

Streszczenie pracy doktorskiej
„Identyfikacja czynników procesu akceptacji
konceptji *lean six sigma* w organizacji”

Współczesne wyzwania w procesach zarządzania przedsiębiorstwem, zmusiły do wprowadzenia adekwatnych zmian w teorii i praktyce zarządzania. Często eksponowanym celem działalności przedsiębiorstwa jest maksymalizacja zysku, podczas gdy współczesne przedsiębiorstwo, chcąc przetrwać i rozwijać się, jest zmuszone realizować wiązkę celów.

Przedsiębiorstwa, aby osiągnąć postawione cele, stosują coraz bardziej zaawansowane techniki zarządzania. Pojawiają się zatem takie koncepcje, jak TQM, szczupłe zarządzanie, *six sigma*, zarządzanie innowacjami czy organizacje sieciowe, które mają pomóc menedżerom w realizacji przyjętych celów.

Przedsiębiorstwo stojące przed wyzwaniem wdrożenia koncepcji *six sigma* winno sobie zadać pytanie, na ile jest do niego przygotowane. W literaturze przedmiotu pojawia się tutaj pojęcie akceptacji dla koncepcji *six sigma*. Akceptacja jest uzyskana, jeśli pracownicy przyjmują założenia podejścia, zaczynają stosować jego techniki i narzędzia, a poprzez tę praktykę stosowania zmieniają swoje nawyki i postawy.

Za pojęciem akceptacji stoi więc pewien proces substancywny, którego opisanie modelem byłoby ciekawym zagadnieniem badawczym. Należy również domniemywać, że sama akceptacja dla *six sigma* będzie ewoluować w czasie wraz z „zagnieżdżaniem się” praktyk specyficznych dla *six sigma* w codziennym funkcjonowaniu firmy.

W sposób naturalny powstało pytanie badawcze, czy proces substancywny, opisany przez ogólne teorie związane z postrzeganiem jednostki w warunkach organizacji jest procesem, który może opisywać przyjęte postawy, a w efekcie akceptację lub jej brak dla koncepcji *six sigma*? Dokonany przegląd literaturowy nie pozwolił zidentyfikować opracowań, które by proponowały rozwiązania modelowe dla przyjęcia (akceptacji) koncepcji *six sigma*, leżące na gruncie teorii związanych z postrzeganiem jednostki. Stanowi to lukę teoretyczną, która jest umiejscowiona w subdyscyplinie nauk o zarządzaniu – zachowaniach organizacyjnych.

Przeprowadzone badania literaturowe wykazały stosowanie modelu akceptacji technologii (*Technology Acceptance Model* – TAM), wywodzącego się z różnych nauk referencyjnych. Łączy on założenia dwóch teorii – uzasadnionego działania i planowanego działania. Podstawową jego zaletą jest możliwość doboru czynników zewnętrznych (egzogonicznych), a więc jego dostosowania do danego przypadku. Oryginalnym problemem badawczym jest parametryzacja cech modelu TAM, tzn. dobór odpowiednich czynników zewnętrznych, która umożliwiłaby zastosowanie tego modelu do badania akceptacji dla koncepcji *six sigma*.

Celem głównym pracy jest zidentyfikowanie czynników stymulujących i hamujących proces akceptacji koncepcji *lean six sigma* w organizacji za pomocą modelu akceptacji technologii (TAM). Aby osiągnąć cel główny, przyjęto następujące cele cząstkowe:

- cele teoretyczno-poznawcze:
 - przegląd rozwoju teorii nauk o zarządzaniu niezbędny do dokonania diagnozy zastosowań badanej w tej pracy koncepcji *lean six sigma* uwzględniający perspektywę ich rozwoju,
 - ocena wpływu zachowań organizacyjnych ze szczególnym uwzględnieniem tych czynników, które wynikają z jednostkowych opinii, mających kluczowe znaczenie dla akceptacji koncepcji *lean six sigma*,
 - ocena koncepcji *lean six sigma* w teorii zarządzania,
- cele metodyczne:

- ustalenie i ocena weryfikowanych w badaniach próbnych czynników zewnętrznych, decydujących o powodzeniu wdrożenia koncepcji *lean six sigma* i weryfikacja ich ważności,
- dobór rozwiązań metodycznych w aspekcie zastosowań modeli akceptacji technologii w różnych dziedzinach zastosowań,
- dobór odpowiedniej metodyki SEM do konstrukcji modelu TAM dla oceny akceptacji *lean six sigma*,
- ocena statystycznej istotności czynników zewnętrznych i czynników wewnętrznych, wynikających z wartości współczynników regresji pomiędzy nimi a określonym przez respondentów stanem akceptacji wdrażanej metody zarządzania,
- cel praktyczny:
 - określenie zmian w czasie uwzględnionych w modelu czynników wraz z postępującym zaawansowaniem stanu wdrożenia metodyki *lean six sigma*.

Główna hipoteza stwierdza, że jeśli zidentyfikuje się istotne czynniki wpływające na proces akceptacji koncepcji *lean six sigma*, to możliwe będzie wykorzystanie modelu akceptacji technologii (TAM) do badania stanu procesu akceptacji tej koncepcji zarządzania.

W badaniu właściwym poddano testowaniu statystycznemu za pomocą oprogramowania SPSS Amos postawioną hipotezę główną oraz hipotezy szczegółowe. Uzyskano następujące wyniki:

- przyjęty model końcowy wyjaśnił 87,4% zmienności zaobserwowanej macierzy wariancji-kowariancji; współczynniki korelacji wielokrotnej R^2 dla zmiennych endogenicznych modelu AT, BI wyniosły odpowiednio 92,8% i 89,2%, co świadczy o wysokim objaśnieniu wariancji zmiennych uwzględnianych w modelu,
- sformułowana hipoteza główna i cząstkowe zostały zweryfikowane pozytywnie,
- metodycznym i celowym do zastosowania narzędziem dla wsparcia analizy czynników decydujących o efektywności zastosowania *lean six sigma* jest model akceptacji technologii TAM, co wykazano w zawartych w pracy rozważaniach teoretycznych i rezultatach badań empirycznych,
- wykonane badania i analiza potwierdzają, że model TAM jest ciekawym uzupełnieniem narzędzi diagnostycznych w zakresie zarządzania zmianą,
- stwierdzona w analizie baz danych publikacji naukowych luka wiedzy dotycząca badania zmian poziomu akceptacji w danej organizacji wdrażającej *lean six sigma* za pomocą modeli TAM, została ograniczona poprzez opracowanie rozwiązań modelowych, dobór cech i ich parametryzację oraz wykonanie badania pilotażowego i głównego,
- celem głównym pracy było zidentyfikowanie czynników procesu akceptacji koncepcji *lean six sigma* w organizacji za pomocą modelu TAM jako procesu innowacyjnego, wdrożonego w przedsiębiorstwie i cel ten został osiągnięty poprzez realizację celów cząstkowych prowadzących do weryfikacji danych pochodzących z badań pilotażowego i głównego,
- powiązanie zagadnienia akceptacji uczestników programu dla *six sigma* z procesem akceptacji, który wyjaśnia model TAM i jego statystyczna weryfikacja jest oryginalnym rozwiązaniem, jak również wynikająca z tego parametryzacja cech modelu TAM i ich dobór stanowią o wartościach teoretyczno-poznawczych tej pracy,
- metodyka badawcza, która wykorzystuje czynniki ukryte, dokonuje oceny ich zgodności, określa zależności i bada ich zmianę w czasie stanowi wartość metodyczną tej pracy,
- celowe może być powtarzalne badanie zmian poziomu akceptacji w danej organizacji wdrażającej *lean six sigma* w kolejnych latach, co dałoby możliwość monitoringu tego procesu,

- w pracy tej dokonano analizy rozpatrywanych zmian zachowań na poziomie jednostki, gdyż ten poziom jest podstawą skutecznego wprowadzenia koncepcji *lean six sigma*; aby zbadać akceptację na poziomie całej organizacji, należałoby przetestować modele akceptacji i przyswojenia technologii na poziomie organizacyjnym.