تقييم مستوى التعرض للمخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية
Assessing the level of exposure to operational risks in Algerian insurance companies

سنجاق الدين نورالدين[1]، خوجة بوعبد الله [2]

[1] دكتور، مخبر الأنظمة المالية والمصرفية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، n.sandjakeddine@univ-chlef.dz

[2] دكتور، المدرسة العليا للتجارة بتونس، تونس، bouabdellah.khodja.eccofiges@esct.uma.tn

تاريخ الاستلام: 2022-01-01 تاريخ القبول: 2022-02-02 تاريخ النشر: 2022-03-20

ملخص:

ركّزنا في هذه الدراسة على البحث في المخاطر التشغيلية في شركات التأمين، ثم قياس مدى تعرض شركات التأمين الجزائرية لهذا النوع من المخاطر. ولتحقيق ذلك استخدمنا أداة الاستبانة وتحليلها باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V26).

بيّنت الدراسة أن شركات التأمين الجزائرية تتعرض بدرجة مرتفعة لخطر الاحتيال الداخلي خطر التوظيف والسلامة في مكان العمل، في حين أنها تتعرض بدرجة متوسطة لمخاطر الاحتيال الخارجي والممارسات التجارية وإدارة العمليات وعطل الأنظمة وأضرار الأصول المادية.

كلمات مفتاحية: المخاطر التشغيلية، شركات التأمين.

تصنيف JEL: M16، C13، G22.

Abstract:

In this study, we focus on researching in operational risks in insurance companies. Then, we measure this type of risk on Algerian insurance companies.To realize our work, we usea questionnaire to collect data, and the Statistical Package for Social Sciences (SPSS.V26) to analyze it.

The study shows that Algerian insurance companies are exposed to a high degree to the risks of: internal fraud, employment and safety in the workplace. While they are exposed to a medium degree to the risks of: external fraud, business practices, process management, systems failure and damage to physical assets.

Key words: Operational risks, Insurance companies.

Jel Classification Codes: M16 ،C13 ،G22.

المؤلف المرسل: سنجاق الدين نورالدين، الإيميل: n.sandjakeddine@univ-chlef.dz

1. مقدمة:

أدت الأزمات المالية الأخيرة وتعقد درجة المخاطر التي أضحت تواجه المؤسسات المالية إلى تسريع البحث حول موضوع خطر يسمى المخاطر التشغيلية، هذا الخطر ليس جديدا تماما، لكنه مع ذلك أصبح مهما بشكل متزايد في السنوات الأخيرة.

أصبحت المخاطر التشغيلية واحدة من المواضيع الأكثر دراسة من قبل الممارسين في القطاع المالي والأوساط والمجتمعات العلمية، ففي الواقع ظلت أخبار فضائح هذه المخاطر تتصدر باستمرار الأحداث الخارجية، فضلا عن العمليات والأشخاص والأنظمة الداخلية التي يمكن أن يكون لها عواقب وخيمة على المؤسسات المالية والاستقرار المالي.

ويشكل التعرض للمخاطر في شركات التأمين أهمية خاصة باعتبارها حاملة للخطر ومعرضة له في نفس الوقت، وتعتبر المخاطر التشغيلية من أهم هذه المخاطر التي تواجه شركات التأمين في عملها كونها تعتمد على برامج وأجهزة آلية في تسيير عملها وتقديراتها التقنية، وعلى العقود في بيعها سلعتها غير المنظورة، ومع التطورات الأخيرة في أنظمة الملاءة أصبح من الضروري أكثر من أي وقت مضى توضيح نقاط محددة حول الخطوات الواجب اتخاذها لإنشاء قواعد لتقدير المخاطر التشغيلية وآليات إدارتها وحساب رسملة تغطيتها في شركات التأمين.

لهذا نسعى من خلال هذه الدراسة لاكتشاف مدى تعرض شركات التأمين الجزائرية للمخاطر التشغيلية، ومن هنا تبرز إشكالية الدراسة التي يمكن طرحها كالتالي:

ما مستوى تعرض شركات التأمين الجزائرية للمخاطر التشغيلية؟

فرضيات الدراسة: لمعالجة الاشكالية المطروحة نورد الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:تتعرض شركات التأمين الجزائرية للمخاطر التشغيلية بمستوى مرتفع.

الفرضية الفرعية الأولى: تتعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر الاحتيال الداخلي بدرجة مرتفعة.

الفرضية الفرعية الثانية: تتعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر الاحتيال الخارجي بدرجة مرتفعة.

الفرضية الفرعية الثالثة: تتعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر ممارسة التوظيف والسلامة في مكان العمل بدرجة مرتفعة.

الفرضية الفرعية الرابعة: تتعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر العملاء والمنتجات والممارسات التجارية بدرجة مرتفعة.

الفرضية الفرعية الخامسة: تتعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر تنفيذ وإدارة العمليات بدرجة مرتفعة.

الفرضية الفرعية السادسة: تتعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر عطل الأنظمة وأضرار الأصول المادية بدرجة مرتفعة.

أهمية الدراسة: أهمية الدراسة نابعة من أهمية إدارة المخاطر في شركات التأمين كمؤسسات مالية تتعامل مع المخاطر، حيث تعتبر هذه الدراسة أحد الأدوات التي يمكن أن تبين مدى تعرض شركات التأمين الجزائرية لأنواع المخاطر التشغيلية لتخصيص الموارد والأدوات اللازمة لمواجهة هذه المخاطر.

أهداف الدراسة: يمكن إيجاز الأهداف التي تسعى إليها الدراسة فيما يلي:

- التعريف بالمخاطر التشغيلية وأنواعها؛
- قياس مدى تعرض شركات التأمين الجزائرية للمخاطر التشغيلية.

منهج الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهجين، أولا المنهج الاستنباطي من خلال المسح المكتبي والتأصيل النظري لمختلف جوانب الموضوع. ثانيا المنهج الاستقرائي من خلال استقراء نتائج الاستقصاء الميداني لإجابات العينة المستقصاة لتحديد مدى تعرض شركات التأمين الجزائرية للمخاطر التشغيلية.

2.الإطار النظري: تتعرض شركات التأمين إلى عدة مخاطر نتيجة قيامها بنشاطها المتمثل في تحمل الخطر مقابل حصولها على الأقساط والعمولات التي تستوفيها من المؤمن لهم، والذين يلتزمون بتسديدها وفقا لشروط وأحكام عقد التأمين في المواعيد المتفق عليها، وسنتعرض في هذا المحور إلى مفهوم المخاطرة في شركات التأمين وتعريف للمخاطر التشغيلية وتصنيفاتها في شركات التأمين.

1.2 **مفهوم المخاطرة في شركات التأمين:**لقد تناول العديد من العلماء والباحثين تعريف المخاطرة كل حسب وجهة نظره، مما أدى إلى اختلاف وتباين هذه التعاريف إلا أنها تشترك في عنصرين هما: عدم التأكد والخسارة، وفيما يلي بعض تعاريف المخاطرة:

- المخاطرة هي الانحراف في النتائج التي يمكن أن تحدث خلال فترة محددة في موقف معين، ويقصد بالانحراف في النتائج الانحراف العكسي وغير المرغوب فيه عن النتائج المتوقعة والمرغوب في تحقيقها، أما الانحراف الموجب والمرغوب فيه فلا يمثل خطرا(عيد و السيفو، 2009، صفحة 11).
- وتعرف المخاطرة بالمعنى الاقتصادي بأنها احتمال الانحراف عن الطريق الذي يوصل إلى نتيجة متوقعة أو مأمولة، كما ينظر لها على أنها توقع اختلافات في العائد بين المخطط والمتوقع حدوثه، فهي حالة عدم التأكد من حتمية الحصول على العائد من حجمه أو زمنه أو من انتظامه أو من كل هذه الأمور مجتمعة(بلعزوز ، 2010، صفحة 16).
- وعرفت اللجنة الأمريكية لحماية التنظيمات الإدارية (COSO) المخاطرة بأنها "احتمال حصول خسارة إما بشكل مباشر من خلال خسائر في نتائج الأعمال أو خسائر في رأس المال، أو غير مباشر من خلال وجود قيود تحد من قدرة الشركة على تحقيق أهدافها وغاياتها، حيث تضعف هذه القيود من قدرة الشركة على الاستمرار في تقديم أعمالها وممارسة نشاطاتها من جهة، وتحد من قدرتها على استغلال الفرص المتاحة في بيئة الأعمال من جهة أخرى"(Financial Services Roundtable;, 1999, p. 5)

- أما المخاطرة في شركات التأمين فهي أن تصبح في لحظة معينة مطالبة بسداد قيمة مالية أي مبلغ التعويض للمؤمن لهم تفوق قدرتها المالية، وبالتالي فالمخاطرة في شركات التأمين ليست مجموع الأخطار التي نقلت إليها، وإنما شركات التأمين تعمل في ظروف عدم التأكد نتيجة تحملها للخطر وبتجميع الأقساط لديها تقوم بممارسة أنشطتها المختلفة كالاستثمارات التي يمكن أن تؤثر على مركزها المالي، فتتعرض لمخاطر مستقبلية متوقعة الحدوث (فريد و مهري ، 2018، صفحة 9).

من التعاريف السابقة نستنتج أن المخاطرة بصفة عامة هي احتمال حدوث الخسارة أو الانحراف في النتائج المتوقعة والأهداف المسطرة إذا تحققت مسببات الخطر، أما المخاطرة في شركات التأمين فتتمثل في عدم قدرتها على تغطية المخاطر المحولة إليها من خلال عقود التأمين.

2.2 **تعريف المخاطر التشغيلية:** أخذ مفهوم المخاطر التشغيلية حيزا كبيرا في أدبيات المالية وإدارة المخاطر، ما أدى إلى تنوع هذه التعاريف بين الكتاب والمؤسسات المالية، ونستعرض من خلال الجدول الموالي أهم التعريفات الواردة لهذا المفهوم:

الجدول 1: تعاريف المخاطر التشغيلية

المؤلف	تعريف المخاطر التشغيلية
(Pyle, 1997)	تنتج المخاطر التشغيلية عن التكاليف المتكبدة من خلال الأخطاء التي يتم إجراؤها في تنفيذ المعاملات مثل إخفاقات التسوية، والفشل في تلبية المتطلبات التنظيمية، والمجموعات في وقت مبكر (Pyle, 1997, p. 04).
(Doerig, 2000)	مخاطر التشغيل هي مخاطر التأثير السلبي على العمال نتيجة لإجرائها بطريقة غير ملائمة أو غير كافية، وقد تنتج عن عوامل خارجية (Doerig, 2000, p. 19).
(RMA, 2000)	مخاطر التشغيل هي مخاطر الخسارة المباشرة أو غير المباشرة الناتجة عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية، والناس والنظم أو من الأحداث الخارجية (RMA, 2000, p. 40).
(Karow, 2000)	المخاطر التشغيلية هي مخاطر الخسارة الناتجة عن أوجه القصور في أنظمة المعلومات أو العمليات التجارية أو الرقابة الداخلية نتيجة أحداث داخلية أو خارجية (Jurgen, 2007, p. 23).
(Medova and Kyriacou, 2001)	هي المخاطر التي تحدث نتيجة للطوارئ الحرجة التي معظمها ذات طبيعة كمية وتتعلق بتخصيص رأس المال الاقتصادي (Medova & Kyriacou, 2001, p. 02).
(McDonnell, 2002)	المخاطر الناجمة عن اعتماد الشركة على الأنظمة والعمليات والناس، وتشمل التخطيط لتعاقب الموظفين والموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والمحاسبة ومراجعة الحسابات ونظم الرقابة والامتثال للوائح (McDonelle, 2002, p. 09).
(BCBS, 2003)	مخاطر الخسارة الناتجة عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية، والناس والنظم أو من الأحداث الخارجية (BCBS, 2003, p. 06).

المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال التعاريف الموضحة في الجدول يمكن وضع تعريف شامل للمخاطر التشغيلية على النحور الآتي: المخاطر التشغيلية هي تلك المخاطر المتعلقة بالنظم والعمليات والموظفين داخل المؤسسة، وتكون نتيجة لنقص هذه المكونات أو عدم كفاءتها أو فشلها في أداء مهامها، ويكون لها أثر على أداء المؤسسة ورأسمالها الاقتصادي المخصص لتغطية المخاطر.

2. **تصنيف المخاطر التشغيلية في شركات التأمين:** إن وضع تصنيف للمخاطر التشغيلية ينطوي على تصنيف أنواع مختلفة من أحداث هذه المخاطر، فضلا عن استخدام الآثار السلبية لتحديد نقطة على مصفوفة تقييم المخاطر، إذ يجب ربط كل حدث بفئة مخاطر رئيسية، مما يسهل من عملية تحليل البيانات. والتصنيف الملائم للمخاطر التشغيلية في شركات التأمين باعتبارها أحد أهم مكونات النظام المالي هو تصنيف لجنة بازل للرقابة المصرفية (BCBS) للمخاطر التشغيلية في المؤسسات المالية، والتصنيف هو كالتالي (الشمري، 2009، صفحة 87):

- **الاحتيال الداخلي:** وهي أعمال من النوع الذي يهدف إلى الغش أو إساءة استعمال الممتلكات، أو التحايل على القانون واللوائح التنظيمية وسياسة الشركة من قبل المسؤول أو العاملين عليها.
- **الاحتيال الخارجي:** وهي أعمال أو أفعال يقوم بها طرف ثالث من النوع الذي يهدف إلى الغش أو إساءة استعمال الممتلكات أو التحايل على القانون.
- **ممارسات العمل والأمان في مكان العمل:** وهي الأنشطة والأعمال التي لا تتفق مع الوظيفة واشتراطات قوانين الصحة والسلامة أو أية اتفاقيات، أو الأعمال التي ينتج عنها دفع تعويضات عن إصابات شخصية.
- **الممارسات المتعلقة بالعملاء والمنتجات والأعمال:** وتنتج نتيجة الإخفاق غير المتعمد الناتج عن الإهمال في الوفاء بالالتزامات المهنية تجاه عملاء محددين (بما في ذلك اشتراطات الصلاحية والثقة) أو الإخفاق الناتج عن طبيعة تصميم المنتجات.
- **توقف العمل والخلل في الأنظمة بما في ذلك أنظمة الكمبيوتر:** أي تعطل في الأعمال أو خلل في الأنظمة.
- **التنفيذ وإدارة المعاملات:** هي تنتج عن الاخفاق في تنفيذ المعاملات وإدارة العمليات والعلاقات مع الأطراف التجارية المقابلة والبائعين.
- **الأضرار في الموجودات المادية:** وهي الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالموجودات المادية جراء كارثة طبيعية أو أي أحداث أخرى.

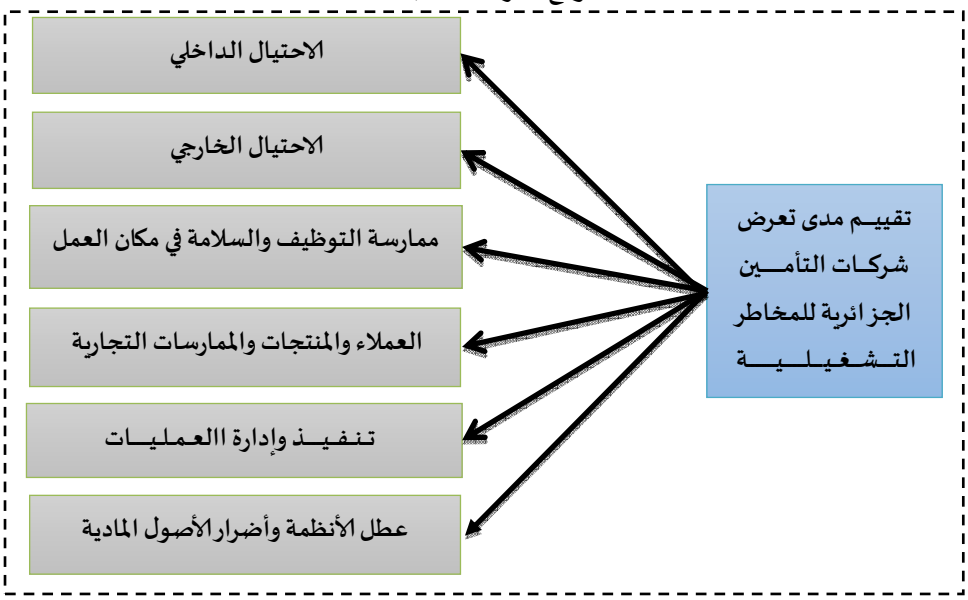
3.الدراسة التطبيقية: تقييم مدى تعرض شركات التأمين الجزائرية للمخاطر التشغيلية

نسعى من خلال هذا المحور لدراسة مستوى تعرض شركات التأمين الجزائرية لأنواع المخاطر التشغيلية، وذلك من خلال عينة من شركات التأمين الجزائرية.

1.3الطريقة والأدوات: يتناول هذا العنصر شرحا لطريقة وأدوات الدراسة التطبيقية من خلال استعراض نموذج الدراسة ومجتمعها المستهدف، وخصائص العينة وسماتها التي تم اعتمادها لتمثيل هذا المجتمع، بالإضافة لاختبار ثبات أداة الدراسة.

أولا: نموذج الدراسة: تم تصميم نموذج الدراسة بالاستناد إلى أنواع المخاطر التشغيلية في المؤسسات المالية حسب تصنيف لجنة بازل للرقابة المصرفية المشار له أعلاه، والشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة التطبيقية الذي انبثقت منه محاور وأسئلة الاستبيان:

الشكل 1: نموذج الدراسة التطبيقية



المصدر: من إعداد الباحثين

ثانيا: أداة الدراسة: من أجل تحقيق هدف الدراسة متمثلا في تقييم مستوى التعرض للمخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية، تم الاعتماد على أداة الاستبيان، وتوزيعها على عينة الدراسة وتجميعها، ثم تفريغها وعرضها وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية النسخة 26 Statistical Package for Social Science (SPSS.V26)، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات والوصول للنتائج النهائية للدراسة.

ثالثا: **مقياس التحليل:** تم اعتماد مقياس ليكرت(Likert)الخماسي بدرجات موافقة تتراوح من (1) إلى (5) بين غير موافق بشدة (1) وموافق بشدة (5)، أما المعيار المستخدم في التحليل الإحصائي الوصفي

لاتجاهات متوسطات درجات موافقات العينة حول أسئلة الاستبيان ومحاوره واختبار الفرضيات، فيوضحها الجدول الموالي:

الجدول 2: معيار مقياس التحليل

المجال	]1,80-1]	]2,60-1,81]	]3,40-2,61]	]4,20-3,41]	[5-4,21]
التقييم	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين

رابعا: **مجتمع وعينة الدراسة**

يتشكل مجتمع الدراسة من مجموعة المسؤولين التنفيذيين، الاكتواريين، رؤساء قسم مخاطر الأعمال ومستشاري إدارة المخاطر على مستوى المديريات العامة لـ: 21 شركة تأمين جزائرية والمتواجدة بالعاصمة، حيث تم تحديد عينة ميسرة من هذا المجتمع لتوزّع عليها الاستبانات التي وصلت 110 استبانة، كلها وزعت ورقية بطريقة مباشرة. تم استرداد 100 استبانة بنسبة 90,9% من الاستباناتالتي تم توزيعها، تم استبعاد 29 منها إما لعدم اكتمال الإجابة فيها، أو لتكرار نفس الإجابات لكل الأسئلة أو تعدد الأجوبة لنفس الأسئلة، وبذلك أصبح العدد النهائي من الاستبانات الصالحة للدراسة 71 استبانة. والجدول الموالي يوضح خصائص وسمات هذه العينة:

الجدول 3: خصائص وسمات العينة

الشركة	عدد المستجوبين	النسبة (%)
SAA	05	7,04
CAAT	05	7,04
CAAR	04	5,63
CASH	04	5,63
CIAR	03	4,23
ALLIANCE	04	5,63
CNMA	04	5,63
CARAMA	04	5,63
TAAMINE LIFE	04	5,63
GAM	03	4,23
AXA Dommage	04	5,63
AXA Vie	02	2,82
TRUST	02	2,82
2A	02	2,82
AGLIC	02	2,82
SALAMA	03	4,23

LE MUTUALISTE	03	4,23
MACIR VIE	03	4,23
MACIR VIE	03	4,23
CARDIF ELDJAZAIR	02	2,82
CCR	05	7,04
المجموع	71	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

تأمين جزائرية وهي كالآتي:

- 13 شركة في مجال التأمين عن الأضرار وهي كالتالي:

* أربع شركات وطنية:

- الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR).
- الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT).
- شركة التأمين في مجال المحروقات (CASH ASSURANCE).
- الشركة الوطنية للتأمينات (SAA).

* ست شركات خاصة:

- الجزائرية للتأمينات (2A).
- أليانس للتأمينات (ALLIANCE ASSURANCE).
- الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين (CIAR).
- الشركة المتوسطية للتأمينات (GAM ASSURANCE).
- شركة سلامة للتأمينات الجزائر (SALAMA ASSURANCE ALGERIE).
- شركة ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين (TRUSTU ALGERIA D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE).

وتعاضدية واحدة (Mutuelle):

- الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA).

وشركة واحدة مختلطة (SOCIETE MIXTE):

- شركة أكسا للتأمين على الأضرار (AXA ASSURANCE ALGERIE DOMMAGE -SPA)

و8 شركات مؤهلة قانونا لممارسة وتقديم خدمات التأمين على الأشخاص وهي كالتالي:

شركة كرامة للتأمينات (CAARAMA. ASSURANCE).

- شركة تأمين لايف (TAAMINE LIFE ALGERIE -SPA).

- شركة (LE MUTUALISTE).
- الجزائرية للحياة (ALGERIAN GULF LIFE INSURANCE COMPANY -SPA).
- شركة أكسا للتأمين على الحياة (AXA ALGERIE ASSURANCE VIE -SPA).
- شركة أمانة (– SOCIETE D'ASSURANCE DE PREVOYANCE ET DE SANTE -SPA AMANA).
- شركة مصير للحياة (MACIR VIE -SPA).
- شركة كارديف الجزائر (CARDIF ELDJAZAIR)

وشركة واحدة فقط متخصصة في إعادة التأمين بصفة أساسية وهي:

- الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR).

سادسا: **ثبات أداة الدراسة**: ثبات الأداة يعني الاستقرار في نتائجها، ويقصد به إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو أُعيد توزيعها على نفس أفراد العينة عدة مرات في الظروف نفسها، ومن أجل التحقق من ثبات الأداة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول 4: معامل ألفا كرونباخ

المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
المحور الأول: الاحتيال الداخلي.	2	0,852
المحور الثاني: الاحتيال الخارجي.	2	0,819
المحور الثالث: ممارسة التوظيف والسلامة في مكان العمل	3	0,885
المحور الرابع: العملاء والمنتجات والممارسات التجارية.	4	0,927
المحور الخامس: تنفيذ وإدارة العمليات.	5	0,790
المحور السادس: عطل الأنظمة وأضرار الأصول المادية.	2	0,937
جميع إجابات عبارات الاستبيان.	18	0,873

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخلكل محاور الاستبيان هي معاملات مرتفعة تراوحت بين 0,790 و0,937، وكذلك قيمة ألفا كرونباخ الإجمالي بلغت (**0,873**)، وهو معامل قوي، لأنه يتجاوز الحد الأدنى المقبول (0,70)، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في تحليل نتائج الدراسة التطبيقية واختبار فرضياتها.

2.3 تحليل البيانات واختبار الفرضيات: سيتم في هذه الجزء تحليل بيانات الدراسة بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26، واختبار الفرضيات اعتمادا على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في اتجاهات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة.

الفرضية الرئيسية: تتعرض شركات التأمين الجزائرية للمخاطر التشغيلية بمستوى مرتفع.

تنقسم هذه الفرضية إلى ست فرضيات فرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: تتعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر الاحتيال الداخلي بدرجة مرتفعة.

ولاختبار صحة هذه الفرضية نستعرض في الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر الاحتيال الداخلي.

الجدول 5: نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات المحورالأول (الاحتيال الداخلي)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	الترتيب
01	نشاط غير مصرح به.	3,70	0,663	مرتفعة	2
02	السرقة والاحتيال.	3,82	0,915	مرتفعة	1
المحورالأول: الاحتيال الداخلي		**3,76**	**0,745**	**مرتفعة**	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن إجابات العبارة الأولى حول النشاط غير المصرح به أتت في اتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3,70وانحراف معياري 0,663، ما يعني أن حالة النشاط غير المصرح به هي واحدة من حقائق شركات التأمين الجزائري. بالنسبة لإجابات أفراد العينة حول العبارة الثانية المتعلقة بالسرقة والاحتيال كانت هي الأخرى في اتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3,82 وانحرف معياري 0,915، ما يعني أن المستقصين يرون أن شركة التأمين معرضة لخطر السرقة والاحتيال الداخلي. أما الاتجاه العام لهذا المحور فكان في اتجاه مرافق بمتوسط حسابي بلغ **3,76**وانحراف معياري **0,745**، ما يعني درجة مرتفعة لتعرض شركات التأمين الجزائرية للخطر التشغيلي المتمثل في الاحتيال الداخلي.

وبناء عليه فإننا نقبل صحة الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأن شركات التأمين الجزائرية تتعرض لمخاطر الاحتيال الداخلي بدرجة مرتفعة.

الفرضية الفرعية الثانية: تتعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر الاحتيال الخارجي بدرجة مرتفعة.

ولاختبار صحة هذه الفرضية نستعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر الاحتيال الخارجي، والنتائج يوضحها الجدول التالي:

الجدول 6: نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (الاحتيال الخارجي)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	الترتيب
01	أمن النظم.	3,41	1,283	مرتفعة	2
02	السرقة والاحتيال.	3,06	0,939	متوسطة	1
المحور الثاني: الاحتيال الخارجي		**3,23**	**1,034**	**مرتفعة**	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن إجابات العبارة الأولى حول الخطر التشغيلي المتعلقة بأمن النظم أتت في اتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3,41 وانحراف معياري 1,283، ما يعني اتجاه أفراد العينة للموافقة على وجود خطر أمن النظم ولكن بتشتت عال ما يعكس أن هناك بعض الشركات لديها تعرض ضعيف لهذا الخطر وأخرى لديها تعرض عال له. بالنسبة لإجابات أفراد العينة حول العبارة الثانية كانت في اتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3,06 وانحراف معياري 0,939، ما يعني أن المستقصين يرون أن شركة التأمين معرضة لخطر السرقة والاحتيال الخارجي بدرجة متوسطة. أما الاتجاه العام لهذا المحور فكان في اتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ **3,23**وانحراف معياري **1,034**، ما يعني أن هناك درجة متوسطة لتعرض شركات التأمين الجزائرية للخطر التشغيلي المتمثل في الاحتيال الخارجي.

وبناء عليه فإننا نرفض صحة الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأن شركات التأمين الجزائرية تتعرض لمخاطر الاحتيال الخارجي بدرجة مرتفعة.

الفرضية الفرعية الثالثة: تتعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر ممارسة التوظيف والسلامة في مكان العمل بدرجة مرتفعة.

ولاختبار صحة هذه الفرضية نستعرض في الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تعرض شركات التأمين الجزائرية للمخاطر المتعلقة بممارسة التوظيف والسلامة في مكان العمل.

الجدول 7: نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث (ممارسة التوظيف والسلامة في مكان العمل)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	الترتيب
01	علاقات العمل.	3,63	0,615	مرتفعة	1
02	السلامة في مكان العمل.	3,38	0,868	متوسطة	3
03	المساواة والتميز.	3,52	0,790	مرتفعة	2
المحور الثالث: ممارسة التوظيف والسلامة في مكان العمل		**3,51**	**0,689**	**مرتفعة**	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات العبارة الأولى المتعلقة بمخاطر علاقات العمل أتت في اتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3,63 وانحراف معياري 0,615، ما يعني اتجاه أفراد العينة للموافقة على وجود خطر علاقات العمل بدرجة مرتفعة. بالنسبة لإجابات أفراد العينة حول العبارة الثانية حول السلامة في مكان العمل كانت في اتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3,38 وانحراف معياري 0,868، ما يعني أن المستقصين يرون درجة متوسطة للتعرض لمخاطر السلامة في مكان العمل. في حين أتت العبارة الأخيرة المتعلقة بخطر المساواة والتمييز في اتجاه موافق، بمتوسط حسابي 3,52 وانحراف معياري 0,689، ما يعني اتجاههم للتعبير عن التعرض لهذا الخطر بدرجة مرتفعة. أما الاتجاه العام لهذا المحور فكان في اتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ **3,51**وانحراف معياري **0,689**، ما يعني أن شركات التأمين الجزائرية تواجه صعوبة في التوظيف وشروط العمل بمستوى مرتفع.

وبناء عليه فإننا نقبل صحة الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأن شركات التأمين الجزائرية تتعرض للمخاطر المتعلقة بممارسة التوظيف والسلامة في مكان العمل بدرجة مرتفعة.

الفرضية الفرعية الرابعة: تتعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر العملاء والمنتجات والممارسات التجارية بدرجة مرتفعة.

ولاختبار صحة هذه الفرضية نستعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر العملاء والمنتجات والممارسات التجارية، والنتائج يوضحها الجدول الموالي:

الجدول 8: نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع (العملاء والمنتجات والممارسات التجارية)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	الترتيب
01	الامتثال وإلغاء دمج المعلومات.	3,04	0,933	متوسطة	4
02	الممارسات التجارية.	3,36	0,853	متوسطة	2
03	عيوب الإنتاج.	3,42	0,873	مرتفعة	1
04	الخدمات الاستشارية.	3,20	1,064	متوسطة	3
المحور الرابع: العملاء والمنتجات والممارسات التجارية		**3,26**	**0,848**	**مرتفعة**	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن إجابات أفراد العينة على العبارة الأولى المتعلقة بمخاطر الامتثال وإلغاء دمج المعلومات أتت في اتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3,04 وانحراف معياري 0,933، ما يعني اتجاه أفراد العينة للتعبير عن درجة متوسطة للتعرض لهذا الخطر. بالنسبة لإجابات أفراد العينة حول العبارة الثانية المتعلقة بالممارسات التجارية، كانت في اتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ

3,36وانحراف معياري 0,853، ما يعني أن المستقصين يرون درجة متوسطة للتعرض لمخاطر الممارسات التجارية. في حين أتت العبارة الثالثة المتعلقة بعيوب الانتاج في اتجاه موافق، بمتوسط حسابي 3,52 وانحراف معياري 0,689، ما يعني أنهم يؤكدون على وجود عيوب إنتاجية ناتجة عن سوء تصرف متعمد في السلوك المهني في إنتاج عقود التأمين. أما العبارة الأخيرة الخاصة بالخدمات الاستشارية فكانت الإجابات حولها في اتجاه محايد بمتوسط حسابي 3,20 وانحراف معياري 1,064، ما يعني هناك اتجاه للموافقة من عدمها حول تقديم الخدمات الاستشارية، أي هناك نوع من إهمال الالتزام تجاه عملاء شركات التأمين. أما الاتجاه العام لهذا المحور فكان في اتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ **3,26**وانحراف معياري **0,848**، ما يعني أن هناك درجة متوسطة لتعرض شركات التأمين الجزائرية للخطر التشغيلي المتعلق بالعملاء والمنتجات والممارسات التجارية.

وبناء عليه فإننا نرفض صحة الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بأن شركات التأمين الجزائرية تتعرض للمخاطر المتعلقة بالعملاء والمنتجات والممارسات التجارية بدرجة مرتفعة.

الفرضية الفرعية الخامسة: تتعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر تنفيذ وإدارة العمليات بدرجة مرتفعة.

ولاختبار صحة هذه الفرضية نستعرض من خلال الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر تنفيذ وإدارة العمليات.

الجدول 9: نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الخامس (تنفيذ وإدارة العمليات)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	الترتيب
01	إدخال المعاملات والعقود وتتبعها	3,16	0,743	متوسطة	2
02	الرصد والإخطار المالي	3,07	0,829	متوسطة	4
03	وثائق العميل	3,02	0,543	متوسطة	5
04	تسيير حسابات العملاء	3,25	0,631	متوسطة	1
05	الأطراف المقابلة التجارية	3,11	0,841	متوسطة	3
المحور الخامس: تنفيذ وإدارة العمليات		**3,13**	**0,723**	**متوسطة**	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن إجابات أفراد العينة على العبارة الأولى المتعلقة بمخاطر إدخال المعاملات والعقود وتتبعها أتت في اتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3,16 وانحراف معياري 0,743. بالنسبة لإجابات أفراد العينة حول العبارة الثانية المتعلقة بالرصد والإخطار المالي، كانت في اتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3,07 وانحراف معياري 0,829. أتت كذلك العبارة الثالثة حول المخاطر

المتعلقة بوثائق العميل في اتجاه محايد، بمتوسط حسابي 3,02 وانحراف معياري 0,689. أما العبارة الرابعة الخاصة بتعرض الشركة لمخاطر تسيير العملاء فكانت الإجابات حولها في اتجاه محايد بمتوسط حسابي 3,25 وانحراف معياري 0,631. بخصوص العبارة الأخيرة المتعلقة بالتعرض لأخطار الأطراف المقابلة أتت كذلك في اتجاه محايد بمتوسط حسابي 3,11 وانحراف معياري 0,841. أما الاتجاه العام لهذا المحور فكان في اتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ **3,13**وانحراف معياري **0,732**، ما يعني أن هناك درجة متوسطة لتعرض شركات التأمين الجزائرية للخطر التشغيلي المتعلق بتنفيذ وإدارة العمليات.

وبناء عليه فإننا نرفض صحة الفرضية الفرعية الخامسة القائلة بأن شركات التأمين الجزائرية تتعرض للمخاطر المتعلقة بتنفيذ وإدارة العمليات بدرجة مرتفعة.

الفرضية الفرعية السادسة: تتعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر عطل الأنظمة وأضرار الأصول المادية بدرجة مرتفعة.

ولاختبار صحة هذه الفرضية نستعرض النتائج الإحصائية لمستوى تعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر عطل الأنظمة وأضرار الأصول المادية، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول 10: نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات المحور السادس (عطل الأنظمة وأضرار الأصول المادية)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	الترتيب
01	عطل الأنظمة.	3,17	0,971	متوسطة	1
02	الأضرار التي تلحق بالأصول المادية.	3,08	0,967	متوسطة	2
المحور السادس: عطل الأنظمة وأضرار الأصول المادية		**3,12**	**0,940**	**متوسطة**	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات العبارة الأولى حول عطل الأنظمة أتت في اتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3,17 وانحراف معياري 0,971، ما يعني أن هناك تعرض بدرجة متوسطة لخطر أنظمة الكمبيوتر والأجهزة التقنية اللازمة لإتمام المعاملات المعتادة وممارسة النشاط، ويرجع ذلك لسوء صيانة المعدات. بالنسبة لإجابات أفراد العينة حول العبارة الثانية كانت هي الأخرى في اتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3,08 وانحراف معياري 0,967، ما يعني أن المستقصين يرون أن شركة التأمين معرضة بمستوى متوسط للأضرار في الموجودات المادية جراء مخاطر مختلفة. أما الاتجاه العام لهذا المحور فكان في اتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ **3,12**وانحراف معياري **0,940**، ما يعني درجة متوسطة لتعرض شركات التأمين الجزائرية للخطر التشغيلي المتمثل في عطل الأنظمة وأضرار الأصول المادية.

وبناء عليه فإننا نرفض صحة الفرضية الفرعية السادسة القائلة بأن شركات التأمين الجزائرية تتعرض لمخاطر عطل الأنظمة وأضرار الأصول المادية بدرجة مرتفعة.

ملخص اختبار الفرضية الرئيسية: يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفرضيات الفرعية الست، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع عبارات الاستبيان المتعلق بمستوى تعرض شركات التأمين الجزائرية للمخاطر التشغيلية.

الجدول 11: نتائج اختبار فرضيات الدراسة (مدى تعرض شركات التأمين الجزائرية للمخاطر التشغيلية)

الفرضية	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قبول أو رفض صحة الفرضية	النتيجة
الفرضية الفرعية الأولى	المحور الأول: الاحتيال الداخلي.	3,76	0,745	قبول صحة الفرضية.	التعرض بدرجة مرتفعة لخطر الاحتيال الداخلي.
الفرضية الفرعية الثانية	المحور الثاني: الاحتيال الخارجي	3,23	1,034	رفض صحة الفرضية.	التعرض بدرجة متوسطة لخطر الاحتيال الخارجي.
الفرضية الفرعية الثالثة	المحور الثالث: ممارسة التوظيف، والسلامة في مكان العمل.	3,51	0,689	قبول صحة الفرضية.	التعرض بدرجة مرتفعة للخطر المتعلق بممارسة التوظيف والسلامة في مكان العمل.
الفرضية الفرعية الرابعة	المحور الرابع: العملاء والمنتجات والممارسات التجارية.	3,26	0,848	رفض صحة الفرضية.	درجة متوسطة للتعرض للخطر المرتبط بالعملاء والمنتجات والممارسات التجارية.
الفرضية الفرعية الخامسة	المحور الخامس: تنفيذ وإدارة العمليات.	3,13	0,723	رفض صحة الفرضية.	تعرض بدرجة متوسطة للخطر المرتبط بتنفيذ وإدارة العمليات.
الفرضية الفرعية السادسة	المحور السادس: عطل الأنظمة وأضرار الأصول المادية.	3,12	0,940	رفض صحة الفرضية.	درجة متوسطة للتعرض لخطر عطل الأنظمة وأضرار الأصول المادية.
الفرضية الرئيسية	جميع عبارات الاستبيان: مدى التعرض للمخاطر التشغيلية في شركات التأمين.	3,29	0,729	رفض صحة الفرضية.	التعرض بمستوى متوسط لأنواع المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن إجابات أفراد العينة على جميع عبارات الاستبيان حول مدى تعرض شركات التأمين الجزائرية للمخاطر التشغيلية كانت في اتجاه التعبير عن درجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ **3,29** وانحراف معياري **0,729**، معناه التعبير عن تعرض بمستوى متوسط لأنواع المخاطر التشغيلية.

وبناء على اختبار الفرضيات الفرعية الست التي كانت أغلبها تشير لتعرض بمستوى متوسط للمخاطر التشغيلية (الفرضية الثانية والرابعة والخامسة والسادسة) وما تم إيراده، نرفض صحة الفرضية الرئيسية القائلة بأن شركات التأمين تتعرض للمخاطر التشغيلية بمستوى مرتفع.

4. خاتمة:

تشهد المخاطر التي تواجه صناعة التأمين المزيد من التعقيد باعتبار شركات التأمين حاملة للخطر ومعرضة له في نفس الوقت، وتحتل المخاطر التشغيلية أهم هذه المخاطر باعتبارها مرتبطة بأداء أنشطة التأمين التقنية والإنتاجية والمالية، لذلك تسعى شركات التأمين لتحديد هذه المخاطر وتصنيفها وقياسها لإيجاد الطرق المثلى لإدارتها وتقليص آثارها السلبية، لتحقيق الأمان المالي الذي يهدف له عملاء شركات التأمين وحمايتها من الإفلاس وتحقيق الاستقرار المالي. وفي هذا السياق أتت هذه الدراسة لبحث مدى تعرض شركات التأمين الجزائرية لأنواع المخاطر التشغيلية اعتمادا على التقسيم الذي وضعته لجنة بازل للرقابة المصرفية. وبعد معالجة الموضوع من جانبيه النظري والميداني توصلنا إلى مجموعة من النتائج، يمكن إيجازها فيما يلي:

- تتعرض شركات التأمين الجزائرية بدرجة مرتفعة لخطر الاحتيال الداخلي؛
- تتعرض شركات التأمين الجزائرية بدرجة متوسطة لخطر الاحتيال الخارجي؛
- تتعرض شركات التأمين الجزائرية بدرجة مرتفعة للخطر المتعلق بممارسة التوظيف والسلامة في مكان العمل؛
- تتعرض شركات التأمين الجزائرية بدرجة متوسطة للخطر المرتبط بالعملاء والمنتجات والممارسات التجارية؛
- تتعرض شركات التأمين الجزائرية بدرجة متوسطة للخطر المرتبط بتنفيذ وإدارة العمليات؛
- درجة متوسطة للتعرض لخطر عطل الأنظمة وأضرار الأصول المادية؛
- تتعرض شركات التأمين الجزائرية بمستوى متوسط لأنواع المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائري.

توصيات ومقترحات الدراسة: على ضوء النتائج المتوصل لها من خلال الدراسة الميدانية، نضع التوصيات والمقترحات التالية:

- الاهتمام بثقافة إدارة المخاطر التشغيلية نظرا لمحدوديتها في السياق الجزائري؛
- إدخال المخاطر التشغيلية كجزء خاص ضمن نظام إدارة المخاطر في شركات التأمين؛
- تفعيل نظام الرقابة الداخلية، لتخفيض مستوى التعرض لخطر الاحتيال الداخلي؛
- استخدام مؤشرات المخاطر الرئيسية في التنبؤ بمدى التعرض للمخاطر التشغيلية.

5. قائمة المراجع:

BCBS» .(2003) .*Supervisory Guidance on Operational Risk: Advanced Measurement Approaches for Regulatory Capital.,«*Office of the Comptroller of the Currency.

D H Pyle .(1997) .Bank risk management: theory .*Conference on Risk Management and Regulation in Banking*.Jerusalem: UC Berkeley.

E. Medova و ،M. Kyriacou .(2001) .Extremes in operational risk management . *Rism Management*.

Financial Services Roundtable .(1999) .;*Guiding Principles in Risk Management for US Commercial Banks*.Report of the Subcommittee and Working Group on Management Principles.

H. U. Doerig .(2000) .*Operational risk in financial services: an old challenge in a new environment*.Switzerland: Credit Suisse Group.

RMA .(2000) .Operational Risk: The Next Frontier .*Journal of Leading&Credit Risk Management*.(06)*82* ،

VanGrinsven Jurgen .(2007) .*Improving Operational Risk Management*.Delft University Press ،Netherlands: IOS Press BV.

William McDonelle .(2002) .Managing Risk: Practical lessons from recent "failures" of EU insurers .*Financial Srvices Authority.20 .*

أحمد أبو بكر عيد، و وليد إسماعيل السيفو. (2009). إدارة الخطر والتأمين. الأردن: دار اليازوري للنشر والطباعة.

أيمن فريد ، و عبد المالك مهري . (2018). نظام الانذار المبكر كأسلوب لإدارة مخاطر الملاءة المالية في CAAT -دراسة تطبيقية-. *انعكاسات تكيف المؤسسات المالية مع مؤشرات الملاءة على الاستقرار المالي في الجزائر*. المدية: جامعة يحيى فارس.

بن علي بلعزوز . (2010). استراتيجية إدارة المخاطر في المعاملات المالية. *مجلة الباحث، 7*.

صادق راشد الشمري. (2009). القروض المتعثرة في المصارف واثرها على الازمات المالية دراسة حالة عينة من المصارف العراقية. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 01*(20).

6. قائمة الملاحق: مخرجات SPSS.V26

الملحق 1: معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	71	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	71	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,852	2
,819	2
,885	3
,927	4
,790	5
,937	2
,873	18

الملحق 2: النتائج الإحصائية لمتغيرات الدراسة

النتائج الإحصائية (المحور الأول)

	N	Mean	Std. Deviation
السؤال 1 (المحور الأول)	71	3,70	,663
السؤال 2 (المحور الأول)	71	3,82	,915
المحور الأول	71	3,7606	,74575
Valid N (listwise)	71		

النتائج الإحصائية (المحور الثاني)

	N	Mean	Std. Deviation
السؤال 1 (المحور الثاني)	71	3,41	1,283
السؤال 2 (المحور الثاني)	71	3,06	,939
المحور الثاني	71	3,2324	1,03452
Valid N (listwise)	71		

النتائج الإحصائية (المحور الثالث)

	N	Mean	Std. Deviation
السؤال 1 (المحور الثالث)	71	3,63	,615
السؤال 2 (المحور الثالث)	71	3,38	,868
السؤال 3 (المحور الثالث)	71	3,52	,790
المحور الثالث	71	3,5117	,68968
Valid N (listwise)	71		

النتائج الإحصائية (المحور الرابع)

	N	Mean	Std. Deviation
السؤال 1 (المحور الرابع)	71	3,04	,933
السؤال 2 (المحور الرابع)	71	3,36	,853
السؤال 3 (المحور الرابع)	71	3,42	,873
السؤال 4 (المحور الرابع)	71	3,20	1,064
المحور الرابع	71	3,2613	,84802
Valid N (listwise)	71		

النتائج الإحصائية (المحور الخامس)

	N	Mean	Std. Deviation
السؤال 1 (المحور الرابع)	71	3,16	,743
السؤال 2 (المحور الرابع)	71	3,07	,829
السؤال 3 (المحور الرابع)	71	3,02	,543
السؤال 4 (المحور الرابع)	71	3,25	,631
السؤال 5 (المحور الرابع)	71	3,11	,841
المحور الخامس	71	3,1337	0,72349
Valid N (listwise)	71		

النتائج الإحصائية (المحور السادس)

	N	Mean	Std. Deviation
السؤال 1 (المحور السادس)	71	3,17	,971
السؤال 2 (المحور السادس)	71	3,08	,967
المحور السادس	71	3,1218	,94092
Valid N (listwise)	71		