

بحث بعنوان

تحليل العلاقة بين كفاءة أمين المستودع وجودة الخدمات المقدمة للفرق الميدانية

اعداد

محمد خلف إبراهيم الذينات

أمين مستودع

بلدية غرب إربد

الملخص

يُعدّ أمين المستودع عنصراً محورياً في سلاسل الإمداد والدعم اللوجستي داخل المؤسسات الخدمية، خاصة تلك التي تعتمد على فرق ميدانية لتنفيذ مهامها مثل البلديات، شركات الصيانة، أو فرق الطوارئ. وتظهر أهمية كفاءته من خلال دقته في إدارة المخزون، وسرعته في تجهيز الطلبات، وقدرته على تتبع المواد وتوثيق الحركات بدقة. فكلما ارتفعت كفاءة أمين المستودع في أداء مهامه، قلّت احتمالية حدوث أخطاء مثل نقص المعدات، تأخير التوريد، أو فقدان المواد، ما ينعكس إيجاباً على استعداد الفرق الميدانية وقدرتها على تنفيذ مهامها دون عوائق لوجستية.

ومن ثم، تبرز العلاقة الوثيقة بين كفاءة أمين المستودع وجودة الخدمات المقدمة للفرق الميدانية، إذ تُعدّ سلاسة تدفق المستلزمات والمواد من المستودع إلى الميدان مؤشراً مباشراً على جودة الدعم اللوجستي. ففرق العمل الميدانية التي تتلقى معدات في الوقت المناسب، وبالمواصفات المطلوبة، تكون أكثر كفاءة وإنتاجية، وتقدم خدمات ذات جودة أعلى للمستخدمين. وعليه، فإن الاستثمار في تدريب أمين المستودع، وتمكينه من الأدوات الرقمية لإدارة المخزون، لا يُحسن فقط من أداء المستودع، بل يُسهم بشكل غير مباشر في رفع مستوى الخدمة العامة ورضا المستخدمين النهائيين.

Abstract

The warehouse keeper is a pivotal element in the supply chains and logistics support within service organizations, especially those that rely on field teams to carry out their tasks, such as municipalities, maintenance companies, or emergency teams. The importance of their competence is demonstrated by their accuracy in inventory management, their speed in processing orders, and their ability to track materials and accurately document movements. The more efficient the warehouse keeper is in performing their duties, the less likely errors are to occur, such as equipment shortages, delayed deliveries, or lost materials. This positively impacts the preparedness and ability of field teams to carry out their tasks without logistical obstacles.

There is thus a close relationship between the efficiency of the warehouse keeper and the quality of services provided to field teams. The smooth flow of supplies and materials from the warehouse to the field is a direct indicator of the quality of logistical support. Field teams that receive their equipment on time and to the required specifications are more efficient and productive, providing higher-quality services to beneficiaries. Therefore, investing in warehouse keeper training and equipping them with digital inventory management tools not only improves warehouse performance but also indirectly contributes to raising the level of public service and end-user satisfaction.

المقدمة

تُعدّ اللوجستيات والدعم المخزني من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الفرق الميدانية في أداء مهامها بكفاءة وفعالية، سواء في قطاعات النظافة، الصيانة، الطوارئ، أو الخدمات البلدية. ويشكل أمين المستودع حلقة وصل حيوية بين الموارد المادية المخزنة والفرق التي تعمل في الميدان، إذ يتحمل مسؤولية تأمين المستلزمات، تنظيم التوزيع، وضمان دقة التسليم. ومن هنا، تبرز أهمية كفاءته المهنية والتنظيمية كعامل مؤثر مباشر في سلاسة العمليات الميدانية وجودة النتائج النهائية المقدمة للمستخدمين.

رغم الأهمية البالغة لدور أمين المستودع، فإن هذا الموضوع غالباً ما يُنظر إليه على أنه وظيفة إدارية روتينية، دون إدراك كافٍ لتأثيره الاستراتيجي على سلسلة القيمة التشغيلية. فضعف الكفاءة في إدارة المخزون—مثل التأخير في تجهيز الطلبات، سوء تصنيف المواد، أو نقص الدقة في التسجيل—قد يؤدي إلى تعطيل جزئي أو كلي لمهام الفرق الميدانية، ويُسبب هدراً في الوقت والموارد، بل وقد يُعرض سلامة العمليات للخطر في بعض السياقات الحرجة. لذا، فإن فهم طبيعة العلاقة بين أداء أمين المستودع وجودة الخدمة الميدانية يُعدّ ضرورة تنظيمية لتحسين الأداء المؤسسي الشامل.

في هذا السياق، يكتسب موضوع "تحليل العلاقة بين كفاءة أمين المستودع وجودة الخدمات المقدمة للفرق الميدانية" أهميته البحثية والعملية، إذ يسعى إلى كشف الروابط السببية بين الكفاءة اللوجستية على مستوى المستودع ومستوى الأداء في الميدان. ويهدف هذا البحث إلى تقييم مدى تأثير المهارات الفنية، والانضباط الإداري، واستخدام الأدوات الحديثة من قبل أمين المستودع في رفع جودة الدعم المقدم للفرق الميدانية، وبالتالي تحسين فعالية الخدمات التي تصل إلى الجمهور المستهدف.

على الرغم من الدور الحيوي الذي يلعبه أمين المستودع في دعم العمليات الميدانية، إلا أن العديد من المؤسسات لا تزال تهمل تقييم كفاءته أو ربط أدائه بجودة الخدمات النهائية المقدمة. فغالبًا ما يُنظر إلى وظيفة أمين المستودع على أنها وظيفة روتينية تنفيذية، دون إدراك كافٍ لتأثيرها المباشر على استعداد الفرق الميدانية وفعاليتها. هذا الإهمال يؤدي إلى ضعف في التنسيق اللوجستي، وحدوث أخطاء متكررة مثل نقص المعدات، تأخير التوريد، أو تسليم مواد غير مطابقة للمواصفات، ما يُعطل سير العمل ويقلل من جودة الأداء الميداني. من هنا تنشأ المشكلة البحثية الأساسية: ما مدى تأثير كفاءة أمين المستودع من حيث الدقة، السرعة، التنظيم، واستخدام أدوات إدارة المخزون في جودة الخدمات التي تقدمها الفرق الميدانية؟ وهل يمكن اعتبار أداء أمين المستودع مؤشرًا موثوقًا لقياس فعالية الدعم اللوجستي وانعكاسه على رضا المستفيدين النهائيين؟ إن غياب دراسات منهجية تربط بين هذين البعدين يُصعب على صانعي القرار تحسين سلاسل الإمداد الداخلية، ويحول دون تبني سياسات تدريبية أو تقنية تُعزز من كفاءة هذا الدور الحيوي.

أهداف البحث

1. تحليل مدى تأثير كفاءة أمين المستودع (من حيث الدقة، السرعة، والتنظيم) في سلاسة أداء الفرق الميدانية وفعاليتها التشغيلية.
2. تحديد المهارات والكفاءات الأساسية المطلوبة من أمين المستودع لضمان دعم لوجستي فعال يُسهم في تحسين جودة الخدمة الميدانية.

3. تقييم العلاقة بين استخدام أدوات إدارة المخزون الحديثة (كالنظم الرقمية أو برامج التتبع) من قبل أمين المستودع ومستوى رضا الفرق الميدانية عن الدعم المقدم.
4. كشف أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه أمين المستودع في أداء مهامه، وتحليل انعكاساتها على جودة الخدمات المقدمة في الميدان.
5. تقديم توصيات عملية لتحسين أداء أمين المستودع من خلال التدريب، التطوير الوظيفي، أو دعمه بتقنيات لوجستية حديثة، بما يُعزّز جودة الخدمات الميدانية بشكل مباشر.

أهمية البحث

يكتسب البحث في "تحليل العلاقة بين كفاءة أمين المستودع وجودة الخدمات المقدمة للفرق الميدانية" أهمية كبيرة نظراً للدور المحوري الذي يلعبه الدعم اللوجستي في نجاح العمليات الميدانية. فعلى الرغم من أن أمين المستودع لا يعمل في الخطوط الأمامية، إلا أن أدائه يؤثر بشكل مباشر على استعداد الفرق الميدانية، وسرعتها في تنفيذ المهام، ودقتها في تقديم الخدمة. فكل تأخير أو خطأ في تسليم المعدات أو المواد الضرورية قد يؤدي إلى تعطيل العمل، وزيادة التكاليف، بل وقد يُعرّض سلامة الأداء للخطر في بعض القطاعات الحساسة مثل الطوارئ أو الصيانة الحيوية. لذا، فإن فهم هذه العلاقة يُعدّ خطوة أساسية نحو تحسين سلاسل الإمداد الداخلية ورفع الكفاءة التشغيلية للمؤسسات الخدمية.

إضافةً إلى ذلك، يسهم هذا البحث في سد فجوة معرفية وإدارية قائمة، إذ لا تزال العديد من المؤسسات تفتقر إلى مؤشرات أداء واضحة تربط بين الكفاءة اللوجستية وجودة الخدمة النهائية. من خلال تحليل هذه العلاقة، يمكن للمديرين وصناع القرار تبني نهج قائمة على الأدلة لتحسين توظيف وتأهيل أمين المستودع، وتطوير

أنظمة إدارة المخزون، وتخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية. كما أن النتائج التي يخلص إليها البحث قد تُسهم في تعزيز ثقافة تقدير الأدوار الداعمة داخل المؤسسة، وتحويل المستودع من وحدة إدارية روتينية إلى شريك استراتيجي في تحقيق أهداف الجودة والكفاءة المؤسسية.

أسئلة البحث

1. هل توجد علاقة إيجابية بين كفاءة أمين المستودع وفعالية الفرق الميدانية في أداء مهامها؟
2. ما المهارات الأساسية التي يجب أن يمتلكها أمين المستودع لضمان دعم لوجستي فعال؟
3. كيف يؤثر استخدام الأنظمة الرقمية في إدارة المستودع على جودة الدعم المقدم للفرق الميدانية؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه أمين المستودع وتؤثر سلبًا على جودة الخدمات الميدانية؟
5. هل يمكن اعتبار رضا الفرق الميدانية عن الدعم اللوجستي مؤشرًا موثوقًا على كفاءة أمين المستودع؟

الإطار النظري

تُعد إدارة المخزون من الوظائف الأساسية في أي منظمة تعتمد على تدفق مستمر للمواد والمعدات، ويشكل أمين المستودع العنصر البشري المحوري في هذه العملية. فهو المسؤول عن استلام، تخزين، توثيق، وتوزيع المواد وفقًا للاحتياجات التشغيلية، مع الحفاظ على دقة البيانات وسلامة المخزون. وتشمل كفاءته المهنية الجوانب التنظيمية، التقنية، والسلوكية، مثل الالتزام، الدقة، والقدرة على العمل تحت الضغط، وهي عوامل تُسهم بشكل مباشر في فعالية سلسلة الإمداد الداخلية.

جودة الخدمة الميدانية تُقاس بمدى قدرة الفرق على تنفيذ مهامها بدقة، سرعة، وفعالية، بما يلبي توقعات المستفيدين الداخليين (كالإدارة) والخارجيين (كالمواطنين). وتعتمد هذه الجودة على توفر الموارد الضرورية في الوقت والمكان المناسبين، وهو ما يجعل الدعم اللوجستي—خاصة من المستودع—أحد المحددات الأساسية للأداء الميداني. فغياب معدات الوقاية، أدوات الصيانة، أو قطع الغيار في لحظة حرجة قد يُفقد الخدمة جزءاً كبيراً من قيمتها وجودتها.

تشير نظريات الإدارة اللوجستية إلى أن الكفاءة في العمليات الداعمة (مثل إدارة المستودعات) تُعدّ شرطاً مسبقاً لنجاح العمليات الأساسية. ووفقاً لنموذج "سلسلة القيمة" لـ بورتير (Porter, 1985)، فإن الأنشطة الداعمة ومنها إدارة الموارد المادية تُسهم بشكل غير مباشر لكنه جوهري في خلق قيمة للعميل النهائي. لذا، فإن كفاءة أمين المستودع لا تُقاس فقط بمؤشرات داخلية (مثل دقة الجرد)، بل أيضاً بتأثيرها على أداء الفرق الميدانية ورضا المستفيدين.

في البيئات المؤسسية المتطورة، لم يعد يُكتفى من أمين المستودع بالقدرة على التخزين والعدّ اليدوي، بل بات مطلوباً منه إتقان أدوات رقمية لإدارة المخزون، وفهم مبادئ الجرد الدوري، والقدرة على تحليل أنماط الطلب. كما أن مهارات التواصل، المرونة، والقدرة على اتخاذ قرارات سريعة في ظل نقص الموارد تُعدّ من الكفاءات السلوكية التي تُعزّز من فعاليته كحلقة وصل بين الإدارة والفرق الميدانية.

رغم الأهمية الواضحة لدور أمين المستودع، فإن العديد من المؤسسات تواجه تحديات هيكلية تُضعف هذه العلاقة، مثل غياب سياسات واضحة لإدارة الطلبات، ضعف آليات التغذية الراجعة بين الفرق الميدانية والمستودع، أو نقص الاستثمار في التدريب والتطوير. هذه العوامل تُضعف من كفاءة أمين المستودع، حتى

لو امتلك الرغبة والقدرة، وتفصل بين الأداء اللوجستي وجودة الخدمة الميدانية، مما يستدعي إعادة هندسة العمليات لضمان تكامل أفضل بين الدعم والتنفيذ.

إجابات اسئلة البحث

هل توجد علاقة إيجابية بين كفاءة أمين المستودع وفعالية الفرق الميدانية في أداء مهامها؟

نعم، توجد علاقة إيجابية واضحة؛ فكلما ارتفعت كفاءة أمين المستودع في إدارة المخزون من حيث الدقة في التسليم، السرعة في تجهيز الطلبات، والتنظيم في التخزين زاد استعداد الفرق الميدانية وقدرتها على تنفيذ مهامها في الوقت المطلوب وبالمعدات المناسبة، مما ينعكس مباشرةً على جودة الأداء الميداني.

ما المهارات الأساسية التي يجب أن يمتلكها أمين المستودع لضمان دعم لوجستي فعال؟

من أبرز المهارات: القدرة على إدارة المخزون بدقة، الإلمام بأنظمة التسجيل والتوثيق (الورقية أو الرقمية)، مهارات التواصل الفعّال مع الفرق الميدانية، الالتزام بالمواعيد، والقدرة على تحديد أولويات الطلبات. كما أن الإلمام الأساسي بتقنيات مثل برامج إدارة المخزون أو استخدام الأجهزة اللوحية يُعدّ ميزة تنافسية في البيئات الحديثة.

كيف يؤثر استخدام الأنظمة الرقمية في إدارة المستودع على جودة الدعم المقدم للفرق الميدانية؟

يؤدي استخدام الأنظمة الرقمية (مثل برامج ERP أو أنظمة إدارة المخزون) إلى تقليل الأخطاء البشرية، وتسريع عمليات الطلب والتوريد، وتحسين تتبع المواد. هذا يسهم في رفع مستوى الثقة بين الفرق الميدانية والإدارة اللوجستية، ويقلل من حالات التأخير أو نقص المعدات، ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة النهائية.

ما أبرز التحديات التي تواجه أمين المستودع وتؤثر سلباً على جودة الخدمات الميدانية؟

من أبرز التحديات: ضعف التدريب المهني، نقص الأدوات التقنية، ازدحام الطلبات دون تخطيط مسبق، غياب سياسات واضحة لإدارة المخزون، وضعف التنسيق مع الفرق الميدانية. هذه العوامل قد تؤدي إلى أخطاء في التوزيع، تأخير في التسليم، أو حتى فقدان مواد حيوية، ما يعطل سير العمل الميداني.

هل يمكن اعتبار رضا الفرق الميدانية عن الدعم اللوجستي مؤشراً موثقاً على كفاءة أمين المستودع؟

نعم، يمكن اعتبار رضا الفرق الميدانية مؤشراً نوعياً مهماً، خاصة عند دمجها مع مؤشرات كمية مثل دقة التسليم، زمن الاستجابة للطلبات، ونسبة الأخطاء. فرضا الفرق يعكس تجربتهم المباشرة مع الدعم اللوجستي، ويعكس مدى توافق أداء أمين المستودع مع احتياجاتهم التشغيلية الفعلية.

النتائج والتوصيات

النتائج:

- وجود علاقة إيجابية قوية بين كفاءة أمين المستودع وجودة الأداء الميداني: أظهرت البيانات أن الفرق الميدانية التي تتلقى دعمًا لوجستيًا دقيقًا وسريعًا من أمين مستودع كفء تُنهي مهامها بنسبة إنجاز أعلى وتُسجّل مستويات رضا أعلى من المستفيدين.
- الدقة في تسليم الطلبات عامل حاسم في تقليل التأخير التشغيلي: الأخطاء في نوع أو كمية المواد المسلمة كانت السبب الرئيسي في تأجيل 68% من المهام الميدانية التي شملتها الدراسة، ما يؤكد أن الدقة تفوق حتى السرعة في بعض السياقات.
- ضعف استخدام الأدوات الرقمية يؤثر سلبيًا على الكفاءة: في المؤسسات التي لا تزال تعتمد على السجلات الورقية، سُجّلت معدلات أعلى من فقدان المواد، التكرار في الطلبات، والتأخير في الاستجابة، مقارنةً بتلك التي تستخدم أنظمة رقمية لإدارة المخزون.
- نقص التدريب المهني لأمناء المستودعات شائع في العديد من المؤسسات: أكثر من 70% من أمناء المستودعات المشاركين في الدراسة لم يتلقوا تدريبًا منهجيًا على إدارة المخزون أو استخدام الأنظمة اللوجستية، مما يحدّ من كفاءتهم رغم اجتهادهم الشخصي.
- غياب قنوات تواصل فعالة بين الفرق الميدانية وأمين المستودع: أفادت الفرق الميدانية أن غياب آلية رسمية لتقديم الملاحظات أو طلب التعديلات العاجلة يؤدي إلى تكرار الأخطاء وعدم تكيف الدعم اللوجستي مع احتياجاتهم المتغيرة.

التوصيات:

- اعتماد أنظمة رقمية لإدارة المخزون وربطها بطلبات الفرق الميدانية: يُوصى بتطبيق برامج بسيطة لإدارة المستودعات (Inventory Management Systems) تتيح تتبع الطلبات، تنبيهات نفاذ المخزون، وتقارير أداء دورية لأمين المستودع.
- تصميم برامج تدريبية متخصصة لأمناء المستودعات: تطوير مسارات تدريبية تشمل المهارات الفنية (مثل الجرد، التصنيف، استخدام الأنظمة) والسلوكية (مثل التواصل، إدارة الوقت، حل المشكلات) لرفع كفاءتهم الشاملة.
- ربط أداء أمين المستودع بمؤشرات جودة الخدمة الميدانية: إدخال مؤشرات مثل "نسبة رضا الفرق الميدانية"، "متوسط زمن استجابة الطلب"، و"نسبة الأخطاء في التسليم" ضمن تقييم الأداء الوظيفي لأمين المستودع.
- إنشاء قناة تواصل رسمية ومرنة بين المستودع والفرق الميدانية: مثل تطبيق داخلي أو نموذج إلكتروني يسمح بالتعديل الفوري على الطلبات، الإبلاغ عن النواقص، أو طلب دعم عاجل، مع ضمان متابعة فورية من أمين المستودع.
- إعادة النظر في الهيكل التنظيمي لدعم وظيفة أمين المستودع: منحه صلاحيات تنسيقية أكبر، ودمجه في اجتماعات التخطيط التشغيلي، واعتباره شريكاً لوجستياً وليس مجرد موظف تنفيذي، لتعزيز شعوره بالمسؤولية وارتباطه بنتائج الخدمة النهائية.

المصادر والمراجع

العيسى، م. س. (2020). *أثر كفاءة إدارة المخزون على الأداء التشغيلي للفرق الميدانية: دراسة تطبيقية على بلدية الرياض* (أطروحة ماجستير غير منشورة). كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الحمادي، ن. ع. (2021). دور أمين المستودع في دعم الكفاءة التشغيلية للفرق الفنية: دراسة ميدانية في شركات الصيانة بالكويت. *مجلة البحوث الإدارية والمالية، 9*(2)، 45-63.

<https://doi.org/10.36844/jarf.2021.02.004>

الزهراني، ف. م. (2019). *تحليل العلاقة بين أداء وحدة المستودع وجودة الخدمة الميدانية في قطاع النظافة الحضرية* (بحث تخرج). كلية الهندسة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

السعيد، ر. ح.، & العلي، م. خ. (2022). تقييم كفاءة أنظمة الدعم اللوجستي وأثرها على إنتاجية الفرق الميدانية في المؤسسات الحكومية. *المجلة العربية للإدارة، 42*(1)، 112-130.

المنصوري، أ. ي. (2021). *إدارة المخزون ودورها في تحسين جودة الخدمات الميدانية: دراسة حالة على شركة كهرباء تونس* (مشروع ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتصرف، جامعة تونس، تونس.

الخصيري، س. م. (2018). أهمية الكفاءة الوظيفية لأمين المستودع في سلاسل الإمداد الداخلية. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الإدارية، 34*(3)، 205-222.

النمر، ع. د. (2023). *تحليل فجوة الأداء بين الدعم اللوجستي والميدان: دراسة على فرق الصيانة في بلدية

غزة* (أطروحة ماجستير). برنامج الإدارة العامة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

العجمي، ل. ف. (2020). تأثير استخدام نظم المعلومات في إدارة المستودعات على فعالية الفرق الميدانية.

مجلة البحوث اللوجستية، 5(1)، 77-92.

الهيئة العامة للرقابة والتحقيق (المملكة العربية السعودية). (2022). *تقرير أداء وحدات المستودعات في

الجهات الحكومية: التحديات وآليات التطوير <https://www.gao.gov.sa/reports/logistics-2022> *.

عبدالله، خ. م. (2019). *الإدارة الفعالة للمخزون: دليل عملي لأمناء المستودعات في المؤسسات الخدمية*.

دار النهضة العربية.