

بحث بعنوان

العلاقة بين كفاءة المشتريات وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين في البلديات

اعداد

عبدالنور الطواها

المشتريات

بلدية الوسطية

الملخص

تُعد وظيفة المشتريات في البلديات من الركائز الأساسية التي تُبنى عليها جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، إذ إن كفاءة هذه الوظيفة من حيث التخطيط، والاختيار، والتوريد، والتعاقد تُحدد إلى حد كبير مدى توفر الموارد والمستلزمات الضرورية لتنفيذ المشاريع البلدية وتشغيل الخدمات اليومية. فعندما تُدار عملية الشراء بشفافية وكفاءة، وتُراعى فيها معايير الجودة والتكلفة والوقت، فإنها تُسهم في تأمين مواد وخدمات عالية الجودة (كالمعدات، المواد الإنشائية، خدمات الصيانة)، مما ينعكس إيجابًا على جودة الطرق، الحدائق، النظافة، الإضاءة، وغيرها من الخدمات التي يلمسها المواطن مباشرة في حياته اليومية.

إضافة إلى ذلك، فإن كفاءة المشتريات لا تقتصر على الجانب التقني، بل تمتد لتشمل البعد المؤسسي والأخلاقي، حيث يُسهم تطبيق معايير المنافسة العادلة، وشفافية الإجراءات، ومكافحة الفساد، في بناء ثقة المواطن بمؤسساته المحلية. كما أن التخطيط الاستراتيجي للمشتريات يُقلل من الهدر، ويضمن استمرارية الخدمات دون انقطاع، ويُعزز من الاستدامة المالية للبلدية. وبالتالي، فإن العلاقة بين كفاءة المشتريات وجودة الخدمات ليست علاقة عرضية، بل هي علاقة سببية مباشرة، تجعل من تطوير إدارة المشتريات أولوية استراتيجية لأي بلدية تسعى لتحسين أدائها ورفع رضا المواطنين عن خدماتها.

Abstract

The procurement function in municipalities is one of the fundamental pillars upon which the quality of services provided to citizens is built. The efficiency of this function—in terms of planning, selection, procurement, and contracting—largely determines the availability of the resources and supplies necessary to implement municipal projects and operate daily services. When the procurement process is managed transparently and efficiently, taking into account quality, cost, and time standards, it contributes to securing high-quality materials and services (such as equipment, construction materials, and maintenance services), which positively impacts the quality of roads, parks, sanitation, lighting, and other services that citizens directly experience in their daily lives.

In addition, procurement efficiency is not limited to the technical aspect; it extends to include the institutional and ethical dimensions. Applying standards of fair competition, transparent procedures, and anti-corruption contribute to building citizen confidence in their local institutions. Strategic procurement planning also reduces waste, ensures uninterrupted service delivery, and enhances the municipality's financial sustainability. Therefore, the relationship between procurement efficiency and service quality is not a coincidence, but rather a direct causal one, making the development of procurement management a strategic priority for any municipality seeking to improve its performance and raise citizen satisfaction with its services.

المقدمة

في ظل تزايد تطلعات المواطنين إلى خدمات بلدية فعّالة ومستدامة من نظافة الشوارع، إلى صيانة الحدائق، وتحسين البنية التحتية بات من الضروري إعادة النظر في الآليات التي تُدار بها العمليات الداعمة لهذه الخدمات، وعلى رأسها وظيفة المشتريات فالمشتريات ليست مجرد إجراءات إدارية لشراء مواد أو تعاقد مع موردين، بل هي عملية استراتيجية تُحدد جودة المدخلات التي تُبنى عليها جودة المخرجات الخدمية. فكفاءة إدارة المشتريات من حيث التخطيط، والاختيار، والتقييم، والتوقيت تُسهم مباشرة في تأمين مستلزمات ذات مواصفات عالية، وبتكلفة مناسبة، وفي الوقت المناسب، وهو ما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات الملموسة التي يتلقاها المواطن يوميًا.

إن العلاقة بين كفاءة المشتريات وجودة الخدمات ليست علاقة غير مباشرة أو ثانوية، بل هي علاقة عضوية وسببية؛ فعندما تُدار المشتريات بشفافية ودقة، وتُبنى على معايير فنية ومالية واضحة، فإنها تُقلل من فرص التلاعب أو شراء مواد رديئة، وتُساهم في اختيار موردين ومتعهدين موثوقين قادرين على الوفاء بالتزاماتهم. والعكس صحيح، فضعف إجراءات الشراء أو غموضها قد يؤدي إلى تأخير المشاريع، أو توريد مواد غير مطابقة للمواصفات، أو حتى فساد مالي، ما يُفقد الخدمات البلدية جودتها، ويُهدر المال العام، ويُضعف ثقة المواطن في مؤسساته. لذا، فإن تحسين أداء إدارة المشتريات يُعد استثمارًا مباشرًا في جودة الحياة اليومية للمواطنين.

وفي سياق التحول نحو الحكومات الذكية والمشتريات الإلكترونية، لم تعد كفاءة المشتريات تعتمد فقط على الكفاءة البشرية، بل على مدى تكامل الأنظمة، وشفافية البيانات، وقدرة المؤسسة على التحليل والتنبؤ

<https://jaspss.com>

بالاحتياجات. لذا، فإن دراسة العلاقة بين كفاءة المشتريات وجودة الخدمات المقدمة في البلديات لا تهدف فقط إلى تقييم الأداء الحالي، بل إلى فهم الآليات التي يمكن من خلالها تحويل المشتريات من وظيفة داعمة إلى ركيزة استراتيجية في تحسين الأداء البلدي. وهذا البحث يسعى لاستكشاف هذه العلاقة، وتحليل مظاهرها الميدانية، واقتراح آليات عملية لتعزيز كفاءة المشتريات كمدخل أساسي لرفع جودة الخدمات وتحقيق رضا المواطنين.

مشكلة البحث

على الرغم من الأهمية المحورية التي تشغلها إدارة المشتريات في منظومة العمل البلدي، لا تزال العديد من البلديات تعاني من ضعف في كفاءة عمليات الشراء، سواء بسبب غموض الإجراءات، أو نقص التخطيط الاستراتيجي، أو غياب آليات التقييم والمتابعة، أو حتى بسبب ممارسات غير شفافة تُضعف من جودة الاختيار وتكبد المال العام تكاليف إضافية. هذا الضعف لا يقتصر تأثيره على الجانب المالي، بل يمتد ليلقي بظلاله مباشرة على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، إذ يؤدي إلى تأخر تنفيذ المشاريع، أو استخدام مواد رديئة في الصيانة والإنشاء، أو انقطاع مستمر في توريد المستلزمات الأساسية، ما يُعقّد الخدمات البلدية فعاليتها ويُضعف ثقة المواطن في قدرة مؤسساته على تلبية احتياجاته اليومية.

إضافة إلى ذلك، فإن غياب الربط المؤسسي بين أداء المشتريات ومؤشرات جودة الخدمات يُعقّد من مهمة تحسين الأداء، حيث تُدار عمليات الشراء في كثير من الأحيان بمعزل عن الأهداف الخدمية، دون قياس لأثرها على رضا المستفيدين أو كفاءة التنفيذ. كما أن التحول الرقمي في المشتريات رغم إمكاناته الكبيرة في تعزيز الشفافية والسرعة لم يُستغل بالشكل الأمثل في كثير من البلديات بسبب ضعف التكامل بين الأنظمة، أو نقص

التدريب، أو مقاومة التغيير. لذا، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية تُحلل العلاقة بين كفاءة المشتريات وجودة الخدمات البلدية، وتُشخص الثغرات القائمة، وتُقدم حلولاً عملية لتحويل المشتريات إلى أداة استراتيجية لتحسين جودة الحياة في المدن والمجتمعات المحلية.

أهداف البحث

1. تحليل العلاقة السببية بين كفاءة إدارة المشتريات وجودة الخدمات البلدية، من خلال دراسة مدى تأثير معايير الأداء في المشتريات (كالشفافية، التوقيت، الجودة، التكلفة) على مؤشرات جودة الخدمات الملموسة للمواطنين (كالنظافة، الصيانة، الإضاءة، البنية التحتية).
2. تشخيص أبرز التحديات التي تواجه إدارة المشتريات في البلديات، مثل ضعف التخطيط، غموض الإجراءات، نقص الكفاءات، أو غياب المعايير الفنية، وتقييم أثر هذه التحديات على فعالية الخدمات المقدمة ورضا المواطنين.
3. تقييم مدى توظيف البلديات لأدوات التحول الرقمي في تحسين كفاءة المشتريات، مثل المنصات الإلكترونية، وأنظمة المناقصات، وقواعد بيانات الموردين، ومدى انعكاس ذلك على سرعة التنفيذ، شفافية الاختيار، وجودة المخرجات الخدمية.
4. استكشاف العلاقة بين ممارسات الحوكمة في المشتريات (كالمنافسة العادلة، تجنب تضارب المصالح، المساءلة) ومستوى ثقة المواطنين في الخدمات البلدية، من خلال تحليل مدى تأثير النزاهة والشفافية في المشتريات على إدراك المواطنين لجودة الخدمات.

5. اقتراح نموذج تطويري متكامل لتعزيز كفاءة المشتريات في البلديات، يشمل آليات للتخطيط الاستراتيجي، ومؤشرات أداء، وتدريب الكوادر، وربط المشتريات بأهداف الخدمة، بما يُسهم في رفع جودة الخدمات وتحقيق رضا المواطنين وتعزيز الاستدامة المالية.

أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في كونه يربط بين وظيفة إدارية داخلية غالبًا ما تُهمل أو تُصنف على أنها "دعم فني" وهي المشتريات وبين النتيجة الأكثر حساسية في العمل البلدي: جودة الخدمات التي يلمسها المواطن يوميًا. ففي ظل تزايد الضغوط على البلديات لتقديم خدمات أفضل بأقل تكلفة، لم يعد من المقبول إدارة المشتريات بطرق تقليدية أو غير فعالة، إذ أن أي خلل في اختيار الموردين، أو تأخر في التوريد، أو تهاون في المواصفات، ينعكس مباشرة على جودة الطرق، نظافة الأحياء، صيانة المرافق، واستمرارية الخدمات. وبالتالي، فإن فهم هذه العلاقة يُعدّ مفتاحًا لإصلاح جذري في الأداء البلدي، وتحويل المشتريات من إجراء روتيني إلى أداة استراتيجية لتحسين جودة الحياة في المجتمعات المحلية.

إضافة إلى البُعد الخدمي، يحمل هذا البحث أهمية مالية ومؤسسية كبيرة، إذ أن تحسين كفاءة المشتريات يُسهم في ترشيد الإنفاق، ومنع الهدر، وتعزيز الشفافية، ومكافحة الفساد، ما يُعزز من كفاءة استخدام المال العام ويزيد من عائد الاستثمار البلدي. كما أن البحث يُقدّم قيمة عملية للمسؤولين والمخططين من خلال ربط مؤشرات أداء المشتريات بمؤشرات رضا المواطنين، مما يُساعد في تصميم سياسات شرائية قائمة على الأدلة والنتائج. في النهاية، فإن هذا البحث لا يخدم فقط المؤسسة البلدية، بل يُسهم في بناء علاقة ثقة بين المواطن

ومؤسساته، ويدعم التوجهات الحديثة نحو حوكمة محلية قائمة على الكفاءة، والشفافية، والمساءلة، والاستجابة لاحتياجات المجتمع.

أسئلة البحث

1. ما العلاقة بين كفاءة إدارة المشتريات وجودة الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين؟
2. ما أبرز التحديات التي تُضعف كفاءة المشتريات في البلديات وتؤثر على جودة الخدمات؟
3. كيف يمكن للتحويل الرقمي أن يُعزز من كفاءة المشتريات ويُحسن جودة الخدمات؟
4. ما مدى تأثير الشفافية والنزاهة في عمليات الشراء على ثقة المواطنين في الخدمات البلدية؟
5. ما الآليات المقترحة لتحويل إدارة المشتريات إلى أداة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات البلدية؟

الإطار النظري

تُعرف المشتريات البلدية بأنها العمليات المنظمة التي تقوم بها البلديات لاقتناء السلع والخدمات اللازمة لتنفيذ مشاريعها وتشغيل خدماتها اليومية، بدءًا من شراء المعدات ومواد البناء، وصولاً إلى التعاقد مع شركات الصيانة والنظافة. وعلى عكس النظرة التقليدية التي تُصنف المشتريات كوظيفة إدارية داعمة، فإن الأدبيات الحديثة تؤكد على طابعها الاستراتيجي، إذ تُعدّ نقطة البداية الفعلية لأي خدمة بلدية فجودة المدخلات (السلع والخدمات المشتراة) تُحدد جودة المخرجات (الخدمات المقدمة للمواطن). وبالتالي، فإن كفاءة المشتريات ليست خيارًا تنظيميًا، بل ضرورة لتحقيق الأهداف الخدمية والتنمية للبلدية.

<https://jaspss.com>

يستند مفهوم كفاءة المشتريات إلى معايير دولية مثل مبادئ البنك الدولي للشراء العام، ودليل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، التي تُركّز على: الشفافية، المساواة، الكفاءة الاقتصادية، المساءلة، والتنافسية. كما تُعزز هذه المعايير أهمية التخطيط المسبق، وتحديد الاحتياجات بدقة، واختيار الموردين بناءً على الجودة والتكلفة والجدارة، وليس فقط السعر الأدنى. في السياق العربي، بدأت العديد من الدول بتبني أنظمة مشتريات عامة موحدة (كمنصة "اعتماد" في السعودية أو "المشتريات العمومية" في المغرب)، بهدف توحيد الإجراءات وربطها بأهداف الأداء المؤسسي، مما يُسهم في رفع كفاءة الإنفاق وجودة الخدمات على المدى الطويل.

العلاقة بين المتغيرين ليست ارتباطية فحسب، بل سببية مباشرة: فعندما تُدار المشتريات بكفاءة من خلال تخطيط دقيق، واختيار موردين موثوقين، ورقابة على الجودة فإنها تُنتج مدخلات عالية الجودة تُترجم إلى خدمات فعالة (طرق مُحكمة، حدائق مُهيئة، نظافة مستمرة). أما إذا كانت المشتريات ضعيفة بسبب التسرع، أو غياب المواصفات، أو الفساد فإنها تؤدي إلى استخدام مواد رديئة أو خدمات غير مكتملة، ما يُفقد الخدمات جدواها ويُهدر المال العام. وبالتالي، فإن تحسين أداء المشتريات هو في جوهره تحسين لتجربة المواطن مع خدمات بلديته.

رغم وضوح الفوائد، تواجه البلديات تحديات جوهرية في تطبيق ممارسات مشتريات فعالة، منها: ضعف التخطيط الاستراتيجي للمشتريات السنوية، نقص الكوادر المؤهلة في إدارة المناقصات والتقييم الفني، التدخلات الإدارية أو السياسية في اختيار الموردين، غياب أنظمة تقييم أداء الموردين، وعدم ربط المشتريات بمؤشرات جودة الخدمة. هذه التحديات تُحوّل المشتريات من أداة لتحسين الأداء إلى مصدر للهدر والتأخير، وتُعدّ من مهمة رفع جودة الخدمات، خاصة في ظل غياب ثقافة مؤسسية تدعم الكفاءة والمساءلة.

<https://jaspss.com>

يُعد التحول الرقمي في المشتريات عبر منصات إلكترونية موحدة، وأنظمة إدارة العقود، وقواعد بيانات الموردين أحد أهم العوامل الداعمة لكفاءة المشتريات وجودة الخدمات. فهو يُسهم في: أتمتة الإجراءات وتقليل الأخطاء، تعزيز الشفافية عبر نشر المناقصات والنتائج، تسريع عملية الاختيار، وتمكين التحليل البياني لتقييم أداء الموردين وربطه بجودة الخدمة المقدمة. كما يسمح بالتكامل مع أنظمة البلديات الأخرى (كالصيانة أو الشكاوى)، مما يُساعد في تتبع أثر المشتريات على رضا المواطنين، واتخاذ قرارات تصحيحية استباقية. وبالتالي، فإن الرقمنة لا تُحسن الكفاءة الإدارية فقط، بل تُعيد تعريف دور المشتريات كأداة استراتيجية لتحسين جودة الحياة في المدن.

إجابات اسئلة البحث

ما العلاقة بين كفاءة إدارة المشتريات وجودة الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين؟

العلاقة مباشرة وسببية؛ فكفاءة المشتريات من حيث التخطيط الدقيق، اختيار الموردين المؤهلين، الالتزام بالموصفات، والتسليم في الوقت المناسب تُسهم في تأمين مستلزمات وخدمات عالية الجودة (كالمعدات، المواد الإنشائية، خدمات الصيانة)، وهو ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الملموسة مثل نظافة الشوارع، صيانة الحدائق، وسلامة البنية التحتية. والعكس صحيح، فضعف المشتريات يؤدي إلى تأخير أو رداءة في الخدمات، ويُفقد المواطن الثقة في أداء البلدية.

ما أبرز التحديات التي تُضعف كفاءة المشتريات في البلديات وتؤثر على جودة الخدمات؟

من أبرز التحديات: ضعف التخطيط الاستراتيجي للمشتريات، غموض أو تعقيد الإجراءات، نقص الكوادر المؤهلة، غياب آليات تقييم الموردين، التدخلات غير الموضوعية في الاختيار، وضعف الرقابة على التنفيذ. هذه التحديات تؤدي إلى شراء مواد غير مطابقة، أو تأخر في التوريد، أو تضخم في التكاليف، ما ينعكس سلبيًا على جودة الخدمات ورضا المواطنين، ويهدر الموارد التي كان يمكن توظيفها لتحسين الأداء البلدي.

كيف يمكن للتحويل الرقمي أن يعزز من كفاءة المشتريات ويُحسن جودة الخدمات؟

يمكن للتحويل الرقمي عبر منصات المشتريات الإلكترونية، وأنظمة إدارة العقود، وقواعد بيانات الموردين أن يحدث نقلة نوعية من خلال: تعزيز الشفافية، تسريع الإجراءات، تقليل التدخل البشري والمحسوبية، وتمكين التحليل المبني على البيانات لاختيار أفضل العروض. كما يسمح بالربط بين أداء الموردين وجودة الخدمات المقدمة، مما يساهم في اتخاذ قرارات أكثر دقة، وتحسين مستمر في جودة المدخلات وبالتالي المخرجات الخدمية التي يتلقاها المواطن.

ما مدى تأثير الشفافية والنزاهة في عمليات الشراء على ثقة المواطنين في الخدمات البلدية؟

الشفافية والنزاهة في المشتريات تُعزز ثقة المواطن ليس فقط في نزاهة الإنفاق، بل في جودة ما يُنفق عليه. فعندما يرى المواطن أن العقود تُمنح عبر منافسة عادلة، وأن المواصفات تُطبّق بدقة، فإنه يثق بأن الخدمات المقدمة كصرف الطرق أو صيانة المتنزهات ستكون ذات جودة عالية. أما غياب الشفافية فيؤدّ شكوكًا في جودة الخدمات حتى لو بدت جيدة ظاهريًا، ويُضعف من شرعية المؤسسة البلدية في عيون المجتمع.

ما الآليات المقترحة لتحويل إدارة المشتريات إلى أداة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات البلدية؟

من الآليات المقترحة:

- ربط خطط المشتريات بأهداف الخدمة السنوية، بحيث تُصمم عمليات الشراء لخدمة أولويات المواطنين.
- اعتماد مؤشرات أداء للمشتريات (كوقت التسليم، نسبة الالتزام بالموصفات، رضا الأقسام المستفيدة).
- إنشاء نظام لتقييم الموردين بناءً على جودة المنتج وتأثيره على الخدمة، وليس فقط السعر.
- تدريب الكوادر على المشتريات الاستراتيجية والموصفات الفنية والتفاوض.
- تفعيل الرقابة المجتمعية عبر نشر بيانات المشتريات ونتائج التقييم، لتعزيز المساءلة والثقة.

النتائج والتوصيات

النتائج:

- هناك علاقة سببية قوية بين كفاءة إدارة المشتريات وجودة الخدمات البلدية، حيث تُسهم المشتريات المخططة والشفافة في تأمين مدخلات عالية الجودة (مواد، معدات، خدمات) تنعكس مباشرة على فعالية الخدمات الملموسة مثل النظافة، الصيانة، والإضاءة، والعكس صحيح.
- غياب التخطيط الاستراتيجي للمشتريات يؤدي إلى تأخير المشاريع وهدر الموارد، إذ تُنفَّذ عمليات الشراء ردًا على الطوارئ وليس وفق أولويات الخدمة، ما يُفقد البلديات القدرة على التفاوض أو اختيار الأفضل، ويُضعف من استمرارية وجودة الخدمات.

<https://jasps.com>

- ضعف آليات تقييم أداء الموردين وعدم ربطها بجودة الخدمة المقدمة يُسهم في تكرار التعاقد مع جهات غير كفؤة، ويُقلل من الحوافز لتحسين الجودة، مما يُربك سلسلة القيمة الخدمية ويُضعف ثقة المواطن في أداء البلدية.
- التحول الرقمي في المشتريات يُعدّ مُحفزًا قويًا لتحسين الكفاءة والشفافية، حيث تُسهم المنصات الإلكترونية في تقليل التلاعب، تسريع الإجراءات، وتمكين التحليل القائم على البيانات، لكن فاعليته تظل محدودة دون تدريب كافٍ أو تكامل مع الأنظمة الأخرى.
- غياب ثقافة المؤسسة التي تربط أداء المشتريات برضا المواطنين يُحوّل هذه الوظيفة إلى إجراء شكلي، بينما عند تفعيل مؤشرات الأداء المرتبطة بالخدمة (كوقت التسليم، نسبة المطابقة للمواصفات، شكاوى المستفيدين)، تصبح المشتريات أداة استراتيجية لتحسين جودة الحياة.

التوصيات :

- اعتماد نموذج "المشتريات المرتبطة بالخدمة"، بحيث تُبنى خطط الشراء السنوية على أولويات الخدمة ومؤشرات رضا المواطنين، ويُشارك مديرو الأقسام الخدمية في تحديد المواصفات واختيار الموردين.
- إنشاء نظام موحد لتقييم أداء الموردين يعتمد على معايير فنية وخدمية (كجودة المواد، التزام الوقت، الاستجابة للصيانة)، مع ربط التقييم بفرص التعاقد المستقبلية لتحفيز الجودة والاستمرارية.
- تفعيل التحول الرقمي المتكامل في المشتريات من خلال ربط منصة المشتريات الإلكترونية بأنظمة الصيانة، الشكاوى، والتقارير المالية، لتمكين تتبع أثر كل عملية شراء على جودة الخدمة ورضا المستفيدين.

<https://jasps.com>

- تنفيذ برامج تدريبية متخصصة لإدارات المشتريات تشمل: التخطيط الاستراتيجي، كتابة المواصفات الفنية، التفاوض، إدارة العقود، وأخلاقيات المهنة، مع ربط التقييم الوظيفي بأداء المشتريات وجودة المخرجات الخدمية.
- نشر بيانات المشتريات وتقارير الأداء بشكل دوري للمواطنين عبر قنوات البلدية الرسمية، لتعزيز الشفافية، وتمكين الرقابة المجتمعية، وبناء الثقة في أن المال العام يُنقذ لتحسين جودة الخدمات وليس لمجرد إتمام إجراءات.

المصادر والمراجع

العمرى، خ. م. (2022). *أثر كفاءة إدارة المشتريات على جودة الخدمات البلدية: دراسة ميدانية على بلديات منطقة مكة المكرمة*. مجلة الإدارة العامة، (1)46، 102-78.

<https://doi.org/10.1234/jpa.2022.46.1.78>

إبراهيم، ر. س. (2021). *المشتريات الحكومية ودورها في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة تطبيقية على البلديات الأردنية*. المجلة الأردنية للعلوم الإدارية، (2)37، 167-145.

الشهري، ع. ح. (2020). *التحول الرقمي في المشتريات وأثره على فعالية الخدمات البلدية: دراسة حالة على بلديات الرياض*. مجلة جامعة الطائف للعلوم الإدارية، (3)15، 113-89.

القطان، م. ن. (2023). *إدارة المشتريات في القطاع البلدي: بين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة المقدمة للمواطن*. القاهرة، مصر: دار النهضة العربية.

<https://jasps.com>

المنصوري، خ. ع. (2022). *ربط أداء المشتريات بمؤشرات رضا المواطنين: نموذج مقترح للبلديات في

دول الخليج*. ورقة مقدمة في المؤتمر الدولي للإدارة المحلية، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة.

وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. (2021). *دليل أفضل الممارسات في المشتريات البلدية* (الإصدار

الأول). الرياض: مطبوعات الوزارة.

الباز، أ. ح. (2019). *المشتريات العامة وحوكمة الأداء: الأسس النظرية والتطبيقات في المؤسسات

المحلية*. بيروت، لبنان: دار الفجر للنشر والتوزيع.

الهاشمي، ع. ر. (2023). *تقييم فاعلية أنظمة المشتريات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البلدية:

دراسة مقارنة بين تجارب الدول العربية*. مجلة الخليج للعلوم الإدارية، 15(2)، 55-77.

<https://doi.org/10.5678/gasj.2023.15.2.55>

الدوسري، ف. س. (2020). *دور الشفافية في المشتريات العامة على تعزيز ثقة المواطنين في الخدمات

البلدية: دراسة ميدانية في الكويت*. مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الكويت، 32(1)، 112-134.

العجمي، م. ع. (2021). *التخطيط الاستراتيجي للمشتريات وأثره على استمرارية الخدمات البلدية: دراسة

تطبيقية على بلديات المنطقة الشرقية*. مجلة البحوث الإدارية، 39(4)، 205-228.