

قضايا بحثية 2-1

Prepared by
بسام محمد النخلي

تحت اشراف الدكتور السعيد



أثر تطبيق استراتيجية كايزن في التميز التنظيمي – دراسة ميدانية على
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، الأردن

Chapter

01

اعداد الباحثين:

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، الأردن
إدارة الاعمال /جامعة الحسين بن طلال ،الأردن
إدارة الاعمال /جامعة الحسين بن طلال ،الأردن

مأخوذ عن المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد الثامن عشر – العدد الثالث –البحث الثاني
تاريخ البحث 15 – ايلول -2023

Chapter
01

الملخص

تهدف الدراسة الى الكشف عن أثر تطبيق استراتيجيات كايزن بأبعادها (الاهتمام بمتلقي الخدمة، التركيز على عمل الفريق، توظيف التكنولوجيا في بيئة العمل، حلقات الجودة) في التميز التنظيمي في المؤسسة محل البحث، ومعرفة مستوى تطبيق استراتيجيات كايزن، ولتحقيق اهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وذكرت الباحثة حجم مجتمع الدراسة وحصرته في شاغلي الرتب الاشرافية في جميع إدارات المؤسسة ، وقد استخدمت الدراسة أساليب الحصر الشامل والتحليل المناسب ضمن SPSS برنامج.

وما نتج عنه من نتائج وتوصيات في هذه الدراسة
الكلمات المفتاحية : استراتيجيات كايزن، التميز التنظيمي، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

قائمة الباحثة بتوضيح الهدف من استخدام استراتيجيات كائزنا والتي تعتبر احد أهم المداخل الريادية في مجال التخلص من الفاقد وتقليل الأخطاء في بيئة العمل، وان هذه الاستراتيجيات تقوم على مبدأ انه للجميع الحق في المشاركة في عملية التطوير المستمر من خلال خطوات صغيرة يقوم بها كل عضو يعمل داخل المنظمة لتسهم هذه الخطوات في خلق اثر إيجابي كبير في المستقبل واستدل الباحثة بتعريف الهدف من استراتيجيات كائزنا وهو التقليل من الهدر ،وصولاً لتحسين العمليات والإجراءات في المنظمة (باعمر، 2017) ومن تم ذكر الظروف التي مرت بها المملكة الأردنية والعالم اجمع من حذر بسبب جائحة كورونا وما أضطر المؤسسة لابتكار طرق جديد لتقديم الخدمة للمستفيدين بعيداً عن الطرق الروتينية لتسهيل الوصول لخدماتها وذلك لتحسين عملياتها بشكل يضمن لها الاستمرارية ، وتحقيق أهدافها وفق تطلعاتها لتحقيق التميز التنظيمي و التحسين المستمر

المشكلة واهداف الدراسة

بالرغم من كثرة الدراسات التي تحدثت وتناولت موضوع استراتيجية كايزن ،كدراسة (البخيت، 2019) وغيرها الا انه لم يكن هناك اهتماما كافيا لتطبيق النموذج الياباني كايزن من قبل المؤسسات الإدارية العربية، وذلك لان الواقع التقليدي لازال محكوما بنمطية العلاقة الرتيبة بين إدارات المنظمات والعاملين، وجمود انظمت العمل التي تعرقل عملية التحسين المستمر ، لذلك لابد من توفير أساليب وظروف عمل تسهل الطريق لتنفيذ التحسين المستمر من خلال تطبيق استراتيجية كاستراتيجية كايزن
ثم ذكره الباحثة بعض الدراسات السابقة التي تطرقت الى ضرورة تبني استراتيجية كايزن لتمكين العاملين وتطوير أدائهم وتنمية مهارتهم بشكل مستمر(فلمبان والشريف،2020)
بحيث تمكنت الباحثة من بلورة المشكلة بالتساؤل التالي.

ما أثر تطبيق استراتيجية كايزن في التميز التنظيمي ، من جهة نظر شاغلي الرتب الاشرافية في المؤسسة العامة لضمان الاجتماعي، بالأردن؟
وتفرعت منه عدة تساؤلات ، ومن ثم انتقلت الباحثة الى الأهداف وهي 1- التعرف على مستوى تطبيق الاستراتيجية في المؤسسة 2- التعرف على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة محل البحث 3- التعرف على تطبيق الاستراتيجية بابعادها واثرة على التميز التنظيمي

أهمية الدراسة

تعد الدراسة مهمة لأنها من المتوقع ان تسهم في اثراء جهود الباحثين في مجال تطبيق استراتيجية التحسين المستمر كايزن

فرضيات الدراسة

بناء على المشكلة وتساولات الدراسة ، ولتحقيق أهدافها تم صياغة عدة فرضيات:-

الفرضية الرئيسية لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق استراتيجية كاي زن بأبعادها (الاهتمام بمستقبل الخدم، التركيز على الفريق، توظيف التكنولوجيا بيئة العمل، حلقات الجودة) في التميز التنظيمي من وجهة نظر شاغلي الرتب الاشرافية في العينة محل البحث).

ثم تطرق الباحث لنموذج الدراسة وحدود الدراسة حيث حدد الدراسة المكانية بالمملكة الأردنية الهاشمية – ادارت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

الحدود الزمانية أجريت الدراسة في عام 2020

الحدود البشرية جميع شاغلي الرتب الاشرافية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

وقبلها تحدثت الباحثة عن معنى استراتيجية كاي زن وهية(عبارة عن استراتيجية تسعى الى خلق حالة من التغيير المستمر المتدرج البطيء، لكل ما هو موجود في المنظمة ، وعلى صعيد كافة مجالات العمل خلال إيجاد تحسن بسيط في كل يوم وبطريقة افضل تتضمن تبسيط إجراءات العمل والتخلص من الهدر(غنيم،2015)

الدراسة لسابقة

تم تطرقة الباحثة الى الاطار النظري والدراسات السابقة والتعريف للمصطلحات مثل

1- استراتيجية كايزن ومفاهيمها وهي على النحو التالي

مفهوم كايزن وهو حسب (صفاء بكر، 2016) ان كايزن مسمى ياباني يشير الى مصطلح مركب من كلمتين (كا) وتعني تغيير و(زين) وتعني مستمر وحين جمع المقطعين بمفردة يابانية (كايزن) وتعني التحسين المستمر ويتطلب تطبيق استراتيجية كايزن

1- إعادة تصميم الوظائف 2- ادخال تكنولوجيا حديثة 3- حلقات الجودة: تتضمن العمل الجماعي 4- تدريب العاملين 5- بناء فريق العمل الموجه ذاتين 6- تحسين مهارات القادة
ثم تحدثت الباحثة عن التميز التنظيمي وأبعاده

ثم تطرقة للدراسات السابقة منها دراسة احمد (2019) ودراسة (عباس واسحاق، 2019) وغيرها

وعقبت على الدراسات السابقة وعبرت ان الدراسة الحالية هي امتداد لدراسات السابقة التي تناولت الموضوع وان هذه الدراسة تختلف عن سابقتها في كونها تحاول فهم الأثر الذي يحققه تطبيق استراتيجية كايزن في التميز التنظيمي

منهجية الدراسة ومصادر البيانات

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ومصادر البيانات عبارة عن مصادر ثانوية من البحوث والكتب والمقالات ومصادر أولية لجمع البيانات والتي اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية ومن ثم قامت الباحثة بجمع البيانات وتم تحليلها احصائيا ومن ثم تسجيل نتائج التحليل الاحصائي للبيانات الأولية ومن بعدها تكلمت في انواع الإحصاء منه الوصفي والاستدلالي عليا تم تكوين نتائج اختبار الفرضيات الأربعة

- يوجد اثر لبعد الاهتمام بمتلقي الخدمة في التميز التنظيمي
- يوجد اثر لبعد التركيز على عمل الفريق
- يوجد اثر لبعد توظيف التكنولوجيا في بيئة العمل
- يوجد اثر لبعد حلقات الجودة في التميز التنظيمي

ومن ثم ناقش النتائج والتوصيات منها الاستمرار في نشر ثقافة كايزن – تعزيز القدرات التدريبية للعاملين- الحرص على استمرار بناء الثقة بين الإدارات.....وعبرها واخيرن ذكر المراجع العربية والاجنبية



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

