



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΕΛΛΑΔΟΣ

Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΚΑΡΑΤΖΟΓΛΟΥ ΒΙΚΤΩΡΙΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΧΡΗΣΤΟΣ ΜΠΙΛΛΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΜΑΡΤΙΟΣ 2019

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η προπτυχιακή αυτή εργασία αναφέρεται στην χρησιμότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας, συγκεκριμένα από την πλευρά των ανθρωπιστικών οργανισμών. Ο πιο ευρέως διαδεδομένος σκοπός της εφοδιαστικής αλυσίδας είναι η ελαχιστοποίηση του κόστους και η αύξηση των κερδών των επιχειρήσεων. Καθώς όμως αναφερόμαστε σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς ο ορισμός αυτός παίρνει διαφορετικές διαστάσεις διατηρώντας ως κοινό παράγοντα την μείωση του κόστους που εξακολουθεί να αποτελεί σημαντικό θέμα και για τους ανθρωπιστικούς οργανισμούς, και προσθέτοντας επιπλέον στόχους όπως την άμεση ανταπόκριση στις πληγείσες περιοχές, την διευκόλυνση μεταφοράς και αποθήκευσης αγαθών που βρίσκονται σε έλλειψη και άλλους πολλούς για τους οποίους θα κάνουμε αναφορά παρακάτω.

Στην παρούσα εργασία θα μελετηθούν οι τρόποι με τους οποίους γίνεται η χρήση της εφοδιαστικής αλυσίδας από πραγματικούς ανθρωπιστικούς οργανισμούς. Επιπλέον θα απαντηθούν μια σειρά από ερωτήματα, μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας με τους οργανισμούς αυτούς, σχετικά με τις δεξιότητες που πρέπει να διαθέτουν τα άτομα που συμμετέχουν στις διαδικασίες εφοδιασμού, τα μέσα που χρησιμοποιούνται κατά την λειτουργία της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού, την σχέση που έχουν με την τεχνολογία και άλλα. Μέσω της συλλογής των απαντήσεων επισημαίνονται οι ομοιότητες και οι διαφορές των οργανισμών που έχουν ως κοινό έργο την διάσωση των ευπαθών πληθυσμών, ενώ ταυτόχρονα γίνονται αντιληπτές οι διάφορες μορφές που μπορεί να πάρει η ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού ανάλογα με τα πρότυπα και τον χαρακτήρα του κάθε οργανισμού.

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : LOGISTICS	6
1.1. Ιστορική αναδρομή.....	6
1.2. Ορισμός και πεδία εφαρμογής των logistics.....	6
1.3. Οι λειτουργίες των logistics.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ LOGISTICS ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ	10
2.1. Διάκριση των οργανισμών σε κερδοσκοπικούς και μη.....	10
2.2. Η χρήση των logistics από μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : HUMANITARIAN LOGISTICS	12
3.1. Ανθρωπιστική βοήθεια.....	12
3.2. Στάδια διαχείρισης μίας καταστροφής.....	14
3.3. Ορισμός και βασικά χαρακτηριστικά της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού.....	16
3.4. Λειτουργίες των humanitarian logistics	17
3.5. Κύριες διαφορές μεταξύ logistics και humanitarian logistics.....	23
3.6. Βασικές δυσκολίες κατά την λειτουργία της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού.....	26
3.7. Κύρια συστατικά μίας επιτυχημένης εφοδιαστικής αλυσίδας.....	28
3.7.1. Δείκτες μέτρησης της απόδοσης.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : Η τεχνολογία των Humanitarian logistics	33
4.1. Χρήσεις των συστημάτων πληροφορικής.....	33
4.2. Δυνατότητες που παρέχουν τα πληροφοριακά συστήματα.....	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	36
5.1. Σύντομη παρουσίαση των οργανισμών και του έργου που διεξάγουν.....	37
5.2. Παρουσίαση και σχολιασμός των ευρημάτων.....	41
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	53
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	56
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	58

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η σωστή χρήση των logistics, ή αλλιώς της αλυσίδας εφοδιασμού, είναι αυξημένης σημασίας για τους οργανισμούς καθώς επηρεάζει άμεσα την οικονομική κατάσταση αυτών. Σκοπός της διαχείρισης της αλυσίδας είναι η ικανοποίηση του βασικού στόχου της κάθε επιχείρησης που δεν είναι άλλος από την μείωση του κόστους και την αύξηση των κερδών της. Από την άλλη η εφοδιαστική αλυσίδα βρίσκει εφαρμογή και σε μη κερδοσκοπικούς ή ανθρωπιστικούς οργανισμούς αποσκοπώντας όμως στην διάσωση ανθρωπίνων ζωών και όχι στην μεγιστοποίηση του κέρδους αυτών. Αν και η διαφορά σημαντικότητας των παραπάνω στόχων είναι ολοφάνερη, δεν έχει παρά ελάχιστα χρόνια που τα logistics άρχισαν να αναπτύσσονται στον ανθρωπιστικό τομέα. Μέχρι πρωτίστως οι μέθοδοι για μία επιτυχημένη αλυσίδα εφοδιασμού εφαρμόζονταν μόνο στα πλαίσια των οικονομικών επιχειρήσεων καθώς υπήρχε το οικονομικό κίνητρο, ενώ οι οργανισμοί που είχαν ως στόχο την αντιμετώπιση φυσικών ή ανθρωπιστικών καταστροφών χρησιμοποιούσαν «απαρχαιωμένες», για τα τωρινά δεδομένα, μεθόδους.

Η ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού συνιστά και το μεγαλύτερο κομμάτι δράσης μιας μη κερδοσκοπικής οργάνωσης. Το ξέσπασμα μίας φυσικής ή ανθρωπιστικής καταστροφής συνοδεύεται από ανοιχτό κάλεσμα για βοήθεια από οποιονδήποτε μπορεί να συνεισφέρει. Ιδιώτες, εθελοντές, σύλλογοι, ανθρωπιστικοί οργανισμοί είναι μερικοί από τους φορείς που συμμετέχουν με τον δικό τους τρόπο στην αποστολή διάσωσης. Η προσφορά βοήθειας σε αυτές τις περιπτώσεις σημαίνει ανταπόκριση και διαχείριση άγνωστων συνθηκών, ενώ τυχόν καθυστερήσεις και λανθασμένοι υπολογισμοί μπορεί να στοιχίσουν ανθρώπινες ζωές. Συνεπώς οι προκλήσεις με τις οποίες έρχονται αντιμέτωποι οι ανθρωπιστικοί οργανισμοί δεν είναι καθόλου εύκολες. Προκειμένου να τις αντιμετωπίσουν όσο πιο αποτελεσματικά μπορούν πρέπει να διαθέτουν μία εξοπλισμένη και καλά οργανωμένη ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού. Η συγκέντρωση, η αποθήκευση, η ταξινόμηση, η μεταφορά και η διανομή των κατάλληλων ποσοτήτων αγαθών στον ευπαθή πληθυσμό αποτελούν τις κύριες διεργασίες που εκτελούνται κατά την εφαρμογή των humanitarian logistics. Αν και οι λειτουργίες είναι σχετικά παρόμοιες με αυτές των οικονομικών οργανισμών συναντάμε μεγάλες διαφορές στην εφαρμογή της κάθε μίας, όπως θα δούμε και στο τρίτο κεφάλαιο, καθώς ο χρόνος εδώ αντιστοιχεί σε ανθρώπινες ζωές και όχι σε χαμένο χρήμα. Δυο από τα κυριότερα χαρακτηριστικά που διακρίνουν κάθε επιτυχημένη ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού είναι η άμεση

ανταπόκριση και η αποτελεσματική συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων μελών της. Βάσει των χαρακτηριστικών αυτών εξασφαλίζεται η ομαλή εκτέλεση των διεργασιών της αλυσίδας εφοδιασμού.

Η δομή της εργασίας είναι η ακόλουθη. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έννοια και η εξέλιξη της εφοδιαστικής αλυσίδας/logistics στο πέρασμα των χρόνων, καθώς και τα πεδία στα οποία βρίσκει εφαρμογή. Στην συνέχεια επισημαίνονται οι βασικές λειτουργίες που εκτελούνται μέσω αυτής προκειμένου να δοθεί μια ολοκληρωμένη εικόνα της σημαντικότητας του έργου που διεξάγει. Στο δεύτερο κεφάλαιο καταγράφεται η διάκριση των οργανισμών σε κερδοσκοπικούς και μη, ενώ στην συνέχεια εστιάζεται και αναλύεται η χρήση της αλυσίδας εφοδιασμού από τους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς. Μέσω του τρίτου κεφαλαίου γίνεται κατανοητή η έννοια της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού καθώς και το έργο που διεξάγει, ενώ επιπλέον αναλύονται τα βασικά συστατικά που συντελούν στην επιτυχή λειτουργία αυτής. Για να είναι αποδοτικό το έργο μίας ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού δεν επαρκεί ο οργανισμός να διαθέτει τα κατάλληλα μέσα ή το κατάλληλο προσωπικό, αλλά πρέπει πέρα από αυτά να ακολουθεί την δική του στρατηγική και οργάνωση την οποία θα αξιολογεί και θα βελτιώνει, όποτε αυτό κρίνεται αναγκαίο. Μέσω της αξιολόγησης, ένας οργανισμός μπορεί να εντοπίσει τα ελλειμματικά σημεία της εφοδιαστικής αλυσίδας που διαθέτει και να τα επιδιορθώσει εξασφαλίζοντας τόσο χρόνο όσο και χρήμα. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι για έναν οργανισμό να αξιολογήσει το έργο του ή διαφορετικά να μετρήσει την απόδοση αυτού. Ο πιο συνηθισμένος και οικονομικός τρόπος είναι μέσω της εφαρμογής κατάλληλων δεικτών μέτρησης, μερικοί εκ των οποίων απαριθμούνται στο κεφάλαιο αυτό. Για τον υπολογισμό των δεικτών μέτρησης της απόδοσης χρησιμοποιούνται ορισμένα δεδομένα (όπως η ποσότητα των προϊόντων που συγκεντρώθηκαν, ο χρόνος συγκέντρωσης αυτών, το κόστος μεταφοράς τους κλπ.), που συγκεντρώνει η κάθε ανθρωπιστική οργάνωση κατά την ολοκλήρωση της αποστολής που έχει αναλάβει.

Πολλές από τις μεθόδους και τα μέσα που χρησιμοποιούν πλέον οι ανθρωπιστικές εφοδιαστικές αλυσίδες είναι απόρροια της εξέλιξης της τεχνολογίας. Το τέταρτο κεφάλαιο της εργασίας αναφέρεται στην τεχνολογία των logistics, η οποία προσαρμόστηκε στον ανθρωπιστικό χώρο τα τελευταία χρόνια. Χαρή στις νέες τεχνολογίες οι οργανώσεις έχουν την δυνατότητα να ενημερώνονται και με την σειρά τους να ενημερώνουν τον κόσμο για τις ανάγκες που προκύπτουν αλλά και για τους

τρόπους ικανοποίησης αυτών. Επιπλέον, πέρα από την δυνατότητα επικοινωνίας, η ανάπτυξη της τεχνολογίας οδήγησε στην δημιουργία κατάλληλων εφαρμογών – λογισμικών για τον ανθρωπιστικό τομέα. Μέσω αυτών, οι διεργασίες μιας ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού εκτελούνται με μεγαλύτερη ακρίβεια και ταχύτητα.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μελέτη της χρήσης της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού από πέντε πραγματικούς ανθρωπιστικούς, μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, που παρέχουν υπηρεσίες και αγαθά και έχουν ενεργή δράση στην Ελλάδα μέχρι και σήμερα. Μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας παρατέθηκαν μία σειρά από ερωτήματα στους υπεύθυνους των οργανώσεων σχετικά με την λειτουργία και την οργάνωση της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού που διαθέτει η κάθε μία από αυτές. Μέσω των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν έγινε αντιληπτό ότι δεν υπάρχει ένα συγκεκριμένο πρότυπο κανόνων που ακολουθούν οι ανθρωπιστικές οργανώσεις, έχοντας ως κοινό στόχο την διάσωση ανθρωπίνων ζωών, αλλά η κάθε μία από αυτές προσαρμόζει το σύστημα εφοδιασμού που διαθέτει στα πρότυπα και στον χαρακτήρα της οργάνωσης. Ταυτόχρονα έγινε αντιληπτή η “ψυχρή στάση” που διατηρούν οι οργανώσεις απέναντι στις δυνατότητες που τους προσφέρει η τεχνολογία. Παρά την εξέλιξη της τεχνολογίας, καμία από τις ερωτώμενες επιχειρήσεις δεν διαθέτει κατάλληλες εφαρμογές – λογισμικά για την βελτιστοποίηση αλλά και την διευκόλυνση του έργου τους. Τέλος αίσθηση έκανε το συμπέρασμα ότι καμία από της συμμετέχουσες οργανώσεις δεν διαθέτει μέσα μέτρησης της απόδοσης του έργου της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού τους, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό δεν ήταν καν ενήμερο για την ύπαρξη δεικτών μέτρησης αυτής.

Η εργασία κλείνει με τα Συμπεράσματα που εξήχθησαν από τη πρωτογενή μας έρευνα και προτάσεις για μελλοντικές έρευνες που θα μπορούσαν να διαφωτίσουν περαιτέρω το θέμα αυτό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : LOGISTICS

1.1. Ιστορική αναδρομή.

Η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας υπήρξε αιώνες πριν αναγνωριστεί η σπουδαιότητα της και γίνει επίσημη πλέον η αποδοχή της από τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς. Κάνοντας μία αναδρομή στην ιστορία θα ήταν πιο εύκολο να αντιληφθεί κανείς την σπουδαιότητα αυτή. Από τους κατακτητικούς πολέμους του Μεγάλου Αλεξάνδρου μέχρι και την βοήθεια που χρειάζονται σήμερα οι υποανάπτυκτες χώρες οι σχετικές δραστηριότητες στηρίζονται σε βασικές αρχές των logistics οι οποίες μεταβάλλονται ελάχιστα με το πέρασμα του χρόνου.

Ο όρος logistics ετυμολογικά είναι όρος ελληνικός ο οποίος προέρχεται από την ελληνική λέξη “λογιστική” που χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά από τον αυτοκράτορα Λέοντα τον Σοφό θέλοντας να υποδείξει την μέριμνα του στρατού για ρουχισμό, τρόφιμα και πολεμοφόδια. Στις μέρες μας η λέξη “λογιστική” εξελίχθηκε και αναφέρεται σε μια εντελώς διαφορετική επιστήμη που δεν σχετίζεται με το αντικείμενο των logistics. Ο καθηγητής πολυτεχνείου Παππάς μετέφρασε τον όρο logistics ως “εφοδιαστική”, αποδίδοντας πετυχημένα στον αγγλικό όρο την σημασία του “εφοδιάζω” και “εφοδιάζομαι” που αποτελούν δύο από τα κύρια αντικείμενα των logistics. Παρόλα αυτά ο ολοκληρωμένος όρος “Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας” χρησιμοποιήθηκε πρώτη φορά από τον Keith Oliver, βρετανό σύμβουλο επιχειρήσεων, την δεκαετία του '80.

1.2. Ορισμός και πεδία εφαρμογής των logistics.

Μέσα στο πέρασμα των ετών έχουν αποδοθεί αρκετοί ορισμοί σχετικά με το τι αποτελούν τα logistics, μερικοί εκ των οποίων παραθέτονται παρακάτω :

Όπως ορίστηκε από τους Mentzer et al.(2001), διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας αποτελεί ο συστηματικός, στρατηγικός συντονισμός των παραδοσιακών επιχειρηματικών λειτουργιών μέσα στην επιχείρηση καθώς και μεταξύ των επιχειρήσεων που ανήκουν στην εφοδιαστική αλυσίδα ως σύνολο.

Περιγραφικός επίσης είναι ο ορισμός που δόθηκε από τον Martin Christopher (2006) ο οποίος όρισε τη διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας ως «τη διαδικασία της στρατηγικής διαχείρισης των προμηθειών, της αποθήκευσης πρώτων υλών, εξαρτημάτων και τελικών αποθεμάτων μέσα στη επιχείρηση, έτσι ώστε η τρέχουσα και η μελλοντική κερδοφορία να μεγιστοποιούνται με την ολοκλήρωση των παραγγελιών σύμφωνα με τις αρχές της αποτελεσματικότητας του κόστους».

Ένας επιπλέον ορισμός που διατυπώθηκε από το Global Supply Chain Forum του Πανεπιστημίου Ohio State University, Η.Π.Α. (Lambert, 2004) είναι ο εξής: «Εφοδιαστική/Logistics είναι η ολοκληρωμένη διαδικασία σχεδιασμού, εφαρμογής και ελέγχου βασικών διαδικασιών που μετατρέπουν τις εισροές από τους προμηθευτές σε προϊόντα και υπηρεσίες που προσθέτουν αξία στους πελάτες».

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ένας από τους πιο περιεκτικούς ορισμούς που δόθηκε από το Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP) και αναφέρει πως «Η διαχείριση της αλυσίδας εφοδιασμού περιλαμβάνει τον προγραμματισμό και τη διαχείριση όλων των δραστηριοτήτων που εμπλέκονται στην προμήθεια. Επίσης περιλαμβάνει τον συντονισμό και την συνεργασία με τους εταίρους των καναλιών, οι οποίοι μπορούν να είναι προμηθευτές, μεσάζοντες και πελάτες. Στην ουσία, η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας ενσωματώνει τη διαχείριση προσφοράς και ζήτησης εντός και μεταξύ των εταιρειών».

Τα logistics σήμερα αποτελούν αντικείμενο συνεχούς εξέλιξης και ευρείας εξάπλωσης γεγονός που καθιστά την διαρκή διατύπωση ορισμών αναπόφευκτη. Βάσει των παραπάνω ορισμών γίνεται αισθητό ότι οι όροι “εφοδιαστική αλυσίδα” και “logistics” χρησιμοποιούνται εναλλακτικά υποδηλώνοντας το ίδιο νόημα. Παρ’όλα αυτά έχουν καταγραφεί αντίθετες απόψεις που δηλώνουν ότι η εφοδιαστική αλυσίδα δεν αποτελεί συνώνυμο του όρου logistics, αλλά ένα από τα δύο πεδία στα οποία αυτά βρίσκουν εφαρμογή. Σύμφωνα με την θεωρία αυτή, η εφοδιαστική αλυσίδα αποτελεί έννοια ευρύτερη από τα logistics καθώς απαρτίζεται από όλες τις επιχειρήσεις –

οργανισμούς που μεσολαβούν προκειμένου να μετασχηματιστεί ένα προϊόν από πρώτες ύλες, σε έτοιμο προς πώληση. Στην ουσία τα logistics αποτελούν υποσύνολο των διαδικασιών σε μια εφοδιαστική αλυσίδα. Στο πεδίο αυτό η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας αναφέρεται στην διαχείριση των σχέσεων μεταξύ όλων των κρίκων της αλυσίδας προκειμένου να επιτευχθεί το μέγιστο κερδοφόρο αποτέλεσμα. Το δεύτερο πεδίο εφαρμογής logistics είναι αυτό της επιχείρησης και στόχος του είναι ο σωστός προγραμματισμός, συντονισμός και οργάνωση των υλικών καθώς και των προϊόντων που εισρέουν και εκρέουν σε μία επιχείρηση, με σκοπό την ικανοποίηση των πελατών της.

Στην συνέχεια της παρούσας εργασίας θα πρέπει να σημειωθεί, ότι οι όροι logistics και εφοδιαστική αλυσίδα θα εννοούνται σαν όροι ταυτόσημοι και συνεπώς θα χρησιμοποιούνται εναλλακτικά.

1.3. Οι λειτουργίες των logistics.

Μέσα στην καθημερινότητα μας συναντάμε διαρκώς συστήματα εφοδιαστικής αλυσίδας χωρίς να το αντιληφθούμε. Τα μαγαζιά, τα εστιατόρια, οι αποθήκες και πολλά άλλα είναι μερικά από αυτά. Ένα ολοκληρωμένο και αποτελεσματικό σύστημα εφοδιαστικής αλυσίδας εξασφαλίζει έξι βασικές αρχές : τα κατάλληλα αγαθά, στις κατάλληλες ποσότητες, σταλμένα σε καλή κατάσταση και στο κατάλληλο μέρος, χρόνο και κόστος. (Snow J., 2011)

Προκειμένου να εξασφαλιστούν αυτές οι βασικές αρχές είναι απαραίτητη η σωστή εκτέλεση όλων των λειτουργιών που απαρτίζουν μια εφοδιαστική αλυσίδα. Κάποιες από τις λειτουργίες αυτές είναι οι εξής πέντε:

- Αγορές. Με το όρο ‘αγορά’ αναφερόμαστε στην απόκτηση αγαθών ή υπηρεσιών από προμηθευτές ή από τρίτους, έναντι κάποιας χρηματικής, ή και μη, αξίας. Η οργάνωση των αγορών προϋποθέτει τον σχεδιασμό και την λήψη αποφάσεων για την απόκτηση αγαθών και αποτελείται από τρία στάδια. Την αναγνώριση της ανάγκης, την επιλογή του προμηθευτή και τις εργασίες μετά την παραγγελία. (Σερτζετάκη Κ., 2013)
- Αποθέματα. Κάθε επιχείρηση έχει σαν στόχο την εξεύρεση του άριστου επιπέδου αποθεμάτων που πρέπει να διατηρεί στις αποθήκες της. Αφενός οι μεγάλες ποσότητες αποθέματος δημιουργούν οικονομικές επιβαρύνσεις στην επιχείρηση, αφετέρου οι μικρότερες από τις επιθυμητές ποσότητες περιορίζουν την δυνατότητα ανταπόκρισης σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης αφού δεν διατηρούν αποθέματα ασφαλείας.

Συνεπώς η διαχείριση και ο έλεγχος των αποθεμάτων είναι μια κρίσιμη λειτουργία για την εφοδιαστική αλυσίδα.

- Μεταφορά. Η μεταφορά είναι μία από τις πιο σημαντικές και δαπανηρές λειτουργίες της εφοδιαστικής αλυσίδας. Προϋπόθεση για τον περιορισμό του κόστους αποτελεί ο προσεκτικός και αυστηρός σχεδιασμός της διαδικασίας μεταφοράς των αγαθών από την επιχείρηση στον τελικό καταναλωτή, που επιτυγχάνεται με την επιλογή των πιο κατάλληλων αλλά ταυτόχρονα και των πιο οικονομικών μέσων μεταφοράς για μια επιχείρηση.
- Αποθήκευση. Τα έργα που εκτελούνται κατά την λειτουργία της αποθήκευσης είναι η παραλαβή των αγαθών, η σωστή τοποθέτηση τους εντός της αποθήκης, η προστασία και η διατήρηση τους αλλά και η αποστολή τους προς τα σημεία για τα οποία προορίζονται. Βάσει των παραγγελιών που δέχεται η επιχείρηση, η αποθήκη εφοδιάζει της αλυσίδες μεταφοράς με τα απαραίτητα αγαθά. (Τουλγερίδου Θ., 2016)
- Διανομή. Ένα επιτυχημένο δίκτυο διανομής εξασφαλίζει την επιτυχία και την κερδοφορία της επιχείρησης. Αποτελεί ουσιαστικά το σύστημα τροφοδοσίας της αγοράς αφού είναι υπεύθυνο για την μεταφορά των προϊόντων από τους προμηθευτές στις επιχειρήσεις και από εκεί στους τελικούς καταναλωτές. Στόχοι της λειτουργίας διανομής, είναι η αποστολή των προϊόντων στα τελικά σημεία παράδοσης, εξασφαλίζοντας τον λιγότερο δυνατό χρόνο και κόστος. (Σερτζετάκη Κ., 2013)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ LOGISTICS ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ.

2.1. Διάκριση των οργανισμών σε κερδοσκοπικούς και μη.

Ο “οργανισμός”, σύμφωνα με την κοινωνική ορολογία, ορίζεται ως “μια ομάδα ανθρώπων με έναν ή περισσότερους κοινούς στόχους, τους οποίους επιδιώκουν μέσω επίσημα καθορισμένων αρχών και θεσμών”. Υπάρχουν διάφοροι τύποι οργανισμών καθώς τα κριτήρια διάκρισης τους ποικίλλουν. Έχοντας ως κριτήριο την αποστολή ή τον σκοπό τους, η διάκριση τους περιλαμβάνει τις παραγωγικές οργανώσεις ή μονάδες, τις μονάδες δημόσιας διοίκησης και αυτοδιοίκησης καθώς και τις συνδικαλιστικές οργανώσεις.

Ο όρος “παραγωγική μονάδα”, ή διαφορετικά “οικονομικός οργανισμός”, αναφέρεται σε κάθε μορφή δράσης η οποία συνδυάζει και αξιοποιεί όλους τους παραγωγικούς συντελεστές (εργασία-φύση-κεφάλαιο), αποσκοπώντας στην παραγωγή και διανομή προϊόντων, αγαθών και υπηρεσιών που καλύπτουν τις ανθρώπινες ανάγκες. Οι δραστηριότητες που εκτελούν και ο σκοπός που επιδιώκει ο κάθε οικονομικός οργανισμός, ορίζει τον χαρακτήρα του σε κερδοσκοπικό και μη. (Φ.Βλάχου, Φ.Μπαρούτσου, 2006)

Ως **Κερδοσκοπικοί** ορίζονται οι οργανισμοί βασικό στόχο των δραστηριοτήτων των οποίων αποτελεί το κέρδος. Αν η παραγωγή και η διάθεση ενός αγαθού στην αγορά δεν διαβλέπει περιθώρια κέρδους δεν θα υπάρξει επένδυση κεφαλαίων από την μεριά των επιχειρηματιών ανεξαρτήτως κρισιμότητας ύπαρξης του αγαθού αυτού. Επιπλέον, τα κέρδη που επιφέρουν οι δραστηριότητες διανέμονται στους μετόχους ανάλογα με την συμμετοχή του καθενός στα κεφάλαια του οργανισμού.

Αντιθέτως, ως **μη κερδοσκοπικοί** ορίζονται οι οργανισμοί που αναπτύσσουν δράση με κοινωφελείς σκοπούς. Τυχόν κέρδη που μπορεί να προκύψουν από τις δραστηριότητες τους, δεν διανέμονται στα μέλη αυτών, αλλά παραμένουν μέσα στην επιχείρηση προκειμένου να επανεπενδυθούν για την επίτευξη των κοινωνικών τους

σκοπών. Οι οργανώσεις αυτές δρουν καθαρά υπέρ του Δημοσίου συμφέροντος αφού προσφέρουν τις υπηρεσίες τους δωρεάν καθώς σε ελάχιστες περιπτώσεις επιβαρύνουν τους χρήστες.

2.2. Η χρήση των logistics από μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς.

Η διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας δεν αποτελεί πλέον μόνο ένα συνήθη όρο αλλά και μία από τις σημαντικότερες πρακτικές των οργανισμών. Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων περιλαμβάνει στο οργανόγραμμα της αυτοτελή διεύθυνση ή τμήμα σχετικό με την διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, το οποίο είναι υπεύθυνο για την εκτέλεση μίας σειράς λειτουργιών – δραστηριοτήτων που ποικίλλουν ανάλογα με την δράση του κάθε οργανισμού. Στα πλαίσια της εργασίας αυτής θα γίνει ανάλυση της χρήσης των logistics από οικονομικούς οργανισμούς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα καθώς και από αγαθοεργούς οργανισμούς.

Οι δραστηριότητες των μη κερδοσκοπικών οργανώσεων, όπως ορίστηκαν από τη Παγκόσμια Τράπεζα έχουν ως στόχο “να απαλύνουν τον πόνο, να προωθήσουν τα συμφέροντα των άπορων, να προστατέψουν το περιβάλλον και να παρέχουν βασικές κοινωνικές υπηρεσίες”. Ταυτόχρονα οι αγαθοεργοί οργανισμοί επιτελούν πράξεις βελτίωσης της ποιότητας της ζωής των ανθρώπων με σκοπό να ωφελήσουν το κοινωνικό σύνολο. Βασικό κοινό στοιχείο των μη κερδοσκοπικών και αγαθοεργών οργανώσεων αποτελεί ο αφιλοκερδής χαρακτήρας τους και το ανθρωπιστικό τους έργο. Στις περιπτώσεις των οργανισμών αυτών η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας δεν στοχεύει στην ελαχιστοποίηση του κόστους ή την μεγιστοποίηση του κέρδους μιας επιχείρησης αλλά στον εφοδιασμό των περιοχών που χρήζουν άμεσης ανθρωπιστικής βοήθειας.

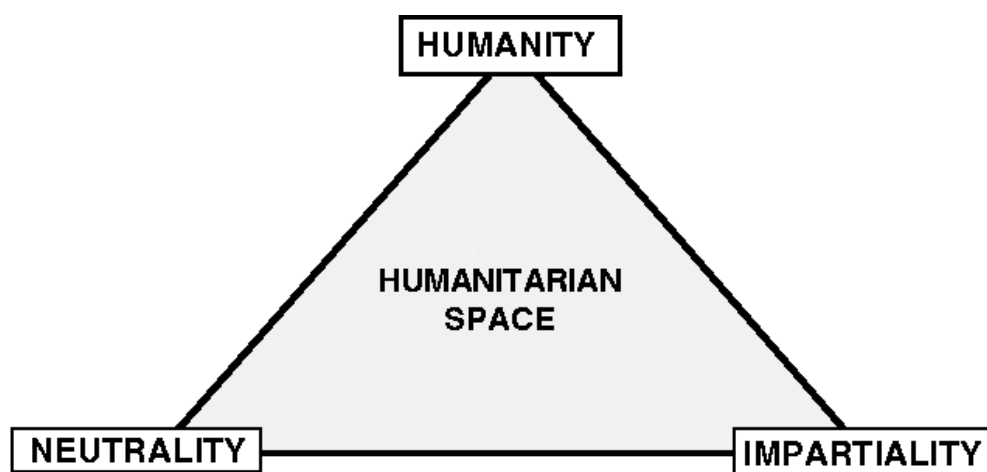
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ (HUMANITARIAN LOGISTICS)

3.1. Ανθρωπιστική βοήθεια.

Το ξέσπασμα ενός πολέμου, μία φυσική καταστροφή, η εξάπλωση μιας επιδημίας, οι μαζικές μετακινήσεις προσφύγων και μεταναστών, αποτελούν μερικά μόνο από τα γεγονότα που μπορούν να οδηγήσουν σε ανθρωπιστική κρίση. Συγκεκριμένα, αν ο αριθμός των πληγέντων ξεπερνάει τους 100, ή αν η ανθρωπιστική κρίση οδηγήσει στην απώλεια περισσότερων των 10 ζώων, θεωρείται περίπτωση έκτακτης ανάγκης και κρίνεται απαραίτητη η παρέμβαση ανθρωπιστικών οργανισμών.

Τρεις είναι οι βασικές αρχές που πρέπει να τηρούνται προκειμένου το έργο μίας τέτοιας οργάνωσης να χαρακτηριστεί ως ανθρωπιστικό. Της ανθρωπιάς, της ουδετερότητας και της αμεροληψίας. Η τήρηση των αρχών αυτών αποσκοπεί στην ικανοποίηση των παρακάτω ενεργειών (Θ.Τουλγερίδου 2016):

1. Ανθρωπιά (Humanity) : Ανταπόκριση σε οποιαδήποτε ανάγκη για βοήθεια ανεξαρτήτως τοποθεσίας.
2. Ουδετερότητα (Neutrality) : Ανακούφιση του ανθρωπίνου πόνου χωρίς προκαταλήψεις ή πολιτικά συμφέροντα.
3. Αμεροληψία (Impartiality) : Παροχή βοήθειας χωρίς διακρίσεις και τήρηση προτεραιότητας στις περισσότερο επείγουσες ανάγκες.



Εικόνα 1: «Οι βασικές αρχές που πρέπει να τηρούνται σε κάθε ανθρωπιστική βοήθεια».

Παράδειγμα ανθρωπιστικού έργου που απέτυχε.

Το 2002 πολλές νοτιοαφρικανικές αναπτυσσόμενες κοινότητες ήταν σε σοβαρό κίνδυνο πείνας, παρά το γεγονός ότι πολλές από αυτές ήταν δυνητικά αυτόνομες όσον αφορά τα τρόφιμα τους. Σύμφωνα με τους ειδικούς οι ανάγκες άμεσης προμήθειας ήταν τεράστιες.

Το Παγκόσμιο Επισιτιστικό Πρόγραμμα των Ηνωμένων Εθνών (WFP) προσπάθησε να ανταποκριθεί στις ανάγκες που προέκυψαν. Η άμεση κρίση επιδεινώθηκε από πρωτοφανή επίπεδα HIV στον πληθυσμό, μειώνοντας τα αποθέματα και επιτρέποντας περιορισμένη πρόσβαση στον διάσπαρτο πληθυσμό που βρισκόταν σε κίνδυνο. Από θέμα εφοδιαστικής αλυσίδας όλα φαινότουσαν σωστά. Ο τρόπος μεταφοράς καθώς και τα κατάλληλα μεταφορικά μέσα είχαν βρεθεί. Υπήρχαν προμηθευτές οι οποίοι είχαν ήδη υπογράψει την συμμετοχή τους και είχαν κατανεμηθεί οι ανάλογες ποσότητες βοήθειας που θα χρειαζόταν για την κάθε περιοχή. Πάρ' όλα αυτά όταν τα απαραίτητα αγαθά κατέφθασαν, αποδείχτηκε ότι οι σοδιές, των οποίων τα προϊόντα θα διένειμαν, ήταν γενετικά τροποποιημένες. Το γεγονός αυτό προκάλεσε πολύ αρνητική εντύπωση στα μάτια των αρχών της Ζάμπια. Ο πρόεδρος της μάλιστα, Levy Mwanawasa, πήρε θέση λέγοντας το εξής : «επειδή οι άνθρωποι μας έχουν ανάγκη από φαγητό, δεν σημαίνει ότι θα τους ταΐσουμε δηλητήριο» . Η WFP, καθότι είχε αναλάβει την διάσωση αυτών των ατόμων, ήταν υπεύθυνη για την εύρεση και τον συντονισμό νέων πηγών προμήθειας, καθώς και για την συλλογή των παλιών αγαθών που είχαν ήδη διανεμηθεί. Όλες αυτές οι διαδικασίες απαιτούσαν τον διπλάσιο χρόνο και χρήμα από την οργάνωση που είχε αναλάβει το έργο διάσωσης. (Tomasini R. & Wassenhove L.V., 2009)

Το συμβάν αυτό αποτελεί ζωντανό παράδειγμα ότι ο σωστός σχεδιασμός και η σωστή λειτουργία μίας ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού, δεν επαρκούν προκειμένου να είναι ένα ανθρωπιστικό έργο αποδοτικό. Ακόμα και σε περιπτώσεις όπου υπάρχει άμεση ανάγκη για βοήθεια υπάρχουν ορισμένες αρχές που πρέπει να τηρηθούν. Παραλείποντας κάποια από τις αρχές αυτές είναι πιθανό η επίτευξη του ανθρωπιστικού έργου να μην έχει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Η κάθε κατάσταση απαιτεί διαφορετική αντιμετώπιση και ο ανθρώπινος πόνος δεν είναι πράσινο φως για οποιονδήποτε τύπο δράσης.

3.2. Στάδια διαχείρισης μίας καταστροφής.

Κατά το ξέσπασμα μίας καταστροφής, οι ανθρωπιστικές οργανώσεις σπεύδουν να προσφέρουν βοήθεια όσο πιο άμεσα και αποτελεσματικά μπορούν. Βάσει των παραπάνω όμως, συμπεραίνουμε ότι η καλή πρόθεση και η ευαισθησία δεν επαρκούν ώστε η ανταπόκριση αυτή να είναι αποτελεσματική. Προκειμένου το ανθρωπιστικό έργο να ολοκληρωθεί με επιτυχία, αρκεί ο οργανισμός να εφαρμόσει αποδοτικά τα τρία στάδια διαχείρισης μίας καταστροφής :

1. Ετοιμότητα (Preparedness)
2. Ανταπόκριση (Response)
3. Αποκατάσταση (Restoration)

Κατά το στάδιο της ετοιμότητας γίνονται αναλύσεις των προηγούμενων καταστροφών που είχαν προκύψει, και σχεδιάζονται στρατηγικές διαχείρισης για την περίοδο που ακολουθεί. Αν μία χώρα χειριστεί σωστά το στάδιο αυτό, τότε οι απώλειες από μία καταστροφή θα περιοριστούν κατά πολύ. Κατά το δεύτερο στάδιο ο χρόνος παίζει τον πιο σημαντικό ρόλο, καθώς σχετίζεται με την άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των ανθρώπων που έχουν επηρεαστεί από την καταστροφή. Τέλος το τρίτο περιλαμβάνει την πραγματοποίηση όλων των δραστηριοτήτων αποκατάστασης έπειτα από μία μεγάλη περίοδο καταστροφής.

Τα humanitarian logistics είναι υπεύθυνα για την εκτέλεση των δύο από τα τρία στάδια (ετοιμότητα, ανταπόκριση), ενώ ταυτόχρονα απορροφούν το 80% του συνολικού κόστους ολόκληρης της ανθρωπιστικής προσπάθειας (Sahay B.S. & Vinod S.G. & Menon C. 2016). Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα στάδια αυτά πιο αναλυτικά :

Ετοιμότητα (Preparedness)

Η μεγαλύτερη δυσκολία που αντιμετωπίζει η ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού είναι ότι στις καταστάσεις στις οποίες επεμβαίνει, δηλαδή σε μία φυσική καταστροφή ή σε μια καταστροφή που προκλήθηκε από τον άνθρωπο, δεν είναι δυνατόν να υπάρχουν εκ των προτέρων οι απαραίτητες πληροφορίες έτσι ώστε να είναι έτοιμη να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις που θα προκύψουν. Ο αριθμός των εμπλεκόμενων, το είδος και ο αριθμός των πόρων για τους οποίους θα υπάρχει ανάγκη, καθώς και τα κατάλληλα μέσα μεταφοράς, διαφέρουν σε κάθε ανθρωπιστικό έργο. Συνεπώς πρέπει να εξετάζονται διάφορα σενάρια προκειμένου η ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού να είναι αποδοτική. Ένας τρόπος αντιμετώπισης του στοιχείου της “αβεβαιότητας” είναι μέσω της καταγραφής και της μελέτης των δράσεων που εκτέλεσαν οι οργανισμοί σε προηγούμενες καταστροφές. (Sahay B.S. & Vinod S.G. & Menon C., 2016)

Σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης το ανεπιθύμητο στοιχείο της έκπληξης πάντα παραμονεύει. Το στάδιο της ετοιμότητας είναι αυτό που προσπαθεί να ελαχιστοποιήσει τα ανεπιθύμητα αυτά στοιχεία παρέχοντας μια λύση για κάθε πρόβλημα που πιθανώς να προκύψει κατά την διάρκεια μιας καταστροφής. Με την εφαρμογή ενός αποτελεσματικού σχεδίου ετοιμότητας επιτυγχάνεται η μείωση του χρόνου ανταπόκρισης και κατ' επέκταση η διάσωση περισσότερων ανθρωπίνων ζώων, ενώ παράλληλα ελαχιστοποιείται η οικονομική επιβάρυνση που δέχεται ο οργανισμός.

Ανταπόκριση (Response)

Παρ' όλο που το σχέδιο ετοιμότητας μπορεί να μεταβάλλεται σύμφωνα με το είδος της καταστροφής, οι διαδικασίες που εκτελούνται για την αντιμετώπιση αυτής ακολουθούν μία σταθερή σειρά. Αρχικά γίνεται η καταγραφή και η κατανόηση των αναγκών που προκύπτουν από τους ευπαθείς πληθυσμούς προκειμένου να συλλεχθούν από τον οργανισμό όλα τα απαραίτητα αγαθά. Η συλλογή αυτών γίνεται κυρίως μέσα από τις προμήθειες και τις δωρεές που δέχεται ο οργανισμός. Αφού λοιπόν συγκεντρωθούν τα αγαθά, παρεμβαίνει το (εξειδικευμένο) ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο τα διανέμει στις πληγείσες περιοχές, παρέχοντας ταυτόχρονα ιατρική φροντίδα και άλλες διοικητικές υπηρεσίες. (Α. Κουτσού 2013)

Το στάδιο της ανταπόκρισης περιλαμβάνει τις ροές των υλικών, των πληροφοριών, των γνώσεων καθώς και της χρηματοδότησης, συνεπώς είναι πολλοί οι παράγοντες που έχουν άμεση εμπλοκή. Πέρα από τον επηρεασμένο πληθυσμό που είναι και ο δέκτης της βοήθειας, εμπλέκονται επιπλέον, η εθνική κυβέρνηση ως υπεύθυνη για τον συντονισμό του ανθρωπιστικού έργου, οι ανθρωπιστικοί οργανισμοί που παρέχουν την κύρια βοήθεια, οι δωρεές από οργανισμούς και ιδιώτες που χρηματοδοτούν την επιχείρηση, οι εμπορικοί προμηθευτές που προμηθεύουν με τα κατάλληλα προϊόντα και υπηρεσίες, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις εμπλέκεται και ο στρατός με την παροχή εξοπλισμού. Τέλος σημαντική είναι και η συμμετοχή των μέσων μαζικής ενημέρωσης αφού στρέφουν την προσοχή του κόσμου στις περιοχές που έχουν ανάγκη καταφέροντας την αύξηση των χρηματοδοτήσεων. (HELP Logistics, 2019)

Συμπερασματικά, η συμβολή των humanitarian logistics είναι καθοριστική για το έργο ενός ανθρωπιστικού οργανισμού. Εάν η εφοδιαστική αλυσίδα είναι κακή τότε και τα τρία στάδια αντιμετώπισης μιας καταστροφής πρόκειται να αποτύχουν.

3.3. Ορισμός και βασικά χαρακτηριστικά της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού.

Η ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα ή αλλιώς τα humanitarian logistics αποτελούν την ραχοκοκαλιά των αφιλοκερδών οργανισμών καθώς εξασφαλίζουν ότι οι πληγέντες θα επιβιώσουν και θα λάβουν άμεση ανακουφιστική βοήθεια χωρίς κάποια οικονομική επιβάρυνση. Αυτό επιτυγχάνεται με την διαχείριση της ροής των αγαθών, των υπηρεσιών και των δεδομένων από τους προμηθευτές μέχρι τον τελικό καταναλωτή, δηλαδή τον άνθρωπο που βρίσκεται σε επείγουσα κατάσταση, και εφαρμόζονται κυρίως σε περιοχές που έχουν υποστεί φυσικές καταστροφές (σεισμούς, πλημμύρες), ή βρίσκονται σε εμπόλεμη ζώνη, αλλά και σε περιοχές που αποτελούν σταθμό για τους πρόσφυγες.

Ένας ολοκληρωμένος ορισμός δόθηκε από τον Thomas (2003) ο οποίος όρισε την ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα ως «ένα δίκτυο ροής προμηθειών, υπηρεσιών, οικονομικών και πληροφοριών μεταξύ των δωρητών, των προμηθευτών, των ανθρώπων που έχουν ανάγκη την βοήθεια και των διαφορετικών τμημάτων των ανθρωπιστικών οργανώσεων, με σκοπό την παροχή φυσικής βοήθειας στους “δικαιούχους”». (Κονάς G. & Spens K. & Moshtari M., 2018)

Οι ανθρωπιστικές εφοδιαστικές αλυσίδες υψηλής αποδοτικότητας και ανθεκτικότητας αποτελούν “γραμμή ζωής” για τις πληγούσες περιοχές καθώς δεν υπάρχουν περιθώρια για λάθη και καθυστερήσεις. Για να θεωρηθεί λοιπόν επιτυχής η έκβαση των humanitarian logistics πρέπει να καλύπτονται δύο σημαντικοί παράγοντες. Ο πρώτος αφορά την άμεση ανταπόκριση στις περιοχές που υπάρχει έκτακτη ανάγκη και ο δεύτερος των συντονισμό όλων των εμπλεκόμενων μελών στην διαδικασία διάσωσης. (Τουμλέλη Γ., 2015) Πιο αναλυτικά :

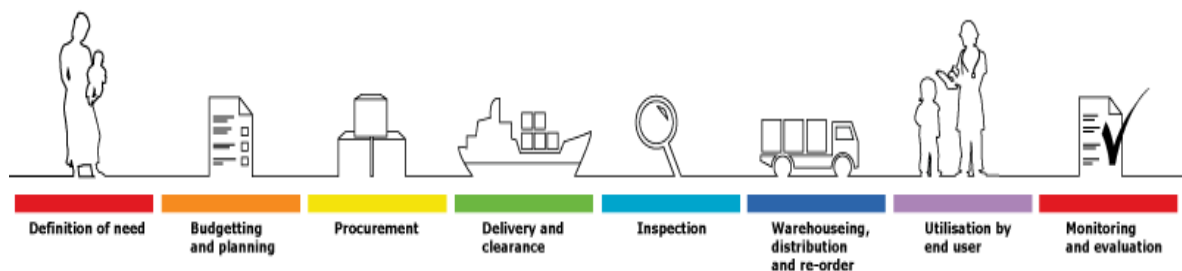
- Η **άμεση ανταπόκριση**, στις περιοχές που υπάρχει έκτακτη ανάγκη, καθίστανται αναγκαία εφόσον ο αποδέκτης της βοήθειας αυτής είναι ο άνθρωπος και η παραμικρή καθυστέρηση μπορεί να επιφέρει καταστροφικά αποτελέσματα, ακόμα και να του στερήσει την ζωή. Η λάθος συνεννόηση, η κακιά συνεργασία μεταξύ των μελών αλλά και οι προαπαιτούμενες γραφειοκρατικές διαδικασίες αποτελούν μερικά από τα πιθανά αίτια που θα μπορούσαν να καθυστερήσουν τις ταχύτητες των διαδικασιών της εφοδιαστικής αλυσίδας.

- Ο **συντονισμός** του κάθε κρίκου της ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας με τους υπόλοιπους είναι **απαραίτητος** για τη σωστή εκτέλεση του συνόλου αυτής. Όταν όμως οι εμπλεκόμενοι είναι πολλοί οι διαδικασίες που πρέπει να βγούνε εις πέρας αυξάνονται, με αποτέλεσμα να **δυσχεραίνεται** ο συντονισμός μεταξύ των μελών της εφοδιαστικής αλυσίδας.

3.4. Λειτουργίες των humanitarian logistics .

Προκειμένου ο ευπαθής πληθυσμός να λάβει την βοήθεια που χρειάζεται, σε έως και μηδενικό χρόνο, από τους ανθρωπιστικούς οργανισμούς, πρέπει η δράση της αλυσίδας εφοδιασμού τους να είναι οργανωμένη. Όπως η εμπορική αλυσίδα εφοδιασμού, έτσι και η ανθρωπιστική απαρτίζεται από μία σειρά λειτουργιών υπεύθυνων για την σωστή εκτέλεση του συνολικού έργου. Παρακάτω παρουσιάζονται με χρονική σειρά εκτέλεσης οι λειτουργίες αυτές (Σ.Κίτσιος 2009), ενώ στην συνέχεια αναλύονται οι δράσεις που πραγματοποιούνται κατά την εκτέλεση τους.

1. Σχεδίαση και προετοιμασία
2. Εκτίμηση – Αιτήσεις
3. Κινητοποίηση πόρων
4. Προμήθεια
5. Μεταφορές
6. Παρακολούθηση πορείας
7. Διαχείριση αποθέματος
8. Αξιολόγηση απόδοσης



Εικόνα 2: « Σειρά εκτέλεσης των λειτουργιών της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού».

Αναλυτικότερα :

1. Σχεδίαση και προετοιμασία.

Η λειτουργία αυτή, όπως γίνεται αντιληπτό, σχετίζεται άμεσα με το στάδιο της ετοιμότητας που αναφέραμε προηγουμένως. Μετά από το ξέσπασμα μίας καταστροφής δεν υπάρχει επαρκής χρόνος προκειμένου να οργανωθεί ένα σχέδιο αντιμετώπισης και έτσι κρίνεται απαραίτητη η ύπαρξη ενός σχεδίου ετοιμότητας. Το σχέδιο αυτό οργανώνει και προγραμματίζει τις δραστηριότητες που μπορούν να εφαρμοστούν βάσει των συνθηκών που επικρατούν στην κάθε περιοχή, ενώ ταυτόχρονα θέτει σκοπούς, επιμερίζει τις αρμοδιότητες μεταξύ του ανθρωπίνου δυναμικού και ορίζει τις πηγές και τις μεθόδους προμήθειας των απαραίτητων αγαθών. Ένα σχέδιο ετοιμότητας στηρίζεται σε προηγούμενες εμπειρίες, καθώς μελετάει προηγούμενες περιπτώσεις, απορρίπτει τις λανθασμένες κινήσεις και αριστοποιεί τις ορθές ώστε να είναι αποδοτικό στο σύνολο του. Επιπλέον, με την προετοιμασία εξετάζονται και εφαρμόζονται συνεργασίες που μπορεί να δημιουργηθούν με άλλες ΜΚΟ, ώστε να επιμεριστούν οι ανάγκες που θα προκύψουν μεταξύ τους.

Ο σχεδιασμός της κάθε αποστολής οφείλει να είναι εξίσου προσεκτικός. Πρέπει να λαμβάνονται υπόψιν τα πολιτισμικά και τα θρησκευτικά χαρακτηριστικά που χαρακτηρίζουν κάθε ευπαθή πληθυσμό, ώστε η επιλογή των αγαθών που αποστέλλονται καθώς και το ανθρώπινο δυναμικό που συμμετέχει στην διαδικασία να κρίνονται ως κατάλληλα και αποδεκτά (Σ.Κίτσιος 2009).

2. Εκτίμηση – Αιτήσεις.

Σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης το μέγεθος της ζήτησης δεν μπορεί να υπολογιστεί εκ των προτέρων αλλά μόνο μετά το ξέσπασμα μίας ανθρωπιστικής κρίσης. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω των αιτήσεων που δέχεται ο ανθρωπιστικός οργανισμός, για τρόφιμα, είδη υγιεινής, ρουχισμό κλπ., αλλά και μέσω των διαφόρων εκτιμήσεων που υλοποιεί ο οργανισμός κατά την συμμετοχή του στο έργο βοήθειας.

Οι εκτιμήσεις αυτές γίνονται σχετικά με τις ποσότητες και τα είδη των προϊόντων που ενδέχεται να χρειαστούν έπειτα από μία καταστροφή. Στηρίζονται και μεταβάλλονται σύμφωνα με το είδος, την έκταση αλλά και την τοποθεσία της καταστροφής, ενώ

βασίζονται κατά ένα μεγάλο ποσοστό σε παλιές καταγραφές παρόμοιων καταστάσεων ή συνθηκών.

Καθώς όμως οι ανάγκες μεταβάλλονται με το πέρασ του χρόνου, οι εκτιμήσεις περιορίζονται και ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πρώτων ημερών, όπου δεν υπάρχει μία ξεκάθαρη εικόνα της κατάστασης που επικρατεί και οι ενέργειες της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού στηρίζονται εν μέρει σε αυθαίρετες εκτιμήσεις ή εικασίες.

Όταν πλέον ο ανθρωπιστικός οργανισμός έρθει σε επαφή με τον ευπαθή πληθυσμό έχει την δυνατότητα λεπτομερούς καταγραφής των αναγκών που προκύπτουν. Ταυτόχρονα μπορεί και ο ίδιος ο πληθυσμός, μέσω αίτησης, να κάνει φανερές τις ελλείψεις του σε αγαθά και τις ανάγκες του σε υπηρεσίες.

3. Κινητοποίηση πόρων.

Αφού έχει γίνει μία αρχική εκτίμηση σχετικά για τις ανάγκες ενός επηρεασμένου από την καταστροφή πληθυσμού, ή εφόσον έχει λάβει κάποια ενημέρωση ο ανθρωπιστικός οργανισμός σχετικά με τα προϊόντα έκτακτης ανάγκης που χρειάζονται, ξεκινάνε οι διαδικασίες κινητοποίησης πόρων.

Κατά την λειτουργία αυτή οι ανθρωπιστικοί φορείς ενεργοποιούνται προκειμένου να διασφαλίσουν, μέσω των δωρεών που δέχονται, χρηματοδοτήσεις καθώς και να μετατρέψουν τις ήδη υπάρχουσες σε άμεσα διαθέσιμους ταμειακούς πόρους. Πιο συγκεκριμένα, μέσω των χρηματοδοτήσεων αυτών, προμηθεύονται τα απαραίτητα αγαθά, μεταφορικά μέσα και τις εγκαταστάσεις (αποθήκες) που κρίνονται απαραίτητες για την υλοποίηση του έργου που έχουν αναλάβει.

Τέλος κατά την λειτουργία αυτή το ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού, που είναι υπεύθυνο για την διαχείριση της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού, κινητοποιείται, με σκοπό την εύρεση κατάλληλων εθελοντών για το έργο που έχουν αναλάβει.

4. Προμήθεια.

Η λειτουργία της προμήθειας είναι υπεύθυνη για την συλλογή και συγκέντρωση των απαραίτητων αγαθών για τις περιοχές που χρήζουν άμεσης βοήθειας. Υπάρχουν δύο

τρόποι συγκέντρωσης των αγαθών αυτών, από τους ανθρωπιστικούς οργανισμούς. Ο πρώτος τρόπος είναι η απευθείας συλλογή τους από δωρεές εθελοντών ή δωρεές διαφόρων επιχειρήσεων. Ο δεύτερος τρόπος γίνεται μέσω της διάθεσης ενός χρηματικού πόσου, από τις χρηματοδοτήσεις που δέχεται ο οργανισμός, προκειμένου να αγοραστούν τα κατάλληλα προϊόντα έκτακτης ανάγκης.

Και οι δύο τρόποι προμήθειας είναι εξίσου σημαντικοί για την ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα και επομένως πρέπει να εκτελούνται με μεγάλη προσοχή. Η συγκέντρωση ή η αγορά ενός αγαθού σε ποσότητες μεγαλύτερες των επιθυμητών, καθώς και η συλλογή προϊόντων που στηρίχτηκαν σε εσφαλμένες εκτιμήσεις, επιβαρύνουν το έργο της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού.

Πολλοί ανθρωπιστικοί οργανισμοί προσυπογράφουν συμβάσεις με επιχειρήσεις, έτσι ώστε να έχουν άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες για προμήθειες που παρουσιάζονται. Εξαιτίας των συμβάσεων αυτών, ελαχιστοποιείται ο χρόνος που απαιτείται για την συγκέντρωση των απαραίτητων αγαθών, ενώ ταυτόχρονα εξαλείφεται η δυσκολία εύρεσης χρηματοδοτήσεων και δωρεών από εθελοντές.

5. Μεταφορές.

Μόλις συγκεντρωθούν οι απαραίτητες προμήθειες ξεκινάει η λειτουργία της μεταφοράς. Υπάρχουν διάφορα μέσα μεταφοράς που μπορούν να ικανοποιήσουν τον εφοδιασμό μία χώρας. Η επιλογή τους επηρεάζεται από δύο παράγοντες, την πίεση του χρόνου και τους περιορισμούς στην χρηματοδότηση. Για τις διεθνείς μεταφορές χρησιμοποιούνται κυρίως υπηρεσίες του αέρα ή του νερού, ενώ για τις μεταφορές στο εσωτερικό υπάρχουν περισσότερες εναλλακτικές όπως τραίνα, αμάξια/φορτηγά ή σε ορισμένες περιπτώσεις τα φορτία μετακινούνται με την ανθρώπινη δύναμη ή με την βοήθεια των ζώων.

Κατά την λειτουργία των μεταφορών μπορεί να προκύψουν μία σειρά από προβλήματα. Το πιο συχνά εμφανιζόμενο πρόβλημα είναι το λεγόμενο bottleneck. Το φαινόμενο αυτό προκύπτει όταν η καταστροφή που έχει προκληθεί είναι μεγάλων διαστάσεων και οι προμήθειες που στέλνονται στην πληγείσα περιοχή μετατρέπουν τα σημεία εκφόρτωσης σε μέρη συμφόρησης. Η συμφόρηση στις υποδομές αυτές που διαθέτει η κάθε χώρα, όπως για παράδειγμα περιορισμένους αεροδιάδρομους, έχει ως αποτέλεσμα την καθυστέρηση ολόκληρης της διαδικασίας εφοδιασμού. Επιπλέον

πρόβλημα για την λειτουργία μεταφορών αποτελεί η έλλειψη τοπικών μέσων μετακίνησης για την μεταφορά των προμηθειών στους λειτουργικούς τομείς.

Συνεπώς για να είναι αποτελεσματική η λειτουργία της μεταφοράς πρέπει να υπάρχει οργάνωση και συνεργασία μεταξύ του ανθρωπίνου δυναμικού που είναι υπεύθυνο για αυτή. Άλλωστε χωρίς την δυνατότητα της μεταφοράς η συλλογή των προμηθειών δεν έχει καμία αξία για τον ευπαθή πληθυσμό.

6. Παρακολούθηση πορείας.

Κατά την αποστολή των προμηθειών στις πληγείσες περιοχές κρίνεται απαραίτητη η παρακολούθηση της πορείας που ακολουθούν. Ο ανθρωπιστικός οργανισμός που αποστέλλει τις προμήθειες πρέπει να είναι ενήμερος τόσο για την διαδρομή που πρόκειται να ακολουθήσουν κατά την μεταφορά τους, όσο και για την ακριβή θέση τους σε κάθε χρονική στιγμή.

Με την παρακολούθηση της πορείας η ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα είναι ενήμερη σχετικά με τις ακριβείς ποσότητες που έχουν καταφθάσει στην περιοχή. Για την επιβεβαίωση της άφιξης τους, οι προμήθειες συνοδεύονται από δελτία αποστολής. Επιπλέον κατά την λειτουργία της παρακολούθησης υπάρχει ενημέρωση σχετικά με τις αποστολές που πρόκειται να υλοποιηθούν σε κοντινό ` χρονικό διάστημα. Το γεγονός αυτό διευκολύνει τον προγραμματισμό της παραλαβής, του εκτελωνισμού καθώς και τις διανομές τους, μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο ανταπόκρισης για την ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα (Σ.Κίτσιος 2009).

7. Διαχείριση αποθέματος.

Σε ένα ανθρωπιστικό έργο ο χρόνος ισούται με ανθρώπινες ζωές και συνεπώς στόχο της ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας αποτελεί η ελαχιστοποίηση αυτού. Προκειμένου η ανταπόκριση να είναι πιο σύντομη σε μία καταστροφή, πολλοί οργανισμοί οργανώνουν αποθήκες σε περιοχές που είναι συχνά επηρεαζόμενες από ανθρωπιστικές κρίσεις τοποθετώντας αποθέματα με υψηλή ζήτηση. Η δράση αυτή

ονομάζεται προ-τοποθέτηση και εκτελείται από μεγάλους ανθρωπιστικούς οργανισμούς (Θ.Τουλγερίδου 2016).

Για μία ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα αποτελεί πλεονέκτημα η διατήρηση αποθέματος ασφαλείας. Με τον τρόπο αυτό μπορεί να ανταποκριθεί σε ανάγκες που δημιουργούνται στα πρώτα εικοσιτετράωρα μίας καταστροφής, γλιτώνοντας έτσι την αναμονή για την συγκέντρωσή τους. Παρόλα αυτά η διατήρηση και η φύλαξη μεγάλου αποθέματος ασφαλείας μπορεί να κοστίζει πολύ ακριβά για έναν ανθρωπιστικό οργανισμό εφόσον απαιτούνται περισσότερα δεσμευμένα κεφάλαια καθώς και υποδομές αποθήκευσης. Για τον λόγο αυτό ο υπολογισμός των ποσοτήτων των αγαθών που διατηρούνται ως αποθέματα ασφαλείας πρέπει να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή.

Από την άλλη, όταν μια καταστροφή έχει μεγάλη ανταπόκριση και αποστέλλονται μεγάλες ποσότητες αποθεμάτων, ή σε περιπτώσεις όπου οι προμήθειες που καταφθάνουν δεν αντιστοιχούν ή δεν ικανοποιούν τις ανάγκες που έχουν προκύψει, τα αγαθά παραμένουν προσωρινά στις αποθήκες προκειμένου να αποφευχθεί η καταστροφή ή η κλοπή τους και στην συνέχεια στέλνονται πίσω στον προμηθευτή στην βιομηχανία από την οποία παράχθηκαν. Η στρατηγική αυτή ονομάζεται αντίστροφη εφοδιαστική αλυσίδα (reverse logistics), και είναι σχετικά σύγχρονη στον τομέα των logistics. Με την αντίστροφη εφοδιαστική αλυσίδα οι οργανισμοί ελαχιστοποιούν τα έξοδα τους και ταυτόχρονα εφαρμόζουν διαδικασίες φιλικές προς το περιβάλλον, προσδίδοντας έναν οικολογικό χαρακτήρα.

8. Αξιολόγηση απόδοσης.

Όταν ολοκληρώνεται το έργο μίας ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας η απόδοση αυτού δεν είναι άμεσα ορατή καθώς τα αποτελέσματα είναι ποιοτικά, και όχι ποσοτικά, και εμφανίζονται με το πέρασμα του χρόνου. Η αξιολόγηση της απόδοσης του έργου αυτού ωστόσο είναι πολύ σημαντική για την ορθή λειτουργία της αλυσίδας εφοδιασμού. Μέσω της αξιολόγησης γίνονται ορατά τα σημεία στα οποία η αλυσίδα παρουσιάζει κενά, δίνοντας έτσι την δυνατότητα διόρθωσης και αντιμετώπισης τους.

Κάθε ανθρωπιστική κρίση παρουσιάζει διαφορετικά προβλήματα και συνεπώς το έργο τις εφοδιαστικής αλυσίδας μεταβάλλεται συνεχώς. Αξιολογώντας το έργο της επισημαίνονται τα λάθη που έγιναν προκειμένου να αποφευχθούν σε επόμενη αποστολή ενώ ταυτόχρονα προβάλλονται ορισμένες στρατηγικές που εφαρμόστηκαν και

συντέλεσαν στην αποτελεσματικότητα του συνολικού έργου έτσι ώστε να υιοθετηθούν και σε μετέπειτα έργα από τους ανθρωπιστικούς οργανισμούς.

Τα αποτελέσματα αξιολόγησης της απόδοσης μίας ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας επηρεάζουν την φήμη ολόκληρου του ανθρωπιστικού οργανισμού. Τα θετικά αποτελέσματα υποδηλώνουν έναν οργανισμό ικανό να ανταπεξέλθει και να διαχειριστεί δύσκολες και διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση των χρηματοδοτήσεων του οργανισμού καθώς και τη συμβολή περισσότερων δωρητών στα έργα που αναλαμβάνει. Για την επιτυχή αξιολόγηση μίας ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας χρησιμοποιούνται κατάλληλα συστήματα μέτρησης της απόδοσης, όπως θα αναλύσουμε στην ενότητα 3.7.

Η δυσκολία της φύσης του έργου που αναλαμβάνουν οι ανθρωπιστικοί οργανισμοί, οδήγησε έναν μεγάλο αριθμό αυτών να συγκεντρώνεται και να περιορίζεται στο να φέρει εις πέρας το έργο της διάσωσης που έχει αναλάβει, παραλείποντας στην συνέχεια την διαδικασία της αξιολόγησης της απόδοσης του. Ενώ επιπλέον αιτία παράλειψης της λειτουργίας αυτής, αποτελεί η έλλειψη κατάλληλων υποδομών πληροφορικής εξαιτίας της ανεπαρκούς χρηματοδότησης.

3.5. Κύριες διαφορές μεταξύ logistics και humanitarian logistics.

Οι λειτουργίες που εκτελεί μια εφοδιαστική αλυσίδα είναι περίπου οι ίδιες σε όλους τους οργανισμούς. Οι διαφορές που πιθανώς να προκύψουν στις λειτουργίες αυτές, εξαρτώνται κατά κύριο λόγο από το προφίλ που διατηρεί ή τους στόχους που μπορεί να θέτει ο κάθε οργανισμός. Μία ανθρωπιστική οργάνωση δεν γίνεται, κατά κανόνα, να θέτει ίδιους στόχους με μια εμπορική επιχείρηση. Ταυτόχρονα, παρ' όλο που και οι δύο τύποι οργανώσεων εκτελούν κοινές λειτουργίες, υπάρχουν κάποιες βασικές διαφορές μεταξύ τους που κατ' επέκταση επηρεάζουν και τον σχεδιασμό της εφοδιαστικής αλυσίδας. Πέρα όμως από τους στόχους και τον τρόπο λειτουργίας της κάθε εφοδιαστικής αλυσίδας, επιπλέον διαφορές παρουσιάζονται τόσο στις πηγές χρηματοδότησης τους, όσο και στην σημασία που έχει ο χρόνος για την κάθε μία από αυτές (Θ.Τουλγερίδου, 2016).

Οι στόχοι μίας επιχείρησης μπορούν να γίνουν διακριτοί ακόμα και από τον τύπο του οργανισμού που ερευνάται. Μία οργάνωση κερδοσκοπικού χαρακτήρα έχει ως απώτερο σκοπό την επίτευξη κέρδους. Συνεπώς, και η εφοδιαστική αλυσίδα αυτής θα λειτουργεί για την ικανοποίηση του ίδιου σκοπού. Αντίστοιχα, μια μη κερδοσκοπική οργάνωση (ΜΚΟ), που στοχεύει στην ικανοποίηση των ανθρωπίνων αναγκών θα διαθέτει μία εφοδιαστική αλυσίδα κατάλληλη για την κάλυψη των αναγκών αυτών.

Όπως ήδη αναφέραμε, ο τρόπος με τον οποίο λειτουργεί η εφοδιαστική αλυσίδα δεν είναι ο ίδιος για όλους τους τύπους οργανώσεων καθώς υπάρχουν διαφορές στο έργο που επιθυμεί να επιτύχει η κάθε μία από αυτές. Συγκριμένα, μια εμπορική αλυσίδα εφοδιασμού ακολουθεί μία τυποποιημένη διαδικασία στην οποία σπάνια παρεμβάλλονται εμπόδια. Η προσφορά των προϊόντων ή των υπηρεσιών που διαθέτει, έχει ερευνηθεί εκ των προτέρων και η ζήτηση τους είναι σχετικά προβλέψιμη. Αντίθετα σε μία ανθρωπιστική κρίση, είναι πολλοί οι περιορισμοί και τα εμπόδια που πρέπει να υπολογίσει η αλυσίδα εφοδιασμού, ώστε το έργο της να είναι αποτελεσματικό, καθώς η ζήτηση μεταβάλλεται διαρκώς σύμφωνα με τις εξελίξεις που προκύπτουν, ενώ και η προσφορά παραμένει άγνωστη εφόσον οι χρηματικές και οι υλικές προμήθειες, καταβάλλονται αφού γίνει αντιληπτή η κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Συνεπώς ο υπολογισμός της προσφοράς και της ζήτησης ενός τέτοιου έργου είναι δύσκολος και στις περισσότερες περιπτώσεις ακατόρθωτος. Επιπλέον, το περιβάλλον στο οποίο εκτελείται η ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα δυσκολεύει την ομαλή ροή του έργου της. Υπάρχουν περιπτώσεις καταστροφής των υποδομών μεταφοράς καθώς και των τηλεπικοινωνιών, που κρίνονται απαραίτητες για την σωστή λειτουργία αυτής. Ταυτόχρονα οι προτεραιότητες αλλάζουν διαρκώς δημιουργώντας μια κατάσταση μη ελεγχόμενη. Σε μία εμπορική αλυσίδα εφοδιασμού από την άλλη, το περιβάλλον είναι αμετάβλητο και επηρεάζεται σπάνια από της συνθήκες εκτέλεσης του έργου. Τέλος τα μέσα εκτέλεσης των λειτουργιών που χρησιμοποιούν οι εμπορικές αλυσίδες εφοδιασμού ανανεώνονται και εξελίσσονται διαρκώς τόσο λειτουργικά όσο και τεχνολογικά, ενώ η ανθρωπιστική αλυσίδα χρησιμοποιούσε τα ίδια μέσα επί πολλές δεκαετίες με αποτέλεσμα η εκτέλεση του έργου να είναι χρονοβόρα και λιγότερο αποδοτική.

Μία επιπλέον διαφορά αποτελούν οι πηγές χρηματοδότησης των δύο αυτών αλυσίδων. Όπως αναφέραμε και προηγουμένως, μια εμπορική αλυσίδα εφοδιασμού στοχεύει στην μεγιστοποίηση των κερδών της. Τα κέρδη αυτά προκύπτουν από τις μαζικές πωλήσεις των αγαθών ή υπηρεσιών που προωθεί ο οργανισμός στην αγορά. Όσο

περισσότερες αγορές γίνονται από την μεριά των καταναλωτών, τόσο μεγαλύτερες είναι οι οικονομικές εισροές για την ίδια την επιχείρηση. Συνεπώς, οι καταναλωτές αποτελούν τις κύριες πηγές χρηματοδότησης μίας εμπορικής εφοδιαστικής αλυσίδας. Από την άλλη, η χρηματοδότηση μίας ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού γίνεται αποκλειστικά μέσω των δωρεών που δέχεται. Διάφορες επιχειρήσεις καθώς και ιδιώτες καταβάλλουν χρηματικά ποσά στους ανθρωπιστικούς οργανισμούς, προκειμένου να συμβάλλουν, με τον δικό τους τρόπο, στο έργο βοήθειας που εκτελείται (G.Κονάcs, K.Spens & M.Moshtari, 2018). Συγκρίνοντας τις δύο αυτές πηγές, γίνεται αντιληπτό πως για μία εμπορική αλυσίδα εφοδιασμού είναι ευκολότερη η εύρεση πηγών χρηματοδότησης από ότι για μία ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού, καθώς η ζήτηση μπορεί να υπολογισθεί, αντίθετα με την συμμετοχή των δωρητών σε ένα έργο. Εξαιτίας αυτού, αλλά και του οικονομικού κίνητρου που υπάρχει σε ένα κερδοσκοπικό οργανισμό, προκύπτει η διαφορά στο προβάδισμα της τεχνογνωσίας που διαθέτει ένας τέτοιος οργανισμός σεόρους βελτίωσης της ροής της εφοδιαστικής αλυσίδας σε σύγκριση με έναν μη κερδοσκοπικό οργανισμό.

Τέλος, ο χρόνος έχει πολύ διαφορετική έννοια για τον κάθε οργανισμό. Σε μία ανθρωπιστική αλυσίδα ο αυξημένος χρόνος ανταπόκρισης συνεπάγεται απώλεια ανθρώπινων ζωών. Η ελαχιστοποίηση του χρόνου ανταπόκρισης στο κάλεσμα βοήθειας που δέχεται ένας ανθρωπιστικός οργανισμός, συνεπάγεται τη διάσωση μεγαλύτερου ποσοστού του ευπαθούς πληθυσμού καθώς και την αύξηση της αποτελεσματικότητας της ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας. Για μία εμπορική εφοδιαστική αλυσίδα όμως, ο χρόνος είναι χρήμα και η ελαχιστοποίηση αυτού σημαίνει μείωση των εξόδων του οικονομικού οργανισμού.

ΘΕΜΑ	ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΑΛΥΣΙΔΕΣ ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ	ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΕΣ ΑΛΥΣΙΔΕΣ ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ
Στόχος	Μεγιστοποίηση κερδών.	Διάσωση ανθρωπίνων ζωών.
Ζήτηση	Σχετικά σταθερή και υπολογίσιμη.	Απαιτείται ώρα για να υπολογιστεί και διαφέρει σε κάθε συμβάν.
Προσφορά	Σχετικά προβλέψιμη.	Εξαρτάται από τον αριθμό των δωρητών που θα προσφέρουν βοήθεια (χρηματική ή υλική).
Τύπος ροής	Εμπορικά προϊόντα.	Πόροι όπως: οχήματα μεταφοράς, ανθρώπινο

		δυναμικό, είδη υγιεινής, καταφύγια κλπ.
Έλεγχος απογραφής	Διατηρούν αποθέματα ασφαλείας τα οποία μπορεί να εκτιμηθούν εύκολα αφού η ζήτηση και η προσφορά είναι δεδομένη.	Τα προ-τοποθετημένα αποθέματα είναι συνήθως ανεπαρκή, καθώς η ζήτηση δεν μπορεί να υπολογιστεί.
Μετρήσεις ικανοποίησης ενός έργου.	Βασικές μετρήσεις που γίνονται σε κάθε τυπική αλυσίδα εφοδιασμού.	Χρόνος ανταπόκρισης σε μία καταστροφή. Ποσοστό πληρότητας κάλυψης της ζήτησης.
Οχήματα για τις μεταφορές και διανομές.	Κλασικά φορτηγά, αυτοκίνητα και κλάρκ.	Ανθεκτικά οχήματα ικανά να ανταπεξέλθουν σε δύσκολες καταστάσεις.
Ενδιαφερόμενα μέλη	Μέτοχοι, πελάτες και προμηθευτές.	Δωρητές, κυβερνήσεις, στρατός, άλλοι ΜΚΟ, αποδέκτες βοήθειας κλπ.

Πίνακας 3.5 "Συνοπτική παρουσίαση των διαφορών μεταξύ εμπορικής και ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού" (V.Zeimpekis, S.Ichoua & I.Minis).

3.6. Βασικές δυσκολίες κατά την λειτουργία της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού.

Η ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού, όπως αναφέραμε, λαμβάνει χώρα σε περιπτώσεις ανθρωπιστικής κρίσης με σκοπό την διάσωση ανθρωπίνων ζωών. Συνεπώς το έργο που έχει να εκτελέσει είναι πολύ απαιτητικό και η αναποτελεσματικότητα του κρίνεται μοιραία για τους ευπαθείς πληθυσμούς. Δεν υπάρχουν μεγάλα περιθώρια λαθών και κάθε οργανισμός πρέπει να είναι ενήμερος σχετικά με τις δυσκολίες που μπορεί να προκύψουν κατά την διάρκεια του έργου της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού, προκειμένου να είναι σε ετοιμότητα για την αντιμετώπιση τους. Μερικές από τις δυσκολίες αυτές είναι οι εξής:

- **Μεγάλος αριθμός εμπλεκόμενων.** Σύμφωνα με τις απαιτήσεις που προκύπτουν σε μία κατάσταση έκτακτης ανάγκης, διαφέρει και ο αριθμός των εμπλεκόμενων μελών της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού. Όταν οι ανάγκες είναι πολλές και η κατάσταση μεταβάλλεται με γρήγορους ρυθμούς, η εμπλοκή των δωρητών, της κυβέρνησης, των ΜΜΕ, των πρακτορείων και φυσικά των τελικών αποδεκτών είναι αναμενόμενη (Γ.Τουμλέλη, 2015). Ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις υπάρχει και εμπλοκή του στρατού στο συνολικό έργο. Για να είναι αποτελεσματική η λειτουργία

της εφοδιαστικής αλυσίδας πρέπει να υπάρχει άμεση και αποτελεσματική συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων μελών, γεγονός που δυσχεραίνει εξαιρετικά ο μεγάλος αριθμός και τα διαφορετικά χαρακτηριστικά αυτών, καθώς κάθε ένα από τα μέλη που συμμετέχουν καλείται να υλοποιήσει έναν ξεχωριστό στόχο.

- **Έλλειψη απαραίτητων πόρων.** Όπως είναι αυτονόητο, το ξέσπασμα μίας ανθρωπιστικής κρίσης καθώς και οι ανάγκες που θα προκύψουν από αυτή δεν μπορούν να εκτιμηθούν εκ των προτέρων από τις ανθρωπιστικές οργανώσεις. Όταν όμως ενημερωθούν σχετικά με την κατάσταση που έχει προκύψει πρέπει να αντιδράσουν χωρίς καθυστέρηση. Μια επιπλέον δυσκολία για την ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού αποτελεί η πιθανή έλλειψη φυσικών και ανθρωπιστικών πόρων. Συγκεκριμένα, μπορεί μια αλυσίδα εφοδιασμού να μην διαθέτει στα αποθέματα της τις απαραίτητες προμήθειες, ή να μην έχει προλάβει να συλλέξει τις απαιτούμενες ποσότητες, έτσι ώστε να καλύπτονται αποτελεσματικά οι έκτακτες ανάγκες του ευπαθή πληθυσμού. Ενώ επιπλέον δυσκολία αποτελεί η εύρεση άμεσα διαθέσιμου προσωπικού για τις ανθρωπιστικές αλυσίδες που στελεχώνονται από εθελοντές.
- **Έλλειψη υποδομών.** Μια φυσική καταστροφή είναι πιθανό, αν όχι βέβαιο, να αφήσει πίσω της ένα μεγάλο πλήθος από υλικές ζημιές. Κατεστραμμένα σπίτια, δρόμοι, δημόσιες εγκαταστάσεις είναι μερικές μόνο από τις απόρροιας μίας φυσικής καταστροφής. Η ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα οφείλει να ανταπεξέλθει σε αυτές τις συνθήκες προκειμένου να φέρει εις πέρας το έργο της. Αξίζει λοιπόν να επισημανθεί η δυσκολία που αντιμετωπίζει η αλυσίδα εφοδιασμού ως προς την έλλειψη υποδομών αλλά και τηλεπικοινωνιακών δικτύων μίας επηρεασμένης, από την καταστροφή, περιοχής.
- **Τρόπος οργάνωσης.** Η οργάνωση της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού είναι απαραίτητη για την σωστή εκτέλεση του έργου που έχει να φέρει εις πέρας. Μια σωστά οργανωμένη αλυσίδα εφοδιασμού μπορεί να αποτελέσει πρότυπο και σε επόμενα έργα αντιμετώπισης καταστροφών. Παρόλα αυτά είναι σπάνιο, αν όχι ακατόρθωτο, μία καταστροφή να προκαλέσει ακριβώς τις ίδιες ανάγκες. Συμπερασματικά, μια ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού πρέπει να οργανώνεται και

να προσαρμόζεται στις ανάγκες και στις απαιτήσεις της κάθε ανθρωπιστικής κρίσης, έκαστη των οποίων χρήζει διαφορετικής αντιμετώπισης (Θ.Τουλγερίδου, 2016).

Ο αριθμός και η ένταση των δυσκολιών αυτών εξαρτάται άμεσα από την έκταση μίας καταστροφής, την ταχύτητα εμφάνισης της καθώς και τη τοποθεσία στην οποία έλαβε τόπο (διασκορπισμένη ή συγκεντρωμένη). Υπάρχουν όμως και δυσκολίες τις οποίες αντιμετωπίζει κάθε αλυσίδα εφοδιασμού ανεξαρτήτως συνθηκών. Τέτοιες δυσκολίες είναι η πίεση χρόνου, η αντιμετώπιση θεμάτων ασφαλείας και προστασίας των ήδη πληγέντων πληθυσμών και των μελών της, καθώς και η αβεβαιότητα της προσφοράς και της ζήτησης.

3.7. Κύρια συστατικά μίας επιτυχημένης εφοδιαστικής αλυσίδας.

Για να θεωρηθεί μια ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα ικανή να αντιμετωπίσει κάθε πρόκληση με την οποία έρχεται αντιμέτωπη πρέπει, πέρα από την άμεση ανταπόκριση και τον συντονισμό, να διαθέτει κάποια βασικά χαρακτηριστικά. Τα χαρακτηριστικά αυτά λειτουργούν ως πυλώνες για μία αποδοτική εφοδιαστική αλυσίδα, και είναι τα εξής (Χ.Μπιάλας, Κ.Στεφάνου 2014) :

1. Εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό.
2. Σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα.
3. Στρατηγικός σχεδιασμός.
4. Κατάλληλα συστήματα μέτρησης της απόδοσης.

1. Εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό.

Η διαδικασία εφοδιασμού εξαρτάται, σχεδόν εξ'ολοκλήρου, από την δράση του ανθρώπινου δυναμικού που στελεχώνει έναν ανθρωπιστικό οργανισμό. Η έλλειψη απαραίτητων γνώσεων και συνεργασίας των μελών του, έχει άμεση επιρροή στην αποτελεσματικότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας και ευθύνεται για την πιθανή ανεπάρκεια της. Συνεπώς για να είναι επιτυχής η λειτουργία μιας ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας πρέπει να στελεχώνεται από άτομα που έχουν κατανοήσει πλήρως την βαρύτητα του έργου που εκτελούν. Τα humanitarian logistics είναι ζωτικής

σημασίας για τις πληγούσες περιοχές και συνεπώς το ανθρώπινο δυναμικό πρέπει να αποτελείται από άτομα μορφωμένα, εκπαιδευμένα να διαχειρίζονται αποτελεσματικά κρίσιμες καταστάσεις με πελάτες και προμηθευτές.

Πέρα όμως από την κατοχή των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων, είναι σημαντικό το προσωπικό να ενημερώνεται διαρκώς σχετικά με τις εξελίξεις της επικαιρότητας καθώς και να βρίσκετε σε ετοιμότητα σε περίπτωση που χρειαστεί να επέμβει. Τέλος το κλίμα συνεργασίας, που είναι απαραίτητο μεταξύ του ανθρώπινου δυναμικού, επιτυγχάνει την μείωση του χρόνου ανταπόκρισης σε χώρες που βρίσκονται σε έκτακτη ανάγκη.

2. Σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα.

Η τεχνολογία έχει συμβάλει σημαντικά στην δημιουργία μιας επιτυχημένης ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας. Χάρη σε αυτή, αλλά και στην συνεχή της εξέλιξη, έχουν δημιουργηθεί πληροφοριακά συστήματα που αποτελούν βασικό παράγοντα συνεργασίας μεταξύ των λειτουργιών της αλυσίδας εφοδιασμού. Η ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων έχει ως σκοπό την διευκόλυνση και την επιτάχυνση ορισμένων διαδικασιών. Τέτοιες διαδικασίες είναι η οργάνωση και ο συντονισμός τη παραγωγής, η αποθήκευση, η αξιολόγηση και η διανομή των αγαθών καθώς και η καταχώρηση των αποθεμάτων.

Τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα, που βασίζονται στον ηλεκτρονικό υπολογιστή, αναλύουν, αποθηκεύουν και διανέμουν έγκαιρα και ακριβή δεδομένα έχοντας ως απώτερο σκοπό την βελτιστοποίηση ολόκληρης της διαδικασίας λήψης αποφάσεων. Παρ' όλα αυτά - όπως θα αναλύσουμε και σε επόμενο κεφάλαιο - δεν έχει παρά ελάχιστα χρόνια, που ξεκίνησε να γίνεται χρήση της τεχνολογίας με σκοπό την δημιουργία πληροφοριακών συστημάτων για ανθρωπιστική και μόνο χρήση.

3. Στρατηγικός σχεδιασμός.

Για να είναι αποτελεσματική η λειτουργία μια ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας απαιτείται η δημιουργία ενός κατάλληλου στρατηγικού σχεδιασμού. Ο σχεδιασμός αυτός αποτυπώνει την μακροπρόθεσμη κατεύθυνση της επιχείρησης και ειδικότερα της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Η διάσωση των ανθρώπων που βρίσκονται σε έκτακτη ανάγκη αποτελεί πρωταρχικό σκοπό της ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας και τα μέσα για την επίτευξη του σκοπού αυτού είναι το ανθρώπινο δυναμικό, τα μεταφορικά μέσα και τα πληροφοριακά συστήματα. Με την ύπαρξη του κατάλληλου στρατηγικού σχεδιασμού, διευκολύνονται οι διαδικασίες διαμοιρασμού των αρμοδιοτήτων και των υποχρεώσεων μεταξύ του ανθρωπίνου δυναμικού, ενώ ταυτόχρονα σχεδιάζεται και συντονίζεται η διαδικασία προμηθειών. Στην ουσία ένα στρατηγικό σχέδιο ελαχιστοποιεί τις αποκλίσεις από τους στόχους που θέτει κάθε ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αποφυγή καθυστερήσεων και την επίτευξη του στόχου με μεγαλύτερη ακρίβεια και μεθοδικότητα.

4. Κατάλληλα συστήματα μέτρησης της απόδοσης.

Με την εφαρμογή συστημάτων μέτρησης της απόδοσης είναι εφικτό να εντοπιστούν τα ελαττωματικά σημεία μίας ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας καθώς και τα σημεία που επιδέχονται βελτίωση. Όσο πιο αποτελεσματικά είναι τα συστήματα αυτά, τόσο μεγαλύτερα περιθώρια υπάρχουν για την αλυσίδα εφοδιασμού να προοδεύσει. Συγκεκριμένα, μέσω των συστημάτων μέτρησης της απόδοσης συγκεντρώνονται, αναλύονται και παρουσιάζονται τα δεδομένα επίδοσης όλων των παραγόντων που εμπλέκονται στο ανθρωπιστικό έργο. Βάσει των αποτελεσμάτων που προκύπτουν μπορεί κανείς να συμπεράνει αν υπάρχει η απαραίτητη συνεργασία μεταξύ των κρίκων της ανθρωπιστικής αλυσίδας αλλά και κατά πόσο τα μέλη αυτής είναι ικανά και υπεύθυνα για την εκτέλεση των λειτουργιών που τους έχουν ανατεθεί. Επιπλέον τα συστήματα αυτά συμβάλουν κατά ένα μεγάλο βαθμό στην συνολική απόδοση της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού, αφού μέσω αυτών δίνεται η δυνατότητα στους ΜΚΟ να πάρουν τις καλύτερες αποφάσεις αξιολογώντας την αποτελεσματικότητα των εναλλακτικών λύσεων.

Όταν ένα σύστημα μέτρησης της απόδοσης εμφανίζει πτωτική τάση, υπαίτιο μπορεί να είναι το ανθρώπινο δυναμικό που δεν κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις εκτέλεσης μίας διαδικασίας, ή ακόμα και ολόκληρη η δομή οργάνωσης της ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας που πιθανό να έχει θέσει στόχους δυσανάλογους των δυνατοτήτων της. Συνεπώς, αν μία ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα δεν διαθέτει συστήματα μέτρησης της απόδοσης της, βρίσκεται σε μία «άγνοια» ως προς το αντίκτυπο της δράσης της στο

ανθρωπιστικό έργο, μειώνοντας τις δυνατότητες βελτιστοποίησης της και αυξάνοντας τις πιθανότητες επανάληψης ίδιων λαθών σε επόμενες ενέργειες.

3.7.1. Δείκτες μέτρησης της απόδοσης.

Όταν στόχος της αλυσίδας εφοδιασμού είναι η αύξηση των κερδών μίας επιχείρησης είναι πολύ πιο εφικτό να αντιληφθεί κανείς αν το σύστημα που εφαρμόζεται επιφέρει αποτελέσματα καθώς αυτά θα είναι ποσοτικά (χρηματοοικονομικά). Αντιθέτως σε μια ανθρωπιστική εφοδιαστική αλυσίδα με στόχο τη διαφύλαξη ή βελτίωση την ανθρώπινης ζωής η αποτελεσματικότητα του συστήματος δεν είναι άμεσα αντιληπτή και εύκολα μετρήσιμη. Πρέπει να περάσει ένα χρονικό διάστημα προκειμένου να φανεί αν η περιοχή που υπέστη καταστροφές ή το πλήθος που είχε επηρεαστεί παρουσιάζει βελτιωτική πορεία. Καθώς όμως σε ένα ανθρωπιστικό έργο ο χρόνος ισοδυναμεί με ανθρώπινες ζωές κρίνεται απαραίτητη η συνεχής και δυναμική μέτρηση της αποδοτικότητας του έργου της εφοδιαστικής αλυσίδας που έχει εκτελεστεί. Το γεγονός αυτό οδήγησε στην ανάγκη δημιουργίας δεικτών μέτρησης της απόδοσης.

Οι δείκτες αυτοί είναι τέσσερις και επηρεάζονται άμεσα από την ταχύτητα, το κόστος και την ακρίβεια. (Κίτσιος Σ., 2009)

- **Κάλυψη των αναγκών.** Ο δείκτης αυτός περιλαμβάνει δύο μετρήσεις. Η πρώτη είναι ο λόγος της ποσότητας των αγαθών που δόθηκαν από τους δωρητές προς το σύνολο των αγαθών που απαιτήθηκαν για την εκάστοτε επιχείρηση. Ενώ ο δεύτερος λόγος είναι η ποσότητα των αγαθών που τελικά παραδόθηκε στην ανθρωπιστική οργάνωση προς το σύνολο των αγαθών που απαιτήθηκαν για την επιχείρηση.
- **Οικονομική αποδοτικότητα.** Ο δείκτης αυτός περιέχει τρεις μετρήσεις. Οι πρώτες δύο συγκρίνουν (η μία σχετικά και η άλλη απόλυτα) το κόστος του προϋπολογισμού με το πραγματικό κόστος των αγαθών που παραδόθηκαν και χρησιμοποιήθηκαν σε μία επιχείρηση.

Οι τύποι που συνθέτουν τις μετρήσεις αυτές είναι οι εξής:

$$\underline{1^{ος}} : [(\text{δωρεές-προϋπολογισμός}) / \text{προϋπολογισμός}]$$

$$\underline{2^{ος}} : (\text{χρήματα που ξοδεύτηκαν} - \text{προϋπολογισμός})$$

Η τρίτη μέτρηση αποσκοπεί στην μέτρηση του κόστους μεταφοράς των αγαθών στα άτομα που χρήζουν άμεσης βοήθειας. Ο λόγος εκφράζεται ως εξής : (συνολικό κόστος μεταφοράς / συνολικό κόστος αγαθών).

- **Χρόνος από την δέσμευση των αγαθών για δωρεά μέχρι την παράδοση τους στους πληγέντες.** Ο δείκτης αυτός μετριέται σε ημέρες καθώς αναφέρεται στο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την συλλογή των απαιτούμενων αγαθών μέχρι την παράδοση αυτών στα άτομα που έχουν την ανάγκη.
- **Ακρίβεια των εκτιμήσεων που έγιναν.** Όταν μια περιοχή υφίσταται κάποια καταστροφή και τα άτομα που ζούνε εκεί χρήζουν άμεσης βοήθειας δεν υπάρχουν περιθώρια για καθυστερήσεις και πολλές από τις κινήσεις που γίνονται στηρίζονται σε εκτιμήσεις του εξειδικευμένου προσωπικού. Παρόλ'αυτά ορισμένες φορές παρατηρούνται αποκλίσεις των εκτιμήσεων αυτών από τη πραγματικότητα. Για τις αποκλίσεις αυτές δεν είναι υπαίτιο πάντα το προσωπικό. Σε ένα κλίμα καταστροφικό οι ανάγκες είναι διαρκώς μεταβαλλόμενες, συνεπώς στο μεσοδιάστημα καταγραφής των αγαθών για τα οποία υπάρχει ανάγκη και παράδοσης αυτών, μπορεί να προκύψουν αλλαγές που διαφοροποιούν τα τελικά δεδομένα. Ο συγκεκριμένος δείκτης περιορίζεται στις οικονομικές εκτιμήσεις που έλαβαν χώρα και συγκεκριμένα καταγράφει αποκλίσεις μεταξύ του προϋπολογισμένου και του πραγματικού κόστους. Ο τύπος που προκύπτει από τον δείκτη αυτό είναι ο εξής : (αναθεωρημένος επιχειρησιακός προϋπολογισμός / αρχικός επιχειρησιακός προϋπολογισμός).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : Η τεχνολογία των Humanitarian logistics.

4.1. Χρήσεις των συστημάτων πληροφορικής.

Η τεχνολογία παίζει σημαντικό ρόλο στην λειτουργία μίας εφοδιαστικής αλυσίδας. Όπως αναφέραμε παραπάνω τα πληροφοριακά συστήματα είναι απόρροια της χρήσης και της διαρκούς εξέλιξης της τεχνολογίας. Εξαιτίας της οι πληροφορίες ταξιδεύουν από το ένα άκρο της γης στο άλλο εντός λίγων δευτερολέπτων. Όταν ένα σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών είναι ποιοτικό, και οι πληροφορίες που μεταβιβάζει χαρακτηρίζονται από ακρίβεια, συνάφεια και προσβασιμότητα, η συνεργασία μεταξύ των ανθρωπιστικών φορέων διευκολύνεται κατά μεγάλο βαθμό (Sheikh Z. & Rana S., 2014). Το γεγονός αυτό καθιστά αναγκαία την συμβολή της τεχνολογίας στην δημιουργία μιας επιτυχημένης ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας αφού η αποτελεσματική λειτουργία αυτής οφείλεται στην σωστή συνεργασία των τμημάτων που την απαρτίζουν.

Η τεχνολογία αποτελεί επίσης, πολύ σημαντικό παράγοντα για την σωστή εκτέλεση του σταδίου της ετοιμότητας και της ανταπόκρισης.

Χρήση κατά το στάδιο της ετοιμότητας.

Προκειμένου να βελτιστοποιηθεί ένα σχέδιο ετοιμότητας αλλά και να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος ανταπόκρισης σε περιοχές που υπάρχει έκτακτη ανάγκη, οι κυβερνητικοί φορείς χρησιμοποιούν ορισμένα τεχνολογικά συστήματα όπως είναι τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων ή τα γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών κλπ. Συχνή είναι και η χρήση ψηφιακών χαρτών ανύψωσης, που δίνουν την δυνατότητα στους οργανισμούς να λάβουν τα απαραίτητα δεδομένα ακόμα και όταν οι τηλεπικοινωνιακές δομές είναι κατεστραμμένες ή ανύπαρκτες.

Χρήση κατά το στάδιο της ανταπόκρισης.

Η εξέλιξη της τεχνολογίας έχει δώσει την δυνατότητα στους οργανισμούς να συλλέγουν και να διαχειρίζονται τις πληροφορίες που χρειάζεται η ανθρωπιστική αλυσίδα εφοδιασμού, ακόμα και κατά την διάρκεια της καταστροφής, προκειμένου το έργο της να είναι αποτελεσματικό. Η συνεχής επικοινωνία, συνεπάγεται τη διαρκή ενημέρωση για την κατάσταση ενώ η διαρκής ενημέρωση οδηγεί στην προμήθεια, αποθήκευση και διανομή των κατάλληλων αγαθών. Παρ' όλα αυτά, δεν αρκεί ένα τεχνολογικό σύστημα να είναι εξελιγμένο, καθώς η αποτελεσματική εφαρμογή του προϋποθέτει άτομα που γνωρίζουν και αξιοποιούν τις δυνατότητες χρήσης του.

4.2. Δυνατότητες που παρέχουν τα πληροφοριακά συστήματα.

Η τεχνολογία στον ανθρωπιστικό τομέα, δεν έχει παρά ελάχιστα χρόνια που εξελίχθηκε. Μέχρι πρόσφατα οι μέθοδοι που χρησιμοποιούσαν ήταν “απαρχαιωμένες” σε σύγκριση με τις μεθόδους που ανέπτυξαν οι κερδοσκοπικοί οικονομικοί οργανισμοί. Καθώς όμως οι περιπτώσεις καταστροφών αρχίσαν να πληθαίνουν, οι ανθρωπιστικοί οργανισμοί έπρεπε να βελτιώσουν τα μέσα που κατείχαν ώστε να καταφέρουν να ανταποκριθούν επιτυχώς στο έργο βοήθειας που είχαν αναλάβει. Την λύση στο πρόβλημα αυτό έφεραν τα συστήματα πληροφορικής που ακόμα και σήμερα δεν σταματάνε να εξελίσσονται.

Τα σύγχρονα πληροφορικά συστήματα έχουν ως απώτερο σκοπό την συγκέντρωση επιστημονικής ‘εμπειρογνωμοσύνης’ προκειμένου να μπορούν να διαχειριστούν οποιοδήποτε επιστημονικό πρόβλημα προκύψει κατά την εκτέλεση του ανθρωπιστικού έργου, αλλά επιπλέον στοχεύουν και στην δημιουργία προτύπων πρόβλεψης για αποτελεσματικές επιχειρήσεις ανταπόκρισης έκτακτης ανάγκης. Συνεπώς το έργο της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού εκτελείται με μεγαλύτερη ακρίβεια και ταχύτητα, εφόσον υπάρχουν πληροφοριακά συστήματα που μπορούν να καταγράψουν και να διαχειριστούν τα δεδομένα μιας καταστροφής. Ορισμένες από τις δυνατότητες που παρέχουν τα συστήματα αυτά, είναι οι εξής (V.Zeimpekis, S.Ichoua, I.Minis, 2013) :

- ✓ Αυτόματος υπολογισμός της ζήτησης προμηθειών έκτακτης ανάγκης (τρόφιμα, νερό, είδη ρουχισμού και υγιεινής, σκηνές και κουβέρτες), συναρτήσει της έκτασης της καταστροφής.

- ✓ Δρομολόγηση και προγραμματισμός μεταφορών των προμηθειών στις περιοχές που χρήζουν άμεσης βοήθειας.
- ✓ Υπόδειξη εφικτών τρόπων διαφυγής των πληγέντων από τις προκείμενες περιοχές.
- ✓ Συνεχής ενημέρωση της κατάστασης (εξέλιξης της καταστροφής), καθώς και παρακολούθηση της ικανοποίησης της ζήτησης βάσει των προμηθειών που έχουν αποσταλεί.

Στην ουσία, ένα πληροφορικό σύστημα, διευκολύνει το έργο μιας ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού, καθώς παρέχει πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο, εκτελεί πράξεις με ταχείς ρυθμούς, ελαχιστοποιεί τον χρόνο καταχωρήσεων των δεδομένων και τέλος μειώνει τις πιθανότητες εκτέλεσης λάθους ενεργειών, αφού οι διαδικασίες που εκτελεί αξιολογούνται και βελτιώνονται, όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο (Α. Κουτσού 2013).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στα πλαίσια υλοποίησης αυτής της εργασίας κρίθηκε σκόπιμη η συλλογή πρωτογενών στοιχείων από εκπροσώπους αγαθοεργών - μη κερδοσκοπικών φορέων προκειμένου να καταγραφεί η δική τους αντίληψη για την θεματολογία της έρευνας. Η έρευνα όπως διαμορφώθηκε είναι ποιοτική και διερευνητική και υλοποιήθηκε με την μέθοδο χιονοστιβάδας (snowball) μέσω της συλλογής απαντήσεων εκπροσώπων των παραπάνω φορέων σε ένα ερωτηματολόγιο με ημιδομημένες ερωτήσεις και, κατόπιν, παραπομπής μας από τους εκπροσώπους αυτούς σε συναδέλφους τους άλλων ΜΚΟ. Το βασικό ερωτηματολόγιο παρατίθεται αυτούσιο στα παραρτήματα της εργασίας. Η χρήση ημιδομημένων ερωτήσεων κρίθηκε σκόπιμη προκειμένου μέσω του σταθερού μέρους να καταγραφούν τα ενιαία προβλήματα και αντιλήψεις των εκπροσώπων που απάντησαν στην έρευνα. Η χρήση των προσαρμοσμένων – πρόσθετων ερωτήσεων κρίθηκε αναγκαία προκειμένου να καταγραφούν ειδικά χαρακτηριστικά ή προβλήματα συγκεκριμένων φορέων. Ο εντοπισμός των οργανισμών αυτών έγινε μέσω του διαδικτύου. Εντοπίστηκαν με τυχαία δειγματοληψία έντεκα οργανισμοί με κοινά χαρακτηριστικά :

- Την παροχή αγαθών παράλληλα με υπηρεσίες σε ευπαθείς πληθυσμούς
- Την ενεργή τους δράση, κατά τη φάση συλλογής των ερωτηματολογίων, εντός της Ελλάδος.

Λίστα των επιλεγμένων οργανισμών με τα στοιχεία επικοινωνίας τους παρατίθεται επίσης στα παραρτήματα.

Η συλλογή των δεδομένων έγινε κατά το χρονικό διάστημα Ιουνίου - Ιουλίου - Αυγούστου του 2019. Για την συλλογή αυτή επιλέχθηκε η μέθοδος της τηλεφωνικής επικοινωνίας. Οι λόγοι για την επιλογή αυτή ήταν τα χαμηλά ποσοστά απόκρισης που χαρακτηρίζουν την ταχυδρομική ή διαδικτυακή αποστολή ερωτηματολογίων και η ύπαρξη ενός ελαστικού τμήματος μέσα στο ερωτηματολόγιο που απαιτεί προσθήκες ή διευκρινήσεις από τον ερωτώμενο σε συνάρτηση με τις απαντήσεις του στις προηγούμενες απαντήσεις. Οι περιορισμοί χρόνου και κόστους απέτρεψαν την επίσκεψη μου στους οργανισμούς αυτούς. Χαρακτηριστικό της συλλογής δεδομένων ήταν η αδιαφορία ή και η άρνηση των ερωτώμενων να απαντήσουν σε ερωτήσεις με εκτιμώμενο χρόνο απάντησης τα δέκα λεπτά. Συνέπεια της απροθυμίας αυτής ήταν η ερευνήτρια να

προσπαθήσει κατ' επανάληψη να έρθει σε τηλεφωνική επικοινωνία με εκπροσώπους των φορέων αυτών μέχρι να μπορέσει να αποσπάσει την συμμετοχή τους. Παρόλα αυτά, τα ερωτηματολόγια που κατάφεραν να συγκεντρωθούν ανέρχονται σε πέντε και στο σύνολο τους συγκεντρώθηκαν μέσω τηλεφωνικής συνδιάλεξης. Οι συνδιαλέξεις ηχογραφήθηκαν, απομαγνητοφωνήθηκαν, και το κείμενο των απομαγνητοφωνήσεων χρησιμοποιήθηκε για τον εντοπισμό παρατηρήσεων και την εξαγωγή συμπερασμάτων. Τόσο οι ηχογραφήσεις όσο και τα απομαγνητοφωνημένα κείμενα είναι διαθέσιμα προς επίδειξη εφόσον ζητηθεί.

Στο επόμενο κεφάλαιο θα παρατεθεί μία σύντομη παρουσίαση των οργανισμών που συμμετείχαν στη διεξαγωγή της έρευνας καθώς και του έργου που εκτελεί ο κάθε ένας από αυτούς. Στην συνέχεια θα πραγματοποιηθεί η ανάλυση και ο σχολιασμός των ευρημάτων που προέκυψαν από τα κείμενα των απομαγνητοφωνήσεων. Θεωρούμε ακαδημαϊκά ορθό η παρουσίαση των αντικειμενικών ευρημάτων να γινόταν σε ξεχωριστό κεφάλαιο από αυτό του υποκειμενικού σχολιασμού τους. Ωστόσο ο μικρός αριθμός (5) φορέων που δέχτηκε να απαντήσει στο ερωτηματολόγιο οδήγησε στην επιλογή η παράθεση και ο σχολιασμός των απαντήσεων ανά ερώτηση να γίνει μέσα στο ίδιο κεφάλαιο.

5.1. Σύντομη παρουσίαση των οργανισμών και του έργου που διεξάγουν.

Παρακάτω παρατίθενται με βάση τη χρονική σειρά επικοινωνίας, οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, συμμετέχοντας στην διεξαγωγή της έρευνας. Στην συνέχεια γίνεται σύντομη παρουσίαση της δράσης που εκτελεί έκαστος από αυτούς. Οι σχετικές πληροφορίες συλλέχθηκαν από τον ιστότοπο που διαθέτει ο κάθε οργανισμός ξεχωριστά.

- 1. Αγάπη χωρίς σύνορα**
- 2. Χ.Α.Ν.Θ. (τμήμα εθελοντισμού)**
- 3. Ο τόπος μου.**
- 4. Βενιαμίν.**
- 5. Κοινωνικό παντοπωλείο ευαγγελικής εκκλησίας.**

Η δράση της κάθε οργάνωσης συνοπτικά:

1. Ο οργανισμός Αγάπη χωρίς σύνορα ξεκίνησε το έργο του το καλοκαίρι του 2015 όταν μια ομάδα από απλούς ανθρώπους επισκέφθηκε το Κιλκίς και ενημερώθηκε σχετικά με την παροχή βοήθειας που προσέφεραν κάποια άτομα στους πρόσφυγες της Ειδομένης. Μόλις ενημερώθηκαν για την δράση αυτή ζήτησαν την συμμετοχή τους στο ανθρωπιστικό έργο συγκεντρώνοντας και στέλνοντας ποσότητες από βασικούς πόρους για τους οποίους υπήρχε ανάγκη. Η συμμετοχή του κόσμου ήταν πολύ μεγάλη και εντός μικρού χρονικού διαστήματος η ομάδα αποτελούνταν από 200 άτομα μόνο από Θεσσαλονίκη ενώ στην συνέχεια υπήρξε συμμετοχή από όλη την Ελλάδα. Η δράση τους στην αρχή περιοριζόταν στην κάλυψη αναγκών των προσφύγων της Ειδομένης, για τους οποίους εκτελούσαν δρομολόγια τρεις φορές την εβδομάδα επί αρκετούς μήνες. Έπειτα από την ραγδαία αύξηση της συμμετοχής του κόσμου η εθελοντική ομάδα άρχισε να αναπτύσσει την δράση της και να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των τοπικών ευπαθών πληθυσμών. Στις δράσεις αυτές συμμετέχουν απλοί πολίτες και η συμμετοχή οποιουδήποτε ήταν ευπρόσδεκτη, ενώ πέρα από την παροχή βοήθειας κύριο μέλημα της οργάνωσης είναι η ευαισθητοποίηση όσο το δυνατόν μεγαλύτερου αριθμού ατόμων.
2. Η Χ.Α.Ν.Θ. έχει έδρα της τη Θεσσαλονίκη και ξεκίνησε την δράση της 96 χρόνια πριν. Η συγκεκριμένη οργάνωση τρέχει μια σειρά από προγράμματα διαφορετικού χαρακτήρα. Ορισμένα είναι βασισμένα στον αθλητισμό, άλλα στην εκπαίδευση και τον πολιτισμό και άλλα αφορούν την κοινωνική προσφορά. Η Χ.Α.Ν.Θ. είναι επίσης πολύ γνωστή για την κατασκήνωση που διαθέτει και τις εκδρομές που πραγματοποιεί στα πλαίσια αυτής. Στα τόσα χρόνια λειτουργίας της η οργάνωση έχει υλοποιήσει μια σειρά από κοινωνικά έργα που είχαν μεγάλο αντίκτυπο στους ευπαθείς πληθυσμούς. Η δημιουργία προγραμμάτων στήριξης ατόμων που βρίσκονται σε ανάγκη αλλά και η οργάνωση εκδηλώσεων είναι μερικές μόνο από τις δράσεις που εκτελεί. Η Χ.Α.Ν.Θ. πέρα από τις υπηρεσίες κοινωνικού χαρακτήρα εκτελεί και ανθρωπιστικά έργα, μεγαλύτερο εκ των οποίων αποτελεί το χτίσιμο ενός σχολείου στην Νιγηρία. Επιπλέον έχει συνεισφέρει αμέτρητες φορές στην συγκέντρωση προϊόντων για τους άπορους

ανθρώπους καθώς η οργάνωση διατηρεί χρόνια συνεργασία με την γνωστή αλυσίδα super market Lidl η οποία αποτελεί και τον βασικό προμηθευτή της.

3. Ο Τόπος μου ξεκίνησε την δράση του έπειτα από τις πυρκαγιές που είχαν ξεσπάσει στην Πελοπόννησο το 2007. Η έδρα του βρίσκεται στον Νομό Πιερίας και αποτελεί μια οργάνωση με μεγάλο ιστορικό. Ιδρύθηκε από απλούς πολίτες και σκοπός της είναι η ενημέρωση και η ευαισθητοποίηση του κόσμου για περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα. Οργανώνει εκδηλώσεις και συμμετέχει σε δραστηριότητες που αποσκοπούν στην βοήθεια άπορων ατόμων, ενώ επιπλέον παρέχει υπηρεσίες και αγαθά μέσα από το Κοινωνικό ιατρείο που έχει ιδρύσει. Στα πλαίσια λειτουργίας του Κοινωνικού ιατρείου εκτελείται και η συγκέντρωση μεγάλων ποσοτήτων φαρμάκων από εθελοντές καθώς και από ιδιώτες, μέσω δωρεών, φαρμάκων στα οποία έχουν πρόσβαση άτομα που βρίσκονται σε ανάγκη και δεν διαθέτουν την οικονομική δυνατότητα απόκτησης τους. Η οργάνωση αυτή ενημερώνει τον κόσμο, μέσα από την ιστοσελίδα της, για ανθρωπιστικά θέματα που έχουν προκύψει και οργανώνει κάλεσμα εθελοντών, πρόθυμων να συμμετέχουν στην αντιμετώπιση τους. Μέσα στην ιστοσελίδα της (<http://www.otoposmou.gr/>) υπάρχει συνεχής ενημέρωση και δημοσίευση των ποσοτήτων των φαρμάκων που έχουν συγκεντρωθεί. Κατά τον τρόπο αυτό τα άτομα που καλύπτουν ορισμένες προϋποθέσεις, ενημερώνονται και προμηθεύονται τις ποσότητες προϊόντων που χρειάζονται χωρίς οικονομικές επιβαρύνσεις.

4. Η μη κερδοσκοπική οργάνωση Βενιαμίν ιδρύθηκε το 2010 στην Κατερίνη με σκοπό την υποστήριξη ορφανών και εγκαταλελειμμένων παιδιών, αλλά και παιδιών που απομακρύνθηκαν από τους γονείς τους έπειτα από εισαγγελική απόφαση. Οι ιδρυτές της ίδιας της οργάνωσης ήταν άτομα που μεγάλωσαν μέσα σε τέτοιες συνθήκες και αυτό αποτέλεσε και το κίνητρο τους για την ίδρυση του Βενιαμίν. Ορισμένα από τα προγράμματα που τρέχουν στην οργάνωση αποσκοπούν στην οικονομική καθώς και υλική υποστήριξη των οικογενειών, ενώ επιπλέον περιλαμβάνονται εκπαιδευτικά και πνευματικά προγράμματα με σκοπό την ηθική και ψυχολογική ενίσχυση των παιδιών. Το 2010 ο Βενιαμίν ίδρυσε την

τράπεζα τροφίμων με σκοπό την συγκέντρωση απαραίτητων αγαθών για τις οικογένειες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες. Για την συγκέντρωση των τροφίμων ο οργανισμός δέχεται δωρεές από απλούς πολίτες ενώ μεγάλη είναι και η συμβολή ορισμένων εταιρειών και συλλόγων. Τέλος υπάρχει συνεργασία και με τοπικούς προμηθευτές οι οποίοι τους παρέχουν προϊόντα σε χαμηλότερες τιμές. Στην τράπεζα τροφίμων μπορούν να κάνουν εγγραφή μονογονεϊκές οικογένειες, ή οικογένειες που πληρούν ορισμένες προϋποθέσεις (σχετικά με το ετήσιο εισόδημα), προκειμένου να λαμβάνουν τις παροχές της ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Καθώς η οργάνωση δεν εκτελεί μεταφορές για την διανομή των αγαθών και εφόσον ο αριθμός των οικογενειών που βρίσκονται σε ανάγκη αυξάνεται ραγδαία από το 2008 και έπειτα, η οργάνωση μέσω των χρηματοδοτήσεων που δέχεται από δωρεές ενισχύει οικονομικά τις οικογένειες που δεν έχουν την δυνατότητα να παραλάβουν αγαθά από την ίδια την οργάνωση για λόγους απόστασης.

5. Το Κοινωνικό παντοπωλείο Ευαγγελικής εκκλησίας ιδρύθηκε το 2012, ενώ από το 2016 ανέλαβε την λειτουργία του η Περιχώρησις. Τα άτομα που συνέβαλαν στην ίδρυση αυτή ήταν άτομα της εκκλησίας και η πλειοψηφία των ενεργών μελών της οργάνωσης αποτελείται από απογόνους Ελλήνων προσφύγων. Στόχος του οργανισμού αυτού είναι η στήριξη τοπικών οικογενειών αλλά και οικονομικών μεταναστών. Η λειτουργία του ξεκίνησε με σκοπό την υποστήριξη των προσφύγων τις Εβδομάδες για τους οποίους συγκέντρωναν και στέλναν αγαθά δύο φορές την εβδομάδα. Μέσω του κοινωνικού παντοπωλείου η οργάνωση διεύρυνε την λειτουργία της καθώς άρχισε να συγκεντρώνει αγαθά για παραπάνω από 160 τοπικές οικογένειες πέρα των μεταναστών. Η ενίσχυση των οικογενειών αυτών γίνεται σε μηνιαία βάση και οι προμήθειες που τους παρέχουν είναι από τρόφιμα μέχρι είδη υγιεινής, ένδυσης υπόδησης και άλλα πολλά. Επιπλέον της υλικής υποστήριξης η οργάνωση ενισχύει τις οικογένειες και οικονομικά, αφού σε ορισμένες περιπτώσεις το κοινωνικό παντοπωλείο καλύπτει λογαριασμούς ύδρευσης και ρεύματος αλλά και τα ενοίκια οικογενειών που βρίσκονται υπό το όριο της φτώχειας.

5.2. Παρουσίαση και σχολιασμός των ευρημάτων.

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν αλλά και θα σχολιαστούν ομαδοποιημένες οι απαντήσεις των ερωτώμενων που τέθηκαν κατά την διάρκεια της έρευνας.

Η πρώτη ερώτηση του ερωτηματολογίου έγινε αναφορικά με τα άτομα που συμμετέχουν στην διαδικασία εφοδιασμού των οργανώσεων και την εκπαίδευση ή εξειδίκευση που προϋποθέτουν προκειμένου να θεωρηθούν ενεργά μέλη του οργανισμού. Στην ερώτηση αυτή το 60% των οργανισμών (3) απάντησε ότι η συμμετοχή τους στις διαδικασίες εφοδιασμού δεν προβλέπει καμία εξειδίκευση, και η εκπαίδευση των ατόμων γίνεται κατά την διάρκεια των αποστολών που φέρουν εις πέρας. Ένα 20% των οργανισμών (1) ανέφερε ότι οι διαδικασίες εφοδιασμού εκτελούνται κυρίως από εξειδικευμένα άτομα του οργανισμού και η συμμετοχή των εθελοντών έχει βοηθητικό ρόλο αλλά είναι προαιρετική. Το υπόλοιπο 20% (1) επεσήμανε ότι οι διαδικασίες εκτελούνται αποκλειστικά από επίσημα μέλη του οργανισμού που διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και εμπειρία για τις διαδικασίες αυτές.

Όπως είναι εμφανές το μεγαλύτερο ποσοστό των ανθρωπιστικών οργανισμών που ρωτήθηκαν λειτουργεί με την βοήθεια εθελοντών χωρίς κάποια απαραίτητη εξειδίκευση ή εκπαίδευση. Οι ανθρωπιστικές οργανώσεις πέρα από την παροχή βοήθειας στοχεύουν και στην ευαισθητοποίηση του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου. Χωρίς η εξειδίκευση να αποτελεί υποχρέωση, δεν δημιουργούνται μορφωτικές διακρίσεις σχετικά με την επιλογή των ατόμων που θα συμμετέχουν σε τέτοιες διαδικασίες, αυξάνοντας τον αριθμό των εθελοντών και κατ' επέκταση την ανθρωπιστική βοήθεια που παρέχεται στους ευπαθείς πληθυσμούς. Παρόλα αυτά το ποσοστό των ερωτηθέντων που εκτελεί τις διαδικασίες εφοδιασμού κατά κύριο λόγο από εξειδικευμένα και σταθερά μέλη του οργανισμού γίνεται εξαιτίας της φύσης της ανθρωπιστικής βοήθειας που παρέχει ο οργανισμός. Συγκεκριμένα οι οργανώσεις αυτές εκτός από την συγκέντρωση και διανομή προϊόντων για την κάλυψη γνωστών αναγκών, διαθέτουν χώρους στους οποίους αποθηκεύουν αγαθά πρώτης ανάγκης (τρόφιμα ή φάρμακα) και στους οποίους μπορούν να απευθυνθούν άπορα άτομα ανά πάσα στιγμή. Σε τέτοιους χώρους η οργάνωση και η διαχείριση των προϊόντων αλλά και ο έλεγχος των ατόμων που χρησιμοποιούν τις παροχές αυτές απαιτεί

άτομα με συνεχή απασχόληση προκειμένου να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις και εμπειρίες που απαιτούνται ενώ η συμβολή ενός εθελοντή θα είναι κυρίως βοηθητική.

Η δεύτερη ερώτηση σχετίζεται με τον τρόπο με τον οποίο μια οργάνωση αποφασίζει την συμμετοχή της σε μία δράση. Όταν προκύπτει μια ανθρωπιστική κρίση η συμβολή των ανθρωπιστικών ή ΜΚΟ οργανώσεων κρίνεται αναγκαία για την αντιμετώπιση της. Από τους ερωτώμενους οργανισμούς το 40% απάντησε ότι τους προσεγγίζουν τα ίδια τα άτομα ή οι οικογένειες που χρήζουν βοήθειας γνωστοποιώντας τα αιτήματα τους. Το υπόλοιπο 40% απάντησε ότι είναι δύο οι πιθανοί τρόποι συμμετοχής σε μία δράση. Είτε τους προσεγγίζουν άτομα που χρειάζονται τη στήριξη τους επικοινωνώντας απευθείας με την ίδια την οργάνωση τηλεφωνικώς ή μέσω μείλ, είτε ενημερώνεται μέσω διαδικτύου, τηλεόρασης ή και μέσω άλλων οργανισμών για μια κατάσταση που έχει προκύψει και αποφασίζουν την συμμετοχή τους εφόσον έχουν εκτελέσει στο παρελθόν παρόμοιες δράσεις με επιτυχία ή εφόσον διαθέτουν τα κατάλληλα μέσα αντιμετώπισης. Το υπόλοιπο 20% απάντησε ότι δέχεται αιτήματα συμμετοχής σε μια δράση όχι από τον ευπαθή πληθυσμό αλλά από άλλες ανθρωπιστικές οργανώσεις που χρειάζονται την συνεργασία τους για την συγκέντρωση των απαραίτητων πόρων.

Το πως ανταπεξέρχεται ένας οργανισμός σε μία ανθρωπιστική ανάγκη που έχει προκύψει εξαρτάται από την στρατηγική που ακολουθεί αλλά και από τα μέσα που διαθέτει. Ορισμένες από τις οργανώσεις που ρωτήθηκαν διαθέτουν μεγάλο ιστορικό δράσεων και έχουν καταφέρει με το πέρασ του χρόνου να δημιουργήσουν και να ακολουθήσουν μια στρατηγική που τους αποφέρει επιτυχή αποτελέσματα. Εξαιτίας της αποτελεσματικότητας αυτής οι οργανισμοί δέχονται αιτήματα για βοήθεια από άτομα, οικογένειες ή ακόμα και από τις περιοχές οι οποίες αντιμετωπίζουν κάποια ανθρωπιστική κρίση. Επιπλέον μέσα από το ιστορικό δράσεων που έχουν υλοποιήσει οι οργανώσεις, δημιουργούν ένα σχέδιο ετοιμότητας για παρόμοιες καταστάσεις που πιθανώς θα κληθούν να αντιμετωπίσουν στο μέλλον. Το σχέδιο ετοιμότητας καθώς και τα κατάλληλα μέσα ωθούν τους οργανισμούς στην επιλογή ή απόρριψη συμμετοχής σε ένα ανθρωπιστικό έργο. Τα αποτελέσματα αυτά συνάδουν με τα συμπεράσματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, σύμφωνα με την οποία το εμπλουτισμένο σε δράσεις ιστορικό μίας οργάνωσης οδηγεί στην δημιουργία ενός σχεδίου ετοιμότητας, το οποίο και αποτελεί προϋπόθεση για την επιτυχημένη λειτουργία ενός ανθρωπιστικού οργανισμού (Σ.Κίτσιος 2009). Από την άλλη ο οργανισμός που δέχεται κάλεσμα για συμμετοχή σε

μία δράση, κατά κύριο λόγο, από άλλους ανθρωπιστικούς οργανισμούς πιθανώς να οφείλεται στο γεγονός ότι διατηρεί σταθερή συνεργασία με ορισμένους προμηθευτές. Αυτό κάνει την συγκέντρωση συγκεκριμένων προϊόντων ευκολότερη αλλά και ταχύτερη και έτσι οι ανθρωπιστικές οργανώσεις που ζητάνε την συνεργασία του μπορούν να ανταπεξέλθουν σχετικά άμεσα σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Η απάντηση της οργάνωσης αυτής δεν ήταν κάτι το αναπάντεχο καθώς με βάση το καταστατικό της η οργάνωση προσφέρει κυρίως υποστηρικτικές υπηρεσίες εθελοντικού χαρακτήρα σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

Στην τρίτη ερώτηση οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν αν βρίσκονται σε επαφή και συνεργασία με άλλους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς καθώς και αν συνεκτιμούν και επιμερίζουν την παρέμβαση τους σε μία κοινή δράση. Το 100% των οργανισμών απάντησε θετικά στην πρώτη ερώτηση ως προς την συνεργασία με άλλους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς ενώ ως προς την παρέμβαση τους οι απαντήσεις διέφεραν μεταξύ οργανισμών. Το 40% αυτών, δήλωσε ότι δεν υπάρχει κάποια συνεννόηση με τους υπόλοιπους ΜΚΟ προκειμένου να συνεκτιμήσουν την παρέμβαση τους σε ένα έργο, αλλά υπάρχει συνεργασία μεταξύ τους κυρίως σε περιπτώσεις όπου η συγκέντρωση προϊόντων για ένα έργο είναι ελλιπής και χρειάζονται την βοήθεια τους. Το υπόλοιπο 60% δήλωσε ότι διατηρεί μια δημόσια και διαρκώς ενημερωμένη ιστοσελίδα, μέσω της οποίας οι οργανισμοί με τους οποίους βρίσκονται σε συνεργασία έχουν την δυνατότητα να ενημερωθούν σχετικά με τα προϊόντα και τις ποσότητες που έχουν συλλεχθεί ώστε να πάρουν κατάλληλες αποφάσεις για την παρέμβαση τους σε ένα κοινό έργο.

Όσο μεγαλύτερη είναι η ένταση μιας ανθρωπιστικής κρίσης, τόσο περισσότερες είναι και οι ανάγκες που θα προκύψουν από αυτή. Εξαιτίας της τεχνολογίας τα νέα μεταφέρονται ταχύτατα και οι ανθρωπιστικές οργανώσεις έχουν την δυνατότητα να οργανώσουν και να επιμερίσουν την δράση τους προτού ενεργήσουν. Όπως αναφέραμε και παραπάνω το 100% των οργανισμών βρίσκεται σε συνεργασία με άλλους ΜΚΟ. Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, η συνεργασία στον φιλανθρωπικό χώρο είναι αναμενόμενη καθώς δεν υπάρχει ανταγωνισμός αφού όλοι οι οργανισμοί στοχεύουν στην διάσωση και προστασία των ανθρωπίνων ζωών. Ο λόγος για τον οποίο το 40% δεν συνεκτιμά την δράση του με τους οργανισμούς που συνεργάζεται διαφέρει μεταξύ οργανισμών. Ο πρώτος οργανισμός λόγω της φύσης του δεν ανταποκρίνεται σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και η συγκέντρωση προϊόντων γίνεται με σκοπό την

κάλυψη αναγκών άλλων οργανισμών. Συνεπώς δεν χρειάζεται να συνεκτιμήσει την δράση του με τους υπόλοιπους οργανισμούς αφού λειτουργεί ενισχυτικά για αυτούς. Ο δεύτερος οργανισμός έρχεται σε επαφή με τους ΜΚΟ που συνεργάζεται αποκλειστικά για την χρήση ή παροχή βοήθειας στις διαδικασίες συλλογής αγαθών ενώ δεν υπάρχει καμία συνεννόηση ως προς την συμβολή του καθενός στο συνολικό έργο, κάτι το οποίο έρχεται σε αντίθεση με την βιβλιογραφική ανασκόπηση η οποία αναφέρει ότι ο συντονισμός όλων των εμπλεκόμενων μελών ενός ανθρωπιστικού έργου είναι απαραίτητος για την σωστή εκτέλεση αυτού. Το υπόλοιπο 60% χρησιμοποιεί την τεχνολογία ως μέσο επικοινωνίας με τις ΜΚΟ που συνεργάζεται. Πάρ'όλα αυτά η χρήση διαφέρει μεταξύ των οργανώσεων. Συγκεκριμένα δύο από τις οργανώσεις εξυπηρετούν, παράλληλα με άλλες δράσεις, ένα συγκεκριμένο αριθμό ατόμων ή οικογενειών που βρίσκονται σε ανάγκη και είναι εγγεγραμμένοι στον οργανισμό ως δικαιούχοι. Τυποποιημένες σακούλες αγαθών ορίζονται για τα άτομα αυτά ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Έτσι προκειμένου να βεβαιωθούν ότι ένας δικαιούχος δεν λαμβάνει παροχές και από άλλες οργανώσεις, διατηρούν λίστες ονομάτων στις οποίες έχουν πρόσβαση οι ΜΚΟ που συνεργάζονται και εκτελούν παρόμοιες δράσεις. Η τελευταία οργάνωση ανεβάζει σε μία δημόσια πλατφόρμα τις ποσότητες των αγαθών που έχει συγκεντρώσει ώστε οι οργανώσεις που συμμετέχουν στο ίδιο έργο να γνωρίζουν ποιες ποσότητες έχουν καλυφθεί και ποια προϊόντα είναι σε έλλειψη. Άλλωστε όπως υποδεικνύει και η βιβλιογραφία η χρήση της τεχνολογίας βοηθάει στο έργο της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού καθώς καταγράφει και διαχειρίζεται τα δεδομένα με μεγαλύτερη ταχύτητα και ακρίβεια.

Η τέταρτη ερώτηση έγινε σχετικά με τρόπο προμήθειας και αποθήκευσης των αγαθών που λαμβάνει η κάθε οργάνωση. Το 60% των ερωτώμενων απάντησε ότι η συλλογή των αγαθών καλύπτεται εξ'ολοκλήρου από τον κόσμο και η προμήθεια τους γίνεται με απευθείας παράδοση των προϊόντων που έχουν συλλεχθεί από εθελοντές, εταιρίες ή ακόμα και συλλόγους, στην οργάνωση. Ενώ το 40% των οργανισμών αυτών ανέφερε ότι σε περιπτώσεις όπου η κατάσταση χρήζει έκτακτης ανάγκης ή προκύψουν ανάγκες για μεγάλες ποσότητες αγαθών, στήνουν bazaar ή εκδηλώσεις σε κεντρικά σημεία της πόλης στα οποία οι εθελοντές μπορούν να παραδώσουν σακούλες με αγαθά που ανταποκρίνονται στις ανάγκες αυτές ή ακόμα και να συμβάλλουν στο ανθρωπιστικό έργο καταβάλλοντας ένα χρηματικό ποσό. Ενώ το υπόλοιπο 40% των οργανισμών το οποίο χρηματοδοτείται από στρατηγικούς συνεργάτες και από ιδιώτες δωρητές δήλωσε

ότι η προμήθεια των αγαθών γίνεται από τα super market τα οποία έπειτα από παραγγελία της οργάνωσης συγκεντρώνουν και στέλνουν σε αυτήν τις κατάλληλες ποσότητες αγαθών. Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν με την βιβλιογραφία η οποία αναφέρει ως πιθανούς τρόπους προμήθειας την συλλογή αγαθών από δωρεές εθελοντών ή την διάθεση ενός χρηματικού ποσού των χρηματοδοτήσεων για την αγορά των κατάλληλων προϊόντων. Ως προς την αποθήκευση, το 80% των οργανισμών απάντησε ότι διαθέτουν μια ομάδα ατόμων, η οποία αποτελείται από σταθερά μέλη της οργάνωσης αλλά και από εθελοντές, που είναι υπεύθυνοι για την διαλογή των προϊόντων. Τα άτομα αυτά χωρίζουν τα προϊόντα ανά είδος και ανά κατηγορία ενώ στα ράφια υπάρχει και τοποθέτηση βάσει ημερομηνίας λήξης. Το υπόλοιπο 20% ετοιμάζει τυποποιημένες σακούλες αγαθών για κάθε άτομο ή οικογένεια στις ανάγκες της οποίας ανταποκρίνεται και συνεπώς η αποθήκευση δεν απαιτεί ιδιαίτερες διαδικασίες.

Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης έχουν δώσει την δυνατότητα στις φιλανθρωπικές οργανώσεις να ευαισθητοποιήσουν πολύ κόσμο ενημερώνοντας τον για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και καλώντας τον να συμμετέχει, έστω και κατά ένα μικρό ποσοστό, στην αντιμετώπιση αυτών. Συγκεκριμένα το 60% των οργανισμών στηρίζεται πάνω στην δυνατότητα αυτή έχοντας μεγάλη ανταπόκριση αφού η συλλογή των απαραίτητων αγαθών καλύπτεται αποκλειστικά από την συμμετοχή του κόσμου. Ενημερώνοντας λοιπόν για τις ανάγκες που έχουν προκύψει, έρχονται τα ίδια τα άτομα και παραδίδουν τα αγαθά στις οργανώσεις εντός του χρονικού ορίου που έχει τεθεί στην ιστοσελίδα των οργανισμών. Ο λόγος για τον οποίο πιθανώς να γίνεται απευθείας παράδοση στην οργάνωση είναι ότι οι ενημερώσεις απευθύνονται σε ένα μεγάλο εύρος ατόμων, καθώς αναρτούνται σε δημόσιες ιστοσελίδες, και η συλλογή των αγαθών από τον κάθε δωρητή ξεχωριστά θα επιβάρυνε τις οργανώσεις τόσο οικονομικά όσο και χρονικά. Το 40% των οργανώσεων αυτών διαθέτει και εναλλακτικό τρόπο προμήθειας των αγαθών αφού, όπως αναφέραμε, διοργανώνει ορισμένες δραστηριότητες ή εκδηλώσεις με σκοπό την συγκέντρωση των κατάλληλων πόρων. Αυτός ο τρόπος προμήθειας αντιστοιχεί σε οργανώσεις οι οποίες αναλαμβάνουν και καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Στήνοντας μια εκδήλωση σε ένα κεντρικό μέρος μίας πόλης δίνεται η ευκαιρία, αλλά και το κίνητρο, σε ένα μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων να συμμετέχει στην εκτέλεση του φιλανθρωπικού έργου. Από το υπόλοιπο 40% των οργανισμών που διαθέτει ένα χρηματικό ποσό των χρηματοδοτήσεων για την παραγγελία των κατάλληλων πόρων, το 20% έχει προσυπογράψει σύμβαση με τη γνωστή αλυσίδα super market Lidl. Οι οργανώσεις αυτές,

σύμφωνα με την δράση τους φαίνεται να εκτελούν ανθρωπιστικά έργα των οποίων οι ανάγκες είναι υπολογισμένες με ακρίβεια. Έτσι καταφέρνουν να αποφύγουν εσφαλμένες εκτιμήσεις, οι οποίες όπως αναφέρει και στη βιβλιογραφία επιβαρύνουν σημαντικά το συνολικό έργο της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Στην πέμπτη ερώτηση οι οργανώσεις κλήθηκαν να απαντήσουν αν διαθέτουν μέσα παρακολούθησης προκειμένου να βεβαιωθούν ότι έφτασαν στο προορισμό τους οι κατάλληλες ποσότητες αγαθών που είχαν συγκεντρώσει. Στην ερώτηση αυτή μόνο το 20% απάντησε θετικά, γεγονός που έρχεται σε αντίφαση με την βιβλιογραφία η οποία αναφέρει ότι η παρακολούθηση της πορείας κρίνεται απαραίτητη για ένα αποτελεσματικό ανθρωπιστικό έργο.

Αν και το μεγαλύτερο ποσοστό των οργανισμών απάντησε αρνητικά, φαίνεται από το ιστορικό που διαθέτουν ότι έχουν φέρει εις πέρας μια σειρά από επιτυχείς ανθρωπιστικές δράσεις χωρίς την χρησιμοποίηση μέσων παρακολούθησης. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η φύση του έργου που εκτελεί η κάθε οργάνωση δεν καθιστά απαραίτητα τέτοια μέσα. Συγκεκριμένα 40% του ποσοστού που απάντησε αρνητικά αφού δεχτεί αιτήσεις σύμφωνα με τις ανάγκες που έχουν προκύψει και συγκεντρώσει τα απαραίτητα αγαθά, καλεί στην οργάνωση τους δικαιούχους προκειμένου να τα παραλάβουν. Συνεπώς δεν εκτελεί μεταφορές των αγαθών από την οργάνωση προς τους αποδέκτες. Ενώ ένα 20% των οργανισμών δήλωσε ότι δεν διαθέτει μέσα παρακολούθησης καθώς την διαδικασία της μεταφοράς την εκτελούν οι ίδιοι οι υπεύθυνοι της διαδικασίας εφοδιασμού. Ωστόσο σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση η παρακολούθηση των αγαθών δεν αποσκοπεί μόνο στην ενημέρωση για το αν κατέφθασαν οι ακριβείς ποσότητες, αλλά ικανοποιεί και μία σειρά από άλλες δραστηριότητες που μειώνουν δραστικά το χρόνο ανταπόκρισης σε ένα ανθρωπιστικό έργο. Ένας πιθανός λόγος που οι οργανώσεις παραβλέπουν την εγκατάσταση μέσων παρακολούθησης είναι το κόστος με το οποίο θα επιβαρυνθεί η οργάνωση.

Η έκτη ερώτηση συγκέντρωσε τα ποσοστά των οργανώσεων που έχουν στην κατοχή τους αποθήκες και μεταφορικά μέσα. Το 40% απάντησε ότι διαθέτει δικούς του χώρους για την αποθήκευση αγαθών, ενώ στο υπόλοιπο 60% παραχωρούνται μέρη αποθήκευσης από άλλους φορείς ή οργανώσεις. Αντίστοιχα, μεταφορικά μέσα κατέχει μόνο το 40%, ενώ ένα 20% εκτελεί μεταφορές με εξωτερικούς συνεργάτες. Το υπόλοιπο 40% απάντησε αρνητικά στην ερώτηση αυτή.

Στις ημέρες μας το κάλεσμα για βοήθεια είναι διαρκές. Μία φυσική καταστροφή, το ξέσπασμα μίας ανθρωπιστικής κρίσης καθώς και η οικονομική κατάσταση που επικρατεί είναι μερικές μόλις από τις καταστάσεις που καθιστούν την ανθρωπιστική βοήθεια απαραίτητη. Προκειμένου οι φιλανθρωπικές οργανώσεις να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες που προκύπτουν από αυτές πρέπει πέρα από την οργάνωση να διαθέτουν και τις κατάλληλες υποδομές. Μια από της υποδομές αυτές, που κάθε οργάνωση οφείλει να διαθέτει, είναι οι αποθήκες. Όταν το κάλεσμα είναι διαρκές, η οργάνωση μπορεί να συγκεντρώσει μεγάλες ποσότητες αγαθών τις οποίες πρέπει να οργανώσει και να αποθηκεύσει με κατάλληλο τρόπο ώστε να μπορεί να τις χρησιμοποιήσει όπου κρίνεται αναγκαίο. Οι οργανώσεις που κατέχουν δικές τους αποθήκες φαίνεται να εκτελούν ένα διαρκές κάλεσμα για ορισμένα αγαθά ανεξαρτήτως αν έχουν αναλάβει κάποιο ανθρωπιστικό έργο εκείνη τη χρονική περίοδο. Στις υπόλοιπες οργανώσεις παραχωρείται μέρος για αποθήκευση από τον δήμο ή από άλλους φιλανθρωπικούς φορείς χωρίς κάποια χρηματική επιβάρυνση. Οι οργανώσεις αυτές, σύμφωνα με την δράση τους, γνωρίζουν εκ των προτέρων τις ακριβείς ποσότητες που θα συλλέξουν καθώς δεν ανταποκρίνονται σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και δεν υπάρχει διαρκές κάλεσμα για προμήθειες. Συνεπώς χρειάζονται έναν σχετικά περιορισμένο χώρο για την αποθήκευση αυτών των προμηθειών, τον οποίο και τους παραχωρούν κατά κύριο λόγο ανθρωπιστικοί φορείς με τους οποίους συνεργάζονται. Όσον αφορά τα μεταφορικά μέσα, το 40% των ερωτώμενων οργανισμών που απάντησε αρνητικά, δεν εκτελεί διανομές των αγαθών στους αποδέκτες αλλά απαιτείται φυσική παρουσία αυτών στην οργάνωση. Οι οργανώσεις αυτές ανταποκρίνονται σε ανάγκες άπορων οικογενειών το μεγαλύτερο ποσοστό των οποίων είναι ντόπιοι και η πρόσβαση τους στην οργάνωση είναι εύκολη. Ωστόσο μια από τις οργανώσεις που δεν έχει στην κατοχή της μεταφορικά μέσα ανέφερε ότι σε περίπτωση που λάβει αίτημα από μία οικογένεια η οποία λόγω οικονομικής κατάστασης ή απόστασης δεν μπορεί να έχει φυσική παρουσία στην οργάνωση, της αποστέλλεται ένα χρηματικό ποσό με σκοπό την κάλυψη των αναγκών της ή μέρος αυτού. Συνεπώς, παρά το γεγονός ότι οι οργανώσεις αυτές δεν διαθέτουν οχήματα για μεταφορές η συνεισφορά τους σε ανθρωπιστικά έργα είναι μεγάλη και εξίσου σημαντική με τις υπόλοιπες, γεγονός που έρχεται σε αντίθεση με την βιβλιογραφία η οποία αναφέρει ότι “χωρίς την λειτουργία της μεταφοράς η συγκέντρωση προμηθειών δεν έχει αξία για τον ευπαθή πληθυσμό”.

Στην έβδομη ερώτηση οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν για τον τρόπο με τον οποίο συντονίζονται όλοι οι εμπλεκόμενοι (δωρητές, πρακτορεία, τελικοί αποδέκτες) όταν το πρόβλημα χρήζει άμεσης βοήθειας. Το 60% των οργανισμών απάντησε ότι διαθέτουν εξειδικευμένα μέλη τα οποία είναι υπεύθυνα για την σωστή ενημέρωση και δράση όταν προκύψει κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Συντονίζουν όλα τα μέλη που εμπλέκονται στο ανθρωπιστικό έργο και ενημερώνουν συνεχώς την ιστοσελίδα τους σχετικά με τις καινούργιες ανάγκες που έχουν προκύψει ως προς τους πόρους αλλά και ως προς τον αριθμό των εθελοντών. Από την άλλη, ένα 20% απάντησε ότι λόγω του χαρακτήρα της οργάνωσης δεν αναλαμβάνει καταστάσεις έκτακτης ανάγκης αλλά σε περίπτωση που διαθέτει τις απαραίτητες προμήθειες βοηθάει άλλους ανθρωπιστικούς οργανισμούς για την αντιμετώπιση αυτών ενισχύοντας τους με τους κατάλληλους πόρους. Ενώ το τελευταίο 20% των ερωτώμενων εφαρμόζει μια πιο τυποποιημένη διαδικασία και σε περίπτωση που κάποιοι αποδέκτες χρειάζονται άμεση βοήθεια υπάρχουν ορισμένες προμήθειες τις οποίες διατηρεί σε αποθήκες ώστε να έχει την δυνατότητα να ανταποκριθεί σχετικά άμεσα επισπεύδοντας την διαδικασία εφοδιασμού.

Σε έκτακτη ανάγκη μπορεί να βρίσκεται μια χώρα έπειτα από μία φυσική ή ανθρωπιστική καταστροφή που έχει ξεσπάσει, είτε ένα πλήθος οικογενειών ή ατόμων που λόγω της οικονομικής κατάστασης δεν διαθέτουν τα προς το ζην. Οι φιλανθρωπικοί οργανισμοί αλλά και οι ΜΚΟ οι οποίοι δέχονται αιτήματα, είτε ζητείται η συμβολή τους στην αντιμετώπιση αυτών των καταστάσεων, πρέπει να είναι κατάλληλα οργανωμένοι ώστε να καταφέρουν να ανταποκριθούν στις ανάγκες που προκύπτουν. Η σωστή οργάνωση αναφέρεται και στον σωστό συντονισμό όλων των μελών. Το ποσοστό δυσκολίας αντιμετώπισης μια κατάστασης έκτακτης ανάγκης εξαρτάται εν μέρει και από το ποσοστό των ατόμων που εμπλέκονται στην διαδικασία εφοδιασμού. Όσο λιγότερα είναι τα μέλη που συμβάλουν στην διαδικασία αυτή, τόσο πιο εύκολο είναι για τον οργανισμό να ανταπεξέλθει στις ανάγκες χωρίς καθυστερήσεις. Άλλωστε μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης χρειάζεται άμεση ανταπόκριση και ο λάθος χειρισμός μπορεί να στοιχίσει πολλές ανθρώπινες ζωές. Το 60% των οργανισμών, όπως αναφέραμε απάντησε ότι διαθέτει εξειδικευμένα μέλη για τον συντονισμό της όλης διαδικασίας. Μόλις οι οργανισμοί αυτοί ενημερωθούν για την κατάσταση που έχει προκύψει μέσω των μέσων μαζικής ενημέρωσης/ διαδικτύου ή αφού λάβουν αίτημα για βοήθεια από τον ευπαθή πληθυσμό, ξεκινάει η διαδικασία του συντονισμού. Η αντιμετώπιση πρέπει να είναι άμεση αλλά οι ανάγκες που υπάρχουν πιθανώς να μην έχουν διευκρινιστεί. Η ομάδα

συντονισμού, που διαθέτει η κάθε μία από αυτές τις οργανώσεις, είναι υπεύθυνη για την ενημέρωση του site του οργανισμού σχετικά με το συμβάν που έχει προκύψει σχετικά με τον αριθμό των εθελοντών που έχουν ανάγκη αλλά και το είδος και την ποσότητα των αγαθών που κρίνουν ως αναγκαία, σύμφωνα με παρόμοιες καταστάσεις που έχουν αντιμετωπίσει στο παρελθόν. Η συμμετοχή των εθελοντών είναι μεγάλη και βάσει της χρόνιας λειτουργίας που διαθέτουν υπάρχουν και εθελοντές με σταθερή συμμετοχή. Ένας από τους οργανισμούς αυτούς ανέφερε ότι στέλνει SMS στην υπάρχουσα βάση εθελοντών που διατηρεί με σκοπό την ταχύτερη ενημέρωσή τους. Μόλις λοιπόν συγκεντρωθεί ο κατάλληλος αριθμός εθελοντών, ο οποίος εξαρτάται από την έκταση και την ένταση της καταστροφής, η ομάδα κάνει καταμερισμό της εργασίας και οργανώνει τα δρομολόγια για τις μεταφορές, όπου υπάρχει αυτή η λειτουργία. Υπάρχει συνεχής ενημέρωση του site με τις ανάγκες που προκύπτουν και ένα διαρκές κάλεσμα για βοήθεια μέχρι να ολοκληρωθεί το έργο επιτυχώς. Όπως άλλωστε αναφέρεται και στην βιβλιογραφία, σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης τα αιτήματα είναι διαρκώς μεταβαλλόμενα και η σωστή και έγκαιρη ενημέρωση μεταξύ των μελών καθορίζει την αποτελεσματικότητα του ανθρωπιστικού έργου. Από την άλλη ένα 20% των οργανισμών εκτελεί διαφορετική διαδικασία συντονισμού όταν προκύπτει κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Συγκεκριμένα, ο οργανισμός αυτός δέχεται τηλεφωνήματα από οικογένειες που βρίσκονται σε ανάγκη και αφού πληρούν ορισμένες προϋποθέσεις, κάνουν εγγραφή στον οργανισμό και λαμβάνουν ανά χρονικά διαστήματα τυποποιημένες σακούλες με τα απαραίτητα αγαθά. Σε περίπτωση όμως που κάποια από τις οικογένειες χρειάζεται άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες της, ο οργανισμός διατηρεί ένα απόθεμα ασφαλείας για κάθε ένα από τα αγαθά που περιλαμβάνει η σακούλα αποστολής. Ο τρόπος αυτός συμφωνεί με την βιβλιογραφία η οποία αναφέρει ότι το απόθεμα ασφαλείας είναι κατάλληλο για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης καθώς δεν υπάρχει αναμονή για συγκέντρωση των απαραίτητων αγαθών.

Οι περισσότερες ανθρωπιστικές οργανώσεις για την επίτευξη του έργου που έχουν αναλάβει στηρίζονται, αν όχι εξ'ολοκλήρου, εν μέρει στην συμβολή του κόσμου. Εθελοντές που προσφέρουν βοήθεια, δωρεές αγαθών στον οργανισμό αλλά και χρηματοδοτήσεις που δέχονται από άλλους οργανισμούς είναι πράξεις τις οποίες ένας ανθρωπιστικός οργανισμός δεν μπορεί να θεωρήσει δεδομένες. Στην όγδοη ερώτηση ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να απαντήσουν τι συμβαίνει σε περίπτωση περιορισμού φυσικών ή ανθρωπιστικών πόρων. Το 60% των οργανισμών απάντησε ότι η ανταπόκριση

του κόσμου είναι μεγάλη καθώς υπάρχει έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τον αριθμό των ατόμων που θα χρειαστούν ενώ επιπλέον κάποιοι από τους οργανισμούς διαθέτουν μια βάση δεδομένων με εθελοντές που συμβάλουν σταθερά σε δικές τους αποστολές και τους καλούν μόλις προκύψει ανάγκη. Οι οργανισμοί αυτοί απάντησαν ότι σε περιπτώσεις περιορισμού φυσικών πόρων, αν δηλαδή δεν έχουν συγκεντρωθεί τα απαραίτητα τρόφιμα, είδη ρουχισμού ή και είδη προσωπικής φροντίδας, δεν έχουν ορίσει κάποιες διαδικασίες τις οποίες και ακολουθούν προκειμένου να φτάσουν τις επιθυμητές ποσότητες, αλλά διανέμουν όσο αγαθά έχουν ήδη συγκεντρώσει. Από το υπόλοιπο 40%, ένα 20% διαθέτει μόνιμα και εξειδικευμένα μέλη για την διαδικασία του εφοδιασμού ενώ το υπόλοιπο ποσοστό χρησιμοποιεί συνδυαστικά με τα σταθερά μέλη, περιορισμένο αριθμό εθελοντών για την κάθε αποστολή. Συνεπώς οι οργανώσεις αυτές δεν έρχονται αντιμέτωπες με περιπτώσεις περιορισμού ανθρωπιστικών πόρων καθώς η συμβολή των εθελοντών στα έργα τους δεν αποτελεί βασική προϋπόθεση εκτέλεσης της αποστολής. Στις περιπτώσεις περιορισμού των φυσικών πόρων κάθε μια από τις οργανώσεις αντιδράει διαφορετικά. Το 20% των οργανώσεων στις περιπτώσεις περιορισμού των φυσικών πόρων διαθέτει αποθέματα ασφαλείας από τα οποία συμπληρώνει τις ποσότητες που δεν κατάφεραν να συλλεχθούν, ενώ σε περιπτώσεις που και το απόθεμα ασφαλείας δεν καλύπτει το ποσοστό των αναγκών που πρέπει να συγκεντρωθεί, η οργάνωση μπορεί να διαθέσει ένα χρηματικό ποσό που αντιστοιχεί στην αγορά των πόρων που βρίσκονται σε έλλειψη. Το υπόλοιπο 20% των οργανισμών δεν εκτελεί κάποιες διαδικασίες αλλά παρέχει τα αγαθά την χρονική στιγμή που τα έχει συγκεντρώσει.

Η έλλειψη ανθρώπινων πόρων είναι επίσης ένα από τα πάγια προβλήματα με τα οποία μπορεί να έρθουν αντιμέτωπες οι ανθρωπιστικές αλυσίδες εφοδιασμού. Οι τρόποι αντιμετώπισης διαφέρουν ανάλογα με τον χαρακτήρα αλλά και το έργο που έχει να ολοκληρώσει η κάθε αλυσίδα. Το 60% των οργανώσεων δήλωσε ότι η συμμετοχή του κόσμου είναι μεγάλη και συνεπώς δεν έχουν υπάρξει περιπτώσεις που να μην έχει συγκεντρωθεί ο κατάλληλος αριθμός εθελοντών. Οι οργανισμοί αυτοί λόγω της συμβολής τους σε ένα μεγάλο αριθμό ανθρωπιστικών έργων διαθέτουν ένα εμπλουτισμένο ιστορικό και μια σωστή οργάνωση όσον αφορά την διαχείριση της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού. Ενημερώνουν εγκαίρως, μέσω της ιστοσελίδας που διαθέτουν, για τον αριθμό των εθελοντών που χρειάζονται καθώς και για τις πιθανές εργασίες που πρόκειται να υλοποιήσουν, ενώ επιπλέον διαθέτουν και μία λίστα εθελοντών που συμμετέχουν σε μεγάλο ποσοστό των έργων τους και με τους οποίους

μπορούν να επικοινωνήσουν μέσω SMS για περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης. Όσο για τον περιορισμό των φυσικών πόρων οι οργανώσεις αυτές δεν διαθέτουν κάποιο απόθεμα ασφαλείας που θα μπορούσε να λειτουργήσει συμπληρωματικά αλλά αποστέλλουν τις ποσότητες των αγαθών που έχουν συγκεντρώσει ασχέτως αν καλύπτουν μικρό μέρος των αναγκών που έχουν προκύψει. Προκειμένου να συγκεντρωθούν οι απαραίτητες ποσότητες οι οργανώσεις εκτελούν μια σειρά από διαδικασίες οι οποίες πέρα από αρκετό χρόνο απαιτούν και αρκετές διαδικασίες ώστε να συλλεχθούν και να αποθηκευτούν κατάλληλα. Συνεπώς στέλνουν τις ποσότητες αυτές εφόσον καλύπτουν έστω και ένα κομμάτι των αναγκών κάτι το οποίο είναι ανακουφιστικό για τον ευπαθή πληθυσμό που βρίσκεται σε ανάγκη. Στο υπόλοιπο 40% των οργανισμών υπάρχουν κάποια σταθερά μέλη τα οποία αναλαμβάνουν τις διαδικασίες εφοδιασμού. Για τους οργανισμούς αυτούς οι εθελοντές παρέχουν μια παραπάνω βοήθεια αλλά δεν εξαρτάται η αποτελεσματικότητα του έργου από το ποσοστό συμβολής τους. Έτσι σε περιπτώσεις περιορισμού των ανθρωπιστικών πόρων η διαδικασία εφοδιασμού εκτελείται κανονικά χωρίς εμπλοκές. Το 20% των οργανισμών αυτών σε περίπτωση περιορισμού των φυσικών πόρων εκτελεί τον ίδιο τρόπο που αναφέρει και η βιβλιογραφική ανασκόπηση, αυτόν της αξιοποίησης του αποθέματος ασφαλείας. Ο τρόπος αυτό προϋποθέτει σωστή οργάνωση και μεγάλη προσοχή αλλά δίνει την λύση σε περιπτώσεις που δεν έχουν συλλεχθεί τα απαραίτητα αγαθά ή και σε περιπτώσεις που έχει προκύψει κατάσταση έκτακτης ανάγκης και πρέπει να υπάρξει άμεση ανταπόκριση. Ο ίδιος μάλιστα οργανισμός σε περιπτώσεις που το απόθεμα ασφαλείας δεν καλύπτει το ποσοστό αναγκών ή σε περίπτωση που τα άτομα σε ανάγκη δεν έχουν την δυνατότητα παραλαβής των αγαθών από την οργάνωση διαθέτει ένα χρηματικό ποσό αντίστοιχο με το ποσό των αγαθών που έχουν ανάγκη. Από την άλλη το 20% των οργανισμών δήλωσε ότι δεν αντιμετωπίζει καταστάσεις περιορισμού φυσικών πόρων αλλά διαθέτει τις κατάλληλες ποσότητες την χρονική στιγμή που τις έχει συγκεντρώσει. Ο οργανισμός αυτός συγκεντρώνει ποσότητες αγαθών σύμφωνα με τα αιτήματα που έχει δεχτεί και μόλις τις συγκεντρώσει ορίζει μία ημέρα παραλαβής από τους δικαιούχους. Συνεπώς λειτουργεί σε ένα περιβάλλον όπου οι συνθήκες και τα αιτήματα είναι γνωστά εκ των προτέρων και οι περιπτώσεις περιορισμού φυσικών πόρων οφείλονται κατά κύριο λόγο στην συμβολή περισσότερων ατόμων στις συγκεκριμένες παροχές που παρέχει η οργάνωση και όχι στην δυσκολία του οργανισμού να συγκεντρώσει τις απαραίτητες ποσότητες. Παρά το γεγονός ότι συμπληρωματικά στα αγαθά που έχει συγκεντρώσει μπορεί να δεχθεί επιπλέον δωρεές από εθελοντές, ο οργανισμός δεν διαθέτει στοκ προϊόντων για την διατήρηση αποθέματος ασφαλείας. Έτσι

σε περίπτωση έλλειψης οι οικογένειες μπορούν να ενημερώσουν σχετικά με τις ανάγκες τους και να παραλάβουν τις κατάλληλες ποσότητες έπειτα από ένα μικρό χρονικό διάστημα, συνήθως της μίας εβδομάδας.

Στην ένατη και τελευταία ερώτηση οι οργανισμοί ρωτήθηκαν αν κατά την ολοκλήρωση του έργου που έχουν αναλάβει μετράνε την αποτελεσματικότητα αυτού καθώς και αν χρησιμοποιούν κάποιους δείκτες μέτρησης. Στην ερώτηση αυτή το σύνολο των οργανισμών (100%) απάντησε ότι δεν διαθέτει μέσα προκειμένου να μετρήσει την αποδοτικότητα ή την αποτελεσματικότητα των αποστολών που φέρνουν εις πέρας, ενώ επιπλέον δεν χρησιμοποιούν δείκτες μέτρησης της απόδοσης της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού που διαθέτουν.

Το αποτέλεσμα αυτής της ερώτησης ήταν κάτι το απρόσμενο, καθώς σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση τα κατάλληλα συστήματα μέτρησης της απόδοσης είναι απαραίτητα για κάθε ανθρωπιστικό οργανισμό καθώς καθορίζουν σε ένα μεγάλο βαθμό την επιτυχή λειτουργία της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού που διαθέτουν. Μέσω των συστημάτων αυτών δίνεται η δυνατότητα στους οργανισμούς να εντοπίσουν τα πιθανά αίτια που οδήγησαν στην δυσλειτουργία της αλυσίδας εφοδιασμού και στην συνέχεια να τα αντιμετωπίσουν. Κάθε ανθρωπιστικός οργανισμός αναλαμβάνοντας μία αποστολή θέτει ορισμένους στόχους. Αν οι στόχοι ολοκληρωθούν επιτυχώς, η οργάνωση καταγραφεί την στρατηγική που ακολούθησε κατά την λειτουργία του εφοδιασμού προκειμένου να την μιμηθεί σε επόμενες παρόμοιες αποστολές. Τι συμβαίνει όμως στην περίπτωση που τα αποτελέσματα αποκλίνουν σε ένα μεγάλο βαθμό από τους στόχους που τέθηκαν κατά την λειτουργία της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού; Οι οργανώσεις οι οποίες δεν διαθέτουν τα συστήματα ώστε να περιορίσουν τις πιθανές αιτίες των αποκλίσεων πρέπει να ελέγξουν ολόκληρη την δομή της αλυσίδας εφοδιασμού προκειμένου να εστιάσουν και να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα. Αυτό απαιτεί μια σειρά από χρονοβόρες διαδικασίες που αν οδηγήσουν σε εσφαλμένο αποτέλεσμα πρέπει να επαναληφθούν από την αρχή. Ωστόσο το σύνολο των ερωτηθέντων οργανώσεων δεν διαθέτει τα συστήματα αυτά. Ο έλεγχος της αποτελεσματικότητας που εφαρμόζουν γίνεται κατά κύριο λόγο στο τέλος του έτους όπου συγκεντρώνουν τον αριθμό των αποστολών που φέραν εις πέρας καθώς και τα αιτήματα που δέχτηκαν για βοήθεια και τα συγκρίνουν με τα δεδομένα των προηγούμενων ετών. Έτσι ανιχνεύουν αν ο οργανισμός ακολουθεί ανοδική ή καθοδική πορεία βάσει της απήχησης που έχει στον ευπαθή πληθυσμό, παραλείποντας όμως τις αιτίες που οδήγησαν στα αποτελέσματα αυτά.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Συνοψίζοντας, βάσει των απαντήσεων που συλλέχθηκαν από τους ερωτώμενους οργανισμούς φαίνεται ότι η αποτελεσματικότητα μιας ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού δεν στηρίζεται σε ένα συγκεκριμένο μοτίβο. Κάθε ένας από τους ανθρωπιστικούς οργανισμούς που ρωτήθηκαν έχει εκτελέσει ένα μεγάλο αριθμό έργων επιτυχώς, στηριζόμενος κατά κύριο λόγο στην σωστή διαχείριση της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού. Κατά την σύγκριση όμως των απαντήσεων που συλλέχθηκαν από το ερωτηματολόγιο φαίνεται ότι ο κάθε ανθρωπιστικός οργανισμός κάνει διαφορετική χρήση της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού καταλήγοντας στο ίδιο αποτέλεσμα, την διάσωση ανθρωπίνων ζώων.

Η βοήθεια που παρέχει ένας φιλανθρωπικός οργανισμός διαφέρει ανάλογα με τις συνθήκες που έχει να αντιμετωπίσει, το ποσοστό των ανθρώπων που θέλει να εξυπηρετήσει, τον χαρακτήρα έκτακτου ή επείγοντος που έχει να διαχειρισθεί, αλλά και τον χαρακτήρα που ο ίδιος έχει υιοθετήσει στο πέρασμα του χρόνου. Η έρευνα ανέδειξε τη προσαρμοστικότητα που πρέπει να χαρακτηρίζει τη δομή και τις δράσεις (περιλαμβάνοντας και αυτή των Logistics) κάθε ΜΚΟ προκειμένου να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά και οικονομικά σε δυναμικά μεταβαλλόμενες απαιτήσεις. Οι οργανισμοί που συνεργάστηκαν στην διαδικασία της έρευνας κοινό σημείο έχουν τη πρόθεση τους να υποστηρίξουν ανθρώπους σε ανάγκη ή / και σε κίνδυνο και να απαλύνουν τον ανθρώπινο πόνο. Διαφέρουν ωστόσο μεταξύ τους τόσο στον χαρακτήρα όσο και στις διεργασίες που εκτελούν προκειμένου να προσφέρουν μια επιτυχή ανθρωπιστική βοήθεια. Ο χαρακτήρας μιας οργάνωσης επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τον τρόπο διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας που διαθέτει και κατ' επέκταση τον τρόπο λειτουργίας της οργάνωσης αυτής. Βάσει των απαντήσεων που συγκεντρώθηκαν στην παραπάνω έρευνα μπορούμε να διακρίνουμε δύο ειδών ανθρωπιστικές οργανώσεις. Αυτές που ανταποκρίνονται σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και αυτές που κατά κύριο λόγο υπηρετούν τακτικές, επαναλαμβανόμενες, προβλέψιμες ανάγκες. Χωρίς να υποβιβάζεται η σημαντικότητα και η δυσκολία του έργου κάθε μιας από αυτές, οι ανθρωπιστικές οργανώσεις που έρχονται αντιμέτωπες με καταστάσεις έκτακτης ανάγκης φαίνεται να διατηρούν ένα πιο

οργανωμένο σύστημα εφοδιασμού. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι για να μπορεί μια οργάνωση να αναλάβει και να ολοκληρώσει επιτυχώς ανθρωπιστικά έργα, υπό άγνωστες συνθήκες πρέπει να έχει τη κατάλληλη οργάνωση και τα απαραίτητα μέσα. Τα μέσα αυτά αναφέρονται κυρίως σε οχήματα, αποθήκες ή ακόμα και στη σταθερή συνεργασία με εξειδικευμένο προσωπικό ενώ σημαντική είναι και η διαρκής ενημέρωση των media που διαθέτουν οι οργανώσεις αυτές μέσω των οποίων προσελκύουν εθελοντές, δωρεές καθώς και χρηματοδοτήσεις.

Παρ' όλες όμως τις λειτουργικές διαφορές που εντοπίστηκαν ανάμεσα στους οργανισμούς υπήρξαν ορισμένα στοιχεία κοινά για όλους. Η έλλειψη αξιοποίησης της τεχνολογίας είναι ένα από τα στοιχεία αυτά. Πέρα από την δημιουργία και την διατήρηση ιστοσελίδων σχετικών με το έργο της κάθε οργάνωσης, δεν υπάρχει καμία επαφή με τα μέσα που προσφέρει η τεχνολογία. Τα μέσα αυτά αναπτύχθηκαν τα τελευταία έτη, με σκοπό την διευκόλυνση του έργου της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού. Συστήματα που παρέχουν πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο ή υπολογίζουν την ζήτηση βάση της έκτασης της καταστροφής είναι μερικά μόνο από τα συστήματα που καμία από τις οργανώσεις που ρωτήθηκαν δεν διαθέτει. Το γεγονός αυτό πιθανώς να οφείλεται στο ότι δεν υπάρχει η απαραίτητη χρηματοδότηση για την εγκατάσταση αυτών ή η απαραίτητη τεχνογνωσία υποστήριξης και χρήσης των συστημάτων από τα μέλη, ιδίως τα περιστασιακά και εθελοντικά, που συμβάλλουν στις διαδικασίες εφοδιασμού. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ανθρωπιστικών οργανισμών χρησιμοποιούν εθελοντές για την εκτέλεση των διαδικασιών αυτών, οι οποίοι δεν διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις για την σωστή χρήση επιτηδευμένων συστημάτων ενώ ταυτόχρονα δεν τους παρέχεται εκπαίδευση από την οργάνωση καθώς η παραμονή τους σε αυτή είναι πολύ σύντομη.

Ταυτόχρονα, το σύνολο των οργανισμών απάντησε ομόφωνα ότι δεν διαθέτει συστήματα – λογισμικά – μέτρησης της απόδοσης της ανθρωπιστικής εφοδιαστικής αλυσίδας που διαχειρίζονται αλλά ούτε εφαρμόζουν δείκτες μέτρησης αυτής. Ο υπολογισμός της αποτελεσματικότητας ενός ανθρωπιστικού έργου είναι σχεδόν ακατόρθωτος καθώς υπάρχουν διαρκώς μεταβαλλόμενοι παράγοντες. Με την χρήση των συστημάτων αυτών όμως δίνεται η δυνατότητα στους οργανισμούς να εντοπίσουν και να επιλύσουν το σημείο της ανθρωπιστικής αλυσίδας εφοδιασμού που επηρεάζει την απόδοση της αρνητικά. Ωστόσο μέσω της τηλεφωνικής επικοινωνίας με τους οργανισμούς έγινε αντιληπτό ότι οι περισσότεροι οργανισμοί δεν ήταν καν ενήμεροι για την ύπαρξη των συστημάτων αυτών.

Η υλοποίηση μίας έρευνας που θα πετύχει τη συλλογή πολύ μεγαλύτερου αριθμού απαντήσεων ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται στη Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας ή και σε ολόκληρη την Ελλάδα θα επιτρέψει μία αναλυτικότερη και πιο τεκμηριωμένη καταγραφή απαντήσεων στα παραπάνω ερωτήματα, επιτρέποντας και τη δημιουργία ενός τυπολόγιου των ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται στη χώρα προκειμένου να γίνει σαφέστερος ο έλεγχος του βαθμού και του τρόπου αξιοποίησης των ανθρωπιστικών Logistics από τους φορείς κάθε κατηγορίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Ερωτηματολόγιο

1. Τα άτομα που συμμετέχουν στην διαδικασία εφοδιασμού, περνάνε από κάποια εκπαίδευση προκειμένου να εξειδικευτούν ή μπορεί να γίνει οποιοσδήποτε ενεργό μέλος;
2. Πώς αποφασίζεται η συμμετοχή σε μία δράση; Δέχετε κάποια ενημέρωση για το συμβάν που έχει προκύψει και κάποιο αίτημα συμμετοχής ή από μόνοι σας ζητάτε να συμμετέχετε;
3. Είστε σε επαφή και σε συνεργασία με άλλες ΜΚΟ; Και αν ναι, συνεκτιμάται και επιμερίζεται την παρέμβαση σας;
4. Ποιος είναι ο τρόπος που προμηθεύεστε και αποθηκεύεται τις προμήθειες σας;
5. Διαθέτετε εργαλεία παρακολούθησης προκειμένου να βεβαιωθείτε ότι έφτασαν οι ακριβής ποσότητες αγαθών που συγκεντρώσατε, στις περιοχές που χρήζουν άμεσης βοήθειας;
6. Έχετε στην κατοχή σας αποθήκες και μεταφορικά μέσα ή χρησιμοποιείται εξωτερικούς συνεργάτες; Αν ναι, οι εξωτερικοί συνεργάτες είναι εθελοντές ή επαγγελματίες;
7. Με ποιόν τρόπο συντονίζονται όλοι οι εμπλεκόμενοι (δωρητές, πρακτορεία, τελικοί αποδέκτες) όταν το πρόβλημα χρήζει άμεσης βοήθειας;
8. Τι συμβαίνει σε περίπτωση περιορισμού φυσικών και ανθρωπιστικών πόρων; Αν δηλαδή δεν συλλεχθούν τα απαραίτητα ρούχα, τρόφιμα, είδη προσωπικής φροντίδας και αν δεν υπάρχει καταρτισμένο άμεσα διαθέσιμο προσωπικό;
9. Όταν ολοκληρωθεί το έργο σας μετράτε την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα αυτού; Αν ναι, χρησιμοποιείται κάποιους δείκτες μέτρησης;

Λίστα συμμετεχόντων οργανισμών

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
Αγάπη χωρίς σύνορα	Ηρώ Κουρμπάση	6972377271	30 Ιουνίου 2019
Χ.Α.Ν.Θ	Αρίστη Τζώνη	2316001000	10 Ιουλίου 2019
Ο τόπος μου	Γκούντας Ευάγγελος	6986644222	29 Ιουλίου 2019
Κοινωνικό παντοπωλείο Ευαγγελικής εκκλησίας	Βαρυτιμήδης Άκης	6972016429	5 Αυγούστου 2019
Βενιαμίν	Νίκος Παπαδόπουλος	2351022005	30 Ιουλίου 2019

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση

Βιβλία

Christopher M., 2011. Logistics & supply chain management, Fourth edition. Pearson Education Limited. Great Britain.

Ghiani G. & Laporte G. & Musmanno R., 2013. Introduction to logistics systems management, Second Edition. The Wiley Series in Operations Research and Management Science. United Kingdom: John Wiley & Sons.

Kovács G. & Spens K. & Moshtari M., 2018. The Palgrave Handbook of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management. Springer Nature. United Kingdom: Palgrave Macmillan.

Klumpp M. & Leeuw S. & Regattieri A. & Souza R., 2015. Humanitarian Logistics and Sustainability. Lecture Notes in Logistics. Switzerland: Springer.

Rushton A. & Croucher P. & Baker P., 2006. The handbook of logistics and distribution management, Third edition. London and Philadelphia: Kogan Page.

Sahay B.S. & Gupta S. & Menon V.C., 2016. Managing Humanitarian Logistics. Springer Proceedings in Business and Economics. India: Springer.

Sheikh Z. & Rana S., 2014. The Role of Logistics Service Providers in Supply Chain Performance Management: A comprehensive Literature Review. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences.

Tomasini R. & Wassenhove L.V., 2009. HUMANITARIAN LOGISTICS. INSEAD Business Press Series. Great Britain: Palgrave Macmillan.

Snow J. etc., 2011. *The Logistics Handbook: A Practical Guide for the Supply Chain Management of Health Commodities*, USAID | DELIVER PROJECT from the American people. Arlington.

Zeimpekis V. & Ichoua S. & Minis I., 2013. *Humanitarian and Relief Logistics, Research Issues Case Studies and Future Trends*. Operations Research/Computer Science Interfaces Series. New York: Springer.

Ηλεκτρονικά άρθρα

Douglas L., 2004. The eight essential supply chain management, Supply chain management review. No 8, pp 18-26. Διαθέσιμο στο: https://www.researchgate.net/publication/282851860_Douglas_M_Lambert_The_Eight_Essential_Supply_Chain_Management_Processes_Supply_Chain_Management_Review_Vol_8_No_6_2004_pp_18-26

HELP Logistics, A programme of the Kuehne Foundation 2019. Supply Chain in the Humanitarian Context. Διαθέσιμο στη: https://www.youtube.com/channel/UCK_45Y72jWZCBvQpGA4uaiw

Vega D. & Roussat C., 2015. Humanitarian logistics: The role of logistics service providers. Article in *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 45 Issue: 4, pp.352-375. Διαθέσιμο στη: <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-12-2014-0309>

Ελληνική

Βλάχου Φ. & Μπαρούτσου Φ., 2006. Διπλωματική εργασία – «Το δίκαιο των εταιριών (εταιρικό δίκαιο) & τρόποι άσκησης επιβολής του στις Α.Ε. και ΕΠΕ. Λειτουργία και έλεγχος των ανώτερο εταιριών. Το φαινόμενο της Ευρωπαϊκής εταιρίας. ΤΕΙ Ηπείρου.

Κίτσιος Σ., 2009. Διπλωματική εργασία - « Ανθρωπιστική βοήθεια και εφοδιασμός. Οργάνωση, επιχειρήσεις και πληροφοριακά συστήματα». Πανεπιστήμιο Πειραιώς και Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο.

Κούτσου Α., 2013. Διπλωματική εργασία – Η τεχνολογία της εφοδιαστικής αλυσίδας ανθρωπιστικής βοήθειας. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Μπιάλας Χ. & Στεφάνου Κ., 2014. Εισαγωγή στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, θεωρητική προσέγγιση και βέλτιστες πρακτικές. Θεσσαλονίκη.

Σερτζετάκη Κ., 2013. Πτυχιακή εργασία - « Logistics και εφοδιαστική αλυσίδα σε μία επιχείρηση». ΤΕΙ Κρήτης.

Τουλγερίδου Θ., 2016. Πτυχιακή εργασία - « Διερεύνηση της δυνατότητας ανάπτυξης μίας εφοδιαστικής αλυσίδας περισσευόμενου φαγητού. Μελέτη περίπτωσης σε εστιατόρια και μονάδες μαζικής εστίασης στην περιοχή της Θεσσαλονίκης». ΑΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας παράρτημα Κατερίνης.

Τουμλέλη Γ., 2015. Διπλωματική εργασία - « Refugee logistics ». Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

Πηγές από το διαδίκτυο

Αγάπη χωρίς σύνορα, 2018. Αγάπη χωρίς σύνορα, εθελοντές Θεσσαλονίκης. Διαθέσιμο στο: <http://volunteers-thessaloniki.blogspot.com/2018/>.

Βενιαμίν, 2019. Βενιαμίν, σύλλογος φροντίδας παιδιών. Διαθέσιμο στο: <https://benjaminorphans.com/index.html>.

Κοινωνικό Παντοπωλείο Ευαγγελικής εκκλησίας, 2019. Perichoresis, embracing the spirit of the inclusion. Διαθέσιμο στο: <https://www.perichoresis.ngo/gr/jobs/>.

Ο τόπος μου, 2019. Ομάδα εθελοντικής δράσης Ν.Πιερίας. Διαθέσιμο στο: <http://www.otoposmou.gr/>.

Χ.Α.Ν.Θ., 2019. Εθελοντισμός και κοινωνικές δράσεις. Διαθέσιμο στο: <http://old.ymca.gr/ethelontismos-programmata-drasesis/ethelontismos/programs>