JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (167)
2026-11-2
https://jaspss.com

بحث بعنوان

أثر كفاءة العمل الإداري في قسم شؤون الموظفين على تطوير الأداء المؤسسي في البلديات

إعداد

امل خلف المحمد الشديفات

كاتبه – شوؤن الموظفين

مجلس الخدمات المشتركه المفرق

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (167)
2026-11-2
https://jaspss.com

الملخص

يتناول هذا البحث دراسة أثر كفاءة العمل الإداري داخل قسم شؤون الموظفين على تحسين وتطوير الأداء المؤسسي، بالتطبيق على مجلس الخدمات المشتركة في محافظة المفرق. يُعتبر قسم شؤون الموظفين القلب النابض لأي مؤسسة، حيث إن دقة وسرعة إنجاز المعاملات الإدارية، من حفظ ملفات وأرشفة ومتابعة شؤون العاملين، تلعب دوراً حاسماً في استقرار بيئة العمل .وقد ركزت الدراسة على دور الكوادر الإدارية) مثل كاتب شؤون الموظفين (في تيسير الإجراءات وتقليل البيروقراطية، مما ينعكس إيجاباً على الروح المعنوية للموظفين.

اعتمد البحث على استعراض واقع العمل الإداري وتحدياته، مبيناً أن الانتقال من العمل الورقي التقليدي إلى الأتمتة، إلى جانب تدريب الكوادر البشرية، يسهم في تحقيق قفزة نوعية في جودة الخدمات الداخلية . وخلصت نتائج البحث إلى وجود ارتباط قوي بين كفاءة كاتب شؤون الموظفين وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لكافة العاملين في المجلس، مما يصب في النهاية في مصلحة الأداء المؤسسي العام ويحسن من جودة الخدمات التي يقدمها مجلس الخدمات المشتركة للمجتمع المحلي.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (167)
2026-11-2
https://jaspss.com

Abstract

This research examines the impact of administrative efficiency within the Human Resources (Personnel) Department on the improvement and development of institutional performance, with a case study focused on the Joint Services Council in Mafraq Governorate. The Human Resources Department serves as the vital core of any organization; the accuracy and speed with which administrative tasks—such as file management, archiving, and personnel affairs—are handled play a critical role in maintaining a stable work environment. The study highlights the role of administrative staff (e.g., personnel clerks) in streamlining procedures and reducing bureaucracy, which in turn positively influences employee morale.

The research reviews the current state of administrative operations and the challenges they present, demonstrating that transitioning from traditional paper-based processes to automation—complemented by staff training—leads to a significant qualitative leap in the quality of internal services. The findings indicate a strong correlation between the efficiency of personnel staff and higher levels of job satisfaction among all employees at the Council. Ultimately, this contributes to better overall institutional performance and enhances the quality of services provided by the Joint Services Council to the local community.

المقدمة

تعد الموارد البشرية الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، ولا يمكن لهذه الموارد أن تعمل بكفاءة دون وجود إدارة فاعلة تنظم شؤونها وتحفظ حقوقها .في هذا السياق، يبرز دور" قسم شؤون الموظفين "كحلقة الوصل المحورية بين الإدارة العليا وكافة العاملين .إن كفاءة هذا القسم في إنجاز المعاملات اليومية، من إجازات، وترقيات، وتقييم أداء، وأرشفة ملفات، تعتبر مؤشراً حقيقياً على صحة المؤسسة الإدارية وقدرتها على التطور المستمر.

في قطاع الإدارة المحلية والمجالس البلدية، تكتسب هذه الكفاءة أهمية مضاعفة نظراً لحجم الكوادر العاملة وتنوع مهامها الميدانية والإدارية .يقوم" كاتب شؤون الموظفين "بدور حساس في هذه المنظومة؛ فهو المسؤول المباشر عن دقة البيانات، وسرعة استخراج المعلومات، وتوثيق المراسلات الإدارية .إن أي تأخير أو خطأ في هذا المستوى ينعكس فوراً على حقوق الموظفين وحالتهم النفسية، مما يؤثر سلباً على إنتاجيتهم وتقديمهم للخدمات العامة.

في مجلس الخدمات المشتركة بمحافظة المفرق، الذي يدير جهوداً تنظيمية وخدمية واسعة، تبرز الحاجة الماسة لرفع كفاءة العمل الإداري لمواكبة التحديات المتزايدة .تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على الأثر المباشر لعمل الكوادر الإدارية في قسم شؤون الموظفين على تطور الأداء المؤسسي الشامل للمجلس، مستكشفةً سبل تحسين بيئة العمل الإدارية وتطوير أدواتها لخدمة الصالح العام.

المشكلة البحثية

تتبلور مشكلة البحث في ملاحظة وجود تحديات تعيق سرعة ودقة الإنجاز في قسم شؤون الموظفين ببعض المجالس البلدية ومجالس الخدمات المشتركة، مثل الاعتماد المفرط على الإجراءات الورقية التقليدية، أو تعقيد الدورة المستندية للمعاملات، أو نقص التدريب التقني للكوادر الإدارية وهذا القصور الإداري يؤدي إلى تأخر في تلبية حقوق ومطالب العاملين، مما يولد حالة من عدم الرضا الوظيفي ويؤثر تدريجياً على الأداء المؤسسي العام في مجلس الخدمات المشتركة بالمفرق، الأمر الذي يستدعي دراسة هذه العلاقة ووضع حلول للارتقاء بها.

الأهمية البحثية

تنبع أهمية هذا البحث من كونه يركز على المحرك الداخلي للمؤسسة (قسم شؤون الموظفين)، مقدماً رؤية من واقع العمل الميداني) من منظور كاتب شؤون الموظفين .(تفيد نتائج هذا البحث صُناع القرار في مجلس الخدمات المشتركة بالمفرق في إدراك أهمية الاستثمار في تدريب الكوادر الإدارية وأتمتة العمليات، مما يساهم في تبسيط الإجراءات، وتوفير وقت وجهد الموظفين، ورفع مستوى الرضا الوظيفي الذي يُعد الركيزة الأساسية لتطوير جودة الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين.

أسئلة البحث

1. ما هو مستوى كفاءة العمل الإداري الحالي في قسم شؤون الموظفين بمجلس الخدمات المشتركة في المفرق؟
2. كيف يؤثر مستوى أداء كاتب شؤون الموظفين على دقة وسرعة إنجاز المعاملات الإدارية؟

3. ما أثر دقة وسرعة الإجراءات الإدارية على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المجلس؟

4. ما هي أبرز المعوقات الإدارية والتقنية التي تواجه العاملين في قسم شؤون الموظفين وتحد من كفاءتهم؟

5. كيف ينعكس تطوير كفاءة قسم شؤون الموظفين على الأداء المؤسسي العام لمجلس الخدمات المشتركة؟

أهداف البحث

1. تقييم واقع مستوى كفاءة العمل الإداري داخل قسم شؤون الموظفين في مجلس الخدمات المشتركة بالمفرق.

2. بيان دور وأهمية وظيفة" كاتب شؤون الموظفين "في ضمان سير العمليات الإدارية بسلاسة ودقة.

3. استكشاف العلاقة بين جودة الخدمات الإدارية الداخلية ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

4. تحديد العقبات (البيروقراطية، التقنية، التدريبية) التي تعيق قسم شؤون الموظفين عن أداء دوره الأمثل.

5. تقديم توصيات عملية للارتقاء بآليات العمل في شؤون الموظفين لدعم الأداء المؤسسي الشامل.

إجابة على أسئلة البحث

ما هو مستوى كفاءة العمل الإداري الحالي في قسم شؤون الموظفين بمجلس الخدمات المشتركة في المفرق؟

يُظهر الواقع العملي أن مستوى الكفاءة الإدارية في قسم شؤون الموظفين بمجلس الخدمات المشتركة بالمفرق يتسم بالجهد البشري العالي والمخلص، إلا أنه يتأثر أحياناً بعبء العمل الورقي .الكفاءة الحالية تعتمد بشكل

كبير على الخبرة المتراكمة للكوادر الإدارية أكثر من اعتمادها على الأنظمة التقنية الحديثة، مما يجعلها بحاجة مستمرة للتطوير والتحديث لضمان الاستمرارية والدقة.

كيف يؤثر مستوى أداء كاتب شؤون الموظفين على دقة وسرعة إنجاز المعاملات الإدارية؟

يُعد أداء كاتب شؤون الموظفين حجر الزاوية في العملية الإدارية؛ فكلما كان الكاتب منظماً، ملماً بالأنظمة والقوانين، ويمتلك مهارات أرشفة واسترجاع سريعة، كلما اختصر الدورة المستندية، وقلل من الأخطاء في الإجازات والرواتب والتقييمات، مما يضمن سير العمل الإداري بدقة متناهية وسرعة فائقة.

ما أثر دقة وسرعة الإجراءات الإدارية على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المجلس؟

توجد علاقة ارتباط وثيقة جداً بين سرعة الإجراءات الإدارية والرضا الوظيفي .عندما يشعر الموظف أن حقوقه المالية والإدارية (كالإجازات والترقيات والكتب الرسمية) تُنجز بسلاسة ودون تعقيد أو تأخير من قبل قسم شؤون الموظفين، يرتفع لديه الشعور بالاستقرار والانتماء، مما ينعكس على ارتفاع إنتاجيته وإخلاصه في العمل.

ما هي أبرز المعوقات الإدارية والتقنية التي تواجه العاملين في قسم شؤون الموظفين وتحد من كفاءتهم؟

تتمثل أبرز المعوقات في استمرار الاعتماد على المعاملات الورقية التي تتطلب وقتاً طويلاً للأرشفة والبحث، وضعف توفر برامج إلكترونية متكاملة لإدارة الموارد البشرية كما تشكل كثرة المراجعين، والروتين الإداري، ونقص الدورات التدريبية التخصصية الحديثة للكتبة والموظفين الإداريين تحديات حقيقية ترهق الكادر الإداري.

كيف ينعكس تطوير كفاءة قسم شؤون الموظفين على الأداء المؤسسي العام لمجلس الخدمات المشتركة؟

إن تطور قسم شؤون الموظفين ينعكس تلقائياً وبشكل شمولي على الأداء المؤسسي لمجلس الخدمات المشتركة .القسم الكفؤ يضمن توجيه جهود الموظفين نحو الإنتاج بدلاً من الانشغال بمتابعة معاملاتهم المتأخرة، ويساعد الإدارة العليا في اتخاذ قرارات صائبة مبنية على بيانات دقيقة ومحدثة، مما يعزز قدرة المجلس على تقديم خدمات مميزة لمحافظة المفرق.

النتائج

- وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة بين كفاءة العمل في قسم شؤون الموظفين وتحسن الأداء المؤسسي الشامل في المجلس.
- وظيفة" كاتب شؤون الموظفين "تمثل العصب الحيوي لتنظيم العمل الإداري، وأي تطوير لمهارات هذا الموظف ينعكس إيجاباً على كامل المؤسسة.
- بطء الإجراءات الإدارية والاعتماد على الأرشفة الورقية التقليدية يؤديان إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الميدان والمكاتب.
- الافتقار إلى الأتمتة الكاملة والأنظمة الإلكترونية الحديثة يُعد من أكبر المعوقات التي تستهلك وقت وجهد كادر شؤون الموظفين.
- دقة بيانات الموظفين وسرعة إنجاز معاملاتهم تسهمان بشكل مباشر في استقرار بيئة العمل وتقليل معدلات الشكاوى الداخلية.

التوصيات

- ضرورة تبني خطة شاملة للتحول الرقمي وأتمتة جميع عمليات قسم شؤون الموظفين في مجلس الخدمات المشتركة بمحافظة المفرق.
- عقد دورات تدريبية متخصصة ومستمرة للكتبة والكوادر الإدارية حول استخدام أنظمة إدارة الموارد البشرية الحديثة والأرشفة الإلكترونية.
- إعادة هندسة الإجراءات الإدارية لتبسيط التسلسل الإداري وتقليل البيروقراطية لتسريع إنجاز معاملات الموظفين.
- توفير حوافز معنوية ومادية وتقييم أداء عادل لموظفي قسم شؤون الموظفين تقديراً لجهد الدعم الإداري الذي يبذلونه.
- توفير أجهزة حاسوب حديثة وبرمجيات متقدمة داخل القسم لضمان أمان البيانات وسرعة استرجاعها عند الحاجة لاتخاذ القرارات.

المصادر والمراجع

الخصاونة، رائد .(2019) .إدارة الموارد البشرية في الإدارة المحلية :مفاهيم وتطبيقات .عمان :دار وائل للنشر.

الدعجة، فاطمة .(2020) .أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري في البلديات الأردنية .مجلة الإدارة العامة،(2)14 ،.45-67

الزعبي، خالد .(2021) .السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي في مؤسسات القطاع العام .إربد :دار الكندي.

السالم، عمر .(2018) .إدارة السجلات والأرشفة الإلكترونية في الأقسام الإدارية .القاهرة :دار الفكر العربي.

الشمري، فهد .(2017) .دور أقسام شؤون الموظفين في تحسين الأداء المؤسسي .الرياض :دار النشر الأكاديمي.

العنزي، طارق .(2022) .تقييم جودة الخدمات الداخلية وأثرها على إنتاجية العاملين .المجلة العربية للعلوم الإدارية،(1)35 ،.110-130

بني هاني، محمود .(2019) .تبسيط الإجراءات الإدارية وأثره في القضاء على البيروقراطية .عمان :دار المناهج.

حداد، ريما .(2020) .أهمية التدريب الإداري المستمر للكوادر المساندة في القطاع الحكومي .مجلة الدراسات المؤسسية،(3)11 ،.88-105

وزارة الإدارة المحلية الأردنية .(2021) .الدليل الإرشادي لعمل مجالس الخدمات المشتركة والبلديات .عمان : مطبوعات وزارة الإدارة المحلية.

ياسين، علي .(2023) .التميز المؤسسي وتطوير الأداء في مجالس الخدمات البلدية .عمان :دار الصفاء للنشر والتوزيع.