

in *Economia e politica industriale*, n. 121, 2004

## **E-democracy e politiche per la partecipazione dei cittadini**

di Anna Carola Freschi

### *1. Premessa*

Le politiche pubbliche si pongono l'obiettivo di sostenere la diffusione dell'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (NTIC) in sempre più numerosi ambiti collegati alle funzioni istituzionali. Tra questi ambiti da alcuni anni si sta intensificando anche l'iniziativa sul versante specifico della promozione della partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni democratiche attraverso l'uso delle NTIC.

Le NTIC possono dare infatti un importante contributo non solo in termini di innovazione organizzativa e di prestazioni amministrative (e-government), ma anche guardando ai processi politici in senso proprio, alla formazione sia della rappresentanza che delle decisioni politiche (e-democracy in senso lato).

Le NTIC offrono infatti importanti opportunità per rafforzare ed estendere i flussi di comunicazione fra cittadini e istituzioni, in un contesto comunicativo più generale sensibilmente mutato dalla diffusione delle NTIC. Sono abbattuti numerosi vincoli tecnici alla diffusione dell'informazione (vincoli di spazio, di tempo, di 'ingombro' e peso) per tutti i soggetti, istituzioni e cittadini. Molti flussi di informazione appaiono 'disintermediati', essendo emerse per una grande pluralità di soggetti opportunità di comunicare direttamente ai loro pubblici attuali e potenziali. La disintermediazione dei flussi di comunicazione e la loro pluralizzazione – legata a bassi costi e crescente agilità nell'uso attivo dei nuovi media - hanno rafforzato le opportunità di relazione sociale fra soggetti prima isolati, minoritari e dispersi, con scarse risorse per accedere alla sfera pubblica attraverso il sistema mass mediale, se non attraverso canali consolidati e logiche specifiche, con tutti i costi derivanti in termini di condizionamenti forti nella costruzione di identità sociali nuove, dotate di una sufficiente autonomia.

Allo stesso tempo il campo delle politiche per la promozione della partecipazione dei cittadini alla vita pubblica si sta configurando sempre più come un ambito nuovo e specifico delle politiche pubbliche in relazione alle profonde trasformazioni sociali dell'ultimo quindicennio, con l'affermazione di processi di governance, quindi di un metodo decisionale, più o meno allargato, che affianca le determinazioni prodotte nelle sedi istituzionali rappresentative.

L'opportunità di utilizzare le NTIC per rafforzare e promuovere nuove forme di partecipazione dei cittadini è così divenuta in modo crescente oggetto di attenzione non solo da parte di associazioni, cittadini, nuovi movimenti sociali, ma anche per le istituzioni politiche, sia nazionali che locali.

Vengono qui presentati i principali orientamenti internazionali ed europei emersi nelle iniziative pubbliche per promuovere la partecipazione dei cittadini attraverso l'uso delle NTIC, con particolare attenzione alla dimensione locale.

Il campo delle applicazioni delle NTIC alla democrazia (e-democracy) è molto vasto e si sviluppa su alcune dimensioni analitiche fondamentali:

la dimensione dell'inclusione sociale, pre-condizione essenziale, che si traduce in

inclusione nella società dell'informazione (lotta contro il *digital divide*, con riferimento all'accesso alle infrastrutture, ai servizi, agli strumenti culturali adeguati);

- la *dimensione dell'accesso all'informazione*, con particolare riferimento a quella prodotta dai soggetti pubblici (il richiamo è alla trasparenza dei processi decisionali politici in democrazia e quindi alla possibilità di esprimere un consenso informato e di esercitare il controllo democratico sull'operato delle istituzioni);
- la *dimensione dell'accesso alla sfera pubblica*, quindi l'effettiva possibilità di produrre informazione e partecipare alla formazione delle opinioni, di dialogare fra cittadini e con le istituzioni, in un confronto aperto fra attori sociali, politici, istituzionali;
- la *dimensione elettorale*, quindi l'elettorato passivo ed attivo, i processi elettorali di selezione della classe politica e di formazione dei governi e/o delle assemblee rappresentative, con particolare attenzione al processo di voto, meccanismo di scelta alla base del modello di democrazia rappresentativa; sono qui possibili innovazioni riguardanti le modalità di selezione delle candidature e di formazione delle liste elettorali; innovazioni sulle modalità tecniche della votazione (voto a distanza, e-vote o voto elettronico), innovazioni delle modalità di voto (voto graduato/ordinato per liste e candidati, voto segmentato per ambito di policy, contratti di quartiere, ecc.);
- la *dimensione del coinvolgimento dei cittadini e delle loro forme associate in specifici processi decisionali* (ad es., per restare al panorama italiano, tavoli locali di concertazione delle politiche di sviluppo locale, agenda 21, patti territoriali, urbanistica partecipata, bilancio partecipativo, piano dei tempi, piano del traffico, piano dei rifiuti, piano sanitario, ecc.);
- la *dimensione dell'iniziativa diretta* da parte dei cittadini, laddove sono previsti istituti giuridici specifici (es: referendum, proposte di iniziativa popolare, ecc.), e anche nelle forme spontanee rappresentate da petizioni, appelli, costituzione di gruppi informali e associazioni.

L'obiettivo della promozione della partecipazione dei cittadini ai processi democratici attraverso le NTIC si colloca all'interno della cornice più ampia di politiche pubbliche per l'e-democracy in senso lato, comprendenti tre principali categorie di interventi:

- a) una più mirata alla partecipazione elettorale (promozione del voto elettronico, promozione dell'uso dei nuovi media da parte del personale politico e delle organizzazioni di rappresentanza, promozione di arene di dibattito politico-elettorale, promozione di nuovi modelli di selezione del personale politico) (principalmente diretta all'*innovazione delle procedure formali tipiche della democrazia rappresentativa*);
- b) una seconda linea d'azione si concentra sul rafforzamento della partecipazione dei cittadini attraverso le modalità tradizionali, (privilegiando politiche di trasparenza e pubblicità dell'azione pubblica, di diffusione dell'informazione istituzionale, anche rispetto ai documenti preparatori ed intermedi dei procedimenti); o, ancora, rafforzando la presenza e la capacità di comunicazione delle associazioni, quindi la capacità dei cittadini di operare un controllo sull'azione pubblica e scelte elettorali più consapevoli (l'obiettivo più generale riguarda quindi il

*rafforzamento di elementi/garanzie sostanziali tipici della democrazia rappresentativa*);

c) infine, un'ultima direzione di intervento si prefigge di rafforzare alcuni istituti di partecipazione (come le audizioni pubbliche o la rivitalizzazione delle strutture decentrate a livello sub-municipale) e di promuovere nuove modalità di partecipazione dei cittadini e delle loro associazioni ai processi di definizione delle politiche pubbliche e alla loro valutazione (obiettivo centrale è qui l'estensione degli ambiti della partecipazione dei cittadini ad *integrazione del modello classico di democrazia rappresentativa*).

Questo ultimo ambito, più innovativo, sembra anche più problematico dal punto di vista dell'impatto sulle culture politiche, di governo ed organizzative, molto più che non sul piano dell'innovazione tecnologica, e costituisce senza dubbio un fronte decisivo di intervento per l'adattamento delle istituzioni al nuovo contesto sociale e per l'affermazione di un modello di governance democratica. Su questo versante si concentra il presente contributo.

## *2. Politiche della partecipazione e sviluppo di una governance democratica*

La promozione della partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni politiche è considerata in molti paesi un obiettivo importante, anche se per motivi diversi. Nei paesi dove la democrazia è storicamente più consolidata il problema della partecipazione è evidenziato da un trend generale di diminuzione della partecipazione al voto e dalla crisi dei principali agenti dell'intermediazione della domanda politica (i partiti). Nei paesi dove la democrazia è un'acquisizione più recente è spesso necessario incoraggiare i cittadini ad avere un ruolo civico e politico più attivo, a costituire la loro rappresentanza: questo problema riguarda per esempio i paesi dell'Europa centrale e orientale.

Dove esiste un crescente distacco tra istituzioni democratiche consolidate e cittadini, si osserva anche una forte crescita delle forme di partecipazione alternative e spontanee (associazionismo, comitati civici, movimenti d'opinione e sociali, ecc.). Più che un problema generico di partecipazione sembra quindi emergere un problema specifico di ricostruzione del rapporto fra la partecipazione dei cittadini e le istituzioni. I principali elementi della crisi di tale relazione sembrano essere:

- la scarsa fiducia nelle forme istituzionalizzate e negli attori che hanno tradizionalmente veicolato la partecipazione, intermediando la domanda politica;
- le difficoltà di adattamento della struttura della rappresentanza alla formazione sociale emergente, un problema quindi che tocca i fondamenti della relazione di rappresentanza;
- una domanda crescente e nuova da parte dei cittadini di poter valorizzare il proprio patrimonio di esperienze e competenze; le comunità locali e professionali emergenti, le associazioni, i singoli cittadini esprimono sempre più la volontà di essere ascoltati e giocare un ruolo più attivo anche 'tra una elezione e l'altra';
- il crescente peso della *media logic* nel condizionare accesso alla sfera pubblica, agenda e dibattito politico, accentuando per i nuovi soggetti collettivi in formazione le difficoltà ad esprimere le loro istanze.

La crisi della partecipazione al voto da un lato e la parallela crescita di forme di partecipazione alternative, rappresentate dalla rinascita e dall'emersione di numerosi movimenti sociali, locali e globali, e dal rafforzamento dell'associazionismo del terzo

settore, mette in evidenza la disponibilità di risorse diffuse di impegno civico che non trovano canali efficaci nelle forme di partecipazione istituzionalizzate, né nella strutture di rappresentanza più tradizionali. Una delle dimensioni analitiche più interessanti di questo fenomeno è proprio legato al contributo specifico e al tempo stesso alla rivendicazione identitaria in termini di 'saperi'- spesso con uno spiccato carattere esperienziale, contestuale, critico - che proviene da tali soggetti sociali emergenti.

Alla base della difficoltà del modo di funzionare delle istituzioni democratiche sembrano essere le grandi trasformazioni socio- economiche in corso, che richiedono un adattamento al nuovo contesto per poterne rinsaldare i fondamenti stessi, aggiornando/adattando le funzioni istituzionali. E' infatti cambiata anche la natura dei problemi che le collettività si trovano ad affrontare: i problemi appaiono più complessi e le soluzioni interdipendenti, le variabili da considerare per ciascuna decisione sono più numerose e più rapidamente mutevoli. Emergono nuovi bisogni sociali - per esempio legati alla qualità della vita e dell'ambiente, all'affermazione di identità culturali più variegata - nuovi bisogni che entrano in contrasto con altri obiettivi importanti (come l'occupazione, lo sviluppo, il miglioramento delle infrastrutture materiali, ecc.). Sono le risorse finanziarie pubbliche e più forti le difficoltà a conciliare il bene di individui e categorie specifiche con quello collettivo più ampio. Una caratteristica rilevante del nuovo contesto è dunque la crescente emersione di un ambito di scelte critiche (riguardante insediamenti produttivi, scelte infrastrutturali, servizi ambientali, emergenze occupazionali e sociali, ecc.) con un fortissimo impatto proprio a livello locale, in quanto vanno ad incidere sulle condizioni immediate e di medio periodo delle comunità coinvolte e di altre non attigue. Il problema di attivare il dialogo fra cittadini e istituzioni si collega quindi anche al problema più generale di produrre in un contesto sempre più complesso scelte politiche che non perdano il riferimento al perseguimento del "bene comune", scelte quindi la cui portata e valutazione - per definizione, si potrebbe dire - può sempre meno essere circoscritta ad un piano puramente tecnico e di breve respiro.

Questo quadro - di sempre più forti interdipendenze settoriali e territoriali, di scarsità delle risorse pubbliche, di accelerazione dei processi di innovazione, di più elevate aspettative da parte di cittadini e imprese rispetto alle performance pubbliche - ha comportato nell'ultimo quindicennio una crescente espansione della cooperazione fra attori pubblici e privati nella definizione di politiche e nell'erogazione di servizi. Quest'importante nuova area di relazioni fra soggetti pubblici legittimati attraverso le procedure democratiche da un lato e soggetti privati organizzati (rappresentanze di interessi, imprese e istituzioni di particolare rilevanza socio- economica) dall'altro, insieme all'urgenza di un maggior coordinamento dell'azione degli attori istituzionali collocati ai diversi livelli di governo costituisce un'importante novità nei processi 'standard' del governo democratico (governance multilivello), che comporta come complemento funzionale sia una maggiore enfasi sulla trasparenza dei processi decisionali e della loro attuazione, sia una maggiore apertura al contributo propositivo dei cittadini, singoli individui e loro espressioni collettive.

Se la governance si caratterizza come processo di governo più adeguato alla scala e alle caratteristiche dei problemi che le istituzioni pubbliche devono oggi affrontare, una più diretta e forte partecipazione dei cittadini, a titolo individuale, di gruppi

informali e come associazioni, costituisce quindi un elemento *sostanziale* di democrazia. Attraverso la partecipazione dei cittadini e delle loro forme di rappresentanza emergenti e più deboli, in una fase di profonda trasformazione sociale, viene ampliato il numero, la varietà e la tipologia dei soggetti coinvolti nei processi di governance, rendendo tali processi più trasparenti, adeguati a rappresentare – non in senso quantitativo ma qualitativo – la società in trasformazione, per poter rafforzare le basi del consenso democratico attorno l'azione pubblica.

Il livello locale è fin dalle prime pionieristiche applicazioni telematiche alla vita civica degli anni '80 il terreno privilegiato per la sperimentazione di nuove forme di partecipazione dei cittadini attraverso le NTIC. Anche in Italia l'esperienza di alcune reti civiche ed esperienze di associazionismo locale on line avviate a metà anni '90 si poneva originariamente questo obiettivo. Questa tensione iniziale si è però affievolita di fronte sia ad alcune difficoltà oggettive interne ai progetti in corso, tanto dal lato dei cittadini quanto e soprattutto dal lato delle istituzioni, sia per l'affermarsi di altre priorità, concentrate su obiettivi di efficienza tecnico-amministrativa, che hanno spostato nettamente l'attenzione sul versante dell'applicazione delle NTIC ai servizi e al lavoro nelle amministrazioni locali, dalla telematizzazione delle strutture ai più recenti progetti di ri-organizzazione dei servizi e delle attività che vanno sotto il nome di e-government.

E' stato chiaro fin quasi da subito che i problemi più grandi che l'applicazione delle NTIC nei processi (tecnico- amministrativi e politici) interni alle istituzioni pubbliche fossero innanzitutto di ordine culturale ed organizzativo, in un senso profondo non limitato all'introduzione delle nuove competenze digitali. I rapporti fra settori e livelli diversi degli enti coinvolti in specifiche filiere di politiche, così come lo sviluppo di servizi e nuove modalità di erogazione verso i cittadini infatti hanno sempre più richiesto interventi sulla struttura organizzativa. Questi processi di riorganizzazione sono il cuore di una possibile riforma strutturale di fatto portata avanti attraverso le iniziative nel campo dell'e-government.

Ma sul versante dell'applicazione delle NTIC alla democrazia, in particolare per quanto riguarda la promozione della partecipazione dei cittadini ai processi decisionali, le difficoltà sembrano essere ancora maggiori e le esperienze significative molto più limitate. Ne' poteva essere altrimenti, considerata la crisi più complessiva delle istituzioni politiche, la messa in discussione e 'sotto accusa' delle loro funzioni - oltre che delle loro livello di prestazioni – aspetti affermatasi e intensificatisi nell'ultimo quindicennio. Di pari passo si è andata affermando una visione della democrazia come mercato politico, con una forte attenzione sulla dimensione della propaganda politica ed un approccio fortemente influenzato dai modelli (dell'entertainment) e dagli strumenti (tra cui quello del sondaggio) della comunicazione commerciale, più o meno sofisticata.

Mentre sul versante delle applicazioni digitali al voto le difficoltà maggiori sembrano essere di carattere tecnico (sicurezza e tutela della privacy), tra i motivi cruciali del ritardo e della *empasse* in cui si trovano le esperienze di e-democracy centrate sulla promozione della partecipazione dei cittadini ai processi decisionali è senza dubbio la insufficiente motivazione degli attori pubblici, che o non ne riconoscono il significato, o lo rifiutano contrapponendo in modo semplicistico la logica della partecipazione dei cittadini a quella strettamente istituzionale della rappresentanza.

Anche se negli ultimi anni sono stati fatti notevoli progressi in questo campo da parte di numerosi paesi – nei quali la diffusione dell'uso dei nuovi mezzi digitali è più ampia e consolidata - è evidente che siamo ancora all'inizio di un percorso di innovazione lungo e difficile, proprio perché sembra richiedere più di ogni altro elemento un mutamento ampio e profondo delle culture organizzative e, ancor più nello specifico, nelle culture di governo. Inoltre lo scarto fra dichiarazioni di intenti e qualità dei servizi per la partecipazione realmente attivati e mantenuti alimenta la sfiducia dei cittadini verso un possibile cambiamento nelle relazioni fra governati e governanti, un miglioramento del dialogo, l'opportunità di esprimere un punto di vista ed essere ascoltati, con effetti decisamente controproducenti.

Infine anche guardando al più ampio quadro delle politiche per l'e-government, emerge la marginalità dell'obiettivo di potenziare la partecipazione attiva dei cittadini alla vita politica. Nella maggioranza dei casi ci si limita ad intervenire sulle precondizioni della partecipazione attiva dei cittadini favorendo l'accesso telematico ad un'informazione chiara, pertinente, tempestiva, o contrastando il divario digitale. Le modalità attraverso cui le istituzioni possono favorire la partecipazione dei cittadini vanno dalle formule più tradizionali e variamente istituzionalizzate a seconda dei paesi e dei livelli territoriali di governo (dalle audizioni pubbliche, ai referendum, alle petizioni, alle istituzioni per la partecipazione civica a livello sub-municipale) a nuove ed emergenti: giurì e panel di cittadini; consultazioni scritte; forum cittadini/amministratori; focus group; sondaggi deliberativi, che prevedono, prima della scelta sulle opzioni emerse, discussioni di gruppo entro il gruppo dei soggetti selezionati per rispondere al sondaggio, con vari criteri, e discussioni con esperti del settore; petizioni su iniziativa dei cittadini; segnalazione di interesse; altre formule che integrano diversi strumenti, come il metodo DELPHI, l'Agenda 21, il bilancio partecipativo. Il tratto comune ai nuovi modelli emergenti è il tentativo di far emergere proposte e decisioni attraverso un processo 'deliberativo' di elaborazione comune dei problemi, e la combinazione di diversi strumenti (metodologie qualitative e quantitative, on line ed off line). Nel dibattito sulle nuove modalità di partecipazione dei cittadini si inserisce dunque sempre più anche un'idea nuova del concetto di deliberazione, non più limitata alla fase finale del processo decisionale (la deliberazione in senso strettamente tecnico-giuridico), ma estesa all'intero processo di costruzione-elaborazione delle decisioni. Questa idea emerge soprattutto sul terreno dell'analisi delle pratiche e delle proposte dei soggetti collettivi emersi negli ultimi anni ed espressi dai nuovi movimenti sociali, ma anche dal terreno dell'analisi sulle nuove forme di governance locale e di processi cooperativi di definizione delle politiche. I processi decisionali di tipo deliberativo, in questo senso, sono quindi particolari percorsi di partecipazione attraverso i quali i cittadini possono influire direttamente sul disegno di una politica. L'elemento caratterizzante di questi percorsi è costituito dal metodo aperto di confronto tra le parti, basato su argomentazione, documentazione, ascolto e scambio dialogico, ricerca dei punti di vista comuni, costruzione di visioni condivise, orientamento al perseguimento del bene comune; piuttosto che negoziazione fra parti precostituite e votazione. Si tratta dunque di attivare processi di learning cooperativo fra istituzioni e cittadini (sia che si tratti di cittadini con particolari competenze o esperienze sul problema in discussione oppure che si tratti di 'comuni' cittadini, in precedenza non interessati a quella tematica), pur restando distinti i diversi ruoli e responsabilità

rispetto all'output decisionale.

### *3. I principali orientamenti internazionali su partecipazione dei cittadini, governance ed e-democracy.*

Tra gli studi internazionali più significativi sul tema della partecipazione dei cittadini nel contesto più generale delle trasformazioni sociali in corso, oltre ai contributi dell'UNDP sul rapporto tra partecipazione dei cittadini e sviluppo economico e democratico, un punto di riferimento importante è lo studio OCSE *Citizens As Partners. Information, Consultation and Public Participation in Policy Making* (2001) che ha avuto un notevole peso nell'orientare l'attenzione dei paesi membri verso il tema della partecipazione dei cittadini come necessario pilastro della governance democratica. Il rapporto OCSE enfatizza la necessità per i governi democratici nella fase attuale di rafforzare il coinvolgimento dei cittadini, per a) migliorare la qualità delle politiche pubbliche, b) affrontare le sfide della società della conoscenza, per un miglior management delle conoscenze (collettive ed individuali), c) integrare meglio i punti di vista dei cittadini nel processo di definizione delle politiche, d) rispondere all'accresciuta domanda, da parte dei cittadini, di trasparenza e responsabilità degli attori pubblici, e) rafforzare la fiducia dei cittadini verso i governi e le istituzioni pubbliche, contrastando il declino della partecipazione elettorale. Un ulteriore elemento sottolineato è che l'importanza dell'uso delle NTIC è fortemente legata alla loro integrazione con l'attivazione degli strumenti più tradizionali di informazione, consultazione e cittadinanza attiva/partecipazione.

Nonostante *Citizens as Partners* non sia centrato sul tema della e-democracy, l'individuazione di obiettivi e grado di sviluppo della partecipazione che propone sono spesso adottati nei documenti governativi più attenti al problema. La distinzione fra tre livelli di coinvolgimento dei cittadini - informazione, consultazione e partecipazione attiva - proposta dall'OCSE mette in evidenza con chiarezza i ruoli di istituzioni e cittadini, in particolare negli ultimi due tipi di coinvolgimento individuati: nei processi di consultazione sono le istituzioni che prendono l'iniziativa di aprire un confronto con i cittadini; nei processi di 'partecipazione attiva' i cittadini si fanno primi promotori di proposte proprie, su cui cercano un confronto con le istituzioni.

#### *Tre livelli di coinvolgimento dei cittadini*

**Informazione:** una relazione ad una via/one-way/, in cui il governo produce e rilascia informazione perché i cittadini la possano usare. Questa tipologia di attività comprende sia l'accesso 'passivo' dei cittadini all'informazione su loro richiesta, sia tutte le azioni del governo per disseminare 'attivamente' l'informazione.

**Consultazione:** una relazione a due vie/two-way/, in cui i cittadini forniscono un feedback al governo. Si basa sulla (pre-)definizione che i governi fanno delle tematiche su cui i cittadini sono chiamati ad esprimere la propria opinione, e richiede di rilasciare un'informazione adeguata.

**Partecipazione attiva:** una relazione basata sulla collaborazione con il governo, in cui i cittadini attivamente prendono parte nel processo decisionale. Si basa sul riconoscimento del ruolo dei cittadini nel proporre opzioni politiche e dar forma al

dibattito politico, benché la responsabilità delle scelte finali o delle politiche prodotte resti ai governi.  
(OCSE 2001)

L'analisi OCSE (il livello nazionale è qui privilegiato) è importante anche perché pone l'accento sulle diverse fasi e modalità del coinvolgimento dei cittadini, in relazione allo sviluppo del ciclo di vita di ciascuna *policy* osservata:

- informazione: la *policy* è al primo stadio di elaborazione e disegno;
- feedback: i cittadini sono chiamati a reagire alle prime bozze pubblicate;
- consultazione: i cittadini sono invitati o coinvolti attivamente nel commentare la *policy* in discussione;
- partecipazione attiva: i cittadini sono invitati a proporre e discutere soluzioni alternative; prende forma un processo deliberativo-cooperativo, di co-definizione della *policy*;
- valutazione: i cittadini sono chiamati ad esprimersi sui risultati del processo, sulla *policy* definita ed eventualmente sulla sua attuazione e implementazione.

Con riferimento alla fase della 'partecipazione attiva' va forse osservato che si tratta ancora, negli esempi forniti nello studio OCSE, di processi 'guidati'/trainati dai soggetti pubblici. Nel ricchissimo data-base OCSE, così come nei documenti UNDP, sembra emergere però l'accezione più ricca del termine: la partecipazione attiva è caratterizzata dall'iniziativa diretta dei cittadini e delle loro associazioni, anche attraverso la costituzione di nuovi spazi comunicativi o media locali, agevolati dalle NTIC, secondo la lettura fornita da una ampia serie di contributi che sottolineano l'importanza delle iniziative civiche 'dal basso' per la rivitalizzazione e la diversificazione della sfera pubblica, e quindi per favorire il buon funzionamento delle istituzioni democratiche rappresentative.

In un successivo documento specifico dedicato all'uso delle nuove tecnologie per la partecipazione dei cittadini (OCSE, ottobre 2003) l'OCSE fornisce altri spunti importanti: la tecnologia è un elemento abilitante, ma non la soluzione del problema della partecipazione. Non è pertanto sufficiente aumentare la quantità e migliorare la qualità dell'informazione per favorire la partecipazione, ma è necessario puntare con politiche attive adeguate al coinvolgimento dei cittadini nel *policy making*. Le chiavi del successo nelle politiche per la partecipazione attraverso le NTIC sono quindi indicate in un'intensa azione di promozione e in forme competenti di moderazione del dialogo. *"Le barriere contro una più ampia partecipazione on line dei cittadini nei processi decisionali sono culturali, organizzative e istituzionali-normative, non tecnologiche. Superare queste sfide richiederà grandi sforzi per far crescere la consapevolezza e la dimestichezza dei governi e dei cittadini"* (OCSE, 2003). Le principali conclusioni dell'OCSE sono riconducibili a tre punti.

- Sono poche le esperienze dirette a rafforzare la partecipazione dei cittadini attraverso l'ICT che coprono tutto l'arco del ciclo di vita di una politica, dalla individuazione del problema su cui intervenire alla implementazione e valutazione della politica.
- La sperimentazione ormai interessa tutti i livelli di governo e numerosi ambiti di politiche, di volta in volta salienti; cambiano anche i gruppi target delle sperimentazioni: intere collettività di cittadini, i destinatari di specifiche politiche, specifici gruppi sociali; l'appartenenza territoriale - intesa come residenza - non



costituisce un criterio scontato.

- Le esperienze più riuscite si sono basate su: a) una forte integrazione fra metodi e strumenti on line e tradizionali, sia per quanto riguarda l'informazione, la promozione, il dialogo; b) uno sforzo intenso di promozione; c) le tecnologie più usate dai cittadini sono quelle più semplici (e-mail, e siti web); d) un ruolo molto importante è ricoperto da un'azione competente e costruttiva di moderazione.

Un percorso sostanzialmente analogo è quello svolto dalle Nazioni Unite. Nel rapporto *Benchmarking e-government: A global perspective. Assessing the Progress of the UN Members States* (2001), realizzato in collaborazione con l' American Society for public Administration, il tema della promozione della partecipazione dei cittadini attraverso le nuove tecnologie è inserito nel quadro delle politiche per la e-governance (attinente le relazioni tra cittadini, organizzazioni governative, personale politico ed amministrativo). In particolare secondo la definizione delle Nazioni Unite rientrano nel campo della e-governance le politiche a sostegno dell'innovazione dei processi democratici, della trasparenza e della partecipazione al *decision making* (è quest'ultimo specifico punto che viene associato al termine e-democracy).

Un importante e più recente studio *World Public Sector report 2003: e-government at the Crossroads* (UN, ottobre 2003), attribuisce una elevata priorità alle politiche per sostenere la e-participation, un ruolo attivo dei cittadini nei processi decisionali, a partire dal rafforzamento della sfera pubblica democratica, non solo attraverso una maggior trasparenza dell'informazione proveniente dalle istituzioni – un percorso essenziale e purtroppo meno battuto di quanto si ammetta -, ma anche e più specificatamente facendo emergere la capacità di proposta della società civile e dei singoli cittadini, favorendo quindi un dialogo reale, un confronto fra questi e le istituzioni democratiche.

#### **4. La dimensione europea delle politiche per la partecipazione dei cittadini attraverso le NTIC**

In Europa questo dibattito ha trovato nel *Libro Bianco sulla governance* (EC 2001) - che individua nel rafforzamento della partecipazione dei cittadini, anche attraverso forme di consultazione nel corso del processo di definizione delle politiche, uno dei pilastri fondamentali del modello europeo - un'importante dichiarazione di principi guida, stimolanti non soltanto a livello di rapporti fra Unione e Stati nazionali, ma anche, necessariamente, a livello di relazioni interne fra le istituzioni politiche di ciascun sistema nazionale.

Sul versante più specifico dell'uso delle NTIC per la promozione della partecipazione va ricordata l'iniziativa comunitaria Interactive Policy Making - IPM (3.04.01 C (2001) 1014), collegata all'azione *e-Commission, Reform White Paper-Action Plan*. IPM prevede lo sviluppo di forme di consultazione e di coinvolgimento dei cittadini alla vita delle istituzioni europee individuando due principali nuove modalità di utilizzo di Internet: la consultazione dei cittadini su specifiche *issues* e la raccolta di feedback spontanei dei cittadini.

Queste indicazioni, concretizzate attraverso il portale *Your voice*, si inseriscono in un più ampio contesto di misure che prevedono l'attivazione di canali di comunicazione fra cittadini e associazioni e organi consultivi della Commissione

Europea, l'attivazione di un sito specifico dedicato alle organizzazioni della società civile in Europa - queste due linee di intervento sono perseguite attraverso la base dati CONECCS - Consultazione Commissione europea e società civile - l'attivazione del portale e-vote.eu, per la promozione di sondaggi on line su tematiche di interesse europeo e, dal punto di vista metodologico più generale, la predisposizione di linee guida sui requisiti minimi dei processi di consultazione (11.12.2002, COM (2002) 704 def.), a sua volta esito di un processo di consultazione avviato sulla base del documento *Proposta di principi generali e requisiti minimi per la consultazione delle parti interessate ad opera della Commissione* (COM (2002) 277 def.).

Un'ulteriore recente iniziativa attivata a seguito della Conferenza Inter-governativa di Nizza del 2000, in vista della prossima in programma per il 2004, è il sito che promuove in dibattito sul Futuro dell'Europa, dove sono stati attivati forum di discussione, spazi di interazione fra politici e cittadini, studiosi, portavoce di associazioni.

Tuttavia nonostante gli sforzi delle istituzioni europee in questa direzione i risultati ottenuti appaiono ancora fortemente insoddisfacenti. Alcuni osservatori hanno in particolare sottolineato l'insuccesso sul versante del coinvolgimento dei singoli cittadini e delle organizzazioni più deboli, la cui partecipazione dovrebbe invece essere l'obiettivo prioritario di intervento per le politiche della partecipazione.

I principali limiti delle iniziative promosse a livello europeo sarebbero (Engström 2002):

- la partecipazione varia molto a seconda dell'iniziativa e della sua risonanza nell'opinione pubblica, non sempre correlata all'importanza delle *issues* in discussione;
- la discussione tende ad essere dominata da specialisti e persone molto qualificate; ciò sembra creare una ulteriore barriera all'ingresso e alla espressione di coloro che hanno una conoscenza meno specialistica dei processi al centro della discussione;
- il coinvolgimento dei *policy-makers* è generalmente basso, incoraggiando così a pensare che gli esiti della consultazione non siano presi in considerazione;
- la discussione tende anche ad essere dominata dai rappresentati delle imprese e dei gruppi economici, soprattutto in alcuni campi in cui il livello di conoscenze specialistiche e *technicalities* è più elevato (come nel caso delle tematiche relative alle telecomunicazioni);
- infine, spesso manca un nesso chiaro fra consultazione on line e coinvolgimento dei cittadini off line; è necessario invece sottolineare che la partecipazione on line è un complemento importante delle forme di partecipazione più consolidate o innovative off line e che, tanto quanto queste ultime, è finalizzata all'ottenimento di risultati pratici.

Negli ultimi due anni si è intensificato l'interesse per il livello locale delle politiche per la partecipazione in Europa, pur mancando ancora una specifica linea di *policy* comune. Il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha espresso una sua *Raccomandazione su la Partecipazione dei cittadini alla vita pubblica a livello locale* (Raccomandazione 19, 2001) preparata sulla base di uno studio svolto dal Comitato Direttivo sulla Democrazia locale e regionale (CDLR). Un quadro particolarmente interessante è fornito dal recente lavoro promosso dal Consiglio d'Europa sulla e-Governance (giugno 2002) che propone una serie di

raccomandazioni per le politiche di promozione della partecipazione dei cittadini. Nella cornice concettuale della e-governance le dimensioni di intervento più legate all' e-government vengono integrate con quelle della e-participation e della e-democracy. La e-governance è infatti definita come il processo attraverso cui si procede ad una più radicale integrazione delle aree funzionali e territoriali dell'amministrazione (avviata dalle politiche di e-government), non solo nella erogazione dei servizi, ma necessariamente nella loro progettazione, implementazione, monitoraggio, approfittando delle competenze e delle esperienze depositate presso i destinatari/cittadini e le loro forme organizzate (associazioni, terzo settore, rappresentanze di interessi, imprese), ai diversi livelli territoriali.

Il Consiglio d'Europa ha anche promosso la Conferenza internazionale (Fuerteventura, 12- 14 dicembre 2002) su *Sviluppo della cittadinanza democratica e di una leadership responsabile a livello locale*, in cui ha trovato ampio spazio il tema della e-democracy. In questa occasione sono stati individuati come obiettivi inseriti nell'agenda di discussione:

- il cambiamento dei modelli di comportamento del personale politico e amministrativo verso i cittadini, favorendo la massima trasparenza e la comunicazione tra cittadini e autorità locali;
- il rafforzamento della democrazia a livello sub- locale: democrazia di prossimità;
- la promozione di piattaforme e meccanismi innovativi per rafforzare la partecipazione delle donne, dei giovani;
- la promozione di forme di e-democracy a livello locale e di meccanismi innovativi per la partecipazione diretta dei cittadini ai processi decisionali locali
- la promozione della partecipazione dei cittadini e del dialogo interculturale nelle comunità multietniche.

##### *5. Orientamenti ed esperienze di alcuni paesi leaders.*

Nella analisi successiva qui proposta, concentrata sulle esperienze più significative di alcuni paesi del Nord Europa (Svezia, Finlandia, Danimarca, Olanda), di Canada, Australia e Nuova Zelanda, emergerà come la sperimentazione a livello locale, occupi una posizione di rilievo nella prospettiva sopra delineata, con un crescente coinvolgimento delle associazioni degli enti territoriali, che sembrano porsi in modo nuovo il problema di recuperare 'anche' per questa via il rapporto con il territorio e la società locale, ricostruendo una essenziale dimensione della loro funzione politico- istituzionale più specifica. Emergerà anche che nei paesi che hanno fatto più passi in avanti nell'uso delle NTIC per la partecipazione dei cittadini (paesi in cui il divario tecnologico è ridotto e l'uso più consolidato nel tempo) è stato in generale premiante un approccio legato più all'innovazione istituzionale e alla centralità delle *policies* in discussione, che alle politiche settoriali per l'e-government.

##### *Svezia*

Il caso svedese è particolarmente interessante per la forte enfasi sul carattere di riforma istituzionale della promozione della partecipazione dei cittadini, prevedendo anche l'uso diffuso delle nuove tecnologie. Le misure per l'e-democracy rientrano nell'attività del Ministero per la democrazia: il programma specifico *Time for Democracy* pubblicizza alcune buone pratiche di innovazione democratica, in cui l'uso delle nuove tecnologie ha svolto un ruolo importante e positivo.

L'approccio basato sull'innovazione locale, sostenuta da un'azione nazionale di orientamento e di individuazione di linee guida sembra aver prodotto risultati incoraggianti soprattutto grazie all'integrazione fra politiche di innovazione tecnologica e politiche di innovazione istituzionale, ma anche in una situazione di ampia diffusione dell'uso delle nuove tecnologie della comunicazione.

Il documento forse più rilevante sul tema della partecipazione on line è *E-democracy in practice. Swedish experiences of a new political tool* (2001), realizzato in collaborazione con l'associazione degli enti locali svedesi: proprio con riferimento alla dimensione locale, vi si sostiene la necessità di promuovere forme di autentica 'iniziativa civica', fornendo ai cittadini l'opportunità di influenzare efficacemente l'agenda politica. Le modalità della partecipazione individuate in *E-democracy in practice* sono particolarmente interessanti, perché vengono associate alle diverse fasi del ciclo di vita delle politiche e ad esempi di uso delle NTIC (influenzare la fase di stesura delle policies; essere informati adeguatamente sulle proposte risultanti; poter avere accesso alle sedi istituzionali delle decisioni; poter controllare il processo di implementazione delle policies). Anche alle politiche di informazione e accessibilità viene assegnata una rilevanza strategica, in quanto vanno ad incidere sui pre-requisiti della partecipazione dei cittadini, ma il terreno decisivo di intervento è individuato nelle forme della consultazione, del coinvolgimento e della partecipazione attiva/iniziativa dei cittadini.

#### *Finlandia*

La principale iniziativa governativa è il *New information technology and Citizen's possibilities to influence decision-making* (1999). L'iniziativa è fortemente sostenuta tanto a livello nazionale che locale. Una caratteristica del caso finlandese è la diffusione della possibilità per i cittadini di partecipare on line in forma anonima. Dal 1999 è stato introdotto l'obbligo di pubblicare ogni documento che riguardi un processo decisionale pubblico prima che questo venga concluso (*Act on the Openness of Government Activities*, che istituisce per esempio un registro on line per progetti di legge e studi preparatori.). La disponibilità della documentazione grigia, preparatoria ed intermedia per la definizione delle politiche costituisce infatti una questione decisiva, un aspetto che abilita i cittadini ad intervenire in maniera informata anche nel corso dei processi decisionali. Quella di Tampere (circa 15.000 abitanti), dove l'uso civico delle NTIC costituisce una parte rilevante del progetto di sviluppo locale, è forse una delle esperienze europee più citate come buona prassi di coinvolgimento dei cittadini in un ruolo attivo. Per favorire processi deliberativi, è stato sviluppato un sito avanzato articolato in tre sezioni: una dedicata ai quartieri; un forum di discussione sulle politiche locali; una sezione di informazione locale.

#### *Olanda*

Le politiche per la partecipazione, anche attraverso le NTIC, si inseriscono in un ampio percorso di innovazione istituzionale, che ha preso slancio con *Contract with the future. A vision for the electronic relationship between government and citizens* (2000), dove si fa riferimento esplicito al concetto di partecipazione attiva, intesa come iniziativa dei cittadini. Sono diffuse esperienze locali di consultazione su tematiche urbanistiche, di pianificazione territoriale e dei servizi sociali. Anche in questo contesto tende a prevalere la prassi dell'anonimato per i cittadini partecipanti. Il problema di favorire un ruolo attivo dei cittadini è già al centro del documento olandese *Electronic Civic Consultation* (1998) in cui si enfatizzano la

funzione della discussione pubblica e il carattere processuale della partecipazione dei cittadini, piuttosto che la rilevazione quantitativa delle preferenze scollegata da adeguati ed estesi interventi per favorire la discussione pubblica. Un'ulteriore iniziativa è costituita dal varo dell'osservatorio XPIN sulle iniziative per favorire la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali attraverso le NTIC.

### *Canada*

La consultazione dei cittadini è una delle priorità centrali del governo canadese, che tra i primi si è posto l'obiettivo di elaborare linee guida per la consultazione on line dei cittadini (*Guide for Online Consultation and Engagement*, attualmente in fase di revisione). Le esperienze di consultazione on line a livello nazionale su politiche ambientali, educative, di genere, sono piuttosto diffuse. Come in altri paesi leader in questo settore, il tema delle consultazioni elettroniche tende ad essere affrontato in modo integrato con quello più generale della consultazione dei cittadini. Decisamente incentrato sulla dimensione della partecipazione della vita istituzionale è il documento *Finding our Digital Voice: Governing in the Information Age*, prodotto da Crossing Boundaries, una iniziativa promossa dal governo federale, avviata nel 1997 ed attuata attraverso il Centre for Collaborative Government. Il rapporto finale (aprile 2003) propone una visione del governo ridisegnata dal paradigma della rete organizzativa e tecnologica, definendo le traiettorie di una riforma complessiva di ampio respiro, al cui centro viene posta la relazione cooperativa fra cittadini e istituzioni.

Nel più ampio quadro dell'Agenda *Connecting Canadians*, il governo federale ha promosso anche una politica specifica *Smart Communities* per la promozione di servizi innovativi nel campo dell'e- government e della e- democracy locale, orientati a migliorare il livello dei servizi locali e la qualità della vita.

### *Australia e Nuova Zelanda*

Australia e Nuova Zelanda sono tra i paesi all'avanguardia nel campo della promozione della partecipazione, con un'estesa iniziativa a tutti i livelli di governo.

In Australia è stata recentemente pubblicata una guida per i processi di consultazione a cura della Citizens and Civics Unit (Department of the Premier and Cabinet - *Consulting Citizens: Planning for success* (giugno 2003). Anche in questo caso viene posto l'accento da un lato sulla trasformazione culturale ed organizzativa che i processi di consultazione autentica dei cittadini comportano, dall'altro sulla dimensione processuale della partecipazione. Vengono distinti cinque tipi di iniziative pubbliche per la partecipazione dei cittadini, con grado crescente di complessità: informazione ed educazione, raccolta delle informazioni, consultazione, coinvolgimento, partenariato, che si incrociano con tre diversi livelli di influenza dei cittadini nei processi decisionali (basso, se ci si limita alle attività di informazione; intermedio, se si svolgono attività di consultazione promosse dalle istituzioni; elevato, se si attivano strumenti specifici per valorizzare la progettualità dei cittadini), collegati alle diverse metodologie, on line ed off line, per entrare in relazione con i cittadini. Il NOIE, National Office for Information Economy australiano, ha una specifica ed ampia sezione dedicata alla Policy Consultation e concentrata sul tema della partecipazione dei cittadini ai processi decisionali nella società dell'informazione *Engaging citizens in government policy and decision making*.

Tra gli aspetti più interessanti dell'impostazione esplicitamente perseguita

nell'esperienza australiana e neo-zelandese c'è l'obiettivo di valorizzare i 'saperi locali', attraverso servizi specifici tesi a costituire comunità di pratiche e comunità di apprendimento con il supporto degli strumenti digitali.

## *6. L'avvio di una politica per l'e-democracy in Italia.*

In Italia, nel quadro dell'attuazione della seconda fase del Piano nazionale per l'e-government, è stata appena varata una politica nazionale a sostegno di iniziative locali di e-democracy, co-finanziate attraverso un avviso nazionale. Questa politica si va ad inserire in un quadro complessivo caratterizzato da una debole diffusione di iniziative pubbliche di telematica civica per promuovere il rafforzamento della partecipazione dei cittadini alle vite delle istituzioni locali nella dimensione più squisitamente politica del rapporto fra governati e governanti. Fatte salve pochissime eccezioni, non prive di limiti, le amministrazioni locali hanno assunto altre priorità nello sviluppo dei servizi digitali verso i cittadini.

Questo processo è avvenuto parallelamente e praticamente senza comunicazione 'fra settori' della amministrazione locale, mentre sul territorio emergevano nuove forme di partecipazione dei cittadini, in forma individuale e associata, di dialogo con le istituzioni, di sperimentazione di percorsi innovativi di definizione delle politiche locali (dalla concertazione delle politiche dello sviluppo locale, alle Agende 21, dalla progettazione partecipata, al bilancio partecipativo, dal contratto di fiume, il contratto di quartiere, etc.). I due filoni di sperimentazione e di iniziativa verso i cittadini sembrano aver risentito della divisione e specializzazione settoriale delle strutture responsabili delle diverse politiche, oltre che di frizioni e conflitti più tipicamente legati alla logica organizzativa corrente.

La linea politica avviata dal governo italiano - a giudicare dal testo dell'avviso e dai documenti preparatori (costituiti da un vademecum rivolto agli enti locali ed un rapporto di ricerca) - sembra poter raccogliere questa contraddizione/sfida in almeno due direzioni.

Da un lato indirizza gli enti locali verso progetti che facciano tesoro delle esperienze locali pregresse di partecipazione, che valorizzino il ruolo dell'iniziativa dei cittadini, che potenzino le opportunità di partecipazione individuale, dei gruppi informali e delle associazioni, venendo incontro alle trasformazioni emergenti delle forme della partecipazione. Dall'altro pone molte enfasi sulla necessità di mantenere la coerenza fra le esperienze di partecipazione on line e i processi attivi sul territorio e nelle sedi istituzionali, chiedendo agli attori pubblici di raccordare in modo chiaro iter istituzionale e processo partecipativo, e indica nella integrazione di diverse competenze - relative non più solo a skills digitali e comunicazionali, ma anche a metodologie della mediazione, dell'ascolto e del dialogo, e ai contenuti specifici dei processi decisionali in discussione - il percorso fondamentale per affrontare le sfide culturale ed organizzative (politiche quindi) poste dalle nuove forme di partecipazione.

Un ulteriore punto qualificante dell'impostazione proposta dall'iniziativa italiana potrebbe essere fornito dalla traduzione operativa, nei progetti selezionati, delle indicazioni relative al modello di partecipazione promosso, teso a valorizzare la dimensione processuale, discorsiva, inclusiva della partecipazione ai processi decisionali. Si tratta in effetti di un'impostazione coerente con quanto emerso nelle

analisi più attente al ruolo attivo dei cittadini nei processi decisionali, affermatesi a livello di istituzioni internazionali e seguite, come si è visto, dai paesi dove maggiormente è sviluppata l'attenzione verso questa dimensione specifica dell'e-democracy. In questa prospettiva per esempio, che cerca di collegare la partecipazione dei cittadini al ciclo di vita delle politiche (prevedendo il coinvolgimento dei cittadini fin dalla fase della definizione dei problemi da affrontare, per arrivare alla fase della valutazione delle policies adottate) sembra anche scoraggiata una concezione riduttiva della partecipazione dei cittadini, limitata alla loro sporadica/estemporanea consultazione attraverso tecniche quantitative (per quanto accurate), sganciate da adeguati percorsi di diffusione dell'informazione relativa e di discussione pubblica.

Le premesse di questa iniziativa di policy nazionale a favore della partecipazione dei cittadini a livello locale sembrano quindi interessanti, soprattutto sul piano delle indicazioni generali adottate. Ci sono però anche elementi critici che non possono essere sottovalutati: le risorse previste sono esigue (così come per tutti gli interventi del piano nazionale di e-government); i termini di apertura dell'avviso coincidono con quelli di una scadenza elettorale amministrativa che coinvolge moltissimi enti locali, in tutto il paese; ancora, è mancata una ricognizione di tipo giuridico sugli istituti di partecipazione locale attivi nei diversi territori e alle diverse scale di governo; infine, la campagna di informazione e di promozione dell'avviso è prevalentemente affidata ai canali informativi ed amministrativi settoriali, centrati sulle NTIC, portando di nuovo in primo piano gli aspetti più strettamente tecnologici dell'iniziativa. Nelle attuali condizioni questa linea di *policy* sembra quindi aver trovato un suo spazio dentro l'alveo se vogliamo (e purtroppo) marginale e specifico delle politiche di innovazione tecnologica.

Va infine considerato che il clima politico del paese, particolarmente aspro proprio sui temi della comunicazione e del pluralismo informativo, potrebbe indebolire la credibilità dell'iniziativa del Ministero dell'Innovazione Tecnologica (MIT) su questo versante, così come sembra aver scoraggiato alcuni degli interlocutori più innovativi sul versante della sperimentazione di nuovi modelli di partecipazione a livello locale dal partecipare alla ricerca preparatoria promossa dallo stesso MIT.

La fase di attuazione si presenta quindi con elementi di fragilità non trascurabili.

C'e' da auspicare che quelle reti di esperienze di politiche locali che, estesesi e rafforzatesi negli ultimi anni, hanno fatto della partecipazione dei cittadini e delle associazioni un loro elemento qualificante del loro lavoro sul territorio, adottino un approccio più maturo al potenziale di innovazione delle NTIC, ben oltre il livello della comunicazione istituzionale, raccogliendo al meglio l'opportunità comunque rappresentata da questa iniziativa governativa.

### **Riferimenti bibliografici**

Bolognini M. (2001) *Democrazia elettronica*, Roma, Carocci

Clift S. (2002), *Online Consultations and Events. Top Ten Tips for Government and Civic Hosts*  
[www.publicus.net/articles/consult.html](http://www.publicus.net/articles/consult.html)

Creative Research (2002), *e-Democracy. Report of Research Findings*, London  
[http://www.edemocracy.gov.uk/downloads/Useful\\_Pointers.pdf](http://www.edemocracy.gov.uk/downloads/Useful_Pointers.pdf)

Department of the Premier and Cabinet - Citizens and Civics Unit - Government of Western Australia (2003), *Consulting Citizens: planning for success*

[http://www.ccu.dpc.wa.gov.au/docs/ccu\\_plan\\_success.pdf](http://www.ccu.dpc.wa.gov.au/docs/ccu_plan_success.pdf)

Dialogic/ZenC/Argitek (2002) *ICT in the Public Sector. International Benchmark 2002*

Ducht Ministry of the interior and Kingdom Relations (1998), *Electronic Civic Consultation* <http://www.bf.rmit.edu.au/kgeiselhart/assets/images/elcivco.pdf>

Engström M. (2002) *Rebooting Europe. Digital Deliberation and European Democracy* [www.network-europe.net](http://www.network-europe.net)

Hansard Society (2001), *Bowling Together. Online Public Engagement in Policy Deliberation* <http://bowlingtogether.net/>

IPPR (2002) *e-Participation in local government*, London, Institute for Public Policy Research [www.ippr.org.uk/research/files/team34/project80/eparticipation.pdf](http://www.ippr.org.uk/research/files/team34/project80/eparticipation.pdf)

Ministry of the Interior and Kingdom Relations, and GOL-Government On line International Network (2001), *Online Consultations in GOL Countries* <http://www.governments-online.org/documents/e-consultation.pdf>

OCSE (2001), *Citizens As Partners. Information, Consultation and Public Participation in Policy Making* <http://www1.oecd.org/publications/e-book/4201131e.pdf>

OCSE (2003) *Policy Brief: Engaging Citizens Online for Better Policy-making* <http://www.oecd.org/dataoecd/62/23/2501856.pdf>

Pew Internet & America Life Project (april 2002) *The rise of the e-Citizen*, Washington DC, Pew Internet & America Life Project <http://www.pewinternet.org/reports/toc.asp?Report=57>

Swedish Association of Local Authorities and Swedish Federation of County Councils and Regions Joint Department of Democracy and Self-government (2001) *E-democracy in practice. Swedish experiences of a new political tool* <http://www.svekom.se/skvad/E-democracy-en.pdf>

Taylor Nelson - Sofres (2002), *Government Online. An international perspective. Annual Global Report* [http://www.sofres.com/etudes/pol/091101\\_egouv\\_uk.pdf](http://www.sofres.com/etudes/pol/091101_egouv_uk.pdf)

Tsagarousianou R. et alii (1998) *Cyberdemocracy*, London, Routledge

UNDP (2001), *Rapporto sullo sviluppo umano. Come usare le nuove tecnologie*, Torino, Ronsenberg & Sellier <http://hdr.undp.org/reports/global/2001/en/>

United Nations (2001) *Benchmarking e-government: A global perspective. Assessing the Progress of the UN Members States*, Division for Public Economics and Public Administration, DPEPA <http://www.unpan.org/egovernment2.asp>

United Nations (2003) *World Public Sector report 2003: e-government at the Crossroads*, October <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>