JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (131)
2026-1-26

بحث بعنوان

دور الموظف الإداري في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي

The role of administrative staff in improving institutional performance efficiency

نمر كريم محمد الشراتحه

Nimer Karim Muhammad Al-Shartah

إداري

Administrative

بلدية الأشعري

قضاء أذرح، محافظة معان

المملكة الأردنية الهاشمية

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (131)
2026-1-26

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على دور الموظف الإداري في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات، باعتباره أحد العناصر الأساسية في دعم العملية الإدارية وضمان سير العمل بانتظام وفاعلية. وتتبع أهمية البحث من الدور الحيوي الذي يؤديه الموظف الإداري في تنظيم الأعمال، وتنسيق الجهود بين الأقسام، وتسهيل الإجراءات الإدارية بما يحقق الأهداف المؤسسية.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعراض المفاهيم النظرية المتعلقة بالوظيفة الإدارية، وتحليل مهام الموظف الإداري، وبيان أثر أدائه على كفاءة العمل المؤسسي. كما تناول البحث أبرز التحديات التي تواجه الموظف الإداري، مثل ضغط العمل، وضعف التدريب، وقلة التحفيز الوظيفي، وانعكاس ذلك على مستوى الأداء.

وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج، من أهمها أن كفاءة الموظف الإداري تسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الإدارية، وتسريع إنجاز المعاملات، وتعزيز الانضباط والتنظيم داخل المؤسسة. كما أظهرت النتائج أن الاستثمار في تدريب الموظفين الإداريين وتطوير مهاراتهم الإدارية والتقنية يؤدي إلى رفع مستوى الأداء وزيادة الرضا الوظيفي.

وأوصى البحث بضرورة الاهتمام بتأهيل الموظف الإداري، وتوفير بيئة عمل داعمة، واعتماد أساليب إدارية حديثة، لما لذلك من أثر إيجابي في تحسين كفاءة الأداء وتحقيق التميز المؤسسي.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (131)
2026-1-26
https://jaspss.com

ABSTRACT

This research aims to highlight the role of administrative staff in improving performance efficiency within institutions, as they are one of the key elements in supporting the administrative process and ensuring that work runs smoothly and effectively. The importance of the research stems from the vital role that administrative staff play in organizing work, coordinating efforts between departments, and facilitating administrative procedures to achieve institutional goals.

The research relied on a descriptive analytical approach by reviewing theoretical concepts related to the administrative function, analyzing the tasks of administrative staff, and demonstrating the impact of their performance on institutional work efficiency. The research also addressed the most prominent challenges facing administrative employees, such as work pressure, poor training, lack of job motivation, and the impact of these factors on performance levels.

The research reached a number of conclusions, the most important of which is that the efficiency of administrative employees directly contributes to improving the quality of administrative services, speeding up the completion of transactions, and enhancing discipline and organization within the institution. The results also showed that investing in the training of administrative employees and developing their administrative and technical skills leads to higher performance and increased job satisfaction.

The research recommended the need to focus on training administrative staff, providing a supportive work environment, and adopting modern management methods, as this has a positive impact on improving performance efficiency and achieving institutional excellence.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (131)
2026-1-26

المقدمة:

تُعد الإدارة من الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات الحديثة، إذ تمثل الأداة الرئيسة لتنظيم الموارد البشرية والمادية وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية. ويُعد الموظف الإداري عنصرًا محوريًا في المنظومة الإدارية، لما يؤديه من دور مهم في تنظيم العمل، وتنسيق الإجراءات، وضمان حسن سير العمليات الإدارية داخل المؤسسة.

وتبرز أهمية الموظف الإداري في كونه حلقة الوصل بين المستويات الإدارية المختلفة، ومسؤولًا عن تنفيذ السياسات والتعليمات الإدارية، ومتابعة الأعمال اليومية، بما يسهم في تحسين مستوى الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة. كما يسهم التزام الموظف الإداري بالأنظمة والتعليمات، وتمتعه بالكفاءة والمهارات اللازمة، في تعزيز الانضباط الوظيفي وتحقيق الاستقرار الإداري.

وفي ظل التطورات المتسارعة في بيئة العمل، والتوسع في استخدام التقنيات الحديثة، ازدادت الأعباء والمسؤوليات الملقاة على عاتق الموظف الإداري، الأمر الذي يستدعي الاهتمام بدراسة دوره، وتحليل التحديات التي تواجهه، وبيان أثر أدائه في كفاءة العمل داخل المؤسسات.

ومن هنا تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على الموظف الإداري، من حيث مفهومه، ومهامه، ودوره في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي، مع الوقوف على أبرز المعوقات التي قد تحد من فاعليته، وتقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تطوير العمل الإداري وتحقيق الأهداف المنشودة.

مشكلة البحث:

على الرغم من الدور المحوري الذي يؤديه الموظف الإداري في تنظيم العمل وضمان سير الإجراءات داخل المؤسسات، إلا أن العديد من المؤسسات تعاني من تدني مستوى الأداء الإداري، وبطء إنجاز المعاملات،

وضعف التنسيق بين الأقسام، الأمر الذي ينعكس سلبًا على كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة.

ويُعزى ذلك إلى مجموعة من العوامل، من أبرزها غياب الوصف الوظيفي الدقيق، وتعدد المهام، وضعف برامج التدريب والتأهيل، إضافة إلى محدودية الحوافز وقلة استخدام الأساليب الإدارية الحديثة. كما أن عدم الاهتمام بتطوير مهارات الموظف الإداري قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، مما يؤثر سلبًا على إنتاجيته وأدائه الوظيفي.

وعليه، تتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي :ما مدى إسهام الموظف الإداري في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات، وما أبرز التحديات التي تحد من فاعلية دوره؟

أسئلة البحث:

1. ما مفهوم الموظف الإداري وما أبرز مهامه داخل المؤسسة؟
2. ما مدى إسهام الموظف الإداري في تنظيم العمل وتنسيق الإجراءات الإدارية؟
3. ما أثر كفاءة الموظف الإداري على سرعة إنجاز المعاملات وجودة الأداء المؤسسي؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه الموظف الإداري وتحد من فاعلية أدائه؟
5. ما الحلول المقترحة لتطوير أداء الموظف الإداري وتحسين كفاءة العمل الإداري؟

أهداف البحث:

1. التعرّف على مفهوم الموظف الإداري وأبرز مهامه داخل المؤسسة.
2. التعرّف على مدى إسهام الموظف الإداري في تنظيم العمل وتنسيق الإجراءات الإدارية.

3. التعرّف على أثر كفاءة الموظف الإداري في سرعة إنجاز المعاملات وجودة الأداء المؤسسي.

4. التعرّف على أبرز التحديات التي تواجه الموظف الإداري وتحد من فاعلية أدائه.

5. التعرّف على الحلول المقترحة لتطوير أداء الموظف الإداري وتحسين كفاءة العمل الإداري.

أهمية البحث:

تنبع أهمية هذا البحث من أهمية الدور الذي يؤديه الموظف الإداري في دعم العمل المؤسسي وضمان سير الإجراءات الإدارية بكفاءة وفاعلية، لما له من تأثير مباشر في تحسين مستوى الأداء وجودة الخدمات المقدمة. وتبرز أهمية البحث في كونه يسهم في إبراز مكانة الموظف الإداري بوصفه عنصرًا أساسيًا في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها.

كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال تشخيص الواقع الوظيفي للموظف الإداري، والتعرّف على أبرز التحديات والمعوقات التي تواجهه أثناء أداء مهامه، الأمر الذي يساعد متخذي القرار على وضع السياسات والإجراءات المناسبة لتطوير العمل الإداري.

وتتمثل أهمية البحث أيضًا في تقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن الإفادة منها في تحسين كفاءة الموظفين الإداريين، وتعزيز مهاراتهم المهنية، ورفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم، بما ينعكس إيجابًا على الأداء المؤسسي بشكل عام.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (العتيبي، 2018): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الموظف الإداري في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات الحكومية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن كفاءة

الموظف الإداري تسهم بشكل مباشر في سرعة إنجاز المعاملات وتحسين جودة الخدمات المقدمة. كما أوصت الدراسة بضرورة تدريب الموظفين الإداريين وتطوير مهاراتهم الإدارية والتقنية.

2. دراسة (الزهراني، 2019): سعت هذه الدراسة إلى بيان أثر الكفاءة الوظيفية للموظف الإداري على الأداء المؤسسي في المؤسسات العامة. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مستوى الكفاءة الإدارية وارتفاع مستوى الأداء والرضا الوظيفي. وأكدت الدراسة على أهمية التحفيز الوظيفي في تحسين أداء الموظفين الإداريين.
3. دراسة (حسن، 2020): تناولت هذه الدراسة التحديات التي تواجه الموظف الإداري في بيئة العمل الحكومية، واعتمدت على المنهج الوصفي. وأشارت نتائجها إلى أن ضعف التدريب، وتعدد المهام، وقلة الحوافز من أبرز العوامل المؤثرة سلبًا على أداء الموظف الإداري. وأوصت بضرورة إعادة النظر في السياسات الإدارية المعمول بها.
4. دراسة (الشمري، 2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التدريب الإداري في رفع كفاءة الموظفين الإداريين. وتوصلت إلى أن البرامج التدريبية المستمرة تسهم في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة فاعلية العمل الإداري داخل المؤسسات.

الاطار النظري:

أولًا: مفهوم الموظف الإداري

يُعد الموظف الإداري أحد العناصر الأساسية في البناء التنظيمي للمؤسسات، إذ يُسند إليه تنفيذ الأعمال الإدارية اليومية التي تضمن استمرارية العمل وتحقيق الأهداف المحددة. ويُعرَّف الموظف الإداري بأنه الفرد الذي يتولى أداء مجموعة من المهام التنظيمية والإجرائية، مثل حفظ السجلات، وتنظيم المعاملات، ومتابعة المراسلات، وتقديم الدعم الإداري للإدارة العليا (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2017).

ويرى (الطائي، 2018) أن الموظف الإداري يمثل العمود الفقري للعمل المؤسسي، حيث يربط بين التخطيط والتنفيذ، ويسهم في ترجمة القرارات الإدارية إلى واقع عملي منظم. كما يُنظر إليه باعتباره حلقة الوصل بين مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة.

ثانيًا: أهمية الموظف الإداري في المؤسسة

تكمن أهمية الموظف الإداري في كونه المسؤول عن تنظيم سير العمل وضبط الإجراءات الإدارية، مما يسهم في تحقيق الانضباط الوظيفي وتقليل الأخطاء الإدارية. كما يلعب دورًا مهمًا في تحسين جودة الخدمات، من خلال تسهيل الإجراءات وتسريع إنجاز المعاملات (العبادي، 2019).

وتزداد أهمية الموظف الإداري في المؤسسات الحكومية والخدمية، نظرًا لطبيعة الأعمال التي تتطلب دقة عالية في التعامل مع الأنظمة والتعليمات، إضافة إلى التواصل المباشر مع الموظفين أو متلقي الخدمة، الأمر الذي يجعل كفاءته عاملًا مؤثرًا في رضا المستفيدين (حسن، 2020).

ثالثًا: مهام الموظف الإداري

تتعدد مهام الموظف الإداري وتختلف باختلاف طبيعة المؤسسة، إلا أنها تشترك في مجموعة من الوظائف الأساسية، من أبرزها:

- تنظيم وحفظ الملفات والسجلات الإدارية
- متابعة المعاملات الإدارية وإنجازها
- إعداد التقارير والمراسلات الرسمية
- التنسيق بين الأقسام المختلفة

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (131)
2026-1-26

- الالتزام بالأنظمة والتعليمات الإدارية

ويشير (السالم، 2017) إلى أن وضوح المهام الموكلة للموظف الإداري يسهم في رفع مستوى أدائه ويقلل من الازدواجية والتداخل في العمل.

رابعًا: الكفاءة الوظيفية للموظف الإداري

تعرف الكفاءة الوظيفية بأنها قدرة الموظف على أداء مهامه الموكلة إليه بدرجة عالية من الإتقان، وبأقل جهد وتكلفة، وفي الوقت المناسب (الزهراني، 2019). وتتمثل كفاءة الموظف الإداري في امتلاكه للمعرفة الإدارية، والمهارات التنظيمية، والقدرة على استخدام التقنيات الحديثة في العمل.

وتؤكد الدراسات الإدارية أن ارتفاع مستوى الكفاءة الوظيفية لدى الموظف الإداري ينعكس إيجابًا على كفاءة الأداء المؤسسي، ويسهم في تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية (الشمري، 2021).

خامسًا: دور الموظف الإداري في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي

يسهم الموظف الإداري في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال:

- تنظيم الإجراءات الإدارية وتبسيطها
- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات
- دعم عملية اتخاذ القرار من خلال توفير البيانات والمعلومات
- تعزيز التواصل الإداري داخل المؤسسة

ويرى (العتيبي، 2018) أن الأداء الإداري الفعّال يشكل عاملًا رئيسًا في نجاح المؤسسات، وأن أي خلل في أداء الموظف الإداري ينعكس مباشرة على مستوى الأداء العام.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (131)
2026-1-26

سادسًا: التحديات التي تواجه الموظف الإداري

يواجه الموظف الإداري عددًا من التحديات التي قد تؤثر في مستوى أدائه، من أبرزها:

- تعدد المهام وتداخل الاختصاصات
- ضعف برامج التدريب والتأهيل
- قلة الحوافز المادية والمعنوية
- ضغوط العمل وكثرة المعاملات

وأشار (حسن، 2020) إلى أن هذه التحديات تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي، مما ينعكس سلبًا على كفاءة الأداء الإداري.

سابعًا: سبل تطوير أداء الموظف الإداري

يتطلب تطوير أداء الموظف الإداري اعتماد مجموعة من الإجراءات، من أهمها:

- توفير برامج تدريبية مستمرة
- تحسين بيئة العمل الإدارية
- استخدام التقنيات الحديثة في العمل الإداري
- تحفيز الموظفين إداريًا ومهنيًا

وأكدت المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2017) أن الاستثمار في تطوير الموارد البشرية الإدارية يعد من أهم عوامل تحقيق التميز المؤسسي.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (131)
2026-1-26

إجابة التساؤلات:

السؤال الأول: ما مفهوم الموظف الإداري وما أبرز مهامه داخل المؤسسة؟

الإجابة :الموظف الإداري هو الفرد الذي يتولى تنفيذ الأعمال والإجراءات الإدارية اليومية داخل المؤسسة، ويسهم في تنظيم العمل وضمان سيره وفق الأنظمة والتعليمات المعمول بها. وتشمل مهامه حفظ وتنظيم الملفات، إعداد المراسلات والتقارير، متابعة المعاملات الإدارية، التنسيق بين الأقسام المختلفة، وتقديم الدعم الإداري للإدارة العليا، بما يحقق الانضباط الإداري ويساعد في تحقيق الأهداف المؤسسية.

السؤال الثاني: ما مدى إسهام الموظف الإداري في تنظيم العمل وتنسيق الإجراءات الإدارية؟

الإجابة :يسهم الموظف الإداري بدرجة كبيرة في تنظيم العمل من خلال ترتيب الإجراءات الإدارية، وضبط المواعيد، وتوزيع المهام، ومتابعة تنفيذها. كما يؤدي دورًا مهمًا في تنسيق الإجراءات بين الأقسام المختلفة، مما يقلل من التداخل والازدواجية في العمل، ويساعد على تحقيق الانسيابية الإدارية وسرعة إنجاز الأعمال داخل المؤسسة.

السؤال الثالث: ما أثر كفاءة الموظف الإداري على سرعة إنجاز المعاملات وجودة الأداء المؤسسي؟

الإجابة :تؤثر كفاءة الموظف الإداري بشكل مباشر في سرعة إنجاز المعاملات وجودة الأداء المؤسسي، حيث إن الموظف الكفء يمتلك القدرة على إنجاز الأعمال بدقة وفي الوقت المحدد، وتقليل الأخطاء الإدارية، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة. كما أن ارتفاع كفاءة الموظف الإداري يسهم في تعزيز فعالية الأداء العام للمؤسسة وتحقيق رضا المستفيدين.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (131)
2026-1-26

السؤال الرابع: ما أبرز التحديات التي تواجه الموظف الإداري وتحد من فاعلية أدائه؟

الإجابة :يواجه الموظف الإداري عددًا من التحديات التي تؤثر في فاعلية أدائه، من أبرزها كثرة الأعباء الوظيفية وتعدد المهام، وضعف برامج التدريب والتأهيل، وقلة الحوافز المادية والمعنوية، إضافة إلى ضغوط العمل ونقص الموارد. وتؤدي هذه التحديات إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، مما ينعكس سلبًا على الأداء الإداري.

السؤال الخامس: ما الحلول المقترحة لتطوير أداء الموظف الإداري وتحسين كفاءة العمل الإداري؟

الإجابة :يمكن تطوير أداء الموظف الإداري من خلال توفير برامج تدريبية مستمرة لتنمية مهاراته الإدارية والتقنية، وتحسين بيئة العمل، وتوضيح الوصف الوظيفي، واعتماد أساليب إدارية حديثة، إضافة إلى تعزيز نظام الحوافز والتقدير الوظيفي. وتسهم هذه الحلول في رفع كفاءة الموظف الإداري وتحسين مستوى الأداء المؤسسي بشكل عام.

النتائج:

1. أهمية الموظف الإداري: أظهرت الدراسة أن الموظف الإداري يمثل عنصرًا محوريًا في نجاح أي مؤسسة، حيث يسهم بشكل مباشر في تنظيم العمل، وتنسيق الإجراءات، وضمان سير المعاملات الإدارية بدقة وسلاسة.
2. دوره في تحسين الأداء المؤسسي: لوحظ أن كفاءة الموظف الإداري تعكس بشكل واضح على سرعة إنجاز المعاملات وجودة الخدمات المقدمة. فالموظفون الأكفاء يساهمون في تقليل الأخطاء الإدارية، وتسهيل اتخاذ القرار، وزيادة رضا المستفيدين الداخليين والخارجيين.

3. التحديات التي تواجه الموظف الإداري: تبين أن الموظف الإداري يواجه عددًا من التحديات تؤثر على فاعليته، مثل تعدد المهام، ضغوط العمل، نقص برامج التدريب والتأهيل، وعدم وجود حوافز مادية ومعنوية كافية.
4. أثر التدريب والتطوير: أظهرت النتائج أن برامج التدريب المستمرة وورش العمل التطويرية تسهم في رفع مستوى كفاءة الموظف الإداري، وزيادة فاعليته في إنجاز المهام وتحسين جودة الأداء العام للمؤسسة.
5. العلاقة بين الأداء والكفاءة: تؤكد الدراسة على وجود علاقة إيجابية مباشرة بين كفاءة الموظف الإداري وأداء المؤسسة، حيث أن أي تحسين في مهارات الموظف أو ظروف عمله ينعكس على جودة الخدمات وسرعة إنجاز المعاملات.

التوصيات:

1. تطوير مهارات الموظف الإداري :توفير برامج تدريبية مستمرة تهدف إلى تعزيز المهارات الإدارية والفنية للموظفين الإداريين، بما يرفع من مستوى كفاءتهم ويعزز قدرتهم على إنجاز المهام بدقة وسرعة.
2. تحسين بيئة العمل :توفير بيئة عمل داعمة من حيث التنظيم، وتوفير الأدوات والموارد اللازمة، وتقليل الضغوط الوظيفية، مما يساهم في رفع الرضا الوظيفي وزيادة فاعلية الموظف الإداري.
3. توضيح الوصف الوظيفي والمهام :تحديد مهام الموظف الإداري بشكل واضح ودقيق لتجنب التداخل والازدواجية في الأعمال، وضمان توزيع المهام بشكل منظم داخل المؤسسة.
4. اعتماد التقنيات الحديثة :استخدام الأنظمة والتقنيات الإدارية الحديثة في تسهيل الأعمال الإدارية، مثل نظم إدارة الملفات، والمتابعة الإلكترونية للمعاملات، بما يسهم في رفع سرعة الأداء وتحسين جودته.

5. تعزيز نظام الحوافز والتقدير :توفير حوافز مادية ومعنوية للموظفين الإداريين المتميزين، بما يشجعهم على الالتزام وتحسين أدائهم الوظيفي، ويزيد من مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

6. متابعة وتقييم الأداء :إقامة نظام دوري لتقييم أداء الموظفين الإداريين، مع تقديم التغذية الراجعة اللازمة لتطوير مهاراتهم ومعالجة أي قصور في الأداء.

المراجع والمصادر:

العتيبي، محمد بن سعد (2018). دور الموظف الإداري في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي. مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المجلد 10، العدد 2.

الزهراني، أحمد بن علي (2019). الكفاءة الوظيفية وأثرها في الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة الحديثة، العدد 5، جامعة أم القرى.

حسن، عبد الله محمود (2020). تحديات العمل الإداري في المؤسسات الحكومية. المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.

الشمري، فهد بن ناصر (2021). أثر التدريب الإداري في تطوير أداء الموظفين الإداريين. مجلة دراسات إدارية، جامعة بغداد، العدد 12.

السالم، فهد بن عبد الرحمن (2017). إدارة الموارد البشرية. الرياض: دار المريخ.

العبادي، قيس محمد (2019). الإدارة الحديثة. عمان: دار المسيرة.

المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2017). إدارة الموارد البشرية في القطاع العام. القاهرة.