

أثر منهجية كايزن على أداء البنوك الإسلامية في الأردن

إعداد

عطيه حسين عطيه أبو باقي

إشراف

الدكتور محمد مفضي الكساسبة

الملخص

تشهد بيئة الأعمال الحديثة في العصر الحالي تغيّرات وتحوّلات سريعة تُرافقها التطورات في التقنيات المستخدمة في أداء الأعمال بصورة متزايدة ومتنوعة، مما أدى هذا الأمر إلى وضع المنظمات في موقف حرج حيث أصبح الاستمرار بالأداء التقليدي غير مجدياً لمواجهة آثار هذه التغيرات والتطورات السريعة، بل يتطلب الاستمرار في تحسين الأداء إلى أعلى المستويات في سبيل يضمن التفوق على المنافسين وزيادة قدرة المنظمة على المنافسة المحليّة والعالميّة، والتي من شأنها ضمان استمراريّة المنظمة وبقاؤها وتحقيق أهدافها.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر منهجية (Kaizen) بأبعاد التحسين المُستمر من منظور منهجية (Deming) على أبعاد الأداء التنظيمي لدى البنوك الإسلاميّة في الأردن، وتمثّلت أبعاد الأداء التنظيمي بمحاور بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard)، والتي جاءت لقياس أداء المنظمات من وجهة نظر شمولية.

تضمنت خطة الدراسة مجتمع الدراسة الممّثل بالبنوك الإسلاميّة في الأردن (البنك الإسلامي الأردني، البنك العربي الإسلامي الدولي، بنك الأردن دبي الإسلامي، مصرف الراجحي)، وقد تمثّلت وحدة المعاينة في

الموظفين من رؤساء الأقسام، مدراء الدوائر، مدراء الفروع والمدراء التنفيذيين لدى البنوك الإسلامية في الأردن. حيث تم تنظيم استبانة تحتوي على الأسئلة الهادفة لقياس مدى تأثير منهجية كايزن على الأداء المؤسسي بالإضافة إلى التأثير على دور البنوك الإسلامية في الأردن نحو المساهمة في التنمية المجتمعية.

تم تحكيم الاستبانة من قبل نخبة من ذوي الخبرة والاختصاص من بعض الجامعات في الأردن، ثم توزيع (410) استبانة على العينة المستهدفة، وقد تم استرجاع الاستبانات لتتكون وحدة المعاينة من (302) موظفاً من مختلف البنوك الإسلامية في الأردن، أي بنسبة (73.6%) من إجمالي الاستبانات الموزعة.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة ميدانية، للحصول على نتائج اختبار الفرضيات الخاصة بالدراسة والتوصل إلى النتائج التي تُبين أثر منهجية التحسين المُستمر (Kaizen) على الأداء لدى البنوك الإسلامية في الأردن. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لثلاثة أبعاد من أبعاد منهجية كايزن (التحسين المُستمر) وهي (التخطيط، التدقيق، التطبيق) على الأداء بأبعاده (الأداء المالي، العمليات الداخلية، التعلم والنمو، المسؤولية الاجتماعية) لدى البنوك الإسلامية في الأردن، كما أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدين من أبعاد المنهجية وهما (التخطيط، التطبيق) على الأداء المالي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لثلاثة أبعاد من المنهجية وهم (التخطيط، التدقيق، التطبيق) على العمليات الداخلية، وأظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المنهجية الأربعة وهي (التخطيط، التنفيذ، التدقيق، التطبيق) على التعلم والنمو، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدين من أبعاد المنهجية وهما (التخطيط، التطبيق) على المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية في الأردن.

أوصت الدّراسة بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث والدّراسات للتعرف إلى أثر اعتماد منُهجيّة كايزن على الأداء العام ضمن مختلف المنظّمات غير البنوك الإسلاميّة (مجتمع الدّراسة). كما أوصت الدّراسة بضرورة توجيه العناية الخاصة حول الاهتمام بتوثيق نتائج التغييرات الحاصلة نتيجة لمراقبة التقدّم في العمليّات المُحسّنة، وإيجاد وسائل مبتكرة لتخفيض تكاليف الخدمات المقدّمة للعملاء، كما أوصت الدّراسة بضرورة التركيز على المبادرات الاستراتيجيّة التي تقابل توقعات الموظفين حول رفع كفاءة الأداء في مختلف العمليّات، وضرورة إشعارهم بأهميّة الاسترشاد بأرائهم ومقترحاتهم نحو تحديد نسب الاتّفاق الجماعي على التغيير أو التّحسين، كما أوصت الدّراسة بضرورة اهتمام البنوك بخلق القناعات لدى الموظفين حول وجود معايير عادلة تضمن النهوض والتحفيز للموظفين المتميّزين، كما أوصت الدّراسة بضرورة اهتمام البنوك بدعم التنمية المجتمعيّة في مجال النشاطات الشبائيّة في المجتمع كالنشاطات الرياضيّة وغيرها.

IMPACT OF KAIZEN METHODOLOGY ON THE PERFORMANCE OF ISLAMIC BANKS IN JORDAN

Prepared by:

Ateyah Hussein Ateyah Abu Baqi

Supervised by:

Dr. Mohammed Mufaddy Al-Kasasbeh

ABSTRACT

A modern business environment witness nowadays fast changes and transformation accompanied by the developments of the new techniques used in the performance of the business by varied and increasingly view, This is what led the organizations in an awkward position, where the continuing with traditional performance is not useful to comber the effects of these rapid changes and developments, it requires continuing the improvements of the performance to highest levels in order to ensure superiority on competitors, and to allow an increase in the organization's ability to the local and international competition, that would ensure the continuity and survival of the organization and achieving its goals.

This study aimed to clarifying the effect of (Kaizen) methodology by the dimensions of continuous improvement from the perspective of (Deming) methodology on the organizational performance of Islamic Banks in Jordan, The

organizational performance dimensions represented by the dimensions of (Balanced Scorecard), which came to measure the organization's performance from the comprehensiveness viewpoint.

The study plan include the study population that representative of the Islamic banks In Jordan (Jordan Islamic Bank, International Islamic Arab Bank, Jordan Dubai Islamic Bank, Al-RAJHI bank), the sample unit has represented in the employees from head sections, departments managers, managers of the branches and the executive managers of the Islamic banks in Jordan. Where the questionnaire has organized that containing meaningful questions to measure the impact level of Kaizen methodology adoption on the organizational performance, in addition of the effect on the Islamic banks role in Jordan towards the sociality improvement contribution.

The questionnaire arbitrated by a prime group of experienced and specialist from some universities in Jordan, Where (410) questionnaire were distributed to the targeted sample, and the questionnaires were retrieved to consist the sampling unit of (302) employee from various Islamic banks in Jordan, by the rate of (73.6%) of the total distributed questionnaires.

This study was based on a descriptive and analytic approach through field study for obtaining the study hypothesis testing results and to reach the results that

showing the impact of continuous improvement methodology (Kaizen) on the performance of Islamic banks in Jordan.

The results of the study showed a statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) for three dimensions of kaizen methodology (continuous improvement), it is (the planning, check, act) on the performance dimensions (financial performance, internal operations, learning and growth, social responsibility) for Islamic banks in Jordan, the study also showed a statistically significant effect of two dimensions from the methodology dimensions, which are (planning and act) on the financial performance, in addition, results of the study showed a statistically significant effect of three dimensions of the methodology dimensions which are (the planning, check, act) on the internal operations, Moreover, the study showed a statistically significant effect of the four methodology dimensions which are (the planning, do, check, act) on learn and growth, The result of the study also showed a statistically significant effect of two dimensions of the methodology dimensions which are (the planning and act) on the social responsibility of Islamic banks in Jordan.

The study recommended the need for more researches and studies to recognize the impact of Kaizen methodology's reliance on the overall performance within the various organizations other than Islamic banks organizations (community of the study). The study also recommended of the necessary to direct special attention

toward documenting the changes results as a result of monitoring in improved operations, and finding innovative ways to reduce the services costs provided to the customers, the study also recommended the need to focus on strategic initiatives that correspond to the expectations of employees about raising the performance efficiency of the various operations, and the necessity of making them feel of the importance of guided their opinions and suggestions towards identifying the ratios of collective agreement on the changes or the improvement, in addition, the study recommended the necessity of the bank's interest in creating the convictions among employees about the existence of fair standards that ensure the advancement and motivation of the distinguished employees, the study also recommended the necessity that bank's interest in supporting community development in the field of youth activities in the community like sport activities and others.

