يعني أن المنظمة وفرقها لديها رؤية واضحة لأولويات المنظمة أو المشروع، ويُمكن أعضاء الفريق من تحديد الاتجاهات ونقاط القوة والضعف والفرص بسهولة. إن امتلاك هذه المعلومات يمنح المخططين الفرصة لاتخاذ قرارات محسوبة بشكل أفضل.

يجب اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية بعناية من خلال التفكير عن كثب في استراتيجية المنظمة وأولوياتها. تنقل مؤشرات الأداء الرئيسية بشفافية ما هو متوقع، وما الذي يجب أن يظل في صدارة الذهن وكيف ينبغي عليهم تنفيذ أنشطتهم اليومية.

## أدوات وموارد المراقبة والتقييم

### المواقع والمصادر

[الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية \(2006\). مؤشرات المراقبة والتقييم لتقييم أداء الأنظمة اللوحستية.](#)

[ديفيدسون، آن ليزلي \(2006\). مؤشرات الأداء الرئيسية في اللوحستيات الإنسانية](#)