أهمية منهجية ادارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي على المشتركين

The importance of using risk management methodology in social insurance institutions for the participants

نجاة وسيلة بلغنامي, [2]اكمال بلعيدي

[1]المركز الجامعي علي كافي تندوف، wacila20006@hotmail.fr

[2]المركز الجامعي علي كافي تندوف ،

تاريخ الاستلام: 2019-08-16 تاريخ قبول:2020-11-30

ملخص:

في هذه الدراسة نقوم بتحليل أثر منهجية إدارة المخاطر للحد من المخاطر من وجهة نظر المشتركين في مؤسسات التأمين الاجتماعي لقياس درجة رضا المستفيدين ، ولتحقيق أهداف الدارسة تم توزيع استبانة أعدت لهذا الغرض على عينة ملائمة ممثلة في افراد الشركة الوطنية الاقتصادية "الجزائرية للإنجازات والبناء الكائن مقرها بتندوف المكونة من مختلف المستويات .

أسفرت النتائج إلى أن تطبيق إدارة المخاطر مرتبط بمدى إدراك مفهوم ادارة المخاطر لصياغة الاستراتيجية المناسبة التي تتوافق مع الالية الافضل لإدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي لتحقيق رضا العملاء حيث تم التوصّل إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر بعناصرها المتكاملة و المتمثلة في : إدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر، استراتيجيات إدارة المخاطر ووسائل وتقنيات إدارة المخاطر على رضا المؤمن أو المستفيد عن منهجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي حيث جاءت نسبة التأثير عالية التي بلغت 0.647.

الكلمات المفتاحية: خطر ؛ أزمة ؛ استراتيجية ؛ تأمين ؛ ادارة مخاطر .

تصنيف JEL: G32 ؛ H12 ؛ D81 ؛ J65

Abstract :

In this study, we analyze the impact of the risk management methodology on risk reduction from the point of view of the participants in the social insurance institutions to measure the degree of satisfaction of the beneficiaries. In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire prepared for this purpose was distributed to a suitable sample represented by the members of the national economic company Consisting of different levels.

The results showed that the application of risk management is relating for the extent to which the concept of risk management is understing to formulate the appropriate strategy that is consistent with the best risk management mechanism in the social insurance institutions to achieve customer satisfaction. It was found that there is a statistically significant effect at (α 0.05 0.05) Integrated risk management strategies, risk management techniques and risk management techniques and techniques to the satisfaction of the insured or beneficiary of the risk management methodology in the social insurance institutions with a high impact ratio of 0.647.

Keywords : Risk;Crisis; Strategy; Insurance; Risk Management.

Jel Classification Codes : G32 ؛ H12 ؛D81 ؛ J65

[1] **المؤلف المرسل:** نجاة وسيلة بلغنامي،wacila20006@hotmail.fr

1. مقدمة:

يمكن أن نجد المخاطر وما يترتب عليها من مخاطرة في أماكن متشعبة ، حيث أصبحت نسبة وقوع الحوادث والمخاطر عالية جدا، لذا من المهم التعامل معها و التحكم فيها من خلال الادارة الرشيدة لها لتحديد مصدر الخطر و من تم آليات التحكم فيها بتحديد الأجهزة التنفيذيَّة داخل نطاق الممارسة التي تحول دون وقوع الخطر او ادراكه قبل تحققه. من هنا ظهرت مؤسسات التامين الاجتماعي كآلية لتحقيق الامان الاجتماعي للأفراد، لتوفير الحماية من الأخطار الاجتماعية المتمثلة أساسا في الأمراض والبطالة والمخاطر التي قد تنجم أثناء العمل والفقر والتكفل بالمتقاعدين و غيرها من المخاطر من خلال منهجية متكاملة تتجسد في ادراك مفهوم المخاطر ، الالية المناسبة للاستراتيجية المستخدمة في عملية ادارة المخاطر .

أ. **الاشكالية:** بناءا على ما سبق نقوم بتحليل رضا المستهلك (المؤمن و المستفيد) بمعالجة الاشكالية الرئيسية :

ما مدى اهمية تطبيق إدارة المخاطر على المستفيدين من خدمات مؤسسات التأمين الاجتماعي؟ على افراد عينة الشركة الوطنية الاقتصادية "الجزائرية للإنجازات والبناء للوسط الكائن مقرها بتندوف المسجلين على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لوكالة تندوف (CNAS) .لإيضاح أكثر للإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية:

- ما المقصود بإدارة المخاطر وكيف يتم إدارته؟
- ماهي آليات واستراتيجيات إدارة المخاطر التي تغطيها مؤسسات التأمين الاجتماعي؟
- ما مدى تأثير إدراك المفهوم والآلية والاستراتيجية على رضا المستفيد؟

ب. الفرضيات: تتفاعل عدة مكونات في تطبيق منهج او مدخل ادارة المخاطر و ذلك من خلال إدراك مفهوم إدارة المخاطر في اشتراك المستفيد و بمدى تأثير آلية إدارة المخاطر على استراتيجية التعامل مع المخاطر بشكل يضمن رضا المستفيدين من مزايا التأمينات الاجتماعية. عليه جاءت الفرضية الرئيسية كما يلي :

- **يؤثر تطبيق ادارة المخاطر في مؤسسات التامين الاجتماعي على رضا عملائها .**

و لفهم اكثر للفرضية قمنا بتجزئتها الى ثلاث فرضيات فرعية:

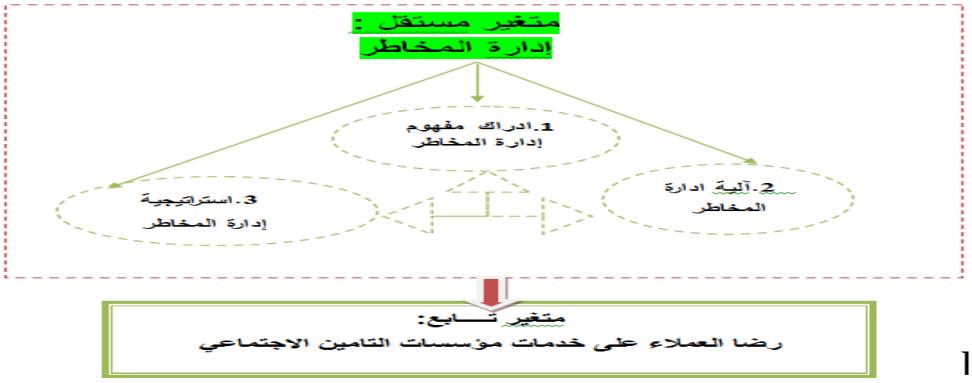
- يؤثر **ادراك المفهوم** على **تطبيق منهجية ادارة المخاطر** في مؤسسات التامين الاجتماعي
- تؤثر **استراتيجيات ادارة المخاطر** على **رضا المستفيدين** من خدمات مؤسسات التامين الاجتماعي
- تؤثر **وسائل ادارة المخاطر** على **رضا المستفيدين** من خدمات مؤسسات التامين الاجتماعي

ج. المنهج المتبع:تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي من أجل فهم الموضوع والإلمام بجوانبه والإجابة على الاشكالية المطروحة ، ثم استخدمنا أسلوب دراسة الحالة على المستوى الجزئي لتأكيد او نفي فرضيات البحث و هو الأنسب لدراسة أثر استخدام إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي على خدماتها.

د. نموذج البحث: من اجل دراسة علاقة الاثر ميدانيا في مؤسسة البحث و فهم هذه العلاقة بين المتغير

المستقل : ادارة المخاطر من خلال ابعاده : الادراك ، الآلية و الاستراتيجية مع المتغير التابع : رضا العملاء . عليه ارتأينا تحديد نموذج دراستنا كما هو مبين أدناه في الشكل و الذي يوضح ما يلي:

شكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثين

و عليه جاء متغيري الدراسة موضحين في الجدول التالي :

جدول رقم (01): متغيرات الدراسة

المتغيرات	الاســـــم	الرمز
المتغير المستقل	• **إدراك المفهوم** : و نقصد بذلك هل هو عبارة عن مدخل تخطيطي لإدارة المخاطر المعتمد على الاسلوب العلمي و التنبؤي او مدخل استعجالي و الذي يعني التحكم في الخطر أو السيطرة عليه طبقا للامكانيات المتاحة في اللحظة و هذا المدخل لا يقوم على التخطيط • **الاستراتيجية المتبعة**: استراتيجية وقائية ، التكيف ، التخفيف ، حمائية • **الوسائل** :المعالجة بالتأمين بقبول الخطر، تحويل الخطر، الاحتمالية* الاثر، الخبراء،	X
المتغير التابع	رضا المستفيد على خدمات مؤسسات الضمان الاجتماعي	Y

المصدر: من اعداد الباحثين

هـ. اهداف الدراسة :تهدف الدراسة الى مايلي :

- تحديد وإدراك خطوات ووسائل إدارة المخاطر والأسس التي تقوم عليها لصياغة استراتيجية ادارة المخاطر وكذا مختلف القواعد التي تحكمها.
- إبراز كيفية تعامل مؤسسة التأمين الاجتماعي (الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة تندوف) مع مختلف المخاطر التي تغطيها والتي تعيق نشاطها.
- قياس أثر التطبيق الفعلي لمنهج إدارة المخاطر على خدمات مؤسسات التأمين الاجتماعي.

2. منهجية ادارة المخاطر:

تكتسي ادارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي بالنسبة للفرد والمؤسسة على حد سواء اهمية بالغة، عليه في هذا الإطار النظري سيتم التعرف إلى أهم المفاهيم النظرية التي تناولتها الدراسة.حيث اختلفت وتعددت المداخل المرتبطة بإدارة المخاطر، باختلاف الزوايا التي ينظر منها، ناهيك عن ارتباط مفهومها بمصطلحات أخرى كالتأمين، في هذا الصدد نحاول فهم الدور الهام والمحوري الذي تؤديه إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي

1.2 نشاة و تعريف ادارة المخاطر:

ترجع إدارة المخاطر إلى أواخر عام 1940 وبداية عام 1950، حيث بدأت كنهج قائم على الإدارة التقليدية للمخاطر بدرجة عالية [1]، ثم تم تناول المصطلح الأنغلوساكسو في منتصف الخمسينيات حيث دخل حيز التنفيذ في أوائل الخمسينيات بالضبط من طرف (Snider) عام 1956.[2] ولم يكن أنذاك واسع الانتشار. منذ 1955 عكف مجموعة من الباحثين (Mehr and Hedges)[3]، إلى أن ظهرت عدد أكبر من المقالات عن إدارة المخاطر بين أكاديميي التأمين بين الفترة 1963-1967 في مجلة (The Journal of Risk and Insurance (JRI): وبعد ذلك التاريخ كان هناك انخفاض مطرد. تلاهما عمل كل من (Williams and Hems) عام 1964[4]، التي رأت أن تطور خطر المخاطرة ما هو الى ظاهرة أمريكية بالكامل. تجدر الاشارة أيضا أنه في عام 1965 بدأت إدارة المخاطر، من خلال جهود معهد التأمين الأمريكي (Insurance Institute of America) في الظهور في التعليم المهني. ثم انخفضت إسهامات الباحثين عام 1967 انخفاضا ملحوظا، في هذا الصدد كانت جل إسهامات الباحثين عن إدارة المخاطر من خلال مقالاتهم الأولى التي تم نشرها في المملكة المتحدة، ومع ذلك يرجع تاريخها إلى عام 1967 (Horrigan و Dinsdale)[5]. من خلال تقديم عمل بارز عن ادارة المخاطر في بريطانيا حيث تمخض عن هذا التعاون بان شكلت ورقته البحثية لعام 1969 منعطفا حاسما في تطوير إدارة المخاطر البريطانية[6]، وتم نشره لأول مرة في مجلة (Harvard Business Review) [7]، في عام 1970 بدأت الشركات في النظر عن كثب في كيفية إدارة المخاطر المالية المختلفة، مثل الحركة في سعر الصرف وأسعار السلع وأسعار الفائدة وأسعار الأسهم كأنشطة مخصصة[8]. الجدير بالذكر أنه في الفترة 1977-1980، لم يكن هناك سوى ورقتين لإدارة المخاطر. كأولى الممارسات على مستوى المؤسسات التي قامت بإدارة مخاطرها وممارسة إدارة المخاطر كانت من طرف البنوك باستخدام إدارة الأصول والخصوم للتعامل مع المخاطر و/ أو منع حدوث الخسائر والحد من نتائجها عند استحالة تفاديها[9]. المعتمد على الاسلوب العلمي لعلم الإدارة المرتكز على تحليل **التكلفة والعائد والقيمة المتوقعة** للمنهج العلمي بغرض اتخاذ القرار في ظروف عدم التأكد. وتوسع استخدامها عند مؤسسات التأمين وصناديق الاستثمار كمدخل معياري للتعامل مع المخاطر فقط دون الاحتفاظ بالمخاطر الذي يشكل الاستثناء لهذه القاعدة. وقد حدث الانتقال من إدارة التأمين إلى إدارة المخاطر عندما قررت رابطة مشتري التأمين تغيير اسمها إلى جمعية إدارة المخاطر والتأمين في 1975 كان التغيير إشارة إلى أن تحولا ما يجري حيث بدأت جمعية إدارة المخاطر والتأمين بنشر مجلة "إدارة المخاطر" كما كان يقوم قسم التأمين في رابطة الإدارة الأمريكية بنشر مجموعة عريضة من التقارير والدراسات لمساعدة مديري المخاطر، أضاف معهد التامين الأمريكي بوضع برنامج تعليمي في إدارة المخاطر يتضمن سلسلة من الامتحانات يحصل فيها الناجحون على دبلوم في إدارة المخاطر وقد تم تعديل المنهج الدراسي لهذا البرنامج في 1973 وأصبح الاسم المهني للمتخرجين

من البرنامج "زميل إدارة المخاطر." لأنه في الواقع كثيرا من المفاهيم التي نشأت في قاعات الدراسة الأكاديمية تم نقلها إلى عالم الأعمال وتطبيقها فيه [10]. عليه تعددت تعاريف إدارة المخاطر حيث لم يظهر اتفاق على تعريف واحد وفيما يلي عرض لبعض التعاريف :

كعملية التحكم في الخطر أو السيطرة عليه عن طريق الحد من تكرار حدوثه من ناحية والتقليل من حجم الخسارة المحتملة من ناحية أخرى وذلك بأقل التكاليف المكنة، المرجع لذلك يتعين على مدير الخطر وهو الشخص أو الجهة المسؤولة عن إدارة الأخطار واتخاذ القرار الخاصة ما يلي[11]:

- اكتشاف الأخطار التي يتعرض لها الفرد أو المشروع عن طريق دراسة وتحليل الأخطار المكتشفة.
- تصنيفها في مجموعات متجانسة كل على حدى مثل ما تم الإشارة إليه في المطلب الأول.
- تحديد عوامل الخطر المختلفة لكل خطر على حدى عن طريق حساب احتمال تحقق كل خطر يتعرض له الفرد أو المشروع من ناحية وحساب حجم الخسائر المحتملة من ناحية أخرى، تمهيدا لقياس الخطر قياسا كميا.
- جمع البيانات التفصيلية في تقرير استنتاجي لمدير الخطر.

هناك من يراها بأنها العملية التي تتصدى بها المنظمات بشكل منهجي للمخاطر المتعلقة بنشاطها وذلك بهدف تحقيق المنافع الدائمة وتحقيق القيمة القصوى للأنشطة والتي عرفت بإدارة مخاطر المشروعات(ERM: Enterprise Risk Management) على شكل عملية منضبطة ومتسقة تشمل كافة المنظمة وتتضمن الخطوات الآتية[12]:

- **تحديد المخاطر وتقييمها:** تحديد المخاطر الهامة وإنشاء سجلات وخرائط لها وإجراء تحليل كمي ونوعي لدرجة التعرض للمخاطر.
- **استراتيجيات تخفيف المخاطر:** هذه الاستراتيجيات تعتبر لب عملية إدارة المخاطر، وهي خطط العمل التي تضمن نجاح تطبيق الأعمال.
- **نقل المخاطر المتبقية:** بعد تقييم وتنفيذ استراتيجيات تخفيف المخاطر يتم إدارة المخاطر المتبقية بفاعلية وذلك بالتحوط وبنقل المخاطر لطرف ثالث عبر التأمين بهدف تحقيق أفضل تغطية ممكنة للمخاطر وبأقل تكلفة نقل ممكنة.
- **تقارير المخاطر:** القدرة على إعداد التقارير عن المخاطر ورفع هذه التقارير إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة.
- **المتابعة:** الهدف من المتابعة هو ضمان الالتزام بالسياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر ومدى فعالية هذه السياسات والإجراءات.

يمكن القول أن مفهوم إدارة المخاطر يستند على مجموعة من الأساليب العلمية التي يجب أخذها في الحسبان عند اتخاذ القرار لمواجهة أي خطر من أجل منع أو تقليل الخسائر المادية المحتملة، ومن ثم الحد من ظاهرة عدم التأكد، كما ويرتكز هذا المفهوم على خفض التكاليف المصاحبة للخطر والمتمثلة فيما يلي:

- التحكم في الخسارة (التحكم في الخطر).

- تكاليف الفرصة البديلة.
- التكاليف المعنوية أو النفسية.
- الخسائر المادية المصاحبة للخطر.
- الخسائر الفعلية التي تتحقق نتيجة تحقيق الخطر.

من هنا نلاحظ أن أسهل التكاليف قياسا هي الخسائر المادية والخسائر الفعلية، أما التكاليف المعنوية أو تكاليف الفرصة البديلة فمن الصعب قياسها، أما خسائر التحكم في الخطر فيمكن أن يتم تخفيضها عن طريق تدريب العاملين مثلا[13].

2.2مداخل ادارة المخاطر:

تتم باختصار من خلال عملياتها الثلاثية المتداخلة : التخطيط لإدارة المخاطر، إدارة المخاطر و إدارة الازمات

2.2. 1العملية الاولى : التخطيط لإدارة المخاطر: عبارة عن أداة تعتمد كقاعدة لإصدار القرارات، للتعامل مع المستقبل القريب والبعيد. حيث يتم الاعتماد على مدخلين اساسين في العملية الاولى : [14]

- **مدخل التدخل العاجل:** يقوم هذا المدخل على التعامل مع المخاطر بشكل سريع وعاجل وفقا للموارد المتاحة بدون سابق معرفة بحجم المخاطر والآثار المترتبة عليها. ولا يعتمد هذا المدخل على التخطيط، وإنما يتفاعل وفقا لمتطلبات اللحظة الحاضرة. لذلك يتعامل مع المخاطر خطراً بخطر، دون وضع نظرة شاملة وكلية لها، وهو يتعامل مع المخاطر التي يمكن أن تسبب ضرراً حالاً، وغالباً ما يترك المخاطر التي سوف تظهر آثارها في المستقبل. وتكون إدارة المخاطر وفقا لهذا المدخل إدارة لأزمات عاجلة، وليس إدارة طويلة المدى .
- **المدخل التخطيطي:** يقوم هذا المدخل على التعامل مع المخاطر، ورسم سياساتها، في ضوء نظرة علمية تعتمد على تحديد المخاطر، وحجم خطورتها، وتحديد أهداف واضحة للتعامل معها مع وضع خطة زمنية محددة لهذا التعامل، تقوم على حساب التكلفة والعائد، وتقوم على التعرف الدقيق على الاحتياجات والمطالب، وتقدير حجم المخاطر والآثار المترتبة عليها ووضع خطوات محددة وواضحة لمواجهتها. ويركن هذا المدخل التخطيطي إلى الأسلوب العلمي ويعتمد على جمع البيانات وتحليلها، كما يعتمد على الرصد والتحليل، وهو يواجه المخاطر مواجهة علمية يترتب عليها بالضرورة إدارة علمية رشيدة.

2.2.2العملية الثانية :إدارة المخاطر كعملية تالية للتخطيط :يتم بمقتضاها تنفيذ السياسات المتعلقة بالمخاطر التي تحقق الأهداف التخطيطية حيث قامت في الاول على **مفهوم التدخل** (التعامل مع المخاطر خطرا بخطر)، كإدارة البطالة أو إدارة العشوائيات في المدن المكتظة بالسكان.طبقا لهذا المفهوم فهو يعتمد هذا المفهوم لإدارة المخاطر على فكرة **التكيف السريع** (Adaptation rapide) للتعامل مع المخاطر الناشئة، كتلك التي تنشأ عن الهجرة أو لجوء أعداد كبيرة من السكان بسبب الحروب والنزاعات المسلحة، أو العمل على تخفيف آثار الكوارث الطبيعية كالفيضانات والزلازل والسيول وغيرها. ولكن هذه الاستراتيجية في إدارة المخاطر قد تطورت إلى **استراتيجية للتخفيف** من حدة آثار المخاطر، وهي استراتيجية تعتمد على التخطيط ولكنها لا تخطط للقضاء بشكل نهائي على المخاطر، وإنما تخطط للتخفيف من آثارها حال حدوثها من خلال حزمة إجراءات

وتدابير تحد من هذه الآثار، ثم تطورت الاستراتيجية لتتحول إلى **استراتيجية وقائية** تعمل على الوقاية من الخطر قبل وقوعه، والعمل على التقليل، إلى حد ما، من إمكانية وقوع المخاطر[15]. بناء على ذلك فإن تطور مفهوم عملية إدارة المخاطر من مجرد التعامل مع المخاطر أو التدخل للتقليل من آثارها وقت الأزمة، إلى مفهوم **للحماية الشاملة** (Protection complète) وهذا هو المفهوم الذي تبناه البنك الدولي لإدارة المخاطر. ويقوم هذا المفهوم على إدراك قصور مداخل إدارة المخاطر التي تقوم على التدخل الفوري السريع أو التكيف السريع، كما يقوم على إدراك تزايد حدة المخاطر على أثر العولمة وما يحدث فيها من آثار، وهي آثار لا يمكن للمداخل التقليدية أن تتعامل معها.

3.2.2العملية الثالثة :إدارة الازمة : تقوم على نموذج للتدخل رباعي الأبعاد، يبدأ بتشخيص الوضع الراهن وتحديد إشارات الخطر، ثم يعرج بسرعة على فحص الاستراتيجيات الجاهزة للتدخل، مع اختيار أكثر البدائل كفاءة في تحقيق نتائج سريعة، ثم التدخل السريع لمواجهة المخاطر وإدارة عملية التدخل بحيث تحقق أقصى درجة من المنفعة، ثم تأتى أخيرا مرحلة السيطرة والحسم16. أما بالنسبة للازمة المالية هي اضطراب حاد ومفاجئ فى بعض التوازنات الاقتصادية يتبعه انهيار في عدد من المؤسسات المالية تمتد آثاره إلى القطاعات الأخرى. فهي تتعلق بعدين أساسين ، اولهما متعلق بالتهديد الخطير للمصالح والأهداف الحالية والمستقبلية و الثاني متعلق بالوقت المحدد المتاح لاتخاذ القرار المناسب لحل الأزمة ، بالتركيز على السياسات المصرفية المنضبطة القائمة على : إدارة السيولة والعائد، إدارة كفاية رأس المال و إدارة مخاطر الائتمان. عليه نستخلص أن المكونات الثلاثة (التخطيط لإدارة المخاطر – وعملية الإدارة نفسها وإدارة الأزمة المرتبطة بالمخاطر) ترتبط ارتباطاً وثيقا، وتشكل جميعا حلقات متصلة ومتساندة. فالتخطيط ضروري سواء لإدارة المخاطر أو لإدارة الأزمة، ولذلك فإن كل ما يتعلق بإدارة التخطيط للمخاطر هو أيضا تخطيط لإدارة الأزمة. فإذا اعتمد التخطيط مبدأ الحماية لإدارة المخاطر، فإنه ينظر نظرة تخطيطية أشمل يمكن أن تؤدى إلى تفادى حدوث الأزمات. وإذا ما حدثت الأزمة، يصبح من الأهمية بمكان إعادة النظر في نظم الحماية المستخدمة وإعادة تقييم أدائها في ضوء الظروف المستجدة.

2.2آليات و استراتيجيات ادارة المخاطر :

توجد مجموعة من تقنيات (أدوات) إدارة المخاطر التي تستخدمها المنشآت وهذا حسب ما جاءت به جمعية المدققين الداخليين الأمريكية سنة 2012 نذكر منها الآتي[17]:

التأمين (**l'assurance**) هو الحصول على تغطية تأمينية للخسائر التي تتعرض لها المنشأة وذلك مقابل الأقساط التي تدفع لشركات تأمين تتحمل تلك المخاطر.

التحوط: (**la couverture**) هو الدخول في صفقات آجلة بغرض تقليل المخاطر أو التحكم فيها من خلال توفير الحماية من الخسائر المحتملة أو تقليلها والتخلص من الخسائر الناشئة مثل تقلبات الاسعار .و بذلك التحوط هو اتخاذ مركزين مختلفين بحيث أن الخسائر المحققة لأحد المراكز ينبغي أن توازن أرباح المركز الآخر، بشكل عام يعني تجنب المفاجآت غير المرغوبة الناشئة من التحركات السوقية غير الموائمة او للتقلبات المفاجئة للأسعار .

بيع الذمم المدينة:(**l'affacturage**) هو عملية بيع الذمم المدينة إلى طرف ثالث بخصم معين، والهدف من هذه التقنية هو التخلص من المخاطر المتعلقة بالحسابات الغير قابلة للتحصيل.

الضبط: (**le contrôle**) يتمثل في الإجراءات الرقابية المتخذة للتعامل مع المخاطر، ومن أهم أهداف هيكل الرقابة الداخلية بالمنشآت هو ضبط المخاطر المحتملة.

التحويل: (**le transfert**) هو مجموعة من الإجراءات الهدف منها تحويل المخاطر إلى طرف آخر، مثال بيع الذمم المدينة، التأمين لدى شركات التأمين.

قبول المخاطر (**acceptation du risque**) يقصد بهذه السياسة من الناحية التأمينية قيام صاحب المخاطر بالاعتماد على نفسه في مواجهة الأثار المترتبة على تحقيق مسبب المخاطر في صورة حادث. حيث يتم اعتمادها إذا كانت الخسائر المتوقعة صغيرة الحجم مع توافر القدرة المادية على مواجهة هذه الخسائر أو في حالة عدم وجود سياسات اخرى يمكن لصاحب المخاطر اتباعها، ويتم تحمل المخاطر بإحدى الطريقتين[18]:

- **تحمل المخاطر بدون تخطيط**: تستخدم إذا كانت الخسارة المتوقعة نتيجة لتحقيق مسبب الخطر خسارة صغيرة القيمة وغير متكررة ومن أهم شروط تطبيق هذه الطريقة ضرورة توافر إيراد جاري يكفي لتغطية الخسارة المتوقعة.
- **تحمل المخاطر مع وجود تخطيط**: ستخدم في حالة ما إذا كانت الخسارة المتوقعة نتيجة لتحقق مسبب الخطر متكررة ويمكن حساب قيمتها مقدما وبدقة وتعتمد هذه الطريقة على تكوين مخصص لمواجهة الخسارة المتوقعة.

تجنب المخاطر (**éviter les risques**) هو تفادى الدخول في النشاط الذي يؤدي إلى نشوء المخاطر، مثل تقليل العمل بسياسة البيع النقدي بدلا عن سياسة البيع الآجل وذلك لتفادى التعثر في المديونات.

سياسة الوقاية والمنع: قصد بهذه السياسة اتخاذ جميع الإجراءات الممكنة لمنع وتقليل فرص تحقق مسببات الخطر في صورة حادث والحد من الآثار الناتجة في حال تحقق هذا الخطرمن خلال تحليل وحدة المخاطر تحليلا فنيا وموضوعيا لمعرفة مكوناتها وتأثيراتها[19].فمثلا إقامة سدود قوية يقلل من خطر الفيضانات، الأمن الصناعي يمكن من التقليل من تكرار وقوع حوادث إصابات العمل[20].

سياسة التجزئة والتنويع: يقصد بهذه السياسة تجزئة الشيء المعرض للمخاطر بشكل يضمن عدم تعرض جميع أجزائه في وقت واحد لتحقق مسبب الخطر وذلك بجانب التنوع بالنسبة لكل جزء من الأجزاء في الحالات التي تسمح بذلك بما يحقق انتشارا للمخاطر على المستوى المالي أو الجغرافي، كل ذلك بشرط قابلية وحدة المخاطر "الشيء المعرض للخطر "للتجزئة. كقيام صاحب مشروع بتوزيع مجال نشاطه على عدة أماكن، وقيام المستثمر بتوزيع استثماراته على عدة مجالات وقيام أمين المخزن بتجزئة المواد التي يقوم بتخزينها حسب أنواعها وتؤدي هذه السياسة إلى تقليل احتمالات الخسارة المتوقعة كنتيجة لتقليل احتمال وقوع الخسارة المركزة[21]

سياسة تخفيض الخطر: يعد تخفيض الخطر حلا مناسبا في حالة كان مستوى الخطر في أدنى صورة ممكنة، كما يرتبط تخفيض الخطر بتخفيض الخسائر قبل وقوع الحادث أو بعد وقوعه كما يلي[22]:

- **تخفيض الخطر قبل وقوع الحادث**: يشمل كافة الخطوات التي المصممة قبل وقوع أي خسارة، مثل التعليمات قبل البدء العمليات التشغيلية أو تنفيذ أي عملية قد تشكل تقليل الخسائر قبل وقوعها

- **تخفيض الخطر بعد وقوع الحادث:** يشمل تلك الخطوات التي يتم تنفيذها عندما يقع الحادث، مثلا استخدام نظام الرش لمكافحة الحريق يكون مثالا جيدا لهذا النوع من التفكير؛

3. **الطريقة والإجراءات:**

ترتيبا لما سبق نقوم باستعراض وفق دراسة استطلاعية حول المؤسسة محل الدراسة الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسات الميدانية من خلال تحديد مجتمع و أدوات الدراسة استنادا لنموذج الدراسة لمعرفة و دراسة اتجاه افراد عينة الدراسة و اختبار فرضيات البحث.

1.3مجتمع الدراسة وعينتها: تم اختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من195 مستفيد ومؤمن تمثل مجموعة فرعية لمجتمع الدراسة المتمثلة في المنتسبين والمستفيدين من خدمات وكالات الضمان الاجتماعي لولاية تندوف والذين يمارسون نشاطهم في الشركة الوطنية الاقتصادية للإنجازات والبناء للوسط التي تمارس نشاطها على مستوى ولاية تندوف عن طريق المناولة.

جدول رقم (02): توزيع المجتمع الدراسة

الفئة	العدد
أجير (نشاطا بأجرة دائمة أو مؤقتة)	79
يمارس تكوينا دراسيا (الفئات الخاصة أبناء وإخوة الأجراء وأرباب العمل المنتمين إلى الشركة)	31
غير مؤمنين وليسوا ذوي الحقوق (يحصلون على مساعدات اجتماعية من أقارب المنتمين إلى الشركة)	25
رب عمل	55
ذوي الحقوق (المنتمين الى الشركة)	5
المجموع	**195**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معلومات مؤسسة " الجزائرية للإنجازات والبناء للوسط"

حيث تم استرداد ما يقدر بـ: 176 قائمة منها 12 قائمة مستبعدة (ملغاة)، وبهذا فإن حجم العينة النهائي للدراسة يقدر بـ: **164 فرد**، وهو ما يعادل **84.10%** من حجم العينة المحسوبة، وهي تعد بذلك عينة صالحة لإجراء الدراسة والتحليل الإحصائي، أما اختيار عينة الدراسة فكان بأسلوب الحصر الشامل لجميع مفردات المجتمع.

2.3 طريقة قياس المتغيرات وطريقة جمع البيانات وأدوات تحليلها :تم فحص وتبويب البيانات وجدولتها ليسهل التعامل معها بواسطة الحاسب الآلي عن طريق منظومة ذو حزمة تحليل البيانات الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS)، باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي لتحليل بيانات الدراسة بعد جمع استمارات الاستبيان وترميزها وإدخال البيانات للحاسوب. وتمثلت هذه الأدوات فيما يلي:

- **التوزيعات التكرارية والنسب المئوية** .
- **المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:** من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة ومعرفة إتجاه العينة.
- **معامل الثبات**(Reliability): يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة .

- **معامل ألفا كرونباخ**(Alpha Cronbach's):لإجراء اختبار الثبات عبارات الاستبيان الذي يأخذ قيماً تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح. حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة **0.878** وهو معامل ثبات جيد جدًا ومناسب لأغراض الدراسة حيث تجاوز مستوى القبول 60 %. وهذا يدعم مصداقية النتائج التي سيتم الحصول عليها عند اختبار فرضيات الدراسة.
- **معامل الصدق** (validity): يقصد به أن المقياس (الاستبيان) يقيس ما وضع لقياسه، ويساوي رياضياً الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونبا، أي أن زيادة قيمة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات.
- **معامل الارتباط الخطي سبيرمان** (Spearman): من المقاييس اللامعلمية، يقيس مقدار قوة الارتباط بين متغيرين على صورة بيانات وصفية وعينات صغيرة يمكن وضعها في صورة ترتيبية[23].
- **معامل الانحدار المتدرج** Stepwise Regression لاختبار فرضيات الدراسة بين متغير مستقل(x) واحد، الذي يفحص التأثير على المتغير التابع (y) من قبل عدة متغيرات مستقلة (x) في آن واحد[24].
- **اختبار معامل التحديد** R^2 :Coefficient of determination –Testing يستخدم هذا الاختبار لفرز المتغيرات التوضيحية المهمة عن تلك التي تكون أهميتها محدودة كالمتغيرات الطارئة في التأثير على المتغير التابع وتتراوح قيمة معامل التحديد ($0 \leq R^2 \leq 1$) للدالة المقدرة.[25]

4. تحليل النتائج:

في هذا العنصر نتناول وصف نتائج متغيرات الدراسة كمايلي : **انظر الملحق رقم 01 نتائج التحليل الوصفي "**

1. الفرع الاول نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

أولا: نتائج المتغير المستقل : الذي يشمل إلى ثلاثة عناصر كل عنصر عبرنا عنه بمحور في الاستبيان الموزع وهي المحاور الثلاثة الأولى التي سنتناولها بالترتيب فيما يلي:

- **" وصف المحور الأول: مدى إدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر** حيث بلغت قيم أن المتوسط المرجح للمحور الأول ككل قيمة (4.0030) بانحراف معياري (0.5395) وهو ما يقابل درجة الموافقة.
- **وصف المحور الثاني: مدى إدراك مفهوم وأهمية استراتيجيات إدارة المخاطر** تبرز النتائج أن المتوسط المرجح للمحور الثاني ككل بلغت قيمة (3.8963) بانحراف معياري (0.46642) وهو ما يقابل درجة الموافقة مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة مدركين معنى وأهمية استراتيجية المخاطر بسبب تباين ادراك مفهوم ادارة المخاطر .
- **وصف المحور الثالث: وسائل وتقنيات إدارة المخاطر** التي اظهرت أن المتوسط المرجح للمحور الثالث ككل بلغت قيمة (3.7541) بانحراف معياري (0.56826) ما يقابل درجة الموافقة أي أن أغلبية المستجوبين مدركين معنى وسائل وأدوات إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي.

ثانيا : نتائج المتغير التابع : تعبر عن وصف نتائج متغير الدراسة التابع الذي جاء في المحور الرابع للاستبيان.مدى رضا المؤمن أو المستفيد عن استراتيجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي. و التي اسفرت أن المتوسط المرجح للمحور الرابع (مدى

رضا المؤمن أو المستفيد عن استراتيجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي) ككل بلغ قيمة (3.3689) بانحراف معياري (0.70946) وهو ما يقابل درجة المحايدة أي أن رضا المستجوبين متباين.

2. الفرع الثاني : إختبار فرضيات الدراسة:

نقوم باختبار فرضيات الدراسة الرئيسية، من خلاله مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة الفرعية ، باستخدام تحليل الانحدار والارتباط لمعرفة العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة:

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- **الفرضية الصفرية H0**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لإدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر على رضا المؤمن أو المستفيد
- **الفرضية البديلة H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لإدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر على رضا المؤمن أو المستفيد.

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F اختبار فيشر	Df درجات الحرية	Sig درجة المعنوية	معاملات الانحدار				
						معلمات النموذج			الخطأ المعياري Std.Error	Sig درجة المعنوية
رضا المستفيد	0.230	0.053	9.028	1 162	0.003	B_0		2.046	0.198	0.000
						إدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر	B	0.286	0.095	0.005

يظهر من الجدول أن أثر أن نتائج التحليل الإحصائي للانحدار الخطي البسيط لإدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر على رضا المؤمن أو المستفيد من منهجية ادارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي وجود ***تأثير إيجابي*** ذي دلالة إحصائية عند درجة معنوية (Sig=0.003) ***أصغر*** من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، أي الانحدار معنوي وبالتالي توجد علاقة بين المتغير المستقل والتابع بمعامل ارتباط (R=0.230)، أما معامل التحديد (R^2=0.053)، أي أن ما قيمته (0.053) من التغيرات في مستوى رضا المؤمن أو المستفيد عن استراتيجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي ناتج عن التغير في مستوى إدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر بوحدة واحدة، وأن متغير إدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر يوضح 5.3% من الاختلافات في قيم متغير ولاء المشتركين، كما بلغت درجة التأثير B (0.286) لإدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر، وأيضا فإن (F_t=9.028^{26})

(F_c=3.89)[27] < .عليه يتم رفض الفرضية الصفرية **وقبول الفرضية البديلة H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لإدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر على رضا المؤمن أو المستفيد من إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي.

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- **الفرضية الصفرية H0**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لاستراتيجيات إدارة المخاطر على رضا المؤمن أو المستفيد من منهجية تطبيق إدارة المخاطر.
- **الفرضية البديلة H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لاستراتيجيات إدارة المخاطر على رضا المؤمن أو المستفيد عن منهجية تطبيق إدارة المخاطر.

المتغير التابع	R	R^2	F	Df	Sig	معامل الانحدار				
						معلمات النموذج			Std.Err	Sig
رضا المستفيد	0.288	0.083	14.612	1	0.000	B_0		1.906	0.194	0.000
				162		استراتيجيات إدارة المخاطر	B	0.368	0.096	0.001

أثبتت نتائج التحليل الإحصائي للانحدار الخطي البسيط **وجود تأثير إيجابي** ذي دلالة إحصائية إدراك مفهوم وأهمية استراتيجيات إدارة المخاطر على رضا المؤمن أو المستفيد من خلال استراتيجيات إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي ، وذلك عند درجة معنوية (Sig=0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، أي الانحدار معنوي وبالتالي توجد علاقة بين المتغير المستقل والتابع بمعامل ارتباط (R=0.288)، أما معامل التحديد (R^2=0.083)، أي أن ما قيمته (0.083) من التغيرات في مستوى رضا المؤمن أو المستفيد عن استراتيجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي ناتج عن التغير في مستوى إدراك مفهوم وأهمية استراتيجيات إدارة المخاطر بوحدة واحدة، المفسر 8.3% من الاختلافات في قيم متغير ولاء المشتركين، كما بلغت درجة التأثير B (0.368) لإدراك استراتيجيات إدارة المخاطر، أيضا فإن (F_t=14.612[28] > (F_c=3.89)[29]) ،عليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول **الفرضية البديلة** بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لاستراتيجيات إدارة المخاطر على رضا المؤمن أو المستفيد من إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي.

ت. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- **الفرضية الصفرية H0**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لوسائل وأدوات إدارة المخاطر على رضا المؤمن أو المستفيد عن منهجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي.
- **الفرضية البديلة H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لوسائل وأدوات إدارة المخاطر على رضا المؤمن أو المستفيد عن منهجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي.

المتغير التابع	R	R^2	F	Df	Sig	معامل الانحدار			
						معلمات النموذج		Std.Errer	Sig
رضا المستفيد	0.542	0.293	67.273	1	0.000	B_0		1.066	0.195	0.009
				162		وسائل ادارة المخاطر	B	0.084	0.000	0.001

جاءت نتائج التحليل الإحصائي للانحدار الخطي البسيط وجود **تأثير إيجابي** ذي دلالة إحصائية وذلك عند درجة معنوية (Sig=0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، أي الانحدار معنوي وبالتالي توجد علاقة بين المتغير المستقل والتابع بمعامل ارتباط (R=0.548)، أما معامل التحديد (R^2=0.293)، أي أن ما قيمته (0.293) من التغيرات في مستوى رضا المؤمن أو المستفيد من استراتيجية إدارة المخاطر على وسائل و ادوات التغطية التي تقدم في مؤسسات التأمين الاجتماعي بوحدة واحدة، وأن متغير وسائل إدارة المخاطر يوضح 29.3% من الاختلافات في قيم متغير ولاء المشتركين، كما بلغت درجة التأثير B (0.689) لوسائل وأدوات إدارة المخاطر، وأيضا فإن ($^{30}F_t$=67.273) > ($^{31}F_c$=2.42) وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية **الفرضية البديلة H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لوسائل وأدوات إدارة المخاطر على رضا المؤمن أو المستفيد إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي.

ث. اختبار الفرضية الرئيسية :

المتغير التابع	R	R^2	F	Df	Sig	معامل الإنحدار			
						معلمات النموذج		Std.Err	Sig
رضا المستفيد من الضمان الاجتماعي	0.554	0.306	23.563	1 0.160	**0.000**	B_0		0.242	0.956
						مدى إدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر	B	0.084	0.138
						استراتيجيات إدارة المخاطر	B	0.097	0.183
						وسائل وأدوات إدارة المخاطر	B	0.098	0.000

- **الفرضية الصفرية H0**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لإدارة المخاطر بعناصرها الثلاثة مجتمعة (مدى إدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر، استراتيجيات إدارة المخاطر ووسائل وتقنيات إدارة المخاطر) على رضا المؤمن أو المستفيد عن استراتيجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي.
- **الفرضية البديلة H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لإدارة المخاطر بعناصرها الثلاثة مجتمعة (مدى إدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر، استراتيجيات إدارة المخاطر ووسائل وتقنيات إدارة المخاطر) على رضا المؤمن أو المستفيد عن استراتيجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي.

أثبتت نتائج التحليل الإحصائي للانحدار الخطي المتعدد وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية أثر المتغيرات المستقلة الثلاثة مجتمعة على رضا المؤمن أو المستفيد عن استراتيجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي، وذلك عند درجة معنوية (Sig=**0.000**) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، أي أن الانحدار معنوي وبالتالي توجد علاقة بين المتغيرات الثلاثة المستقلة والمتغير التابع بمعامل ارتباط ($R=0.554$)، أما معامل التحديد ($R^2=0.306$)، أي أن ما قيمته (0.306) من التغيرات في مستوى رضا المؤمن أو المستفيد عن استراتيجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي ناتج عن التغير في المتغيرات الثلاثة المستقلة مجتمعة (مدى إدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر، استراتيجيات إدارة المخاطر ووسائل وتقنيات إدارة المخاطر) بوحدة واحدة، وأن هذه المتغيرات توضح **30.6**% من الاختلافات في قيم متغير رضاالمؤمنين والمستفيدين، كما بلغت درجة التأثير B للمتغير الأول (مدى إدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر (**0.144**) و (**0.020**) للمتغير الثاني استراتيجيات إدارة المخاطر، في حين بلغت نسبة التأثيرB للمتغير الثالث (وسائل وأدوات إدارة المخاطر) (**0.647**) بمستوى معنوية (0.000) وهو دال إحصائيًا. أما قيمة تحليل التباين الذي يمكن معرفته من خلال القوة التفسيرية للنموذج وفق احصائية F يلاحظ من الجدول (^{32}Ft**=23.536**) > ($^{33}F_c=5.63$)، مما يفسر ان محصلة المتغيرات المستقلة الثلاثة التفسيرية ذو تاثير معنوي في نموذج الانحدار المتعدد من الناحية الاحصائية بالمتغير التابع (رضا المؤمن أو المستفيد على استخدام منهجية إدارة المخاطر في

مؤسسات التأمين الاجتماعي).و حسب نتيجة الاختبار عليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول ا**لفرضية البديلة H1** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر بعناصرها الثلاثة إدارة المخاطر) على رضا المؤمن أو المستفيد من منهجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي.

5. خاتمة:

الكثير من الشرائح تتهرب من الزامية الاشتراك في مؤسسات و هياكل الضمان الاجتماعي نتيجة عدم الرضا على خدماتها أو غياب اطار منهجي من قبل هذه المؤسسات يكفل ادارة المخاطر بطريقة صحيحة سواء بالنسبة للمستخدم ، المؤمن او المستفيد ، من هنا ظهر ما يعرف بمدخل او منهجية " ادارة المخاطر " لرصد الآليات الفعالة الكفيلة للتصدي للمخاطر التي تعمل على تقليل الخسائر الناتجة عن تحقق الخطر التي ترتكز على ثلاث عناصر مجتمعة :

- توسيع ادراك مفهوم ادارة المخاطر من قاعدة المشتركين في مؤسسات التامين الاجتماعي .
- تعتمد مؤسسات التامين الاجتماعي على استراتيجيات إدارة المخاطر لتقديم خدماتها .
- يتحقق رضا العميل عند توافق الاستراتيجية المناسبة مع وسائل ادارة المخاطر.

حيث قمنا بالإجابة على اشكاليتنا بقياس و تحليل رضا المستهلك (المؤمن و المستفيد) على خدمات مؤسسة التامين الاجتماعي باستخدام مدخل ادارة المخاطر على افراد عينة الشركة الوطنية الاقتصادية "الجزائرية للإنجازات والبناء للوسط الكائن مقرها بتندوف و توصلنا في النهاية الى جملة من النتائج :

نتائج الدراسة النظرية :

- منهجية إدارة المخاطر يجب أن تتكامل مع ادراك المفهوم من المؤسسة (المستخدم) ، المستهلك (المشترك) ومع السياسة والبرامج الفعالة لإدارة المخاطر (المؤمن) .
- مدخل او منهجية ادارة المخاطر نظام متكامل يقوم على اختيار أفضل الوسائل و التقنيات الفعالة لتوظيف الاستراتيجية المناسبة لمجابهة المخاطر بأقل التكاليف .
- بشكل عام إدارة المخاطر تتضمن مجموعة من الاستراتيجيات و الاليات التي تختلف باختلاف انماط المخاطر و المتمثلة في نقل المخاطر إلى جهة أخرى و تجنبها ، أو تقليل آثارها السلبية و قبول بعض أو كلها . من خلال تصميم و تنفيذ مجموعة من الاجراءات الوقائية قبل وقوع الخطر أو التعرف على النتائج الغير المرغوب فيها عند تحقق الخطر كعملية استكشافية او رصدها و التاكد من عدم تكرارها كعملية تصحيحية.

نتائج الدراسة الميدانية :

- طبيعة و مدى حجم الاخطار التي تقوم مؤسسات التامين الاجتماعي بتحملها تخضع لقوانين تنظيمية بحثة تحدد تصميم و مراجعة عمليات ادارة المخاطر منذ تحقق الخطر الى غاية تحديد مقدار حجم عدم التأكد الذي تقبل به لتستطيع بموجبه بلوغ أهدافها وكل هذا لإدارتها بشكل يجنبها تحمل الخسائر المحتملة معنى ذلك انها تعتمد على سياسة الوقاية و المنع من خلال أن يعتمد صاحب إدارة المخاطر على نفسه في مواجهة الآثار المترتبة عن حدوث الخطر باشتراط ضرورة توفير إيراد جاري لتغطية الخسارة المتوقعة (المؤمن).

- كلما أدرك المؤمن أو المستفيد ماذا تعني إدارة المخاطر وأهميتها وماذا تعود عليه من فائدة إذا تعرض للخطر كلما زاد ذلك في إقبالهم على تأمين أنفسهم ودفع مستحقاتهم وبذلك تعزيز ثقة مستهلكي خدمات مؤسسات التامين الاجتماعي و هذا ما يؤكد الفرضية الفرعية الاولى.
- وجود فئات يعزفون عن تسجيل أنفسهم بمؤسسات الضمان الاجتماعي و تفضيلهم للاحتفاظ بالخطر وعدم تحويله لمؤسسات الضمان الاجتماعي يتعلق بالتعويضات المتلقاة التي يراها غير عادلة مقابل ما الاشتراكات التي تثقل التزاماتهم ناهيك عن المبالغ المالية الكبيرة التي يتحملوها مقابل حصول على معاش تقاعد لا يضمن مستوى جودة الحياة اللائق في سن متأخرة جدا، إضافة إلى التعويضات المتعلقة بالعجز غير عادلة و التي يكون المؤمن هو السبب في عدم تحصيله لهذه التعويضات بسبب غياب شروط التصريح بالعجز المتأخرة او بسبب قرار الخبراء ، ومن هنا تظهر شريحة تفضل توزيع العبء الذي يأتي من الخطر المحتمل لتقسيم الخطر بين المقاولين.
- كلما اعتمدت المؤسسة في عملية إدارة المخاطر على استراتيجية واضحة تتوافق مع تقنيات مناسبة للتعامل مع المخاطر تستطيع تحديد البدائل واختيار الوسيلة الأمثل لمعالجة الخطر لصياغة الاسترتيجية الفعالة .

بناءا على ما سبق جاءت الفرضية الرئيسية محققة حيث يوجد أثر لإدارة المخاطر بعناصرها الثلاثة مجتمعة (إدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر، استراتيجيات إدارة المخاطر ووسائل وتقنيات إدارة المخاطر) على رضا المؤمن أو المستفيد عن استراتيجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي، كلما تحقق مايلي :

- المام المؤمنين والمستفيدين بمزايا و خدمات مؤسسات الضمان الاجتماعي .
- استخدام الوسائل والأدوات يتم بناءا على اختيار الاستراتيجيات المناسبة للتأثير في المؤمنين والمستفيدين ،
- كلما تحققت جودة في تطبيق منهج إدارة المخاطر أثر ذلك على متلقي الخدمة و المؤسسة في الوقت والمكان الذي يرغبه المؤمن أو المستفيد .

على ضوء هذه النتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات:

- على المؤسسة أن تستخدم البرامج والتقنيات الحديثة من أجل تحقيق تميز في جودة الخدمات بناءا على البحوث الاستطلاعية لزبائنها و التي تمكنهم من حصر المخاطر التي تهدد المؤمنين و المستفيدين بشكل متكرر و لا تغظي الادءات التي يتحصلون عليها التزاماتهم النقدية و العينية .
- توفير الرقابة التأمينية الفعالة الخاصة بمراجعة خدمات التأمين الاجتماعي لزيادة الثقة ما بين المستهلك و هياكلها من أجل إعادة الثقة لدى المستهلك.
- على المؤسسة التعريف بخدماتها لاستقطاب الشرائح العازفة عن تامين ذاتهم بما تحققه من مزايا لهم و التكفل بشكاويهم و معالجة الطعون بوتيرة اسرع بالاضافة الى تقديم نتائج استطلاع و استبيان رضا الزبائن بهدف وضع توصيل انشغالاتهم إلى الجهات المركزية الوصية في الوزارة المعنية.

- إشكالية دراسة منهج إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي يقوم على اساس عناصر متكاملة التي تقوم بالمحافظة على الأصول المالية لحماية مصالح المودعين و الدائنين على أساس ربحي يحدد نظام العرض والطلب الذي تقوم بوضعه وتطبيقه الدولة مباشرة التي تتكفل بجميع الأخطار الاجتماعية .

6. الملاحق :

الملحق رقم 01 نتائج التحليل الوصفي :

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
المحور 01 : مدى إدراك مفهوم وأهمية إدارة المخاطر				
.1	إدارة المخاطر هي الإجراءات التي تتبعها المؤسسة بشكل منظم لمواجهة المخاطر	4.13	0.897	موافق
.2	إدارة المخاطر هي إجراءات وحلول من شأنها أن تجنبنا الخسارة والتقليل من حدتها	4.30	0.730	موافق بشدة
.3	إدارة المخاطر هي عبارة عن عمليات إحكام الرقابة والسيطرة على المخاطر في الأنشطة والأعمال	4.14	0.885	موافق بشدة
.4	إدارة المخاطر ضمان التأمين الصحي والاجتماعي على نحو يكفل الحماية الاجتماعية والصحية والتعليمية	4.27	0.888	موافق
.5	إدارة المخاطر تتمثل في العمل على تقليل الحوادث في الصناعة وتكاليف الإصابة الناتجة عنها	3.56	1.152	موافق بشدة
.6	إدارة المخاطر هي الاجراءات التي تتخذ لمنع أو التقليل من حوادث العمل والأمراض المهنية	3.60	1.237	غير موافق
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول ككل		**4.0030**	**0.5395**	
المحور 02 :استراتيجيات إدارة المخاطر				
.7	الاعتماد على النفس لمواجهة الآثار المترتبة عن حدوث الخطر (تحمل الخطر أو الاحتفاظ به)	3.90	1.133	موافق
.8	تحويل عبء الخطر إلى الشخص أو الجهة الأقدر على مواجهة هذا الخطر مقابل تكلفة يتفق عليها مقدما	4.45	0.860	موافق بشدة
.9	يتم اتخاذ إجراءات الوقاية الممكنة لمنع والتقليل من فرص وقوع مسببات الخطر	4.51	0.739	موافق بشدة
.10	يتم تجزئة الشيء المعرض للخطر بشكل يضمن عدم تعرض جميع أجزاءه في وقت واحد نتيجة تحقق سبب الخطر، (توزيع عبء الخسارة الناتجة)	3.44	1.274	موافق
.11	تحويل المخاطر من صاحب الخطر إلى المؤمن في إطار التزام تعاقدي وكلفة تتناسب مع الخطر (تأمين)	4.55	0.801	موافق بشدة
.12	ضمان مستوى مناسب لمعيشة كل مؤمن له اجتماعيا عند فقد القدرة على الكسب سواء كان ذلك بصفة مؤقتة او دائمة (حماية اجتماعية)	2.53	1.331	غير موافق
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري		**3.8963**	**0.4664**	
المحور 03 : وسائل وتقنيات إدارة المخاطر				
.13	تعتمد المؤسسة على معلومات سابقة لكشف الخطر وتحديد حجمه (بسجل موثق ومعتمد للمخاطر)	4.19	0.924	موافق

.14	تقوم بتحديد قبولية الخطر بالاعتماد على معايير واضحة ومفهومة لدى المؤمن	3.52	0.987	موافق
.15	تعتمد المؤسسة على نفسها في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر (وفق آلية الاحتمالية * الأثر).	3.81	0.982	موافق
.16	تعتمد المؤسسة على الخبراء في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر	3.76	1.272	موافق
.17	يتم الفصل في المنازعات بالرجوع الى تقارير الخبرة (نسبة التعويضات).	4.75	0.665	موافق بشدة
.18	يتم الاستماع وتسجيل شكاويكم واقتراحاتكم ومراجعة المخاطر باستمرار على ضوء المستجدات	2.66	0.992	محايد
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري		**0.56826**	**3.7541**	
المحور 04: رضا المؤمن والمستفيد على منهجية إدارة المخاطر				
.19	مدى وضوح نموذج الطلب وسهولة تعبئته	3.80	1.075	موافق
.20	مدى مقابلة الالتزامات المالية في مواعيد استحقاقها	4.12	1.018	موافق
.21	مدى تقليل الانتظار الذي يعاني منه المؤمن عند تحقق الخطر في وصول الفاحص أو خبير التأمين	3.35	0.925	محايد
.22	مدى تسوية الملفات العالقة لتسريع عملية تعويض المؤمن لهم (تعزيز ثقة الزبائن ووفائهم للوكالة)	3.07	0.862	محايد
.23	مدى معرفة أنواع التأمينات التي تقدمها المؤسسة لك ولمتلقي الخدمة تأمين في الوقت والمكان الذي يرغبه المؤمن أو المستفيد	2.61	1.221	محايد
.24	مدى الالتزام بالمعايير مع المؤمن والتعاون السريع مع الحالات الطارئة	3.26	0.899	غير موافق
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري		**3.3689**	**0.7094**	

7.المراجع:

[1] Othmar M. Lehner,Heimo Losbichler , (2012) Proceedings in Finance and Risk Perspectives '12,Ed :ACRN ,Austria.

[2] SNIDER, H. W.(1956): "Reaching professional status: A program for risk management ", in Corporate Risk Management: Current Problems and Perspectives, American Manage- ment Association,.

[3] MEHR & HEDGES,(1963): Risk Management in the Business Enterprise, Irwin, Homewood (Illinois).

[4] WILLIAMS & HEINS,(1964) Risk Management and Insurance, McGraw Hill, New York.

[5] HORRIGAN & DINSDALE, (1967); "The theory of risk ", "Analysis of risk ", "Methods of handling risk" and "The work of the risk manager ", Post Magazine and Insurance Monitor, 13th July, 10th August, 31st August, and 12th October.

[6]HORRIGAN, W. (1969); Risk, Risk Management and Insurance, Withdean Publications, Hove.

[7] خالد محمد طلال بني حمدان، (1997)، واقع ادارة الخطر في الشركات الصناعية الاردنية والعوامل المؤثرة فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

[8] Gérard Koenig: Patrick Joffre, (1985) ; Stratégie d'entreprise : antimanuel, Ed : Economica,.

[9]عصماني عبد القادر،(2009) ،أهمية بناء أنظمة لإدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، جامعة فرحات عباس سطيف، 21 – 20 اكتوبر، ص.4.

[10] طارق عبد العال حماد،(2007) ، إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، شركات، بنوك)كلية التجارة،عين شمس، الدار الجامعية، الإسكندرية،ص. 50.

[11] حسين محمد السلاموني أنور علي جودة، محمد السيد ميعاد،،(2005) ، مقدمة في التأمين ورياضياته، كلية التجارة جامعة الزقازيق، ص 38.

[12] روفيد جوناثان روفيد، (2008)، إدارة مخاطر الأعمال،ط01 ، ترجمة علاء أحمد إصلاح، مجموعة النيل العربية للنشر،مصر، ص. 40.

[13] أسامة عزمي سلام، أ. شقيري نوري موسى،(2010) ، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد، ط1، عمان ، ص.43.

[14]: أحمد الزايد، (2013)، دراسة تحت عنوان: التخطيط لآليات إدارة المخاطر في السياسات الاجتماعية، سلسلة الدراسات الاجتماعية الصادرة عن المكتب التنفيذي لمجلس الشؤون الاجتماعية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، العدد 70، إشكاليات السياسات الاجتماعية في إدارة المخاطر بدول مجلس التعاون الخليجي، ط.1 المنامة مملكة البحرين ، ص.ص.14.15.

[15] Paul Siegel, K. Sandhya Rani, and Jeff Alwang, , (2002);Appling The Social Risk Management (SRM) Framework: Towards an Action Plan for the Proposed Andhra Pradesh, Rural Poverty Reduction Project (APRPRP) Prepared for Society for Elimination of Rural Poverty (SERP) Hyderabad, Andhra Pradesh, India.

[16]: أحمد الزايد، المرجع السابق، ص.ص.18.19.

[17]: جمعية المدققين الداخليين الأمريكية ،(2012)، دور نشاط التدقيق الداخلي في الحوكمة والمخاطر والرقابة: ترجمة (Powers Resources Corporation) وآخرون ، الأمارات العربية المتحدة. الطبعة الأولى، الجزء الثالث، القسم 5،، ص. ص. 18.19.

[18]: د. أسامة عزمي سلام، أ. شقيري نوري موسى، المرجع السابق، ص. 57.

[19]: أسامة عزمي سلام، أ. شقيري نوري موسى، المرجع السابق، ص.60.

[20]: تيسير حمد التركي وآخرون، "مدخل إلى إدارة المخاطر"، ط.3، نشر وترجمة نيل كروك فورد، 2007 ص. 56.

[21]: تيسير حمد التركي وآخرون، المرجع السابق، ص.67.

[22]: خالد وهيب الراوي،(2009) ،إدارة المخاطر المالية ، ط.1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ، ص. ص. 19.20.

[23] أسامة ربيع أمين،(2008)، التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج spss، جامعة المنوفية، القاهرة، ص81.

[24]: صلاح الدين حسين الهيثي، (2006)، أساليب الإحصائية في العلوم الإدارية تطبيقات باستخدام SPSS، الطبعة الثانية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ص435.

[25] محمد محمود فقى حسين، عزت صابر اسماعيل، (2005) التنبؤ المستقبلي لغلة الدونم الواحد للمحاصيل (الحنطة والشعير والرز) في محافظة السليمانية للسنوات 2002. 2010، العدد 70، ص5.

[26] : F_t = قيمة إختبار تحليل التباين لخط الإنحدار المجدولة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) ودرجات حرية (1، 162)

[27] : F_c= قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار المحسوبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

[28] : F_t = قيمة إختبار تحليل التباين لخط الإنحدار المجدولة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، ودرجة الحرية (1،162)

[29] : F_c= قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار المحسوبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

[30] : F_t = قيمة إختبار تحليل التباين لخط الإنحدار المجدولة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، ودرجة حرية (4،159)

[31] : F_c= قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار المحسوبة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

[32] : F_t = قيمة إختبار تحليل التباين لخط الإنحدار المجدولة عند مستوى الدلالة (α≤0,05)، ودرجات حرية 1 و162

[33] : F_c= قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار المحسوبة عند مستوى الدلالة (α≤0,05) عند درجة الحرية (4، 159).