

عنوان البحث

أثر تطبيق منهجية كايزن على تحسين أداء المشاريع التشغيلية في شركات التأمين الصحي
دراسة حالة على إدارة تجربة المريض

إعداد الطالب/

أحلام عبد العزيز القهوجي

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026-2025

مقدمة:

يشهد قطاع التأمين الصحي تحولات تنظيمية وتشغيلية متسارعة نتيجة التحول الرقمي وزيادة المنافسة وارتفاع توقعات العملاء. وأصبحت إدارة المشاريع التشغيلية تمثل أداة استراتيجية لضبط الأداء وتحسين الكفاءة التشغيلية وتحقيق رضا العملاء. وتبرز منهجية كايزن كفلسفة إدارية قائمة على التحسين المستمر من خلال إدخال تحسينات تدريجية صغيرة تؤدي إلى نتائج تراكمية مستدامة. وتعتمد هذه الفلسفة على إشراك جميع العاملين، وتقليل الهدر، وتحسين العمليات، وتعزيز ثقافة التطوير المستمر داخل المنظمة.

مشكلة الدراسة:

تعاني بعض المشاريع التشغيلية في شركات التأمين الصحي من تحديات تتعلق بتأخر التنفيذ، وتجاوز التكاليف، وضعف استدامة نتائج التحسين. ويرتبط ذلك غالبًا بغياب إطار منهجي واضح للتحسين المستمر وعدم تكامل مبادرات التطوير مع إدارة المشاريع. ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة أثر تطبيق منهجية كايزن على أداء المشاريع التشغيلية بشكل علمي وتحليلي.

أهمية الدراسة:

تكمّن الأهمية العلمية للدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحسين المستمر وإدارة المشاريع في قطاع التأمين الصحي، وربط فلسفة كايزن بمؤشرات الأداء التشغيلية. أما الأهمية العملية فتتمثل في دعم متخذي القرار بنتائج علمية تساعد على تحسين كفاءة المشاريع التشغيلية وتعزيز ثقافة التحسين المستدام.

أهداف الدراسة:

- 1) قياس مستوى تطبيق منهجية كايزن في المشاريع التشغيلية.
- 2) تحليل مستوى أداء المشاريع التشغيلية وفق أبعاد الوقت والتكلفة والجودة ورضا العملاء.
- 3) اختبار العلاقة الإحصائية بين تطبيق كايزن وأداء المشاريع.
- 4) تحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق كايزن.
- 5) تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق.

تساؤلات الدراسة:

ما أثر تطبيق منهجية كايزن على تحسين أداء المشاريع التشغيلية في شركات التأمين الصحي؟ وهل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق كايزن وكل من الالتزام بالوقت والتكلفة والجودة ورضا العملاء؟

فروض الدراسة:

الفرضيات الأساسية:

H0:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق كايزن وأداء المشاريع التشغيلية.

H1:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق كايزن وأداء المشاريع التشغيلية.

الفرضيات الفرعية:

H1-1:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق كايزن والالتزام بالوقت.

H1-2:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق كايزن والالتزام بالتكلفة.

H1-3:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق كايزن وجودة المخرجات.

H1-4:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق كايزن ورضا العملاء.

الدراسات السابقة:

أشارت الأدبيات إلى فعالية كايزن في تحسين الأداء المؤسسي وتقليل الهدر وتعزيز جودة العمليات. كما أوضحت دراسات إدارة المشاريع أن نجاح المشروع أصبح مفهوماً متعدد الأبعاد يشمل تحقيق القيمة الاستراتيجية ورضا أصحاب المصلحة. وبينت دراسات القطاع الصحي أن تطبيق التحسين المستمر يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمة وتقليل زمن الإنجاز إلا أن الدراسات التطبيقية في شركات التأمين الصحي لا تزال محدودة، مما يشير إلى فجوة بحثية تستدعي الدراسة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد الدراسة على نظرية التحسين المستمر التي تفترض أن الأداء يتحسن من خلال تحسين العمليات تدريجياً وبشكل مستمر . كما تستند إلى نظرية نجاح المشروع التي توسعت لتشمل الأبعاد الاستراتيجية ورضا أصحاب المصلحة. ويرتبط تطبيق كايزن بثقافة تنظيمية داعمة تسهم في تعزيز نتائج المشاريع التشغيلية وتحقيق الاستدامة المؤسسية.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يشمل مجتمع الدراسة موظفي إدارات المشاريع والتشغيل والجودة في شركات التأمين الصحي.

وسيتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، ثم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

كما سيتم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقات بين المتغيرات، وتحليل الانحدار لاختبار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، بالإضافة إلى اختبار معامل كرونباخ ألفا للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

أدوات الدراسة:

يتكون الاستبيان من ثلاثة محاور رئيسية:

- (1) البيانات الديموغرافية.
- (2) تطبيق منهجية كايزن للتحسين المستمر في المشاريع التشغيلية.
- (3) أداء المشاريع التشغيلية، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على عبارات تتعلق بالوقت والتكلفة والجودة ورضا العملاء.

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة على شركات التأمين الصحي في المملكة العربية السعودية خلال العام الدراسي 2025-2026، وتركز على أثر تطبيق كايزن على المشاريع التشغيلية دون غيرها من منهجيات التحسين.

المراجع:

- Imai, M. (1986). Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success.
- Mir, F. & Pinnington, A. (2014). International Journal of Project Management.
- Joslin, R. & Müller, R. (2015). International Journal of Project Management.
- Singh, J. & Singh, H. (2009). Kaizen Philosophy Review.

