مشاركة المواطن في توفير الخدمة العامة في زمن الإبتكارات الاجتماعية و الرقمية

Citizen participation in providing public service in a time of social and digital innovations

سامية شويخي [1]* ، بن منصور عبد الله [2]

[1] *جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر* chouikhi-samia@hotmail.com

[2] *جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان، الجزائر* mansour_19612004@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020/03/03 تاريخ القبول: 2020//04 تاريخ النشر: 2020/06/17

ملخص:

تهدف هذه المقالة الى التعرف على المجالات العلمية التي تناولت موضوع مشاركة المواطن والمجتمع المحلي في تقديم، تصميم، تخطيط و تقييم الخدمة العامة. هذا الموضوع الذي جاء ليعيد النظر في مفهوم دولة الرفاهية و علاقة هذه الأخيرة بمستخدمي خدماتها، فالدولة أصبحت اليوم تبحث عن إعادة تعريف لتوزيع العمل بين الدولة والأشخاص المستخدمين لخدمات الرفاهية كحل للتحديات التي تواجهها ، هادفة من وراء ذلك إلى التقليل من دور القطاع العام و من ثم إعطاء الناس بأنفسهم نفوذا ومسؤولية أكبر .

الكلمات المفتاحية: مشاركة المواطن، الإنتاج المشترك للخدمة العامة، الإبتكار في الخدمة العامة، الإبتكار الإجتماعي، الحكومة المتعاونة و المفتوحة.

Abstract: *This article pays attention to New Topics such as public participation and co-production of public services have appeared in the last decade, and have formed a modern space or renewed the relationship between the welfare state and users of his services.*

Today States are thinking of a division of work between the State and people using welfare services as a solution to the challenges they face, while aiming to reduce the role of the public sector and give people them - even greater influence and responsibility.

***Key Words** : Public participation, Co-production of public services, innovation in public services, Social innovations, Open and collaborative government*

*المؤلف المرسل

مقدمة

ساهمت السنوات الأخيرة في تطور نموذج بديل عن الإدارة العامة، قائم على مشاركة المواطنين في إنتاج الخدمة العامة، و خاصة بتطور المجتمع نحو المبادرات الفردية و يرجع ذلك بدرجة كبيرة الى التسهيلات التي توفرها التكنولوجيات، التي هي قادرة اليوم على إدماج المساهمات المتعددة و المتباينة وللاعتراف بالأشكال الجديدة للتبادل و خلق القيمة. كل ذلك كان سببا لتهيئة المناخ المناسب لتشكل تصور واقعي للـــ"الخدمة العامة التشاركية Service public participatif".[1]

الإنتاج المشترك للخدمة العامة هو أحد المجالات العلمية الحديثة التي تطورت بسرعة خلال العشرية الأخيرة ، وقد ساهمت أسباب عديدة في بروزه، من أبرزها أزمة المالية العامة التي أصبحت اليوم تهدد جودة الخدمات العامة .

يسعى بحثنا هذا للتعرف على المجالات العلمية التي تناولت بالدراسة مشاركة المواطن في تقديم الخدمة العامة و التخطيط لها، لذلك سيقوم على الإشكالية التالية:

كيف تم وصف ظاهرة مشاركة المواطن في توفير الخدمة العامة في الأدب العلمي و ما هي أسباب انتشارها ؟

يعتبر بحثنا هذا ذو أهمية كبيرة لأنه يتناول موضوع مشاركة المواطن في توفير الخدمة العامة في الأدبيات العلمية و خاصة مجال الإنتاج المشترك للخدمة العامة الحذيث النشأة، الذي يكاد لايوجد في الدراسات باللغة العربية،رغم وصوله الى تقدم لا بأس به في البلدان الأنجلوساكسونية، فهذه الأخيرة بدأت تتعود على ممارسات مشاركة المواطن في تحقيق الرفاهية الى جانب الحكومة، كما أطلقت حكوماتها برامج حكومية تساند الفكرة (كـــ*Big Society* في المملكة المتحدة مثلا) .

هناك بعض ***الصعوبات*** واجهناها عند تناول الموضوع أبرزها: تداخل الموضوع مع مواضيع أخرى كالشراكة بين القطاع العام و الخاص أو المشاركة في القرارات السياسية، صعوبة تناول موضوع الإنتاج المشترك نظرا لحداثته كمجال علمي ، المجهود المبذول لترجمة البحوث المرجعية من الإنجليزية.

قيمنا بحثنا هذا الى 3 محاور أساسية :

المحور الأول: نتناول فيه أدبيات "مشاركة العامة أو الجمهور" و مدى ارتباطها بموضوع مشاركة المواطن في توفير الخدمة العامة؛

المحور الثاني: أسباب تزايد الإهتمام بالمشاركة النشطة للمواطنين في الخدمة العامة؛

المحور الثالث: ماهـــــــــــــــية الإنتاج المشترك للخدمة العامة.

و قد استعملنا في ذلك المنهج الوصفي التحليلي الذي سيساعدنا في سرد المفاهيم النظرية و المجالات العلمية التي اهتمت بوصف مشاركة المواطن في الخدمة العامة وصفا دقيقا معززا بالأمثلة و التصنيفات و سرد بعض التجارب الدولية في ذلك.

المحور1 :أدبيات "مشاركة العامة أو الجمهور" و مدى ارتباطها بموضوع مشاركة المواطن في تخطيط، تصميم و تقديم الخدمة العامة:

مشاركة العامة أو مشاركة الجمهورLa Participation Publique هي أحد المواضيع التي ذاع صيتها خلال السنوات الماضية. سيتناول هذا المحور ما مدى علاقة موضوع مشاركة العامة بموضوع المشاركة بالتحديد في توفير الخدمة العامة.

1- الديمقراطية التشاركية و الديمقراطية التمثيلية:

"**الديمقراطية التشاركية**" هي الآلية التي سيتمكن المواطن من خلالها من استعمال حقه للتأثير على مشاريع الخدمة العامة. لذلك سعت العديد من الدول المتطورة – كفنلندا مثلا–الى تطوير برامج لترقية مشاركة المواطنين و تلقين الناس كيفية العمل في إطار الهياكل و الإجراءات الديمقراطية القائمة[2]، و تحسيسهم بأهميتها. جاءت "الديمقراطية التشاركية"، كمكمل للـــ"ديمقراطية التمثيلية"(السياسية) التي ورثناها منذ ق19م.[3]

هذه الأخيرة تدخل تحت مسمى **"المشاركة السياسة"** وهي تتم اما بطريقة فردية عن طريق الانتخاب أو من خلال الانخراط في حزب سياسي ، وتعرف بأنها[4]:"النشاط الذي له نية أو يحاول التأثير في العمل الحكومي –إما مباشرة من خلال التأثير على صنع أو تنفيذ السياسة العامة أو بشكل غير مباشر من خلال التأثير على مجموعة مختارة من الأشخاص التي تصنع هذه السياسات"[5] ، وقد لاحظ الباحثون أن مستواها يتراجع لدى المواطنين يوما بعد يوم[6]. أما الأولى فتدخل تحت مسمى " مشاركة العامة Citizen participation" فهي أحد الأنماط الجديدة للحكم السياسي و الحوكمة، التي تسعى اليوم لتثمين مشاركة العديد من الفاعلين في عملية بناء السياسات[7]و تنفيذها.

2-مشاركة العامة (المواطنين) و مستوياتها

عرف **Brownlea**(1987) المشاركة (العامة) بأنها: "المشاركة أو إتاحة المجال للمشاركة في عملية صنع القرار أو تقديم خدمة أو تقييم خدمة ، أو حتى التحول ببساطة إلى احد الأشخاص الذين يتم استشارتهم في قضية أو مسألة ما"[8] ، كما عرفتها **Stewart**(2009) بأنها : " " الاستراتيجيات التداولية لإشراك من هم خارج الحكومة في العملية السياسية[التي تتمثل في] طرق صنع القرارات السياسية و طرق تنفيذها"[9]. كما جاء في أحد تقارير **البنك الدولي** (2007) أن مشاركة المواطنين" تحذث عندما يتفاعل المواطنون أو ممثليهم (الذين ليسوا منتخبين رسميين) مع الحكومة و يوافونها بتعقيبات حول صياغة السياسة و مرحلة تنفيذ الحكم."

عرفها Arnstein (1969) بأنها: "الاستراتيجية التي ينضم من خلالها من ليس لديه [سلطة] لتحديد كيفية مشاركة المعلومة ، وضع الأهداف و السياسات ، تخصيص الموارد الضريبية،تشغيل البرامج و توزيع المصالح كالعقود وعمليات الرعاية." يعتبرArnstein من أهم الباحثين الذين تطرقوا بتفصيل لموضوع مشاركة المواطنين حيث يرى أن المشاركة بدون "إعادة توزيع السلطة "redistribution of power هي عملية فارغة ومحبطة بالنسبة لمن هم أقل سلطة و قد جسد سلمه المتكون من 8درجات هذا الارتباط الوثيق بين المشاركة و السلطة.المستوى 1و2 هو العلاج والمعالجة و يشير الى مستويات اللامشاركة ، الستوى 3،4،5 و هي الإعلام، الإستشارة، الاسترضاء و هي تعبر عن المشاركة الرمزية للموانين ، أما المستويات العليا للمشاركة فهي تلك التي تنتقل فيها السلطة للمواطنين و تحدث في 3 مستويات و ي (6) الشراكة (7) السلطة المفوضة و (8) رقابة المواطن.[10]

يرىBirchall وSimmons أنه:" كلما زاد عدد الأشخاص المشاركة كلما كان التعريف[المشاركة] واسعا ". فالتعريف الضعيف للمشاركة قد يشمل "أي معلومة متبادلة بين الممون و المستخدم الوحيد"، و قد يضم "**النشاطات الغير متكررة** One-off activities" مثلا: إجراء مقابلة، الدعوة إلى مجموعة تركيز، **تقديم شكوى،** توقيع عريضة و هكذا.[11] لا تقف المشاركة عند تبادل المعلومة أو بثها للمواطن، بل تمتد إلى مستويات أعلى أين يستشار هذا الأخير و يتم إشراكه في المداولات ، في شراكات بينه وبين الحكومة و حتى إعطائه السلطة لصنع القرارات لوحده و أخذها في عين الإعتبار.

الشكل رقم1: تطور مواقف المنظمات العامة تجاه المستخدمين

المصدر: Brachet Philippe, « Problématique du partenariat de service public », In: Politiques et management public, vol. 13, n° 1, 1995, p.97.

ففي وقتنا الحالي تطورت علاقة المنظمة العامة مع مستخدم خدماتها مبتعدة عن "مبدأ السيادة Souveraineté" لتراعي "معيار المشاركة" المنحدر من المبادئ الحديثة للخدمة العامة.

أيضا شاع في الأوساط المعاصرة استعمال ما يسمى بـــ"طيف المشاركة العامة Public Participation Spectrum" الذي ينسب الى الجمعية الدولية"**IAP2**" المعروفة بريادتها في المجال الممارساتي لمشاركة الجمهور.[12] هذا الطيف يضم 5مستويات للمشاركة تبدأ بالإعلام ثم الاستشارة ثم الإشراك ثم التعاون ثم التمكين كأعلى درجة تنفذ فيها الحكومة ما قرره جمهور المواطنين.

3- مشاركة الجمهور المرتبطة بالخدمة العامة:

الخدمات العامة هي "الخدمات التي تنشأ عبر عملية السياسة العامة"[13] أي بـــ"قرار سياسي". أما "طريقة تنفيذ" هذا القرار، فتكمن في عملية انتاج الخدمة العامة، فالـــ"**عملية السياسية** كما جاء في تعريف Stewart (هي **«الطرق المستعملة لصنع القرارات السياسية و أساليب تنفيذها»**[14] .

- المشاركة تكون في العملية السياسية في شقيها: (1) صنع القرارات: بالتأثير على طريقة صياغة القرارات السياسية و البرامج التي تهم المواطن و المجتمع و(2) تنفيذ الحكم: بالتأثير على أساليب تنفيذ السياسة المتجسدة في **"مهام الخدمة العامة"** المتعلقة بحياتهم اليومية. و بالتالي، "المشاركة في الخدمة العامة" انطلاقا مما تم تقديمه في الأعلى تكون بالأساس في عملية تنفيذ القرار السياسي و ليس القرار السياسي بحد ذاته . إن الخدمة العامة التي يتم خلقها بقرار سياسي ، و تنظم من أطراف حكومية (مركزية أو محلية) ، لا توفرها بالضرورة أطراف حكومية ، هذا ما توصلت اليه الدراسات الأخيرة خاصة دراسة Osborne وStrokosch(2013)و دراسات Osborns.p.(2006) حول الحوكمة العمومية **الجديدة**(New Public Governance(NPG[15] التي تشير الى **" نشوء شبكات معقدة من الفاعلين الحكوميين و الغير حكوميين عند القيام بتنفيد مهمة الدولة خاصة في مجال الخدمات العامة".**[16]

يفضل بعض المؤلفين استعمال مصطلح "منظمات الخدمة العامة PSO's"[17]، سواءا كانت عمومية أو خاصة(عبر التعاقد أو الشراكة مع القطاع العام) أو تابعة **للقطاع الثالث**[18] (المنظمات الغير الربحية)[19] كلها بامكانها التكفل كل منها بعمليات **تقديم الخدمة العامة.**

المحور 2: أسباب تزايد الإهتمام بالمشاركة النشطة للمواطنين في الخدمة العامة:

إن البحث عن تصورٍ للخدمة العامة التشاركية في تفاصيل الأدبيات الخاصة بمشاركة المواطنين ليست كافية، فهذه الأخيرة لا تركز على كل مراحل العملية الإنتاجية للخدمة ظهور مجال البحث العلمي لـــ"الإنتاج المشترك للخدمة العامة Co-production of Public services ان له دور معتبر في شرح تفاصيل

"المشاركةالنشطة للمواطنين في إنتاج الخدمة العامة»[20] ، هذا الى جانب تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي ساهمت بشكل كبير في انفتاح الحكومات و تعاونها مع مبادرات المبتكرة للمواطنين.

1-أسباب تزايد الاهتمام بالمشاركة النشطة للمواطنين و الإنتاج المشترك للخدمة العامة:

اقتصاد التضامن، العمل المجتمعي ، تزايد مستويات المتطوعين عبر العالم، المستويات العالية للمسؤولية الحوكمية[21]، اهتمام رجال السياسة بموضوع مشاركة المجتمع المدني ، الطابع التفاعلي و التشاركي لظاهرتي الويب2.0 وسائل التواصل الاجتماعي الواسعة الانتشار في وقتنا الحاضر، كان له دور كبير في اضعاف الفارق بين الحكومة كمقدم للخدمة والمواطن كمستهلك لها و خلق قنوات جديدة للتواصل[22]، هذا اضافة الى تزايد المستوى المعرفي لدى الناس[23] و السعي أكثر فأكثر نحو المشاركة النشطة باعتبارها وسيلة لزيادة الفعالية[24]. و عموما تكمن أهم الأسباب في[25]: زيادة الطلب على خدمات معقدة ، قائمة على مشاكل مستعصية؛الحاجة إلى توفير خدمات عامة مستهدفة بشكل أكبر و أكثر استجابة لمستخدميها؛ **التقشفي الإنفاق العمومي** و اللجوء الى "الميزانيات الضاغطة"؛ تنامي العجز الديمقراطي وانسحاب الدولة عن توفير شروط المواطنة الإجتماعية.

كما شهد العالم تجارب الدولية المختلفة أثبتت أن المواطنين فسيكونون على استعداد للمساهمة بشتى الطرق اذا ما تم خلق الظروف المناسبة لذلك. و تقع المملكة المتحدة UK على رأس لائحة الدول . أحد الأمثلة المعبرة هو برنامج"Health People powered"،الذي يعبئ مجهودات من هم في محيط ذوي الأمراض المزمنة كالجيران ،العائلة، الأصدقاء ، المتطوعين في الجمعيات الخيرية المحلية)، لمساعدتهم في الحفاظ على حياة عملية. هناك أمثلة أخرى في كل من النرويج و النمسا تبين كيف يتم التعويل على مبادرات الساكنة المحلية، تم تدريبهم بشكل آلي لتقديم الإسعافات الأولية (95% و 80% من السكان البالغين بالترتيب).

كل ذلك ، يضاف اليه **تقدم البحث العلمي بخصوص الإنتاج المشترك للخدمات العامة** ، حيث ظهر مجال جديد تحت مسمى "*Co-production of Public services*" يتناول فيه الباحثين كيف يتم "إشراك المواطنين في توفير الخدمة العامة"[26].

أما على المستوى التطبيقي فقد أخذ الإنتاج المشتـــرك مكانة معتبرة متزايدة في جداول أعمال صناع السياسة المهتمين بمشاركة المواطنين[27]،خاصة في المملكة المتحدة UK (كتقرير Horse و shirley،2009)، و مراكز البحوث الموجودة بها كـــDemos و Nesta . كما اهتمت منظمات دولية كـــOCDE و البنك الدولي التي بالإنتاج المشترك و اعتبرته كأحد الإجابات الأساسية لحاجات إصلاح الخدمة العامة.[28]كما أن تطور البحث العلمي(دراسات الحالة) في الإنتاج المشتـــرك لخدمات كالصحة، التعليم، التربية، تدوير النفايات، الأمن، سلامة الحي، ساهم في تعميق المعرفة التجريبية حوله.[29]

من بين المواقع الالكترونية المهمة الذي يضم كما هائلا من التجارب الدولية و الدراسات المتخصصة في مواضيع الإنتاج المشتركCo-productionو **المشاركة** engagement –على الأقل50 حالة دراسة- هو موقع **govint.org** للمنظمة غير ربحية *Governance International*. وقد اشتهرت هذه المنظمة بـــ:[30]Co-Production Star toolkitو[31]Co-production-tree.

هناك مواقع أخرى تضم بحوثا تطبيقية عن مواضيع الإنتاج المشتـــرك نذكر منها: thegovlab.org ، nesta.org.uk، موقع neweconomics.org الخاص بشبكة(*NEF*)، مواقع التواصل،كـــ" Time Banking" فيUKأو بلاد الـــ *WALES*[32]، المواقع المتخصصة في الإنتاج المشترك كـــ***"شبكة الإنتاج المشترك الاسكتلندية"*** عبر موقع coproductionscotland.org.uk.

2- تكنولوجيا المعلومات و الإتصالICTو توفير المواطن للخدمة العامة:

فالمواطن البسيط اليوم بإمكانه خلق بعض الخدمات، دون انتظار صدور القرار السياسي أو التشريعي من الطرف الحكومي و ذلك بفضل وسائل التكنولوجيا و الإتصال**ICT**، فهذه الأخيرة ستمكِّنه من توفير الخدمة العامة لوحده، بطريقة مهنية و دون أن يحتاج إلى الطرف الحكومي أو بمساعدة بسيطة منه (open data).

ساهمت ظاهرة الويب 2.0، التواصل المكثف عبر الهواتف المحمولة و "وسائل التواصل الاجتماعي" المتميزة، في نفس الوقت في خلق أساليب جديدة للمشاركة الديمقراطية عبر هياكل الدولة، و في تعزيز وتوسيع قابلية تطبيق الإنتاج المشترك و تمكين المواطنين سواءا عبر الترتيبات التقليدية ("Citizen sourcing")أو الترتيبات الحكومية لإعلام، مرافقة و تمكين الفاعلين الخواص("government as platform") أو عندما يأخذ المواطنين مبادرة مرافقة آخرين و تساهم الحكومة فقط بتسيير العمل المشترك ("Do ityourself government").[33]

و هكذا لم تعد المبادرة في يد الحكومة، فقد أحدثت آليات الـــICT تغييرا راديكاليا للدور الحكومي، منطرف مهيمن إلى شريك في نظام بيئيشبكي لتوفير الخدمة العامة، ، كل هذا يدخل ضمن مسمى "الحكومة المنفتحة و المتعاونةOpen and collaborative government" ، هذا النموذج الذي يقوم مقاربة لإتاحة ومشاركة الأصول-تسهيل الوصول إلى البيانات، الخدمات و القرارات-، تمكين المواطنين من التعاون، بهدف تحسين جودة القرارات المصنوعة و كذا الأشكال التي تشرك الجمهور الواسع في تصميم وتقديم الخدمة لتتمتع بفعالية أكبر.[34]

المحور 3: ماهـــية الإنتاج المشترك للخدمة العامة:

" ***يعتبر "الإنتاج المشترك كـــأشد أشكال مشاركة المواطن أين ينصب التركيز على العمل المشترك***"، بينما تنطوي مشاركة "العامة" أساسا على "عمليات الاتصال" المتعلقة بعملية صنع القرار المشترك، أما استشارة العامة فتنطوي أساسا على الإصغاء ، هذا لا يعني أن الإنتاج المشترك لا يشتمل على نشاطات مشاركة و استشارة عامة للمواطنين.[35]

قدم العديد من المؤلفين تعريفات للإنتاج المشترك للخدمة العامة منها:

- ✓ **تعريف*Ostrom* وزملاؤها(1981):**

« المزيج من النشاطات التي يساهم من خلالها كل من موظفي المرافق العمومية و المواطنين في توفير الخدمات العامة. الموظفون يشتركون كمهنيين، أو 'منتجين منتظمين'، بينما يرتكز 'الإنتاج المشترك الخاص بالمواطن' على الجهود التطوعية للأفراد و الجماعات لتعزيز نوعية و/أو كمية الخدمات التي يستعملونها».

- ✓ **تعريف (*Brudney et England(1983*):** « يتوقف الإنتاج المشترك على اشتراك أو مشاركة المواطن (بدلا من الاستجابة البيروقراطية) في تقديم الخدمات الحضرية. ينشأ من التعاون التطوعي من جانب المواطنين (بدلا من الإنقياد للقوانين...)... و يشرك السلوكات النشطة (بدلا من السلبية) ».[36]

- ✓ **تعريف *Bovaird(2007)*[37]:** « يتمثل الإنتاج المشترك المتعلق بالمستخدم و المجتمع المحلي في توفير الخدمات من خلال علاقات منتظمة،طويلة الأمدبين ممولي الخدمة المهنيين(في أي قطاع) ومستخدمي الخدمة أو أفراد أخرى من المجتمع المحلي، أين كل الأطراف تقدم مساهمات جوهرية من الموارد ».

- ✓ **تعريف *Horne et Shirley(2009)* :** عرفاه بأنه :« شراكة بين المواطنين و المرافق العامة لتحقيق ناتج ذو قيمة. هذه الشراكات تمكن المواطنين من المساهمة بشكل أكبر بمواردهم الخاصة (الوقت،قوة الإرادة، الخبرة و المجهود) وليكون عندهم سيطرة أكبر على قرارات المرفق و موارده. »

***Governance international* و *Loffler(2011)*:** « الإنتاج المشترك للخدمات العامة يعني أن يقوم القطاع العام و المواطنون باستخدام أفضل لأصول و موارد بعضهم البعض بهدف التوصل لأفضل المخرجات وتحسين النجاعة.»

يعتبر مفهوم الإنتاج المشترك مفهوم جد معقد و واسع كما صرح عدد من المؤلفين، فقد شبهه البعض بـــ"مفهوم المظلة الغير متجانس"[38]. حتى نسهل مهمة التعرف على عناصر هذا المفهوم لا بد من تفكيك كلمة »« *Co-production* الى جزئين :

⇦ ***جانب «Co-» "المشترك"*** **:** يشير هذا الجانب الذي يهتم بمعرفة من؟ ? Who يشارك الى مجموعتين من الفاعلين: (1) **فاعلين نظاميين** : وهم اما "فاعلين حكوميين : وكالات حكومية، موظفين عموميين، مهنيين، اما منظمات خدمة عامة، التي ليست بالضرورة حكومية نجده في:" "ممولي الخدمة" أيضا "المهنيين") و انما تعمل بالنيابة عنها- بشكل مباشر أو لا- ويكون لها نوع من العلاقة مع الدولة أو بنشاط معتمد من قبلها.[39](2) **فاعلين عاديين: و هم** أي شخص خارج نطاق الوكالة الحكومية و هم من يشارك من جمهور المواطنين كـــ**"منتجين مشتركينco-producers"**،ويشار اليهم اما بمصطلح: "مستخدمي المرفق العام"، " الجيران، العائلات"، "المواطنون"، "العملاء"، "المستهلكين"، "المتطوعين"، "جماعات المواطنين المنظمة" ، "المجتمع المحلي"، " و"فاعلين عاديين".[40]

تناول عدد كبير من المؤلفين ***مسألة الـــ"تطوع"*** في الإنتاج المشترك [41] ، فاعتبره البعض عنصرا اختياريا يضاف إلى عملية انتاج الخ.، و اعتبره الآخرون عنصرا تعريفيا لهذا الأخير، و كلا الحالتين يعتبر أصحابها أن**"الإنتاج المشترك ينبع من المشاركة التطوعية للمواطنين".** هذا لا يعني عدم وجود صنف استهلاكي للإ.م.، تكون فيه عملية مشاركة المستخدم/الطرف الإداري/المكلف/العميل/المستهلك، "أساسية" في عملية انتاج الخدمة و جودتها. و قد قدم Osborne et Al و Alford(2014) أمثلة متعددة عن هذا الصنف و دوره في خلق القيمة(المشاركة اللاإرادية في دور إقامة المسنين، المشاركة القسرية عند دفع الضرائب و في الإقامات الجبرية كالسجون). ورغم ذلك يرى Alford (1998) أن التفسير الذي أعطى أهمية أكبر للإنتاج المشترك-كمجال بحث يتعلق بالخدمة العـــامة-، هو ذلك الذي يركز على العمل التطوعي بدلا من "العملاء كمنتجين مشتركين" [42].

تكون مشاركة المواطنين في المفهوم العام للإنتاج المشترك طوعية، الا في حالات مشاركة المواطن/المستخدم الزبون بهدف الإستهلاك أين تكون المشاركة بشكل لاطوعي أو لا ارادي، و تعتبر أساسية لتحقيق جودة الخدمة المقدمة و القيمة العمومية المرجوة. فمسألة **"التطوع"** التي أعطاها الباحثون اهتماما كبيرا في مجال الإنتاج المشترك، تكون اما أساسية بهدف إستهلاك الخدمة (مثلا: تقديم المعلومات الخاصة بالمريض للحصول على العلاج المناسب) أو اختيارية كمبادرة من المواطن أو بدعوة من طرف حكومي (المشاركة في حملة تنظيف المدينة).

يقوم مفهوم المشاركة في الإنتاج المشترك على مفهوم ايجابي و ليس سلبي[43]، فالمواطنون –المستخدمون كمنتجين مشتركين سيشاركون "**مشاركة العميقة**" من خلال المساهمة بـــ : **المعرفة**(فالمعلومات التي لديهم قد لا تكون لدى المهنيين)؛ **الموارد**(الوقت، الجهد، الدخل و غيرها من الأصول)؛ **الامتثال**(عندما ينسجمون مع متطلبات الخدمة)؛**الأفكار و الإبتكار** (بفضل قدراتهم التفكيرية وخبرتهم بالخدمات، بإمكانهم تطوير مقاربة ابتكارية لهذه الأخيرة ومخرجاتها)؛[44]**المشروعية** (من خلال تجربتهم في العمل إلى جانب الأطراف المقدمة للخدمة يؤثرون في أفراد آخرين للحذو مثلهم)، و بذلك يصبح **"المستخدمين بمثابة عوامل نجاح حاسمة"** للخدمة العامة.

⇦ جانب «Production» "الإنتاج" من الإنتاج المشترك :

يتناول هذا الجانب الإنتاج المشترك "كجزء من عملية الانتاج"[45]، و هو يتعلق بالاجابة عن سؤال "ماهوWhat؟"الإنتاج المشترك أي ماهي"**الأنشطة**" التي يمكن أن ينطبق عليها المصطلح.

هناك أمثلة عديدة مصدرها دراسات تطبيقية قام بها عديد منالباحثين يمكن أن تشير الى مشاركة المواطن–المستخدم إلى جانب المهنيينكـــ: تدابير الأمن المنزلية (Percy،1987)، فرقة الاطفاء (Alford،2014) ، توفير المياه النظيفة(Mcmillan et Al ، 2014،Mangai وDeVries،2018)، الرقابة على مستوى الأحياء بالتنسيق مع الشرطة (Joshiوmoore،2004)، برامج تنظيف الأحياء و المتنزهات(Brudney وEngland،1983)، و العديد من الأمثلة في قطاعات الصحة و التربية(Alford،2009و آخرون)، إعادة تدوير الأسرة للقمامة(Alford،2015)،مشاركة المسنين في دور الإقامة(Osborne et Al،2016)، التصريح بالعوائد الخاضعة للضريبة، ملأ الرموز البريدية(Osborne وStrokosch،2013)، الميزانية التشاركية (Beuermannو Amelina،2014)، برامج دعم تعليم أطفال المهاجرين(Jakobsen وAndersen، 2013)،العقوبات المفروضة في إطار نظام العدالة (McCullochK، 2015)،حفظ الأنواع البيئية ومعالجة الاحتباس الحراري،.. و غيرها.

يقل الإنتاج المشترك في الخدمات التي ليس فيها احتكاك دائم مع مقدم الخدمة الإنتاج المشترك (كالخدمات المالية الالكترونية، و يحدث بكثافة في بعض الميادين كالصحة و الإقامة و النقل العمومي،نظرا للوقت الذي يقضيه مستخدميها فيها و المدرسة ، فمشاركة الأولياء يبررها التحدي الذي يمثله التفوق المدرسي)[46]،و بشكل عام، كل الخدمات التي تحدث بصفة مستمرة .

تناولت دراسة لـــ Loeffler و زملاؤها(2008) شملت 3قطاعات هي:التقدم البيئي، سلامة المجتمع المحلي والصحة: "مؤشر الإنتاج المشتركCo-production Index **"، حيث وجدت أنه**يرتفع في أنشطة الإنتاج

المشترك التي تسعى لتحسين البيئة المحلية61%و أقل في مبادرات تحسين الصحة52% و أقل بكثير عند محاولة منع الجريمة 45% و التبليغ عنها33%[47]. اعتبرتSharp أن" الإنتاج المشترك هو أكثر وضوحا في ميدان " الخدمات الإنسانية" و التي يتمثل تحويل العملاء من أهدافها، كما لا تنفي إمكانية تطبيقه في الأنواع الأخرى من الخدمات.

أشار عدد من الباحثين الى ***بعض المفاهيم المتداخلة و الخاطئة للإنتاج المشترك***، فهذا الأخير:

***ليس عقودا للشراكة مع القطاع الخاص** (Partenariat Public Privé(PPP: تشير هذه الأخيرة إلى *"أحد أشكال العقود الإدارية التي تقوم من خلالها أحد الجماعات العمومية....**بشكل كامل بتكليف أحد المؤسسات** بمهمة التمويل، البناء، الصيانة أو تسيير المشاريع، العتاد العمومي و الخدمات التي تسهم في مهام الخدمة العامة، على المدى الطويل و مقابل تسديد الهيئة العمومية **لمدفوعات** لفترة زمنية معينة"*[48]. تعبر الشراكة مع القطاع الخاص بحسب هذا التعريف، عن"عقد مدفوع الأجر" لإنجاز أحد المهام العمومية، و هذا يعني الغياب التام لعنصر التطوع في التعريف أو حتى عنصر التعامل بهدف استهلاك الخدمة. و قيام المؤسسة الخاصة بتقديم الخدمة بنفسها أو بتعاون مع الهيئة العامة، لا يشير الى أي من المفاهيم المتداولة عن الإنتاج المشترك.

*** ليس عملية اتخاذ قرار سياسي مشترك:** إلا اذا تعلق الأمر بالمراحل الإستراتيجية لعملية إنتاج الخدمة العامة كالتخطيط،التصميم و/أو التقييم فيتم استعمال اتخاذ القرار المشترك كوسيلة لإتمام هذه المرحلة من النشاط الإنتاجي؛

***الإنتاج المشترك ليس تسييرا مشتـــركا بشكل اسمي:**فهو ليس مجرد شراكة تنظيمية و تعاون[49] ولا يتضمن فقط علاقات تسيير مشتركة بين مقدم خ. وحيد و عدد من المستخدمين[50].

***هو أكبر من مجرد عمل تطوعي**Volunteering: الإنتاج المشترك لا يعتبر نشاطا تطوعيا بشكل اسمي، رغم كون التطوع عنصر من عناصره التعريفية. فالمواطنون المشتركون في الإنتاج بمختلف المساهمات من الموارد، هم أيضا مستهلكين لهذه الخدمة المنتجة.[51]

***لا يشمل كل جوانب المواطنة و ليس شكلا للمشاركة المدنية:** مفهوم الإنتاج المشترك لا يشمل المواطنة بشكل كامل رغم كونها أحد العناصر المحددة لمفهومه، بل يطابق "النمط الحيوي" منها. كما أنه ليس شكلا للمشاركة المدنية أو أحد وسائلها، رغم كونه أحد مظاهر العمليات الديمقراطية وله قابلية للتطور إلى مبادرات مدنية.[52]

خاتمة

تطور خلال العشرين سنة الأخيرة وبشكل عميق،مفهوم العلاقة بين الخدمة العامة و مستخدميها، فتم الإنتقال"بشكل غير محسوس من حالة خدمة عامة مستحقة للمواطن'dû au citoyen'، بسبب جنسيته أو حالته- العائلية، مستوى دخله، سِنِّه- الى حالة يجب فيها السعي لاستحقاق الخدمة عامة 'se mérite'، ببذل مجهودات أو سلوك محدد". تتطلب هذه الفكرة القائمة على منطق "تحميل المسؤولية للمستخدم/المستفيد" بدلا من استهلاك الحقوق المكتسبة،و التي اتسع انتشارها في عدد من البلدان،مشاركة المستخدمين المستفيدينوتقديمهم لنوع من المساهمة أو اعتماد سلوك معين لإمكانية الحصول على خدمة عامة.

و قد تبين لنا من خلال هذا البحث، كيف برز في الميدان العلمي مجال جديد يدرس ممارسات مشاركة المواطن في تقديم، تصميم ، تخطيط و تقييم الخدمة العامة، هذا المجال الحديث الذي استلهم من عدد من الممارسات التشاركية داخل مجتمعات مختلفة من دول العالم و التي تناولها بالدراسةعدد لابأس به من الباحثين و المنظمات الدولية المعروفة.

و قد بينا أن "مشاركة العامة" ليس هو المجال العلمي الأنسب لتناول مشاركة المواطن في الخدمة العامة، رغم عدم نفينا لمساهمته في بعض الجوانب. ثم اقتنعنا من خلال الدراسات العديدة و التقارير الدولية التي تناولت "الإنتـــــــــــــــاج المشترك للخدمة العامة" أن هذا الأخير هو أحسن مجال يشرح بدقة ظاهرة مشاركة المواطن في الخدمة العامة، و يتأكد ذلك من خلال التعريفات التي قدمها عدد من الباحثين .

ان الإبتكارات المجتمعية و اهتمام المواطن بالحياة المدنية و الشأن العام ليست هي الأسباب الوحيدة التي تجعل من المواطن و المجتمعات المحلية تشارك، بل أكدت بعض الدراسات الحديثة أن تكنلوجيا الإتصال والمعلومات قد زعزعت فكرة التي تؤمن بأن الحكومة هي المسيطر الوحيد على عملية توفير الخدمة و تحقيق الرفاهية، فالحكومة المعاصرة أصبحت مجرد منظم ومسير و متعاون مع كل مبادرة مجتمعية لتحقيق رفاهية المواطن و جودة الخدمات العامة، و هذا ما سيجعلها تعيد النظر الى مستخدمي خدماتها كشركاء وليس فقط كمجرد مستهلكين للخدمات العامة.

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

كلايتون توماس جون ، ترجمة ف. حكيم، أ. منيب، "مشاركة الجمهور في القرارت العامة- مهارات و استراتيجيات جديدة للمديرين بالحكومة"، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، الطبعة الأولى ، 2001، القاهرة.

المذكرات:

بوحفصي أ.، "حق المشاركة في إدارة الشؤون العامة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، جامعة تلمسان، 2007/2006.

باللغة الفـــرنســـية و الإنجليزية :

Ouvrages:

- Holcman Robert, « Management Public », Dunod, 2014, Paris

Articles:

- Braibant Guy, « Le passé et l'avenir de l'administration publique », Revue française d'administration publique 2002/2 ,N°102, p. 213-221.

- Cardinal Linda et Champagne Éric et Eddie Marie-Hélène, « Nouvelle gouvernance publique et innovation : le cas du Consortium national de formation en santé, Vol.10, No. 1, avril 2013.

Rapports, Recherches, theses:

- Grosdhommes-Lulin Élisabeth, " Service public «2.0» " In Frédéric Monlouis-Félicité (Dir.), Sphère publique - sphère privée : nouveaux enjeux, nouveaux modèles , L'Institut de l'entreprise, Juillet 2013

- Grosdhommes-LulinÉ.,«Participer : des paroles aux actes », Paradigmes et caetera, novembre 2013.

- Formation du réseau rural et périurbain, « Concertation et démarches participatives, des outils au service d'un dialogue térritorial ».

- OCDE , « Ensemble pour améliorer les services publics : Partenariat avec les citoyens et la société civile, Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique », Éditions OCDE, 2014, Paris.

Sites internet
Wikipédia, « Troisième secteur », https://fr.wikipedia.org/wiki/Troisi%C3%a8me_secteur

باللغة الإنجـــليزية:

Books :
- Petukienė E. ," Coproduction of public services: individual versus collective customer participation" , Public Policy And Administration ,2010, Nr. 32, p. 137–147

Articles:
- Alford, John, "A public management road less travelled: Clients as co-producers of public services", Australian Journal of Public Administration, 1998, vol. 57, no 4, pp. 128-137.
- Arnstein S.R., " A ladder of citizen participation. Journal of the American Institute of planners" , 1969, vol. 35, no 4, p. 216-224.
- Bovaird Tony, « Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services », Public Administration Review, September/October, 2007, pp. 846–860
- Brandsen T. and Honingh M., "Distinguishing Different Types of Coproduction: A Conceptual Analysis Based on the Classical Definitions", Public Administration Review, Vol. 76, Iss. 3, 2016, pp. 427–435.
- Brudney J. L. and England R. E., "Toward a Definition of the Coproduction Concept ", Public Administration Review, Vol. 43, No. 1 (Jan. - Feb., 1983), pp. 59-65.
- Castelnovo W. ," Citizens Coproduction, Service Self-Provision and the State 2.0. " , In: Lamboglia R., Cardoni A., Dameri R., Mancini D. (eds), " Network, Smart and Open. Lecture Notes in Information Systems and Organisation" ,vol 24. Springer, Cham, 2018.
- MARSCHALL M. J., « Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods », Political Research Quarterly, Vol. 57, No. 2 , June 2004, pp. 231-244.
- McMillan Rebecca, Spronk Susan & Caswell Calais, "Popular participation, equity, and co-production of water and sanitation services in Caracas, Venezuela", Water International, Vol.39 N°2, 2014.
- Osborne Stephen P., StrokoschKirsty, « It takes Two to Tango? Understanding the Co-production of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives », British Journal of Management, Vol. 24, S31–S47, 2013
- Pestoff V, Brandsen T and Verschuere B (eds) "New Public Governance, the Third Sector and Co-production", Routledge, London, 2012, pp. 13–34.

- Rantamäki, N, « Co-Production in the Context of Finnish Social Services and Health Care: A Challenge and a Possibility for a New Kind of Democracy ». Voluntas, 28 (1),2017, 248-264.

- Rantamäki, N, « Co-Production in the Context of Finnish Social Services and Health Care: A Challenge and a Possibility for a New Kind of Democracy ». Voluntas, 28 (1),2017, 248-264.

Seminars, Researches, theses and reports:

- Birchall J., and R. Simmons, "User power: The participation of users in public services", a report prepared for the National Consumer Council , ,2004

- EC- European Commission , " A Vision for public services" , Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology Sustainable and Secure , Draft version dated 13/06/2013

- Eklund L. , "From citizen participation towards community empowerment- An analysis on health promotion from citizen perspective ,", Academic dissertation , school of public health ,University of Tampere, 1999.

- Löffler E, S. Parrado, T. Bovaird and G.V. Ryzin, "If you want to go fast, walk alone. If you want to go far, walk together- Citizens and the co-production of public services », Report to the EU Presidency, Ministry of Finance, Budget and Public Services, Paris, (2008).

Web sites :

Governance international, http://www.govint.org/

[1] Élisabeth Grosdhommes-Lulin, " Service public «2.0» " In Frédéric Monlouis-Félicité (Dir.), Sphère publique - sphère privée : nouveaux enjeux, nouveaux modèles , L'Institut de l'entreprise, Juillet 2013, p.8.

[2]Rantamäki N., « Co-Production in the Context of Finnish Social Services and Health Care: A Challenge and a Possibility for a New Kind of Democracy ». *Voluntas*, 28 (1),2017, p.251.

[3]Braibant Guy, « Le passé et l'avenir de l'administration publique », Revue française d'administration publique 2002/2 ,N°102, p.221.

[4]بوحفصي أ.، "حق المشاركة في إدارة الشؤون العامة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، جامعة تلمسان، 2007/2006، ص59،9.

[5]Marschall M. J., « Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods », Political Research Quarterly, Vol. 57, No. 2 , June 2004, p. 232.

[6]Birchall J., and R. Simmons, "User power: The participation of users in public services", a report prepared for the National Consumer Council , ,2004, p.9.

[7]Garabige A., « La participation des usagers et des agents dans une collectivité locale : entre innovation et permanence du modèle d'administration publique », La Revue de l'Ires 2012/4 (n° 75), p. 93

[8]Eklund L. , "From citizen participation towards community empowerment- An analysis on health promotion from citizen perspective ,", Academic dissertation , school of public health ,University of Tampere, 1999,p.35

[9]STEWART J., "The Dilemmas of Engagement: The role of consultation in governance", ANU E Press, 2009, p.3.

[10]Arnstein S.R., " A ladder of citizen participation. Journal of the American Institute of planners" , 1969, vol. 35, no 4, p.216.
[11]Birchall J., and R. Simmons, Op.cit., p.7.
[12]Iap2.org
[13] Osborne S. P., Strokosch K., « It takes Two to Tango? Understanding the Co-production of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives », British Journal of Management, Vol. 24, 2013,p.32
[14]STEWART J., "*The Dilemmas of Engagement: The role of consultation in governance*", ANU E Press, 2009,p.3.
[15] Stephen P. Osborne , " New Public Governance", Public Management Review, Vol. 8 Issue 3 2006 , p380 .
[16] Linda Cardinal et Éric Champagne et Marie-Hélène Eddie, « Nouvelle gouvernance publique et innovation : le cas du Consortium national de formation en santé , Vol.10, No. 1, avril 2013.
[17]**منظمات الخدمة العمومية (PSOs)** هي المنظمات التي تلتزم بتقديم الخدمات العمومية الى السكان المحليين و الأهالي.
[18]القطاع الثالثهو القطاع الذي يجمع عددا وفيرا من الفاعلين (جمعيات والمؤسسات و المنظمات الغير الحكومية و المؤسسات الدينية وغيرها) ، التي تنشط في المجال العام و التي تشترك في كونها تطوعية و قائمة على نشاط غير ربحي.
(أنظر : https://fr.wikipedia.org/wiki/Troisi%C3%a8me_secteur)
[19]Osborne S. P., Strokosch K., Op. Cit., p 32.
[20]Grosdhommes-LulinÉlisabeth,«Participer : des paroles aux actes », Paradigmes et caetera, novembre 2013.,p.3.
[21] Tony Bovaird, « Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services», Public Administration Review, September/October, 2007, p. 848.
[22]Castelnovo W. ," Citizens Coproduction, Service Self-Provision and the State 2.0. " , In: Lamboglia R., Cardoni A., Dameri R., Mancini D. (eds), " Network, Smart and Open-Lecture Notes in Information Systems and Organisation" , vol 24. Springer, Cham, 2018, p. 112.
[23]كلايتون توماس جون ، ترجمة ف. حكيم، أ. منيب، "مشاركة الجمهور في القرارت العامة- مهارات و استراتيجيات جديدة للمديرين بالحكومة"، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، الطبعة الأولى ، 2001، القاهرة، ص 21-23.
[24] Formation du réseau rural et périurbain, « Concertation et démarches participatives, des outils au service d'un dialogue térritorial »
[25]Bracci E., Fugini M. and Sicilia M. ,"Co-production of public services: meaning and motivations" (Chapter 1). In " *Co-production in the Public Sector" ,* Springer, Cham, 2016, p.3. **ET** Rebecca McMillan, Susan Spronk& Calais Caswell , "Popular participation, equity, and co-production of water and sanitation services in Caracas, Venezuela", Water International, Vol.39 N°2, 2014, p. 202.
[26]Castelnovo W. (2018) ,Op.cit., p. 113
[27]Brandsen T. and Honingh M., "Distinguishing Different Types of Coproduction: A Conceptual Analysis Based on the Classical Definitions", Public Administration Review, Vol. 76, Iss. 3, 2016, p. 427.
[28]Loeffler E.et Bovaird T., "User and community co-production of public services: What does the evidence tell us?", International Journal of Public Administration, 2016, vol. 39, no 13, p. 1 .
[29]Brandsen T. and Honingh M., Op. Cit., p.428.
[30] http://www.govint.org/fileadmin/user_upload/our_services/co-production/Co-production_Star.pdf
[31] http://www.govint.org/our-services/engagement/co-production-tree/
[32] Maria Gallagher, Ruth Dineen, (catalogue) "SEEING IS BELIEVING: Co-production Case Studies from Wales", Public Health Wales / Co-production Wales, 2015, p.102-104.
[33] W. Castelnovo (2018), Op.cit., p.111.
[34]European Commission, "A Vision for public services", Op.cit., p2,6.
[35]ElkeLoeffler , Tony Bovaird , « User ..Tell Us? »,, Op. Cit., 2016, p. 2.
[36]Brudney J. L. and England R. E., "Toward a Definition of the Coproduction Concept ", Public Administration Review, Vol. 43, No. 1 (Jan. - Feb., 1983), pp. 59-65.
[37]Bovaird Tony, « Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services », Public Administration Review, September/October, 2007, p. 847
[38]Nabatchi T., Sancino A. and Sicilia M., « Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction »,Public Administration Review, Volume 77, Issue 5, September/October 2017 , p. 769.And B. Verschuere, T. Brandsen ,V. Pestoff « Co-production: The State of the Art in Research and the Future Agenda »,Voluntas (2012) 23, p.1094.

[39]Nabatchi et Al , Op. cit.,pp. 768-769.
[40]Nabatchi et Al , Op. cit.,pp. 768,769,772.
[41]Nabatchi(2017,p.748) ; Osborne et Al(2013,2016), Alford(2009,2014) ; Bracci et Al(2016,p.3) Et E. Petukienė, "Coproduction of public services: individual versus collective customer participation" , Public Policy And Administration ,2010, Nr. 32,p.139
[42] ALFORD, John, "A public management road less travelled: Clients as co-producers of public services", Australian Journal of Public Administration, 1998, vol. 57, no 4, p. 129; Et Sanna TUURNAS, «The Professional Side of Co-Production », Academic Dissertation for the School of Management of the University of Tampere, 26 May 2016,. , p. 26.
[43]عندما يساهم لمواطن في تلويث حيه سيؤدي ذلك الى تجنيد عمال النظافة بالبلدية ، يعتبر هذا مثالا سلبيا لا يأخذ في ين الاعتبار في المفهوم المتداول عند الباحثين في الإنتاج المشترك.
[44]Loeffler E. etBovairdT.,"User .. tell us?", International Journal of Public Administration, 2016, vol. 39, no 13, p. 3 **ET**Mangai, DeVries , Op. Cit.,p.83.
[45]Brandsen T. and Honingh M., Op. Cit., p. 431.
[46] Jeannot Gilles, « Les usagers du service public », PUF, 1998, Que sais-je ?p.46.
[47]Löffler E, S. Parrado, T. Bovaird and G.V. Ryzin, "If you want to go fast, walk alone. If you want to go far, walk together- *Citizens and the co-production of public services », Report to the EU Presidency, Ministry of Finance, Budget and Public Services, Paris*, (2008), p16.
[48]Holcman Robert, « Management Public », Dunod, 2014, Paris, p.51.
[49]Loeffler E. etBovaird T. (2016), Op.cit., p.2.
[50]Bovaird (2007), Op.cit., p848.
[51]Bracci E., Fugini M. and Sicilia M. ,"Co-production of public services: meaning and motivations" (Chapter 1). In " Co-production in the Public Sector" , Springer, Cham, 2016, .p. 7.
[52]Petukienė E., Op.cit., p.140Et Pestoff, V., « citizens and co-production of welfare services »,Public Management Review,8,2006, p. 509.