

The Effectiveness of the Quality of Electronic Services Provided by the Corporate Control Department for Companies

مدى فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة مراقبة الشركات

Hazem Ali Alnsour¹, Tamara Yacoub Nasereddin^{2*}

حازم علي النصور¹، تامارا يعقوب ناصر الدين^{2*}

¹ Assistant Professor at the Faculty of Law, Middle East University, Jordan.

¹ أستاذ مساعد في كلية الحقوق - جامعة الشرق الأوسط - الأردن.

² Professor of Civil Law, Faculty of Law, Middle East University, Jordan.

² أستاذ دكتور في القانون المدني - كلية الحقوق - جامعة الشرق الأوسط - الأردن.

* Corresponding Author: Tamara Nasereddin (tnasereddin@meu.edu.jo)

*الباحث المراسل: تامارا ناصر الدين (tnasereddin@meu.edu.jo)



This file is licensed under a

[Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Accepted

قبول البحث

2025/4/23

Revised

مراجعة البحث

2025/4/10

Received

استلام البحث

2025/3/13

DOI: <https://doi.org/10.31559/LCJS2025.6.2.1>

Abstract:

الملخص:

Objectives: This study aims to improve the quality of electronic services provided by the Companies Control Department by adopting effective strategies that contribute to achieving maximum efficiency. It measures the effectiveness of the electronic services provided by the Companies Control Department, analyzes the extent of awareness among beneficiaries about these services, and evaluates the effectiveness of the integration between the systems of the Companies Control Department and other relevant systems. The study also proposes improvements for better integration.

الأهداف: تهدف هذه الدراسة إلى تحسين جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة مراقبة الشركات، وذلك من خلال تبني استراتيجيات فعالة تسهم في تحقيق أقصى قدر من الفاعلية، وقياس مدى فاعلية الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة مراقبة الشركات، وتحليل مدى وعي المستفيدين بالخدمات الإلكترونية المقدمة، وتقييم مدى فاعلية التكامل بين نظم دائرة مراقبة الشركات والأنظمة الأخرى ذات الصلة، ووضع التحسينات الممكنة لتحقيق تكامل أفضل.

Methods: The study employed both the descriptive-analytical approach, by describing the electronic services provided by the Companies Control Department, and the statistical approach, through the use of a scientifically validated questionnaire targeting the department's clients, such as lawyers, representatives, or authorized persons of companies. The questionnaire was analyzed, and a set of results was derived.

المنهجية: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك من خلال وصف الخدمات المقدمة إلكترونياً من قبل دائرة مراقبة الشركات، والمنهج الإحصائي؛ من خلال عمل استبانة علمية محكمة استهدفت المتعاملين مع دائرة مراقبة الشركات من محامين وممثلين أو مفوضين عن الشركات وتحليل الاستبيان والخروج بجملة من النتائج.

Results: The study's findings revealed several key results, the most significant of which was that electronic services helped improve the quality of services provided by the Companies Control Department. Additionally, clients preferred electronic interaction over face-to-face interaction, provided that all stages of the transaction were completed by a single employee, rather than multiple employees.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة مجموعة من النقاط المهمة، أبرزها أن الخدمات الإلكترونية قد أسهمت في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل دائرة مراقبة الشركات. كما أظهرت الدراسة أن المتعاملين يفضلون التعامل الإلكتروني بدلاً من التفاعل الواجهي، بشرط أن يتم إتمام جميع مراحل المعاملة من قبل موظف واحد فقط، بدلاً من تعدد الموظفين.

Keywords: companies control department; electronic services; response speed; information protection; sensitive data.

الكلمات المفتاحية: دائرة مراقبة الشركات؛ الخدمات الإلكترونية؛ سرعة الاستجابة؛ حماية المعلومات؛ البيانات الحساسة.

الاستشهاد

Citation

النصور، حازم، ناصر الدين، تامارا. (2025). مدى فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة مراقبة الشركات. *المجلة الدولية للدراسات القانونية والفقهية المقارنة*، 6 (2)، 112-128.

Alnsour, H. A., & Nasereddin, T. Y. (2024). The Effectiveness of the Quality of Electronic Services Provided by the Corporate Control Department for Companies. *International Journal of Legal and Comparative Jurisprudence Studies*, 6(2), 112-128. <https://doi.org/10.31559/LCJS2025.6.2.1> [In Arabic]

المقدمة:

تشهد الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجهات الحكومية تطوراً مستمراً نتيجة للتقدم التكنولوجي، حيث تلعب هذه الخدمات دوراً أساسياً في تسهيل الإجراءات وتحسين تفاعل المواطنين مع الخدمات الحكومية. تعتبر دائرة مراقبة الشركات من أبرز الجهات التي تعتمد بشكل كبير على الخدمات الإلكترونية لتقديم خدماتها بكفاءة ومرونة أكبر. يركز البحث الذي أجراه (الأكلي، 2019) على أهمية تحسين نظم المعلومات والتكنولوجيا في الجهات الحكومية، ركزت دراسته على نظام "اتقان"، حيث قام بتقييم فعاليته في التعامل مع تحديات البيانات الضخمة. يمكن اعتبار هذه الدراسة نقطة انطلاق لفهم كيفية تأثير التطورات التكنولوجية بشكل إيجابي على تقديم الخدمات الإلكترونية. من خلال تحليل نتائج هذه الدراسة، يمكن لقطاع مراقبة الشركات الاستفادة من التجارب الناجحة واعتماد ممارسات مشابهة لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها.

تكمن أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على السبل التي يمكن من خلالها تحسين جودة وكفاءة تقديم الخدمات الإلكترونية من قبل دائرة مراقبة الشركات، مما يساهم في تعزيز التفاعل الإيجابي مع هذه الخدمات وزيادة رضا المستفيدين.

في ظل التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا والتحول الرقمي التي يشهدها مختلف القطاعات، تتجه الهيئات والدوائر الحكومية نحو تعزيز جودة الخدمات المقدمة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. يأتي ذلك في سياق تطبيق تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين الكفاءة والأداء. وفي هذا الإطار، يهدف البحث الحالي إلى استكشاف فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة مراقبة الشركات، حيث تُعد جودة هذه الخدمات من العوامل الأساسية التي تؤثر في تقييم أداء الهيئات الحكومية، لا سيما في مجال مراقبة الشركات والرقابة على الأنشطة التجارية.

تسعى الدوائر المعنية لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية بهدف تحقيق رضا المستفيدين وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات بشكل فعال. يعتبر البحث الذي أجراه (غباين والدلايخ، 2014) حول تأثير تقنيات التدقيق المتزامنة على جودة التدقيق نقطة انطلاق مهمة لفهم كيفية تحسين العمليات من خلال الاستفادة من التكنولوجيا.

تشير دراسة (غباين والدلايخ، 2014) إلى أن هناك تركيزاً على جودة التدقيق من منظور المدققين الخارجيين، وهو مجال ذو أهمية كبيرة في ضمان النزاهة والشفافية في العمليات المالية للشركات. ومع ذلك، يُعتبر التحول إلى تقنيات التدقيق المتزامنة، كما تم التطرق إليه في الدراسة، أحد الأساليب التي قد تساهم في تحسين جودة التدقيق. ومع ذلك، يبقى التساؤل قائماً حول مدى تأثير التحسينات في جودة التدقيق على جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دوائر الرقابة، وخاصة دائرة مراقبة الشركات.

تؤثر التحولات السريعة في التكنولوجيا والتقدم الرقمي على طريقة تفاعل الدول مع بعضها البعض. يسلط البحث المستند إلى دراسة (جمال الدين، 2023) الضوء على أهمية تكامل الجهود الدولية لمواجهة التحديات السيبرانية، مما يفتح المجال للتفكير في كيفية تقديم دوائر مراقبة الشركات لخدمات إلكترونية متطورة لتعزيز هذا التكامل.

تتجسد أهمية الأمان السيبراني في تأثيره المباشر على جودة الخدمات الإلكترونية، حيث أصبح من الضروري أن تمتلك دوائر مراقبة الشركات أنظمة قوية ومستدامة لحماية المعلومات وضمان التفاعل الآمن مع الشركات. تظهر دراسة جمال الدين أن الأمان السيبراني لا يعد قضية فنية فقط، بل يمتد ليشمل جميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية، مما ينعكس بدوره على كفاءة وجودة الخدمات الإلكترونية.

مشكلة الدراسة:

تعتبر جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دوائر المراقبة والرقابة، وعلى وجه الخصوص دائرة مراقبة الشركات، محوراً حيوياً في تحقيق التفاعل الإلكتروني بين الحكومة والمواطنين والقطاع الخاص. يتناول موضوع جودة الخدمات الإلكترونية مسألة حيوية تتعلق بقدرة الدائرة على تلبية توقعات المستفيدين وتسهيل تفاعلهم. ومع ذلك، فإن هناك تحديات عديدة تعترض فاعلية هذه الخدمات، مما يشكل مشكلة أساسية تستدعي البحث والتحليل. سوف يتم تسليط الضوء على مشكلة الدراسة المتمثلة في:

- **قلة الوعي والتدريب:** يظهر أن هناك قلة في الوعي والتدريب بين المستخدمين حول كيفية الاستفادة الكاملة من الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة مراقبة الشركات. يفتقر بعض المستفيدين إلى المعرفة الكافية حول الخدمات المتاحة. يمكن أن يكون ذلك ناتجاً عن نقص في حملات التوعية أو لعدة أسباب: عدم توافر التدريب اللازم.
- **ضعف التكامل الإلكتروني:** يعتبر التكامل الجيد بين الأنظمة الإلكترونية أمراً حاسماً لتوفير خدمات سلسة وفعالة، قد تكون هناك تحديات في التكامل بين نظم دائرة مراقبة الشركات ونظم أخرى مرتبطة بها، مما يؤدي إلى تشتت المعلومات وتأخر في تقديم الخدمات.
- **قضايا الأمان والخصوصية:** يشعر بعض المستخدمين بقلق حيال مسائل الأمان والخصوصية عند التعامل مع خدمات إلكترونية، خاصة عندما يتعلق الأمر بالمعلومات الحساسة المتعلقة بالشركات، قد تكون هناك ثغرات أمان أو عدم كفاية في إجراءات حماية المعلومات.
- **تحديات التواصل:** يمكن أن تكون هناك صعوبات في التواصل الفعال بين الدائرة والمستفيدين، سواء كان ذلك بسبب قلة وسائل التواصل الفعالة أو عدم توفير قنوات تواصل متعددة تتيح للمستخدمين الاختيار المناسب لهم.
- **قلة التفاعل والتغذية الراجعة:** قد يكون هناك نقص في جودة التفاعل وتقديم التغذية الراجعة من المستخدمين، الأمر الذي يثير صعوبة على الدائرة تحسين خدماتها استناداً إلى احتياجات المستخدمين الفعلية.

تلك هي بعض التحديات الرئيسية التي تواجه فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة مراقبة الشركات، والتي سنقوم بتفصيلها وتحليلها في سياق

أهمية الدراسة:

تعتبر فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دوائر المراقبة والرقابة، وبشكل خاص دائرة مراقبة الشركات، أمراً حيوياً في العصر الرقمي الحديث، حيث يشهد العالم تحولاً هائلاً نحو استخدام التكنولوجيا لتسهيل وتحسين الخدمات الحكومية. يأتي تسليط الضوء على هذه القضية من خلال الدراسة المقترحة من أهمية بالغة، ويمكن تحديد أبعاد هذه الأهمية كما يلي:

- **تحسين الأداء الحكومي:** يعد تحسين جودة الخدمات الإلكترونية أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تعزيز أداء الحكومة. فبتوفير خدمات إلكترونية فعّالة وذكية، يمكن لدائرة مراقبة الشركات تحسين جودة الخدمات وتسريع الإجراءات، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الحكومي بشكل عام.
- **تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد:** تلعب دائرة مراقبة الشركات دوراً حيوياً في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد من خلال رصد ومراقبة الأنشطة للشركات. تعتبر الخدمات الإلكترونية الفعّالة والمتقدمة وسيلة لتحقيق هذه الأهداف عبر تسهيل الوصول إلى المعلومات وتحليلها بشكل أسرع وأكثر دقة.
- **تعزيز التفاعل مع المستفيدين:** يسهم تحسين جودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز التفاعل بين دائرة مراقبة الشركات والمستفيدين، سواء كانوا مواطنين أو شركات. ذلك يؤدي إلى تحسين التواصل وفهم أفضل لاحتياجات المستفيدين، مما يسهم في تشكيل خدمات أكثر تناسلاً لتلك الاحتياجات.
- **تسهيل الإجراءات:** يعتبر تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتبسيط الإجراءات وتقليل البيروقراطية جزءاً أساسياً من تحسين تجربة المستخدم. بفضل العمليات الإلكترونية المتقدمة، يمكن للأفراد والشركات إنجاز مهامهم بسرعة وكفاءة، مما يقلل من العبء عليهم ويوفر وقتاً وجهداً.
- **تعزيز التكنولوجيا والابتكار:** يمكن أن تشكل دراسة فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية فرصة لتعزيز التكنولوجيا والابتكار في مجال الرقابة والمراقبة. من خلال تطوير حلول تكنولوجية متقدمة، يمكن تعزيز القدرة على التحليل والرصد بشكل فعّال وتحسين أساليب الرقابة.
- **تحسين تجربة المستفيدين:** تعتبر راحة ورضا المستفيدين أمراً حاسماً في تقييم فاعلية الخدمات الإلكترونية. يمكن لتحسين جودة الخدمات أن يؤدي إلى تحسين تجربة المستخدم وتعزيز رضاهم، مما يعزز الولاء للخدمات الرقمية المقدمة.
- **تحقيق التواصل الحكومي الرقمي:** يسهم تطوير جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق مفهوم أعمق للتواصل الحكيم.

أهداف الدراسة:

تنوع الأهداف التي تحققها دراسة فاعلية جودة الخدمات التي تقدم بشكل إلكتروني من دائرة مراقبة الشركات، حيث تسعى الدراسة إلى فحص وتحليل عدة جوانب ومظاهر ذات أهمية حيوية، وتهدف هذه الأهداف إلى توجيه البحث نحو تطوير وفهم أعمق للتحديات والفرص المتعلقة بتقديم خدمات الرقابة الإلكترونية، ويمكن تلخيص هذه الأهداف فيما يلي:

1. تقييم جودة الخدمات الإلكترونية

- قياس مدى فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة مراقبة الشركات.
- تحليل التصميم والواجهة الرقمية للخدمات لضمان سهولة الاستخدام والوصول.

2. فحص تأثير البيئة الرقمية الإلكترونية على جودة الخدمات

- فحص كيفية تكامل البيئة الرقمية لتقديم الخدمات في تحسين جودتها.
- تقييم تأثير الابتكار التكنولوجي في تحسين تجربة المستخدم.

3. استكشاف مستوى الوعي والتدريب

- تحليل مدى وعي المستفيدين بالخدمات الإلكترونية المقدمة.
- فحص مستوى التدريب المتاح للمستخدمين لضمان استخدام فعّال للخدمات.

4. فحص التكامل الإلكتروني

- تقييم مدى فاعلية التكامل بين نظم دائرة مراقبة الشركات والأنظمة الأخرى ذات الصلة.
- تحديد التحسينات الممكنة لتحقيق تكامل أفضل.

5. تحليل قضايا الأمان والخصوصية

- فحص سياسات الأمان والخصوصية المعتمدة في تقديم الخدمات الإلكترونية.
- تحليل التحديات المحتملة وتوفير توصيات لتعزيز الأمان والحفاظ على الخصوصية.

6. تقييم تواصل المستفيدين

- فحص وسائل التواصل المستخدمة بين دائرة مراقبة الشركات والمستفيدين.
- تحليل جودة التفاعل وتحسين قنوات التواصل.

7. قياس تأثير الخدمات على مكافحة الفساد

- تحليل كيف يمكن للخدمات الإلكترونية تعزيز جهود مكافحة الفساد.
- تحديد النقاط التي يمكن تعزيزها لتعزيز نزاهة وشفافية العمليات.

8. تقدير تأثير الخدمات على تحسين الأداء الحكومي

- فحص تأثير جودة الخدمات على تحسين أداء الحكومة.
- تقديم توصيات لتحسين الأداء بناءً على النتائج المستمدة.

9. تحليل تأثير الخدمات على تحسين التواصل الحكومي

- قياس كيف يمكن أن تساهم الخدمات الإلكترونية في تحسين التواصل الحكومي.
- تقديم اقتراحات لتعزيز التفاعل وتقديم المعلومات بشكل فعال.

10. تحديد مؤشرات تحسين الخدمات

- تحديد مؤشرات فعالة لقياس تحسين الخدمات على المدى القصير والطويل.
- تقديم إطار يمكن استخدامه لتقييم الأثر واقتراح التحسينات المستمرة.

11. استكشاف آراء المستفيدين والتغذية الراجعة

- جمع آراء وتقييمات المستفيدين حول جودة الخدمات.
- تحليل التغذية الراجعة لتحديد نقاط القوة والضعف وتحسين الخدمات استنادًا إلى تلك الآراء.

12. تطوير نموذج لتحسين الخدمات:

يبين الملحق رقم 1 نموذج لاستبيان جمع آراء الموظفين والإداريين حول كيفية تحسين النظام إلكترونيًا في دائرة مراقبة الشركات من الزملاء المحامين والمراجعين ممثلي إدارات الشركات بمختلف أنواعها لبيان جودة الخدمات التي تقدم بشكل إلكتروني من دائرة مراقبة الشركات.

أسئلة الدراسة:

- هل يشعر المستخدمون برضا كافي تجاه الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة مراقبة الشركات؟
- هل يعتبر المستخدمون واجهات الخدمات الإلكترونية سهلة الاستخدام؟
- هل هناك برامج فعالة للتوعية بالخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة مراقبة الشركات؟
- كيف يتم التكامل بين نظم دائرة مراقبة الشركات والأنظمة الأخرى المرتبطة بها؟

الدراسات السابقة:

- أجرى محمد وحكمت (2022) دراسة في عصر التحول الرقمي، أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة لتحقيق تطور وتحسين في الأداء الإداري، ظهر ذلك بشكل واضح في القطاع التعليمي من خلال الدراسة التي تناولت دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأهلية، إلا أن التحدي الحالي يكمن في فهم كيف يمكن تطبيق هذه المفاهيم في سياق مراقبة الشركات وتحسين الخدمات الإلكترونية المقدمة بهدف تعزيز جودة الأداء في هذا المجال. إن أهمية هذا البحث تتجلى في تقديم رؤى متعمقة حول كيفية تحسين جودة الأداء في مجال مراقبة الشركات من خلال تكامل الخدمات الإلكترونية يمكن للنتائج أن توفر إشارات قيمة للسياسات والتطبيقات التي تستهدف تعزيز الفعالية والكفاءة في هذا الميدان.
- أجرى متولي (2021) دراسة في ظل التطورات السريعة في عالم التكنولوجيا والرقمية، أصبحت مجالات الأعمال تعتمد بشكل كبير على التحول الرقمي وتبني أحدث التقنيات والأدوات الرقمية. تلعب مهنة المراجعة دورًا حيويًا في هذا السياق، حيث يجب على مراقبي الحسابات التكيف مع التحولات الرقمية والتأكد من فاعلية إجراءاتهم المراجعة في ظل هذه التطورات. يهدف هذا البحث إلى اختبار تأثير التطورات في مجال الرقمنة على مهنة المراجعة والأداء المهني للمراجع. تسعى الشركات إلى استغلال التطورات الحديثة في مجال الرقمنة لتحقيق فاعلية أكبر في عملياتها، وهذا يتضح من خلال تبني تقنيات التحليل البياني الضخم (BDA) والذكاء الاصطناعي وتقنية (Chain-Block). يعزز هذا التوجه قدرة مراقبي الحسابات على تنفيذ إجراءات مراجعهم مركزة ومتناغمة، ويسهم في تحسين فعالية أساليب الرقابة على تقارير العملاء المالية يُشكل تحليل البيانات الكبيرة تحديًا كبيرًا أمام مراقبي الحسابات، حيث يتطلب التعامل مع بيانات ذات حجم كبير وتعقيدات متزايدة. يتساءل الباحثون عن مدى تأثير هذه التحولات الرقمية على عمليات المراجعة وجودة الإجراءات المراجعة في مواكبة العملاء الذين يعتمدون بشكل كبير على تقنيات التحليل البياني. تعمل تقنيات الذكاء الاصطناعي وتقنية (Chain-Block) على تعزيز كفاءة العمليات المراجعة. يتساءل الباحثون عن كيفية تأثير هذه التقنيات على مهنة المراجعة وما إذا كانت قادرة على تحسين جودة العملية المراجعة وتقليل التكاليف المترتبة عليها.

- **أجرى منصور (2021)** دراسة تعتبر قضايا الأمان السيبراني أحد التحديات الرئيسية التي تواجه الوحدات الاقتصادية في العصر الحديث. يسعى هذا البحث إلى استكشاف أهمية الأمان السيبراني وتأثيره على الرقابة الداخلية وقيمة الوحدة الاقتصادية. يتم ذلك من خلال اعتماد إطار حوكمة تقنية المعلومات (COBIT 5)، وتوجيه توصيات لزيادة قيمة الوحدة الاقتصادية. يهدف البحث إلى تحليل تأثير الأمان السيبراني على الرقابة الداخلية وقيمة الوحدة الاقتصادية، وتقديم توصيات تساهم في تعزيز قيمة الوحدة الاقتصادية. اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات، واستخدمت استبانة تتضمن أسئلة تعكس متطلبات البحث. تم تحديد حجم العينة باستخدام معادلة (ستيفن ثامبستون) وشملت 28 مدققاً ومحاسباً في جانب التعليم والبحوث. أظهرت النتائج وجود علاقة بين أبعاد الأمان السيبراني وأطر الرقابة الداخلية (COBIT 5)، وكذلك تأثير هذه العلاقة على قيمة الوحدة الاقتصادية.
- **أجرى أحمد (2021)** تتناول هذه الدراسة تحديات الأمان السيبراني التي أصبحت تشكل قلقاً عالمياً، حيث أصبح الفضاء السيبراني معقداً ومتشابكاً بشكل لا يمكن تجاهله. يركز الباحثون والهيئات البحثية في دول متقدمة على وضع ضوابط رقابية لضمان الأمان السيبراني، بهدف حماية الدول والمؤسسات والأفراد من مخاطر الجرائم الإلكترونية التي يمكن أن تلحق أضراراً جسيمة. في سياق منظمات الأعمال، يركز نشاط المراجعة الداخلية على تقييم وتحسين أنظمة إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة. ومع توجه المؤسسات نحو التحول الرقمي، تزيد أهمية المراجعة الداخلية كخط دفاع أساسي للمنظمة، حيث تتحمل مسؤوليات جديدة للتصدي للتحديات الناشئة.

خطة الدراسة:

تم عرض هذه الدراسة من خلال مبحثين على النحو الآتي:

المبحث الأول: التحديات التي تواجه رقابة الشركات في ظل الرقمنة، وفيه مطلبين جاءت كما يلي:

المطلب الأول: التحديات التقنية والتكنولوجية المتعلقة بالبيانات الضخمة وتحليلاتها.

المطلب الثاني: التحديات المتعلقة بالحوسبة السحابية.

المبحث الثاني: آثار التحديات التي يواجهها مراقب الشركات على مهاراته وخدماته ومسؤولياته المهنية، وفيه مطلبين جاءت كما يلي:

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات وتغير دور ومهارات وتشكيلة خدمات مراقب الحسابات.

المطلب الثاني: انعكاس التحديات على دائرة مراقبة الشركات وفيه أربعة فروع جاءت كما يلي:

الفرع الأول: المخاطر.

الفرع الثاني: أنشطة الرقابة.

الفرع الثالث: المعلومات والاتصال.

الفرع الرابع: المهارات الرقمية للمراجع الداخلي.

المبحث الأول: التحديات التي تواجه رقابة الشركات في ظل الرقمنة

تواجه مهنة المراجعة الداخلية تحديات كثيرة ومختلفة. لهذه التحديات أبلغ الأثر على المهنة والعاملين بها. وتهتم الهيئات المهنية بهذه التحديات من أجل دراسة آثارها على مهنة رقابة الشركات وممارستها وستواجه هذه المهنة المزيد من التحديات ومن هذه التحديات، تلك المتعلقة بالتكنولوجيا الذكية والرقمية والعمولة المستمرة لمعايير الدولية (www.IIA.org).

ومن ناحية أخرى، سيزداد اعتماد المحاسبين على التكنولوجيا الذكية والمعقدة لتحسين طرقهم التقليدية لأداء مهامهم بخلاف تلك التي كان يتم استخدامها والاعتماد عليها في الماضي، والتي سيتم استخدامها من قبل المستثمرين وأصحاب المصالح الآخرين، والذين بدورهم سيقومون باستخدام أدوات تحليل جديدة تتفق مع طبيعة هذه البيانات، ومن ناحية أخرى، إذا كانت العمولة تسمح بسهولة تحويل الأموال من سوق إلى آخر، إلا أنها أيضاً ستسمح بتوفير خدمات التوكيد إلى الغير وسهولة انتقال الإمكانات والمهارات المهنية والعينة من مكان إلى آخر، وهو ما يمثل تحد أمام المحاسبين ومراقبي الحسابات (www.IIA.org).

ويمكن تقسيم التحديات التي تواجه مهنة رقابة الشركات إلى المطالب التالية:

المطلب الأول: التحديات التقنية والتكنولوجية المتعلقة بالبيانات الضخمة وتحليلاتها

وهي التحديات التي نتجت عن التطور المذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل (ACCA, 2019) تقنية دفتر الأستاذ الموز (distributed ledger)، الذكاء الاصطناعي (intelligence artificial)، أتمته العمليات (Process Automation)، التقنيات السحابية (computing cloud)، التعلم العميق (deep learning)، الآلي التعلم (machine learning)، تحليل البيانات (data analytics)، وإنترنت الأشياء (internet of things) وتعتبر التطورات التكنولوجية سلاح ذو حدين. فبرغم أن التكنولوجيا تتطور باستمرار، إلا أن المخاطر المرتبطة بها تتغير. (Dzuranin & Malaescu, 2016) أيضاً. فيشهد العصر الحديث تزايداً هائلاً في حجم وتنوع البيانات، ويعكس هذا الارتفاع التحول الرقمي الكبير الذي يشهده العالم. تُظهر تقنية البيانات الضخمة (Big Data) وتحليلاتها الفرص والتحديات التي تطرأ معها. يُعتبر الفهم العميق لتلك التحديات أمراً حاسماً لتحقيق أقصى استفادة من هذا الثراء الرقمي. في هذه الفقرة، سنتناول بتفصيل التحديات المتعلقة بالبيانات الضخمة وتحليلاتها. تتنوع التحديات في مجال البيانات الضخمة، وأحد

أبرزها هو حجم البيانات نفسه. فالكميات الهائلة من البيانات التي تتولد يوميًا تتطلب تحسينًا مستمرًا في البنية التحتية التكنولوجية والقدرات التحليلية. يصبح الضغط على مراكز معالجة البيانات وتخزينها بسبب الكم الهائل من المعلومات.

تشكل تنوع البيانات أحد التحديات الأخرى، حيث تأتي البيانات من مصادر متعددة وتكون في تنسيقات متباينة، هذا يتطلب تطوير أساليب وأدوات قوية لدمج وتحليل هذا التنوع بكفاءة. بالإضافة إلى ذلك، يتسبب التنوع في تعقيد عمليات استخدام البيانات في الحصول على رؤى دقيقة ومفيدة. مع سرعة تدفق البيانات، يظهر تحدي التحليل في الوقت الحقيقي. البيانات القادمة بسرعة كبيرة من مصادر مثل وسائل التواصل الاجتماعي والأجهزة الذكية تتطلب قدرة فائقة على معالجتها واستخدامها على الفور لاتخاذ القرارات.

تشكل الأمان وحماية البيانات مصدر قلق دائم. تتضمن البيانات الكبيرة غالبًا معلومات حساسة، وبالتالي، يجب توفير تدابير أمان متقدمة للوقاية من التسريب والاختراق. مع التركيز المتزايد على خصوصية الأفراد، ينبغي أخذ التحديات الخاصة بحماية الخصوصية في اعتبارنا. يتعين على منظمات البيانات تطبيق معايير صارمة للحفاظ على سرية المعلومات الشخصية والامتثال للقوانين ذات الصلة. على الجانب التكنولوجي، يجب تطوير تقنيات تحليلية متقدمة تستوعب تحديات تحليل البيانات الكبيرة. العمق والاتساع في فهم البيانات يتطلب تطوير نماذج تحليلية متقدمة وقوية، مما يتطلب استثمارًا كبيرًا في البحث والابتكار (Richins et al. 2017).

تمثل الإشكالات الناتجة عن المجال التشغيلي نقطة هامة أيضًا، تحتاج المؤسسات إلى تكييف هيكلها التشغيلية وتحسين إمكانياتها لمواكبة الزيادة المتسارعة في حجم البيانات والطلب المتزايد على التحليلات.

فيما يتعلق بتخزين البيانات، يشكل التحدي الحاجة إلى حلول تخزين فعالة وقابلة للتوسع، تحتاج المؤسسات إلى اتخاذ إجراءات للتأكد من أن الهياكل التحتية لديها قادرة على استيعاب تلك الكميات المتزايدة من البيانات (Dzuranin & Malaescu, 2016).

المطلب الثاني: التحديات المتعلقة بالحوسبة السحابية

تتعلق الحوسبة السحابية باستخدام خدمات عبر الأنترنت بالاستعانة بخدمات طرف ثالث كموفر للخدمة لتسهيل إجراءاتها وإنجازها، الأمر الذي يجعلها أكثر كفاءة من حيث الموارد والتكلفة (Dardery El Mousa Abu & 2020). وتوفر خدمات الحوسبة السحابية مرونة كبيرة في عمليات رقابة الشركات، وذلك من خلال مراجعة وإدارة البيانات المحاسبية والمعلومات المالية دون تثبيت أي برامج محاسبية أو مراجعة إضافية إلى ذلك، تسمح الحوسبة السحابية بالتفاعل في الوقت الفعلي، مما يسمح للمحاسبين ومراقبي الحسابات بالاستجابة لظروف العمل المتغيرة بشكل فوري (Corkern et al 2015). وقد تناولت الدراسة التحديات المتعلقة بالحوسبة السحابية وعلاقتها بعمل رقابة الشركات ورأت الدراسة أن هناك ثلاثة أنواع من التحديات التي تواجه رقابة الشركات عند ارتباطه بمهمة تتعلق بالحوسبة السحابية والتحديات هي: أمن التكنولوجيا والمعايير التنظيمية والاستراتيجية. وتأثرت مهنة الرقابة بشدة باستخدام نموذج الحوسبة السحابية بسبب المخاطر المتزايدة والتحديات المحتملة الاستخدام مثل هذا النموذج، والتي لا يمكن معالجتها وحلها من خلال الإجراءات التقليدية للحكومة والمراجعة الجيدة. وتزداد التحديات في المراجعة السحابية بسبب العديد من المشكلات، مثل تعقيد بنية السحابة، والحاجة إلى تعديل معايير المراجعة وتطويرها وظهور التحديات الاستراتيجية مثل تنوع الخدمات، والأحجام المختلفة للبيانات، ومفاوضات اتفاقية مستوى الخدمة في البنية وأنظمة المعلومات.

وتعتبر اتجاهات تكنولوجيا المعلومات المعاصرة، مثل الحوسبة السحابية، هي مجالات متخصصة للغاية لمراقبي الشركات وتتطلب دعمًا تقنيًا لفهم تعقيد الاتصال من وإلى السحابة وتعقيد السحابة نفسها أيضًا تعتبر مراجعة للتقنيات المختلفة وذلك لتطبيق معايير الحوسبة السحابية مهمة معقدة تتطلب فهمًا شاملاً للمراجعة وإجراء التقييمات اللازمة وإصدار التقارير. قد يتطلب هذا التعقيد من مراقبي حسابات الحوسبة السحابية تصفية تفاصيل معايير المراجعة وتكييفها مع معايير الحوكمة السحابية مثل اتصال الشبكة والأنظمة ووحدات البرامج وتقنيات تخزين قواعد البيانات والاختلافات في النظام الأساسي وبناء البنية التحتية. وتشكل القضايا التعاقدية والقانونية أيضًا تحديات استراتيجية مثل ضمان الأداء، والامتثال للقوانين والسلطات القضائية، ومراقبة إنفاذ العقود. تؤثر هذه التحديات على اتفاقية مستوى الخدمة والتخزين المادي للبيانات. بعد الالتزام بشروط الاتفاقية أمرًا صعبًا ومعقدًا بسبب مشاركة أطراف متعددة في خدمات المحاسبة السحابية.

المبحث الثاني: آثار التحديات التي يواجهها مراقب الشركات على مهاراته وخدماته ومسؤولياته المهنية

بناءً على الحسابات ناتجة عن التحديات الجديدة والمتنوعة التي يواجهها السنوات الأخيرة، من المتوقع أن تتغير أدوار ومهارات وأداء خدمات مراقبي الحسابات. أيضًا يجب أن يكون مراقبو الحسابات استباقين والاستفادة من الفرص المختلفة حولهم، حتى يكون لهم دور فعال ونشط في تحليل البيانات الضخمة وفي سوق خدمات المراجعة بصفة عامة (Richins et al. 2017).

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات وتغير دور ومهارات وتشكيلة خدمات مراقب الحسابات

فيما يتعلق بآثار تحديات تكنولوجيا المعلومات على دور ومهارات وتشكيلة خدمات مراقبي الحسابات، اتفق الخبراء في مجال المحاسبة والمراجعة على أن هناك تغير ملحوظ في مهنة المحاسبة والمراجعة لتشمل التكنولوجيا الجديدة، مثل لغة تقرير الأعمال الموسعة (XBRL) وأدوات دعم اتخاذ القرار الآلية، لإجراء عمل ميداني أكثر (Lombardi et al., 2015)، وكفاءة فعالية ومن ناحية أخرى، يقوم مراقبو الحسابات باستخدام الأدوات التكنولوجية المختلفة لتحليل مخاطر تكنولوجيا المعلومات بشكل أفضل والحد من الغش والاحتيال. أيضًا ستسمح التكنولوجيا بإجراء عمليات المراجعة بشكل أكثر

تكرارية وفورية، حتى أنها ستسمح بإنتاج البيانات المالية التي تم مراجعتها باستمرار بدقة ووضوح. ستؤدي زيادة الاعتماد على عمل المراجع الداخلي إلى التمكن من إتمام بعض من هذا التطور ونتيجة لذلك، سيتم وضع ضمانات وأدوات حماية تكنولوجية لضمان سلامة الشركات وخصوصيتها. على الرغم من أن حكم مراقب الحسابات سيكون دائمًا مكونًا مهمًا لعملية مراجعة فعالة، إلا أن وسائل اتخاذ القرار الإلكترونية ستسمح لمراقبي الحسابات بإصدار أحكام أكثر اتساقًا وفعالية (Lombardet al 2015).

وأيضًا من ناحية أخرى، وجدت دراسة (Kend & Nguyen, 2020)، أن الذكاء الاصطناعي والروبوتات وأدوات تحليل البيانات الضخمة ستصرف لرقابة الشركات عن المهام اليدوية، وستوفر له وقتًا كافيًا للمهام المعقدة، والتي تتطلب تقييمًا مهنيًا وإصدار أحكامًا مهنية. في الواقع، تخلق أدوات تحليل البيانات الضخمة المزيد من الفرص لمراقبي الحسابات للتفكير "خارج الصندوق" والتركيز على إصدار أحكام مراجعة رئيسية وعليه، فمن المتوقع الآتي:

- سيتم توسيع استخدام مراقبي الشركات والحسابات لتحليلات البيانات في تقييم المخاطر وكذلك اختبار الإيرادات.
- أن يتمتع مراقبي الشركات بمهارات اتصال قوية، بالإضافة إلى المهارات الفنية والأخلاقيات.
- ستوفر التكنولوجيا القدرة على تحسين جودة المراجعة وسيحتاج مراقبو الشركات إلى التكيف مع التغييرات في نماذج الأعمال. من بين التقنيات المتاحة، تعد تحليلات البيانات حاليًا الأكثر نضجًا وتستخدمها حاليًا معظم الشركات.
- لا تزال مهنة المراجعة في مرحلة مبكرة جدًا مع الذكاء الاصطناعي ولم تقم بتضمينها بعمق بقدر الإمكان.
- تظل العالقة بين العميل ودور الرقابة ومراقب الحسابات مهمة، فلا يمكن استبدال كل شيء بالتكنولوجيا.
- سيحتاج مراقبو الشركات إلى أن يكونوا أكثر قدرة على التكيف المستقبل. مع التغيير ولا شك أن الاستخدام تكنولوجي المعلومات من قبل مراقبي الشركات سيؤثر إيجابًا على جودة المراجعة.

المطلب الثاني: انعكاس التحديات على دائرة مراقبة الشركات

شهدت بيئة الأعمال في الآونة الأخيرة تغيرات بشكل كبير، وأصبحت أكثر تعقيدًا، وذات دوافع تقنية عالمية. في الوقت نفسه، يسعى أصحاب المصلحة إلى مزيد من الشفافية والمساءلة عن نزاهة رقابة الشركات التي تدعم قرارات العمل وحوكمة الشركات، كما يعتبر دائرة مراقبة الشركات في أي شركة بمثابة خط الدفاع الأول الذي يحمي مصالح كافة الأطراف ذات العلاقة بالشركة بصفة عامة، ومصالح الساهمين بصفة خاصة، فهو يوفر الحماية النتاج معلومات مالية يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ قرارات الاستثماري والائتمان السليمة، كما بعد الأساس الذي يهتم به المراجع عند فحص ومراجعة التقارير المالية للشركة. ويعمل تنفيذ دائرة مراقبة الشركات بفاعلية وكفاءة على تحقيق ثلاثة أهداف أساسية وهي: موثوقية إعداد التقارير المالية، الامتثال للقوانين واللوائح المعمول به وفعالية وكفاءة العمليات. وبالتالي يتحتم على جميع الوحدات الاقتصادية أن تعمل على تطوير وتحسين دائرة مراقبة الشركات لديها لزيادة الكفاءة والفعالية، وهو ما يوفر المعلومات اللازمة للإدارة لمساعدتها على اتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق أهدافها وعليه؛ سيتم بيان أهم التحديات التي تواجه الشركات كالآتي:

الفرع الأول: المخاطر

تواجه كل شركة مجموعة متنوعة من المخاطر من مصادر خارجية وداخلية، ويتم تعريف المخاطر على أنها احتمال وقوع حدث معين يؤثر سلبيًا على تحقيق الأهداف، وتعتبر المخاطر التي تواجه تحقيق هذه الأهداف من جميع أنحاء الشركة مرتبطة بدرجة تحمل المخاطر المحددة. وبالتالي، فإن تقييم المخاطر بشكل الأساس لتحديد كيفية إدارة المخاطر ويتضمن تقييم المخاطر كل من تحديد الشركة للأهداف بوضوح كاف لتمكينها من تحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بهذه الأهداف، تحديد الشركة أيضًا للمخاطر التي تهدد تحقيق أهدافها وتحليل المخاطر للقدرة على إدارة هذه المخاطر، تحديد الشركة أيضًا مدى ملائمة أهدافها، وأخيرًا تحديد وتقييم الشركة للتغيرات المحتملة في البيئة الخارجية وضمن نموذج الأعمال الخاص بها والتي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على دائرة مراقبة الشركات.

الفرع الثاني: أنشطة الرقابة

تُعرف أيضًا بإجراءات الرقابة، وهي تمثل السياسات والإجراءات التي يتم وضعها لضمان تنفيذ توجهات الإدارة وتقليص المخاطر التي قد تعيق تحقيق الأهداف. تُنفذ أنشطة الرقابة على جميع مستويات الشركة، في مراحل مختلفة ضمن العمليات التجارية والبيئة التكنولوجية. قد تكون هذه الأنشطة وقائية أو استقصائية بطبيعتها، وتشمل مجموعة من الأنشطة اليدوية والآلية مثل التراخيص والموافقات والنسخ الاحتياطي ومراجعة أداء الأعمال، بالإضافة إلى الفصل بين الواجبات في اختيار وتطوير أنشطة الرقابة. وعندما يكون فصل الواجبات غير ممكن، تقوم الإدارة باختيار وتطوير بدائل لهذه الأنشطة الرقابية.

الفرع الثالث: المعلومات والاتصال

إن وجود هيكل رقابة داخلية فعال يتطلب وجود أنظمة معلومات يعتمد عليها لتغطية كافة أنشطة الشركة، حيث تستخدم الشركة المعلومات ذات الصلة والجودة من المصادر المختلفة لدعم عمل المكونات الأخرى للرقابة الداخلية. ثم تنقل الشركة المعلومات داخليًا، بما في ذلك الأهداف والمسؤوليات المتعلقة بالرقابة الداخلية اللازمة لدعم عمل دائرة مراقبة الشركات، وتتواصل الشركة مع الأطراف الخارجية فيما يتعلق بالمسائل التي تؤثر على عمل دائرة مراقبة الشركات. وبالتالي، فإن الاتصال هو عملية مستمرة ومتكررة لتوفير المعلومات الضرورية ومشاركتها والحصول عليها، ويكون الاتصال الداخلي

الوسيلة التي يتم من خلالها نشر المعلومات في جميع أنحاء الشركة، وتدفعها لأعلى ولأسفل وعبر الشركة، بينما يكون للاتصال الخارجي شقان فهو يتيح الاتصال الداخلي للمعلومات الخارجية ذات الصلة، ويوفر المعلومات للأطراف الخارجية استجابة للملاحظات والتوقعات.

الفرع الرابع: المهارات الرقمية للمراجع الداخلي

يتعرض المراجع الداخلي في الوقت الحاضر للكثير من التحديات وعلى مختلف المستويات، مما يتطلب منه معرفة كيفية إيجاد حلول لتلك التحديات، ويتوقف ذلك على مدى امتلاكه للعديد من المعارف والمهارات والثقافة التكنولوجية، لعل من أهمها المهارات التكنولوجية وهي مجموعة من العناصر السلوكية الواجب توافرها في المراجع الداخلي للمنشأة أو الشركة التي تسعى للتميز، ومن هذه المهارات على سبيل المثال: مهارات الاتصال، والتفكير الناقد، وإدارة الأزمات، ومهارات التفاوض، ومهارة إدارة الوقت، ومهارة العمل ضمن فريق، وهي سمات شخصية وسلوكيات، واتجاهات وخصائص وقد رات خاصة يتميز بها المراجع الداخلي الناجح، عن غيره ممن لديهم خلفيات، وخبرات مهنية مماثلة، وتختلف المهارات التكنولوجية عن الكفاءة الفنية أو المعرفية، لكونها مهارات متطورة تتصل بكفاءة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات. وتتجلى أهميتها في العصر الحالي بسبب الاتجاه إلى استخدام التطبيقات الإلكترونية، وتطبيق التحول الرقمي، والذي قد يؤدي إلى اختفاء الكثير من الوظائف في المستقبل، والتركيز في تنفيذ الأعمال على فرق العمل، لذلك من المهم أن يكون لدى المراجع الداخلي مهارات تكنولوجيا تسمح له بالتواصل والاتصال الفعال مع الآخرين من خلال التكنولوجيا، والعمل بنجاح ضمن فريق، والقدرة على التفاوض، واتخاذ القرارات

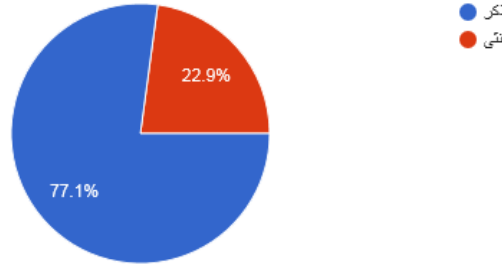
الخاتمة:

إن دراسة موضوع مدى فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة مراقبة الشركات تشكل أهم الوسائل التي تؤدي إلى بيان أهمية الاتصال الرقمي في قطاع الشركات ومدى استجابة متلقي الخدمة، وعليه استعرضت أهم التحديات والمخاطر التي تواجه هذه الدراسة القانوني وقد خلصته بمجموعة من النتائج والتوصيات.

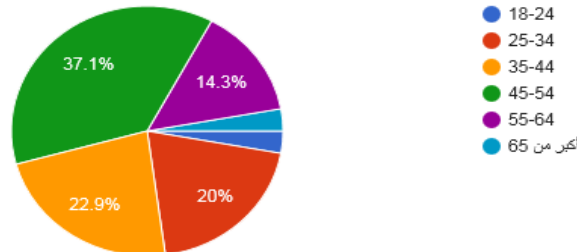
أولاً: النتائج

بناء على الاستبيان الذي جرى إعداداه لغايات الدراسة واستهداف عينة الدراسة من مراجعي دائرة مراقبة الشركات من محامين ومفوضين وممثلين عن الشركات المتعاملة مع دائرة مراقبة الشركات لقياس مدى جودة الخدمات المقدمة من قبلها فقد جرى تحليل استبيان الدراسة بهدف التوصل إلى استنتاجات، والتي جاءت بعد التحليل الإحصائي كما يلي:

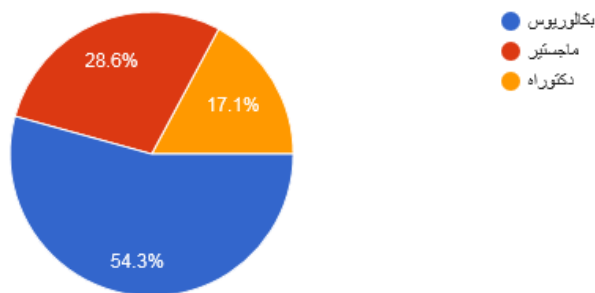
• الجنس



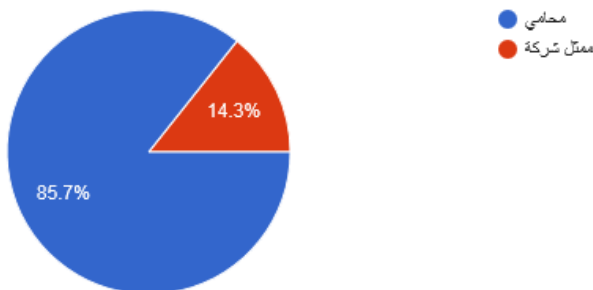
• الفئة العمرية



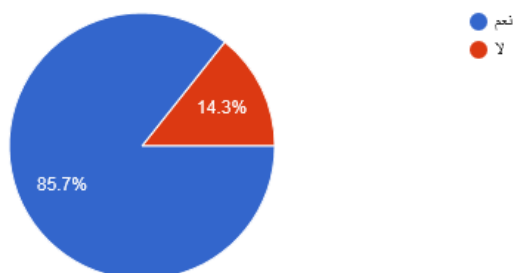
- المستوى التعليمي



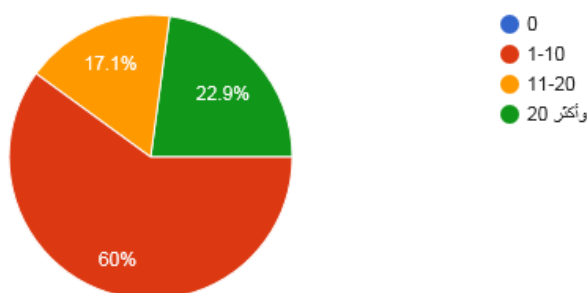
- طبيعة العمل



- هل هنالك تعامل دوري مع دائرة مراقبة الشركات



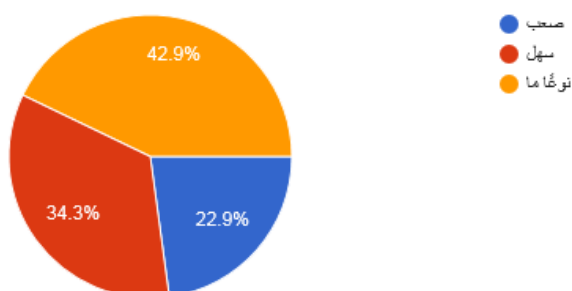
- خلال العام تقوم بالتعامل إلكترونياً مع دائرة مراقبة الشركات بعدد



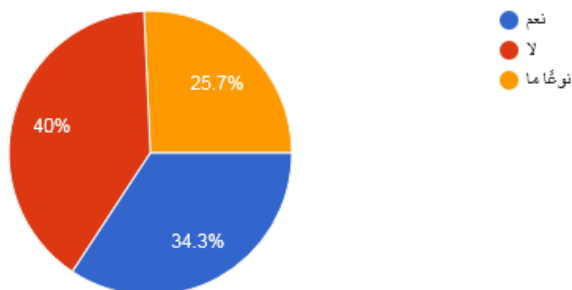
- طبيعة التعامل مع دائرة مراقبة الشركات الكترونياً والدخول إلى البوابة الإلكترونية

- سهل
- سهل
- صعب
- صعب
- متوسط
- So easy
- كثرة التعليمات الصادرة في الفترة الماضية وبها نوع من الصعوبة
- نوعاً ما سهل
- صعب بسبب صعوبة الاستخدام وتعليق الموقع

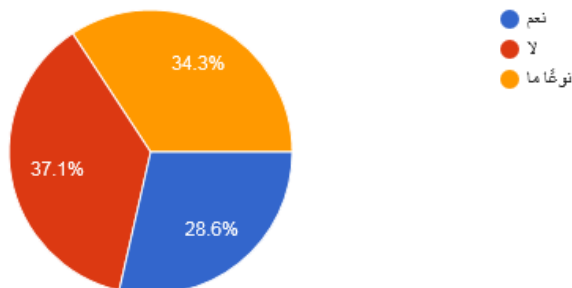
- تقديم الميزانيات تفاصيل كثيره وتحتاج إلى مدقق حسابات ليتمكن من تقديمها ولبس محامي
- معقول جدًا
- متوسط لأزم أسهل وأكثر فاعلية
- سهل مع وجود بعض البطيء أحيانًا
- سهل نوعًا ما
- عدة خدمات - حدود error
- توريد محاضر وميزانيات وسجلات شركات
- موظف عام في مركز إيداع الأوراق المالية- الدائرة القانونية- قسم الدراسات والاستشارات القانونية، للتحقق من بيانات الشركات المساهمة العامة عند دراسة الوثائق القانونية المتصلة بمهام المركز
- إيداع بيانات ومحاضر اجتماعات وتعديلات على النظام الأساسي وعقد التأسيس
- صعوبة
- هل تقديم المعاملات والطلبات وإيداع المحاضر وفق النظام والآلية المتبعة عبر البوابة الإلكترونية لدائرة مر اقبة الشركات



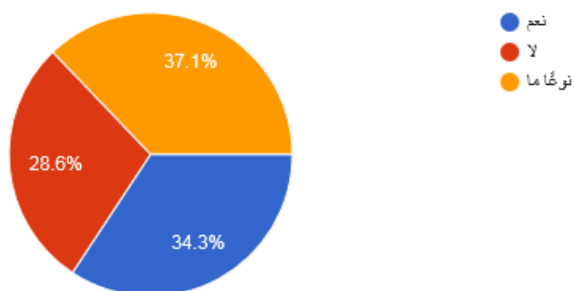
- هل أنت راض عن المدة الزمنية التي يستغرقها الموظف في الرد على طلب المعاملة



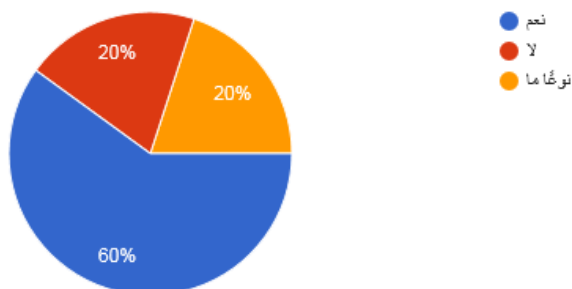
- هل رد الموظف على طلب المعاملة يكون مفصل وواضح من حيث الملاحظات على طلب الخدمة المقدمة



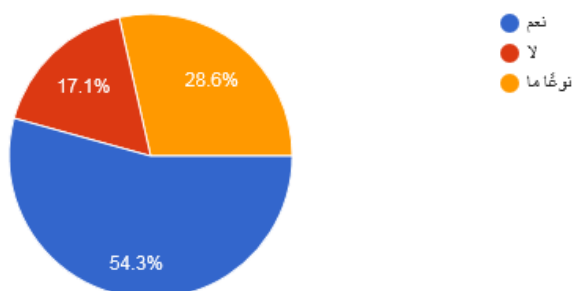
- هل يختلف رد الموظف دائرة مراقبة الشركات على طلب المعاملة بعد إعادة المعاملة وتصويبها مرة أخرى عن الرد في المرة الأولى



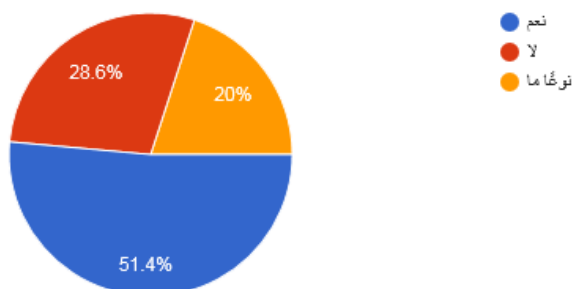
- هل الخدمات الإلكترونية ساعدت في جودة الخدمة المقدمة من قبل دائرة مراقبة الشركات



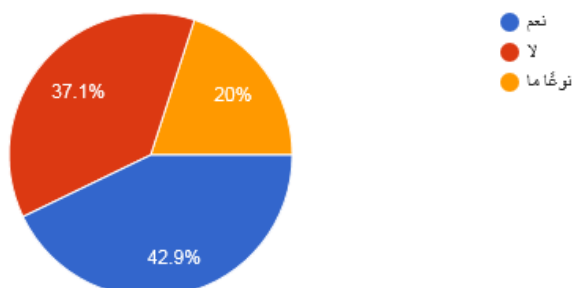
- هل استكمال إجراءات طلب الخدمة المقدم إلكترونياً وإصدار الشهادة المطلوبة إلكترونياً يتم بشكل سريع



- هل تفضل التعامل الإلكتروني مع دائرة مراقبة الشركات



- هل تفضل التعامل العادي (الوجاهي) ومراجعة الموظف المختص مباشرة لدى دائرة مراقبة الشركات عن التعامل الإلكتروني



- ما هي اقتراحاتكم أو ملاحظاتكم حول جودة الخدمات المقدمة إلكترونياً من قبل دائرة مراقبة الشركات
 - أن تعود المعاملة بعد التصويب إلى ذات الموظف الأول وليس موظف ينظر المعاملة من جديد
 - تدريب الموظفين بشكل أكثر على الإجراءات حيث تجد اختلاف في طبيعة التعامل وكل موظف له رأي خاص بالمعاملة والمطلوب توحيد الإجراءات والمتطلبات من الجمهور
 - إلغاء التعامل الإلكتروني
 - سرعة الإجابة والرد وتطوير الموقع
 - معاملة جيدة
 - إخطار الشركة لتصويب أوضاعها قبل البلك
 - في معظم الأوقات النظام بعلق
 - أن يتم تأهيل الموظف للرد بشكل مفصل وتطوير معلوماته وإن يكون هناك خط مباشر للاتصال مع الموظف المسؤول عن المعاملة المقدمة إلكترونياً لغايات الاستعلام عن أي خلل أو عمل يجب تقديمه
 - التعامل بالنظام القديم والجديد معاً
 - تطوير آلية العمل والخدمات المقدمة إلكترونياً
 - تطوير الخدمة بشكل أعمق وأوسع
 - تحسين جودة الخدمات الإلكترونية من ناحية السرعة والوقت بالتوفيق
 - من الخبرة كله جيد
 - Very good no comments
 - التعامل الإلكتروني يوفر الوقت والجهد والتكلفة وتطلع للمزيد والمزيد من الخدمات الإلكترونية إلى تخدم كافة المجتمع
 - وجود تواصل هاتفي
 - هنالك برامج دولية أسهل بكثير ضروري تسهيل الإجراءات تطويرها سرعة الإجراءات ضروري التطوير والسهولة
 - تسهيل إجراءات الخدمة وتوضيح النواقص
 - أن يكون الموظف ملم بعمله لأنه أحياناً يصير تضارب بالإجابات بين الموظفين
 - الرجاء عدم إغلاق باب المراجعة للموظف بشكل شخصي
 - إمكانية تحميل كل أنواع الصور على الموقع. وتوفير نافذة خدمة جمهور تمكن من سؤال الموظف مباشرة والرد سريع
 - جيدة جداً
 - لا ملاحظات
 - الاستعانة بكادر مهني
 - معرفه الموظف بالإجراءات المطلوبة - حيث أن كل موظف يطلب أو يرفض لسبب مختلف عن الآخر ٢ -توضيح سبب الرفض وتحديد ٣_الالتزام الحقيقي بأوقات الدوام وعدم المماطلة من البعض ٤ -تحديد مسؤول لمراجعته عند الإخلال من الموظف لأي سبب ٥ -تحديد رقم هاتف وموظف لحل أي مشكله او تأخير في الخدمات الإلكترونية
 - إعادة فتح التعامل وجاهي
 - جيدة
 - التحديث المستمر والفوري للبيانات
 - لا يوجد
 - الأمر يحتاج إلى زيادة فاعلية الأنظمة المؤتمتة لمعالجة بعض الثغرات الموجودة والمتعلقة بتفاصيل البيانات والمحاضر قيد الإيداع
 - وضع تطبيق خاص للمحامين لتسهيل الخدمات الإلكترونية المقدمة، وتفعيل الخدمات بشكل أوسع وأعم للجمهور.
 - عدم مرونة النظام

وبناءً على التحليل الاحصائي فقد خلصت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- خلص الباحث بنتيجة البحث ومن خلال الدراسة واستباناتها وتحليلها الى أن المتعاملين مع دائرة مراقبة الشركات إلكترونياً هم من المحامين وأن معظمهم يتعامل مع الخدمات الإلكترونية بشكل متكرر خلال العام.

- خلص الباحث بنتيجة البحث ومن خلال الدراسة واستبياناتها وتحليلها إلى أن طبيعة التعامل مع دائرة مراقبة الشركات إلكترونياً والدخول إلى البوابة الإلكترونية سهل، ولكن هناك صعوبة تتمثل في كثرة التعليمات الصادرة في الفترة السابقة.
- خلص الباحث بنتيجة البحث ومن خلال الدراسة واستبياناتها وتحليلها إلى أن الخدمات الإلكترونية ساعدت في جودة الخدمة المقدمة من قبل دائرة مراقبة الشركات.
- خلص الباحث بنتيجة البحث ومن خلال الدراسة واستبياناتها وتحليلها إلى أن التعامل الإلكتروني أدى إلى السرعة في إنجاز المعاملات لدى دائرة مراقبة الشركات وأن المتعاملين يفضلوا التعامل الإلكتروني على التعامل الوجيه ولكن مع إتمام استكمال كافة مراحل المعاملة من قبل موظف واحد وليس أكثر من موظف.
- خلص الباحث بنتيجة البحث ومن خلال الدراسة واستبياناتها وتحليلها إلى أنه يجب أن تعود المعاملة بعد التصويب إلى ذات الموظف الأول وليس موظف ينظر المعاملة من جديد وتدريب الموظفين بشكل أكثر على الإجراءات حيث تجد واختلاف في طبيعة التعامل وكل موظف له رأي خاص بالمعاملة والمطلوب توحيد الإجراءات والمتطلبات من الجمهور وسرعة الإجابة والرد وتطوير الموقع.
- خلص الباحث بنتيجة البحث ومن خلال الدراسة واستبياناتها وتحليلها إلى ضرورة تطوير آلية العمل والخدمات المقدمة إلكترونياً وتطوير الخدمة بشكل أعمق وأوسع وتحسين جوده الخدمات التي تقدم بشكل إلكتروني من ناحية السرعة والوقت.
- خلص الباحث بنتيجة البحث ومن خلال الدراسة واستبياناتها وتحليلها إلى أن التعامل الإلكتروني يوفر الوقت والجهد والتكلفة ونتطلع للمزيد والمزيد من الخدمات الإلكترونية التي تخدم كافة المجتمع وضرورة وجود تواصل هاتفي، وهناك برامج دولية أسهل بكثير ضروري تسهيل الإجراءات تطويرها سرعة الإجراءات ضروري التطوير والسهولة وتسهيل إجراءات الخدمة وتوضيح النواقص.
- خلص الباحث بنتيجة البحث ومن خلال الدراسة واستبياناتها وتحليلها إلى أن يكون الموظف ملم بعمله لأنه أحياناً يحدث هناك تضارب بالإجابات بين الموظفين، ومعرفة الموظف بالإجراءات المطلوبة - حيث أن كل موظف يطلب أو يرفض لسبب مختلف عن الآخر وتوضيح سبب الرفض وتحديد الالتزام الحقيقي بأوقات الدوام وعدم المماطلة من البعض، وتحديد مسؤول لمراجعته عند الاخلال من الموظف لأي سبب، وتحديد رقم هاتف وموظف لحل أي مشكله أو تأخير في الخدمات الإلكترونية وإعادة فتح التعامل وجاهي عند ذلك.
- خلص الباحث بنتيجة البحث ومن خلال الدراسة واستبياناتها وتحليلها إلى عدم مرونة النظام وضرورة التحديث المستمر والفوري للبيانات والأمر يحتاج إلى زيادة فاعلية الأنظمة المؤتمتة لمعالجة بعض الثغرات الموجودة والمتعلقة بتفاصيل البيانات والمحاضر قيد الإيداع وضرورة وضع تطبيق خاص للمحامين لتسهيل الخدمات الإلكترونية المقدمة، وتفعيل الخدمات بشكل أوسع وأعم للجمهور.

ثانياً: التوصيات

- تحسين جودة الخدمات التي تقدم بشكل إلكتروني من دائرة مراقبة الشركات يتطلب مراجعة شاملة للعمليات الحالية وتحديد التحسينات اللازمة لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفاعلية. فيما يلي توصيات يمكن النظر فيها لتعزيز تجربة المستخدم وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية:
 - تحليل احتياجات المستخدم: من خلال إجراء دراسات استقصائية لفهم احتياجات وتوقعات المستخدمين، وتطوير نماذج شاملة للمستخدمين لتحديد الأولويات وتحسين توجيه الخدمات.
 - تبسيط العمليات: مراجعة جميع العمليات الإلكترونية وتبسيطها لجعلها أكثر وضوحاً وفهمًا. واستخدام تقنيات تصميم الواجهة البسيطة لتحسين تجربة المستخدم.
 - تحسين سرعة الاستجابة: تحسين أداء الموقع وتقليل أوقات التحميل لضمان استجابة فورية لاحتياجات المستخدمين. واستخدام تقنيات تحسين الأداء مثل تقنية الحوسبة السحابية.
 - تعزيز الأمان والخصوصية: تطوير وتنفيذ إجراءات أمان قوية لحماية بيانات المستخدمين. وتوفير توعية للمستخدمين حول السلامة الإلكترونية وكيفية حماية حساباتهم.
 - تكامل الخدمات: تعزيز تكامل الخدمات التي تقدم بشكل إلكتروني مع الأنظمة الأخرى المستخدمة في الحكومة أو المؤسسات الأخرى. وتسهيل نقل المعلومات بين الأقسام المختلفة لتحسين التنسيق والتعاون.
 - تقديم تدريب للمستخدمين: توفير دورات تدريبية إلكترونية للمستخدمين حول كيفية استخدام الخدمات التي تقدم بشكل إلكتروني بطريقة فعالة وتطوير موارد تعليمية عبر الإنترنت لتوضيح الخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منها.
 - التحسين المستمر: إقامة آليات دورية لتقييم رضا المستخدمين وجودة الخدمات. استخدام تقارير التقييم لاتخاذ إجراءات تحسين مستمرة وتحسين الأداء.
 - تعزيز التفاعل مع المستخدمين: إطلاق حملات توعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع المستخدمين وجمع ملاحظاتهم. إنشاء نظام لتلقي شكاوى ومقترحات المستخدمين والاستجابة الفعالة لها.
- من خلال تبني هذه التوصيات، يمكن أن تشهد دائرة مراقبة الشركات تحسناً ملحوظاً في جودة خدماتها الإلكترونية، مما يساهم في تحقيق رضا المستخدمين وتعزيز فعالية العمليات.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أحمد، خ. م. ع. (2023). أثر الدور المتطور للمراجعة الداخلية في إدارة مخاطر الرقمنة على دعم التنمية المستدامة للشركات. *المجلة العربية للقياس والتقويم*، 4(8).
- الكلبي، ع. ب. ذ. (2019). البيانات الضخمة واتخاذ القرار في جامعة الملك سعود: دراسة تقييمية لنظام اتقان، *Journal of Information Studies and Technology*، 15، (2)، 2018.
- اوماند، د. (2023). *حماية الدولة*. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
- استشاري، ز. & باجي، ف. (2021). دور عمليات إدارة المعرفة في التخطيط الاستراتيجي (رسالة دكتوراه)، جامعة العربي التبسي تبسة.
- باش، إ. (2018). تأسيس وإدارة المشروع الصغير: دليل عملي لأصحاب المشاريع. دار البيروني للنشر والتوزيع.
- بهنسي، م. أ. (2022). العوامل المؤثرة على اندماج المستهلكين في مواقع التجارة الإلكترونية. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، 2022، (24)، 161-212.
- البواردي، ع. أ. & العليمات، ن. (2015). دور الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر المالية المرتبطة بسياسة تنوع الاستثمار: دراسة ميدانية. جامعة آل البيت.
- جمال الدين، ه. (2023). الأمن السيبراني والتحول في النظام الدولي. *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية*، 24(1)، 189-230.
- الجموسي، ج. (2016). الافتراضي والثورة: مكانة الإنترنت في نشأة مجتمع مدني عربي. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
- الحازمي، م. ب. واصل. (2022). مستقبل الاعلام التربوي في ظل التحول الرقمي. *مجلة بحوث التربية النوعية*، 2022، (67)، 1217-1247.
- حريدي، إ. & بوطالب، س. (2016). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- حمارشة، أ. (2018). العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الأيزو: 16439 و 9001: 2015. *Journal of Information Studies and Technology*، 1(1)، 6.
- الجلواني، ح. ص. أ. م. & محمد، م. م. (2022). دور القيادة الأخلاقية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في تحسين المواطنة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونهم (دراسة ميدانية بجامعة أسيوط). *مجلة كلية التربية (أسيوط)*، 38(12)، 179-286.
- الخليفة، م. ب. م. & الحسن، ع. ح. ع. (2021). قياس تجربة المستخدم لمتصفح ويب: مقترح قائم على الإدراك السمعي لذوي الإعاقات البصرية. *Arabian Journal of Scientific Research*، 2021، (1)، 5.
- أبو راوي، ي. ع. أ. الباعور، ع. أ. س. & النمرك، س. ع. أ. (2021). تحسين سرعة استجابة المواقع الإلكترونية لمحركات البحث: موقع جامعة مصراته (ليبيا) نموذجاً. *Journal of Information Studies and Technology*، 2021، (2)، 9.
- زكاغ، ب. (2001). *الشبكات الرقمية ودينامية الحقل الاجتماعي/السياسي بالمغرب*. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
- زيرفي، م. م. ع. & جعاوي، ط. م. ع. (2018). إطار مقترح للحكومة لمؤسسات البلدية للحد من عمليات الاحتيال: بحث تطبيقي في المؤسسات البلدية لمحافظة بابل. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*، 13(42).
- الشميلي، ع. ي. (2017). الإدارة الاستراتيجية الحديثة: التخطيط الاستراتيجي، البناء التنظيمي، القيادة الإبداعية، الرقابة والحوكمة. Al Manhal.
- صديقي، عبد القادر، ساوس، & الشيخ/مؤطر. (2016). واقع ممارسة التسيير الاستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. رسالة دكتوراه، جامعة أحمد دراية-ادرار.
- عشري، ت. أ. & عبد الباري، م. ج. م. (2023). العلاقة بين التسويق المباشر وتمكين العميل (بالتطبيق على عملاء مواقع التسوق الإلكتروني في جمهورية مصر العربية). *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، 47(3)، 189-229.
- العيسى، ح. ع. (2022). فاعلية مقرر إلكتروني قائم على الحوسبة السحابية لتنمية مهارات تصميم وإنتاج الأنشطة التعليمية الإلكترونية لدى معلمات اللغة الإنجليزية بالبنفذة. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*، 38(8)، 266-300.
- عبد اللطيف، س. م. عبد الرزاق، م. م. & عبد، ص. م. (2017). دور البرلمان في مكافحة الفساد الإداري. المؤتمر العلمي السنوي الثالث عشر لكلية القانون. عطية، أ. م. ص. (2020). التحول الرقمي في مصر: هلي يلقي بمسؤوليات جديدة على المراجع؟ *مجلة البحوث التجارية*، 42(0)، 22 - 22.
- عبد الواحد، ص. م. (2023). واقع الأداء الإداري لشيوخ المعاهد الأزهرية في ضوء مدخل. *المجلة التربوية لتعليم الكبار*، 5(2)، 190-222.
- عبد السلام، أ. م. ش. (2023). التغيير القيادي لدى طلاب جامعة أسيوط في ضوء بعض التغييرات المعاصرة. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*، 39(10.2)، 494-568.
- عوادة، ر. (2023). دور الثقافة التنظيمية في تطبيق فضاء تربوي الكتروني من وجهة نظر مدرء المدارس الأساسية في محافظة القدس. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*، 39(2)، 284-307.

- غبان، ع. غ. ع. (2014). *أثر استخدام تقنيات التدقيق المتزامنة في تحسين جودة التدقيق من وجهة نظر مدققي الحسابات الخارجيين*. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- الفسادي، ح. ح. م. & السلامات، م. خ. م. (2023). دور منصة كلاسيروا في تفعيل العملية التعليمية من وجهة نظر معلمات العلوم بالمرحلة الثانوية. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*, 39(2,2), 260-309.
- مجموعة مؤلفين. (2017). *تعارض المصالح في الدولة والمجتمع*. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
- مجموعة مؤلفين. (2020). *المدينة العربية: تحديات التمدين في مجتمعات متحوّلة*. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
- المنصور، أ. & الشراري، ق. (2006). التبليغ القضائي للشركات التجارية وفقاً للقانون الأردني. *مجلة المنارة*, 13(9), 35-72.
- متولي، أ. ز. ح. (2021). تأثير الرقمنة على مهنة المراجعة. *المجلة العلمية للدراسات المحاسبية*, 2(0), 0-2.
- مولاي، ع. حسنية، م. & فتحة/مؤطر. (2015). *حماية المستهلك من الشروط التعسفية في التشريع الجزائري*. رسالة دكتوراه، جامعة أحمد دراية-ادار.
- محمد، ع. م. ص. (2022). التحديات التي تواجه المراجع الداخلي وانعكاساتها على هيكل الرقابة الداخلية في ظل الرقمنة. *المجلة العلمية للدراسات المحاسبية*, 4(3), 287-347.
- محمد، ح. ع. أ. (2022). دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية. *المجلة التربوية لتعليم الكبار*, 4(4), 43-64.
- المصري، ن. ع. (2022). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لطلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*, 38(9,2), 265-290.
- الوصال، ك. أ. (2018). *البنية التحتية والاستثمارات العامة في العالم العربي: بين ضرورة التطوير ومعضلة التمويل*. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Aljaji, R. (2023). Evaluating the Quality of Academic Supervision of Graduation Projects through the Electronic Portal of the Deanship of E-Learning and Distance Education at the University of Science and Technology in Yemen. *IIUM Journal of Educational Studies*, 11 (1), 3-28.
- Al-Maani, S. A. S. (2023). The Role of E-commerce in Supporting Competitive Advantages by Applying It on The Most Important Companies Operating in The Industrial Area in The State of Sohar. *Journal of the Advances in Agricultural Researches*, 28(4), 864-875. [CrossRef]
- Al-Mawadiyah, S., & Meknas, J. E. (2022). The Adequacy of Judicial Oversight on the Conclusion of Insolvency Proceedings According to the Jordanian Insolvency Law No. (21) of 2018: A Comparative Study. *Jordanian Journal of Law and Political Science*, 2 (14).
- BELMADANI, S. (2018). *The Impact of Modern Information Technology on E-Tourism Among Maghreb Youth (Algeria, Tunisia, Morocco)*. Doctoral dissertation, Université d'Alger 3-Brahim Soltane Chaibout.
- Corkern, S., Kimmel, S., & Morehead, B. (2015). Accountants need to be prepared for the big question: Should I move to the cloud?. *International Journal of Management and Information Systems (Ijmis)*, 19 (1), 13-19. [CrossRef]
- Dzuranin, A., & Malaescu, I. (2016). The Current State and Future Direction of IT Audit: Challenges and Opportunities. *Journal of Information Systems*, 30 (1), 7-20. [CrossRef]
- El Dardery, O. & Abu Mousa, A. (2020). *Exploring the Acceptance and Adoption of Cloud Accounting in Developing Countries: The Case of Egypt*. BAFA-South West Area Group Annual Conference.
- KARA, L. *The Problematic of E-Governance and Public Service in Algeria: A Case Study of the Ministry of Justice (2014–2021)*. Doctoral dissertation, Université d'Alger 3-Brahim Soltane Chaibout.
- Kend, M. & Nguyen, L. (2020). Big Data Analytics and Other Emerging Technologies: The Impact on the Australian Audit and Assurance Profession. *Australian Accounting Review*, 30 (4), 269-282. [CrossRef]
- KERROUCHA, F. Z. (2016). *Using Financial Ratios to Predict Business Failure: A Field Study*. Doctoral dissertation, Djillali Liabés University of Sidi Bel Abbés.
- Lombardi, D., Bloch, R. & Vasarhelyi, M. (2015). The Current State and Future of the Audit Profession. *Current Issues in Auditing*, 9 (1), 10-16. [CrossRef]
- Richins, G., Stapleton, A., Stratopoulos, T. & Wong, C. (2017). Big Data Analytics: Opportunity or Threat for the Accounting Profession?. *Journal of Information Systems*, 31 (3), 63-79. [CrossRef]

ملحق رقم 1:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

لغايات البحث العلمي لاستطلاع مدى رضى المتعاملين مع دائرة مراقبة الشركات الكترونيا من الزملاء المحامين والمراجعين ممثلي إدارات الشركات بمختلف أنواعها لبيان جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة مراقبة الشركات، ونشكر لكم تعاونكم معنا بإعطائنا من وقتكم الثمين للإجابة على هذا الاستبيان ونود أن نؤكد لكم بأن جميع المعلومات الواردة سوف تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي للخروج بتوصيات تعود بالفائدة على دائرة مراقبة الشركات ولن يتم نشر أو توزيع هذه المعلومات لأي طرف ثالث.

معلومات عامة

1. اسم معبأ البيانات: (اختياري).....
2. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
3. الفئة العمرية: 18 – 24 ☐ 25 – 34 ☐ 35 – 44 ☐ 45 – 54 ☐ 55 – 64 ☐ أكثر من 65 ☐
4. المستوى التعليمي: بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐
5. طبيعة العمل: محامي ☐ ممثل شركة ☐
6. هل هناك تعامل بشكل دوري مع دائرة مراقبة الشركات: نعم ☐ لا ☐
7. خلال العام تقوم بالتعامل الكترونيا مع دائرة مراقبة الشركات بعدد: صفر ☐ 1-10 ☐ 10-20 ☐ 20 وأكثر ☐
8. طبيعة التعامل ☐ دائرة مراقبة الشركات الكترونيا والد ☐ إلى البوابة الإلكترونية؟
صعب ☐ سهل ☐
ذكر الصعوبات إن وجدت:
9. هل تقديم المعاملات والطلبات وإيداع المحاضر وفق النظام والآلية المتبعة عبر البوابة الإلكترونية لدائرة مراقبة الشركات؟
صعب ☐ نوعا ما ☐
10. هل أنت راض عن المدة الزمنية التي يستغرقها الموظف في الرد على طلب المعاملة؟
نعم ☐ نوعا ما ☐
11. هل رد الموظف على طلب المعاملة يكون مفصل وواضح من حيث الملاحظات على طلب الخدمة المقدم؟
نعم ☐ نوعا ما ☐
12. هل يختلف رد الموظف دائرة مراقبة الشركات على طلب المعاملة بعد إعادة المعاملة وتصويبها مرة أخرى عن الرد في المرة الأولى؟
نعم ☐ نوعا ما ☐
13. هل الخدمات الإلكترونية ساعدت في جودة الخدمة المقدمة من قبل دائرة مراقبة الشركات؟
نعم ☐ نوعا ما ☐
14. هل استكمال إجراءات طلب الخدمة المقدم الكترونيا وإصدار الشهادة المطلوبة الكترونيا يتم بشكل سريع؟
نعم ☐ نوعا ما ☐
15. هل تفضل التعامل الإلكتروني مع دائرة مراقبة الشركات؟
نعم ☐ نوعا ما ☐

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐ ☐

16. هل تفضل التعامل العادي (الوجهي ومراجعة الموظف المختص مباشرة لدى دائرة مراقبة الشركات عن التعامل الإلكتروني؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐ ☐

17. ما هي اقتراحاتكم أو ملاحظاتكم حول جودة الخدمات المقدمة إلكترونيا من قبل دائرة مراقبة الشركات؟

.....