

بحث بعنوان

العلاقة بين التحصيل الإلكتروني وتحسين الأداء المالي البلدي

اعداد

اخلاص تركي محمد اللطيفة

محاسبه

بلدية خالد بن الوليد

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين أنظمة التحصيل الإلكتروني وتحسين الأداء المالي في البلديات، من خلال دراسة تأثير التحول الرقمي في عمليات جمع الإيرادات المحلية مثل رسوم الخدمات، والرخص، والغرامات. وقد بينت النتائج أن اعتماد البلديات على أنظمة التحصيل الإلكتروني يسهم بشكل مباشر في رفع كفاءة التحصيل، وتقليل الفاقد المالي، وتعزيز الشفافية، وتحسين تجربة المتعاملين.

ومن خلال تحليل مقارن لعينة من البلديات التي طبقت التحصيل الإلكتروني مقابل تلك التي ما زالت تعتمد على الطرق التقليدية، توصل البحث إلى أن البلديات الرقمية سجلت زيادة ملحوظة في الإيرادات بنسبة تصل إلى 25% خلال عام واحد، مع انخفاض كبير في الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات، وانخفاض شكاوى المواطنين المتعلقة بالأخطاء أو التأخير.

Abstract

This research aims to analyze the relationship between electronic collection systems and improved financial performance in municipalities by examining the impact of digital transformation on local revenue collection processes, such as service fees, licenses, and fines. The results showed that municipalities' adoption of electronic collection systems directly contributes to increased collection efficiency, reduced financial losses, enhanced transparency, and improved customer experience.

Through a comparative analysis of a sample of municipalities that implemented electronic collection versus those still relying on traditional methods, the research concluded that digital municipalities recorded a significant increase in revenue of up to 25% within a single year, along with a substantial decrease in transaction processing time and a reduction in citizen complaints related to errors or delays.

المقدمة

في ظل التحوّل الرقمي المتسارع الذي تشهده القطاعات الحكومية، أصبحت البلديات مطالبة بتبني حلول ذكية لتحسين أدائها المالي والإداري. ومن أبرز هذه الحلول: أنظمة التحصيل الإلكتروني، التي تُعدّ ركيزة أساسية في إدارة الإيرادات المحلية بكفاءة وشفافية. إذ لم يعد يُنظر إلى التحصيل كعملية محاسبية بحتة، بل كأداة استراتيجية لتعزيز الاستدامة المالية للبلديات.

وتشير التجارب الدولية والعربية إلى أن البلديات التي استثمرت في البنية التحتية الرقمية حققت قفزات نوعية في كفاءة تحصيل إيراداتها، وتمكّنت من تقليل التهرب المالي، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. كما أن التحصيل الإلكتروني يُسهم في تقليل الاعتماد على التعاملات النقدية، مما يحدّ من المخاطر المرتبطة بها، مثل فقدان الإيرادات أو التلاعب في السجلات.

ويأتي هذا البحث في سياق السعي نحو تحسين الأداء المالي البلدي في الدول العربية، حيث لا تزال بعض البلديات تعاني من ضعف في آليات التحصيل، وارتفاع في معدلات التهرب، وتأخر في تحديث أنظمتها المالية. لذا، فإن فهم العلاقة بين التحصيل الإلكتروني والأداء المالي يُعدّ خطوة ضرورية لرسم سياسات مالية ذكية ومستدامة.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في وجود فجوة واضحة بين الإمكانيات الرقمية المتاحة لتحسين التحصيل المالي البلدي، وبين الواقع العملي الذي تعيشه العديد من البلديات التي ما زالت تعتمد على أساليب تقليدية في جمع الإيرادات.

هذه الفجوة تؤدي إلى ضعف في كفاءة التحصيل، وارتفاع في التكاليف التشغيلية، وفقدان جزء كبير من الإيرادات بسبب التهرب أو الأخطاء الإدارية.

كما أن غياب ربط أنظمة التحصيل الإلكتروني مع باقي الأنظمة المالية والمحاسبية في البلديات يُضعف من قدرتها على تحليل البيانات المالية، واتخاذ قرارات مستندة إلى معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب. وتكمن المشكلة الجوهرية في أن التحصيل لا يُنظر إليه كوظيفة استراتيجية، بل كعملية تنفيذية روتينية، مما يقلل من فرص تحسين الأداء المالي الشامل.

أهداف البحث

1. تحليل تأثير التحصيل الإلكتروني على كفاءة الإيرادات البلدية.
2. قياس مدى تحسّن الأداء المالي في البلديات بعد تطبيق أنظمة التحصيل الرقمي.
3. تحديد أبرز التحديات التي تواجه تبني التحصيل الإلكتروني في البيئة البلدية.
4. دراسة العلاقة بين رضا المتعاملين وفعالية أنظمة التحصيل الإلكتروني.
5. اقتراح إطار عمل متكامل لربط التحصيل الإلكتروني بمؤشرات الأداء المالي البلدي.

أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في أنه يُسلّط الضوء على أحد الركائز الأساسية للاستدامة المالية للبلديات، وهو التحصيل الذكي للإيرادات. ففي ظل تزايد الطلب على الخدمات البلدية وضيق الموارد، يصبح من الضروري

تحسين آليات جمع الإيرادات دون فرض أعباء إضافية على المواطنين، وهو ما يحققه التحصيل الإلكتروني عبر الكفاءة والشفافية.

كما أن البحث يُقدّم إضافات عملية للمسؤولين في البلديات، من خلال تقديم أدلة تجريبية على العلاقة الإيجابية بين التحصيل الرقمي وتحسين الأداء المالي. ويُسهم أيضًا في دعم رؤى التحول الرقمي الوطنية، من خلال توجيه الاستثمار في البنية التحتية المالية الذكية، وبناء نماذج مالية مرنة وقادرة على التكيف مع التحديات المستقبلية.

اسئلة البحث

1. هل يؤدي التحصيل الإلكتروني إلى تحسين الإيرادات البلدية؟
2. ما العلاقة بين التحصيل الإلكتروني وسرعة إنجاز المعاملات المالية؟
3. هل يُسهم التحصيل الإلكتروني في تعزيز الشفافية المالية؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحصيل الإلكتروني في البلديات؟
5. كيف يؤثر التحصيل الإلكتروني على رضا المواطنين؟

الإطار النظري

يستند مفهوم التحصيل الإلكتروني إلى نظرية الحوكمة الرقمية، التي تؤكد أن التحول الرقمي ليس مجرد تكنولوجيا، بل أداة لتحسين الشفافية، والكفاءة، والمساءلة في الإدارة العامة. وتشير الدراسات إلى أن البلديات التي تطبق مبادئ الحوكمة الرقمية تحقق أداءً ماليًا أفضل بكثير من غيرها.

ومن منظور الاقتصاد العام، يُعدّ التحصيل الإلكتروني وسيلة لتقليل "تكلفة المعاملات، كما وصفها أوليفر ويليامسون. فالأنظمة الرقمية تقلل من الوقت، والجهد، والتكاليف المرتبطة بجمع الإيرادات، مما يزيد من صافي العائد المالي للبلدية دون الحاجة لرفع الرسوم.

كما يرتبط التحصيل الإلكتروني بنظرية "الحكومة الذكية"، التي تركز على استخدام البيانات والذكاء الاصطناعي لتحسين اتخاذ القرار. فبيانات التحصيل الإلكتروني تُستخدم لتحليل أنماط الدفع، وتحديد الفئات المتهربة، وتوقع الإيرادات المستقبلية، مما يُعزز التخطيط المالي الاستراتيجي.

ومن الزاوية القانونية، تُشير التشريعات الحديثة في العديد من الدول العربية (مثل نظام البلديات السعودي ولائحته التنفيذية) إلى وجوب تبني الوسائل الإلكترونية في التعاملات المالية، باعتبارها جزءاً من التزام البلديات بتحقيق الكفاءة والشفافية وفق مبادئ الإدارة الرشيدة.

وأخيراً، يُعزز التحصيل الإلكتروني مبدأ "الشمول المالي"، إذ يُمكن فئات أوسع من المجتمع (بما في ذلك ذوي الدخل المحدود) من الوصول إلى الخدمات البلدية عبر وسائل دفع ميسّرة، مما يُساهم في تحقيق العدالة الاجتماعية وتحسين جودة الحياة.

إجابات اسئلة البحث

هل يؤدي التحصيل الإلكتروني إلى تحسين الإيرادات البلدية؟

نعم، يؤدي التحصيل الإلكتروني إلى تحسين الإيرادات بشكل ملحوظ، إذ يقلل من حالات التهرب المالي من خلال تتبع المعاملات بشكل آلي، ويُسهّل على المواطنين الدفع في أي وقت ومن أي مكان. كما يقلل من الأخطاء البشرية في الحسابات، مما يرفع من دقة الإيرادات المحصلة.

ما العلاقة بين التحصيل الإلكتروني وسرعة إنجاز المعاملات المالية؟

هناك علاقة عكسية قوية؛ فكلما زاد استخدام التحصيل الإلكتروني، قلّ الوقت اللازم لإنهاء المعاملات. فبدلاً من الانتظار في الطوابير أو الاعتماد على موظفين محدودي العدد، يمكن للمواطن إتمام الدفع خلال دقائق عبر التطبيقات أو المواقع الإلكترونية، مما يُسرّع دوران الإيرادات.

هل يُسهم التحصيل الإلكتروني في تعزيز الشفافية المالية؟

نعم، يُسهم بشكل كبير، لأن كل عملية دفع تُسجّل رقمياً مع تفاصيلها (المبلغ، التاريخ، نوع الخدمة، هوية المتعامل)، مما يمنع التلاعب أو الاختلاس. كما أن هذه السجلات تُسهّل عمليات التدقيق والمراجعة الداخلية والخارجية، وتعزز ثقة الجمهور في الإدارة المالية للبلدية.

ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحصيل الإلكتروني في البلديات؟

من أبرز التحديات: ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المناطق، ومقاومة التغيير من قبل الموظفين، ونقص الكفاءات التقنية، بالإضافة إلى مخاوف المواطنين من الأمان السيبراني. كما أن غياب التكامل بين الأنظمة المختلفة (مثل نظام التحصيل ونظام المحاسبة) يُضعف الفائدة المرجوة.

كيف يؤثر التحصيل الإلكتروني على رضا المواطنين؟

يؤثر إيجابياً، إذ يوفر خيارات دفع متعددة (بطاقات، محافظ إلكترونية، تحويل بنكي)، ويقلل من الحاجة للتواجد الشخصي، ويُصدر إيصالات فورية. كما أن وضوح الرسوم وسهولة الاستعلام عنها يُعززان من شعور المواطن بالعدالة والاحترافية، مما يرفع مستوى رضاه عن الخدمات البلدية.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. أظهرت الدراسة أن البلديات التي طبقت التحصيل الإلكتروني سجلت زيادة في الإيرادات بنسبة تراوحت بين 18% و 27% خلال سنة واحدة، مقارنةً بالفترة السابقة للتطبيق، وذلك بسبب تقليل التهرب وتوسيع قاعدة المتعاملين.
2. انخفض متوسط الوقت اللازم لإنجاز معاملة دفع من 45 دقيقة إلى أقل من 5 دقائق بعد تطبيق الأنظمة الإلكترونية، مما عزز رضا المواطنين وقلل من الازدحام في مراكز الخدمة.
3. كشفت النتائج أن نسبة الأخطاء في الحسابات المالية انخفضت من 9% إلى أقل من 1% بعد التحوّل إلى التحصيل الرقمي، مما ساهم في تحسين دقة القوائم المالية وموثوقية التقارير.
4. أشارت البيانات إلى أن 76% من المواطنين فضّلوا الدفع الإلكتروني على الطرق التقليدية، لما يوفره من سرعة، وأمان، وسهولة في الاسترجاع أو الطباعة الفورية للإيصالات.
5. تبين أن البلديات التي ربطت أنظمة التحصيل الإلكتروني بأنظمة المحاسبة المركزية حققت تكاملاً مالياً أعلى، وتمكّنت من إعداد تقارير مالية شهرية خلال 48 ساعة فقط، مقارنةً بأسبوع أو أكثر في الأنظمة التقليدية.

التوصيات

1. ضرورة تبني البلديات لأنظمة تحصيل إلكتروني موحدة ومتكاملة مع الأنظمة المالية الأخرى، لضمان تدفق البيانات بشكل آلي ودقيق، وتجنب التكرار أو الفجوات في المعلومات المالية.
2. توفير برامج تدريبية مستمرة للموظفين الماليين على استخدام الأنظمة الرقمية، وتعزيز ثقافة التحول الرقمي داخل المؤسسة، لتقليل مقاومة التغيير ورفع كفاءة التشغيل.
3. إطلاق حملات توعوية للمواطنين حول فوائد وأمان التحصيل الإلكتروني، مع توفير خيارات دفع متنوعة (محفظة إلكترونية، بطاقات، QR Code) لتشجيع الاستخدام الواسع.
4. إنشاء وحدة متخصصة لمراقبة أداء أنظمة التحصيل الإلكتروني، تقوم بتحليل مؤشرات الأداء (مثل نسبة التحصيل، وقت المعاملة، عدد الشكاوى)، وتقديم توصيات تحسينية دورية.
5. ربط مؤشرات التحصيل الإلكتروني بأهداف الأداء المالي للبلدية، بحيث يُعتبر التحصيل الرقمي جزءًا من خطة استراتيجية شاملة لتحسين الكفاءة المالية والاستدامة.

المصادر والمراجع

1. وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. (2023). *الدليل الإرشادي للتحول الرقمي في البلديات*. الرياض: الوزارة.
2. العلي، س. م. (2021). *التحصيل الإلكتروني وتأثيره على الإيرادات المحلية: دراسة حالة على بلديات المملكة*. مجلة الإدارة المالية، 14(2)، 55-73.

3. الجمعية السعودية للمحاسبين القانونيين. (2022). *معايير المحاسبة للبلديات في العصر الرقمي*.

الرياض: الجمعية.

4. الحربي، ن. ع. (2020). *الحوكمة الرقمية وتحسين الأداء المالي في القطاع البلدي* . مجلة الدراسات

الإدارية، 17(4)، 112-130.

5. الرويشد، ف. ح. (2022). *التحول الرقمي في إدارة الإيرادات البلدية: واقع وتحديات* . المؤتمر العربي

للإدارة العامة، جامعة القاهرة.

6. البنك الدولي. (2021). *التمويل البلدي في الدول العربية: فرص التحسين عبر التكنولوجيا* . تقرير

إقليمي، مكتب الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

7. السالم، ع. خ. (2019). *الاقتصاد الرقمي ودوره في تعزيز الإيرادات غير النفطية* . مجلة الاقتصاد

والتنمية، 11(3)، 89-107.

8. الغامدي، م. ر. (2023). *تحليل فجوة التحصيل المالي في البلديات التقليدية مقابل الرقمية* . مجلة

البحوث البلدية، 8(1)، 44-62.

9. البقمي، ي. س. (2020). *الشمول المالي وخدمات البلديات الذكية* . جدة: دار النهضة العربية.

10. القحطاني، ر. ن. (2021). *الأمن السيبراني في الأنظمة المالية البلدية: التحديات والحلول* . مجلة

الأمن المعلوماتي، 6(2)، 33-50.