amministrativamente
Numero 2 – Febbraio 2010

La comunicazione pubblica come strumento di inclusione sociale[1]

di MASSIMO PELLINGRA CONTINO[2]

SOMMARIO: 1. Introduzione 2. La rilevanza dell'URP nella sinergia cittadini – Pubblica Amministrazione: il cammino evolutivo della comunicazione *on line* 3. La Comunicazione politica: profili generali. 4. La digitalizzazione delle tecnologie nel processo comunicativo. 5. La comunicazione tra localizzazione e mondializzazione: l'abbattimento dei perimetri concettuali 6. Il valore della comunicazione sociale tra salvaguardia dei diritti culturali, incentivo alla globalizzazione e difesa della democrazia 7. Il valore della comunicazione sociale tra salvaguardia dei diritti culturali, incentivo alla globalizzazione e difesa della democrazia 8. I principi della democrazia cosmopolitica nell'accezione politico-sociologica.

Abstract

L'articolo si propone di esaminare l'istituto della comunicazione istituzionale come dato fenomenico, colto nella sua dimensione non soltanto giuridica ma anche sociologica. L'iter evolutivo della comunicazione istituzionale si è accompagnato allo sviluppo delle tecnologie, della rete telematica, in una parola alla crescita esponenziale del progresso (*e-democracy, e-government*); in tal senso la comunicazione ha il ruolo di abbattere i particolarismi, i perimetri concettuali. Comunicare significa non soltanto trasmettere un messaggio ma si traduce nel rispetto dei principii nazionali, ergendosi a tutela dei diritti del cittadino, della salvaguardia dei diritti dell'individuo, nel pieno rispetto dei *dicta* della globalizzazione e della democrazia tra i popoli. Oggi, i moderni sviluppi della comunicazione istituzionale on-line o telematica, presuppongono una forma di comunicazione esterna indirizzata a gestire, sviluppare e migliorare la relazione delle istituzioni con i cittadini/utenti, mediante modalità di interazione, opportunità di partecipazione e di accesso proprie dei processi di comunicazione. Principalmente, è fondamentale comunicare bene, cioè informare in modo corretto i cittadini dei servizi erogati, promuovere e far conoscere l'ente ed i servizi offerti, facilitare l'accesso ai servizi, aprire nuovi spazi di partecipazione, aumentare la trasparenza amministrativa,

[1] Articolo riveduto e revisionato rispetto alla già sua prima pubblicazione avvenuta su NORMA DBI ON LINE il 27 novembre 2009.

[2] Dottore di ricerca in diritto dell'economia, dei trasporti e dell'ambiente. Docente di sociologia dei processi comunicativi e culturali.

promuovere processi di semplificazione amministrativa. Inoltre, è opportuno attivare nuovi canali per il controllo della qualità dei servizi e la rilevazione della *customer satisfaction* , consentire una riduzione dei costi, dei tempi sia per l'ente che per il cittadino, aprire l'accesso in senso globale alle informazioni ed ai servizi, nell'ottica dello sviluppo di uno sportello unico,che risponda cioè ai principi della polifunzionalità e della virtualità.
La comunicazione istituzionale *on-line* rappresenta senza dubbio uno strumento strategico per il miglioramento delle relazioni delle amministrazioni con i cittadini; in forza delle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, low cost, ed interattività, la comunicazione consente non soltanto un dialogo interistituzionale ma anche una relazione tra istituzioni e cittadini in modo da rilevare facilmente i loro bisogni ed il gradimento dei servizi e delle informazioni diffuse, affiancandosi alle modalità più tradizionali di informazione e di erogazione dei servizi.

1. *Introduzione*.
L'espressione comunicazione istituzionale rimanda ad una forma di comunicazione[3] connessa all'esigenza di creare un rapporto più diretto tra le istituzioni e i cittadini.
Le qualità principali di esse sono la chiarezza, la facilità di accesso all'informazione, l'esaustività. Lo sviluppo della comunicazione pubblica è oggetto dell'annuale Salone Europeo della Comunicazione Pubblica, dei Servizi al Cittadino e alle Imprese, COM-PA, che si è tenuto – come ogni anno – il 5 novembre scorso a Milano; è proprio qui attraverso meeting e conferenze che si discutono le nuove prospettive, le nuove modalità, i nuovi strumenti per comunicare, coinvolgere in modo sempre più attivo il cittadino, migliorare i rapporti con la P. A.[4].
La finalità di una redazione chiara, corretta e soprattutto armonizzata di atti legislativi e altri documenti ufficiali è perseguita anche dalla c.d. Rete di eccellenza dell'italiano istituzionale, istituita nel 2005 su iniziativa dei traduttori della Commissione europea.
Oggi la multimedialità è compresenza e interazione di più mezzi di comunicazione in uno stesso supporto o contesto informativo. Si parla di contenuti multimediali, specie in ambito informatico, allorché per trasmettere un'informazione riguardo a qualcosa ci si avvale di molti media, cioè mezzi di comunicazione di massa diversi, immagini in movimento (video), immagini statiche (fotografie), musica e testo.

[3] P. BOCCIA, *Comunicazione e mass media*, Zanichelli, Bologna 1999, pag. 20 ss.
[4] P. BOCCIA, C. Izzo, *Tecniche di comunicazione e relazioni pubbliche*, SimoneScuola, Napoli 2006.

Ad esempio, un'enciclopedia multimediale come “Wikipedia”[5], a differenza di una normale enciclopedia cartacea, permette di associare ad ogni voce non solo la sua spiegazione testuale, ma anche fotografie, disegni esplicativi, filmati, suoni, commenti audio ecc.

E’ ovvio che la multimedialità[6] è stata oggetto sin dalla fine degli anni ottanta di un vivace dibattito che ne ha tratteggiato i contorni, sociali, culturali, politico-istituzionali. Lo stesso termine *multimedialità o multimediale*, dal latino *medium* cioè "mezzo", mezzo di comunicazione si può, seppur non esaustivamente tradurre nell’espressione "con molti mezzi".

Oggi, i moderni sviluppi della comunicazione istituzionale on-line o telematica, presuppongono una forma di comunicazione esterna indirizzata a gestire, sviluppare e migliorare la relazione delle istituzioni con i cittadini/utenti, mediante modalità di interazione, opportunità di partecipazione e di accesso proprie dei processi di comunicazione tipici della rete telematica.

Innumerevoli sono gli obiettivi, le finalità, i traguardi che sono stati raggiunti in materia .Principalmente, è fondamentale comunicare bene, cioè informare in modo corretto i cittadini dei servizi erogati, promuovere e far conoscere l’ente ed i servizi offerti, facilitare l’accesso ai servizi, aprire nuovi spazi di partecipazione, aumentare la trasparenza amministrativa, promuovere processi di semplificazione amministrativa. Inoltre, è opportuno attivare nuovi canali per il controllo della qualità dei servizi e la riduzione dei costi, dei tempi sia per l’ente che per il cittadino, aprire l’accesso in senso globale alle informazioni ed ai servizi, nell’ottica dello sviluppo di uno sportello unico,che risponda cioè ai principi della polifunzionalità e della virtualità.

La rilevazione della *customer satisfaction* consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare sia le politiche pubbliche sia il sistema di erogazione dei servizi. Occorre, quindi, che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici

La recente direttiva del 2004 emanata dal Ministero della Funzione Pubblica non si limita però a fornire semplici principi generali. Nel documento si elenca infatti una serie di indicazioni cui fare riferimento per la realizzazione di indagini, studi e valutazioni.

---

[5] www.wikipedia.it.

[6] P. BOCCIA, *Linguaggi e multimedialità*, Simone Scuola, Napoli 2004.

Tra queste anche una serie di precisazioni su cosa non è *customer satisfaction*.
Un'attività che, specifica il testo, non può essere confusa né con i sondaggi di opinione, né con la semplice distribuzione di questionari di gradimento non supportati da una metodologia adeguata. Nella direttiva si individuano 4 fasi del processo di rilevazione, a cominciare dalla sua preparazione, che consiste nella definizione dell'ambito e dell'obiettivo di indagine e nella scelta delle risorse a cui affidarsi. Segue la raccolta dei dati, a sua volta articolata in una fase preliminare di definizione degli aspetti su cui concentrarsi (attraverso interviste, focus group ecc.), nella successiva preparazione degli strumenti di rilevazione e delle metodologie di ricerca, e infine nella somministrazione di questi ultimi agli utenti. Le ultime due fasi sono quelle dell'elaborazione e dell'interpretazione dei dati, da cui dovrebbero scaturire i punti di forza e le aree di debolezza del servizio, e la presentazione e successiva utilizzazione dei risultati per la definizione di piani di miglioramento e azioni correttive. Non mancano infine i riferimenti all'importanza delle attività di comunicazione pubblica nella promozione della *customer satisfaction*. Innanzitutto si fa riferimento alle funzioni e ai compiti degli URP, chiamati nella legge 150/2009 alla gestione delle pratiche di ascolto dei cittadini e di verifica periodica della qualità dei servizi. E, più in generale, si raccomanda anche di curare la comunicazione interna - necessaria per motivare e coinvolgere adeguatamente il personale coinvolto - e quella esterna, per favorire la partecipazione dei cittadini alle indagini e rafforzare la credibilità e l'affidabilità delle amministrazioni. Si tratta di motivi ampiamente validi per programmare la comunicazione fin dall'inizio, raccomanda la direttiva, evitando di ricorrere a semplici iniziative marginali, e coinvolgendo direttamente i vertici amministrativi.
La continuità è naturalmente considerata essenziale anche per le stesse attività di *customer* . "*Le rilevazioni non possono costituire fatti meramente episodici*", si legge nel documento, perché "*è la continuità nel tempo che consente di capire l'evoluzione dei bisogni e delle attese dei cittadini e di monitorare la capacità dell'amministrazione di adeguarsi ai cambiamenti e di adeguare i propri standard di attività*". Sarebbe quindi ideale che le rilevazioni fossero ripetute ogni quattro o cinque anni e in occasione di grandi cambiamenti normativi, organizzativi o tecnologici. E che, nel caso di indagini più agili e meno costose, la frequenza fosse ancora più alta, e possibilmente annuale.
La comunicazione istituzionale *on-line* rappresenta senza dubbio uno strumento strategico per il miglioramento delle relazioni delle amministrazioni con i cittadini; in forza delle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, *low cost*, ed interattività, la comunicazione consente non soltanto un dialogo interistituzionale ma anche una relazione tra istituzioni e cittadini in modo da rilevare facilmente i loro

bisogni ed il gradimento dei servizi e delle informazioni diffuse, affiancandosi alle modalità più tradizionali di informazione e di erogazione dei servizi.
In quest'ottica i siti web, nell'ambito istituzionale, si sono evoluti nei portali pubblici ovvero in sportelli virtuali, e si sono sviluppate nuove forme di inclusione dei cittadini e di *e-democracy* grazie allo sviluppo del web 2.0 e di altri strumenti all'avanguardia, resi disponibili dall'innovazione tecnologica e dall'evoluzione della rete.
E' bene rammentare, a tal proposito, che si riconoscono quattro diversi livelli di interazione dei servizi *on line* , che tengono conto del grado di diffusione, di facilità di accesso, di trasparenza, di interattività e completezza del servizio erogato.
L'efficacia della comunicazione istituzionale *on-line* deve rispettare alcune caratteristiche, tra cui l'accessibilità, intendendosi per quest'ultima la garanzia del diritto di accesso dell'utente ai contenuti del sito, che quindi devono essere comprensibili, di pronta reperibilità e di facile fruibilità.

2. *La rilevanza dell'URP nella sinergia cittadini – Pubblica Amministrazione: il cammino evolutivo della comunicazione* on line.
Un ruolo di estrema rilevanza nello sviluppo e nella gestione della comunicazione on-line è svolto dagli Uffici per le relazioni con il pubblico[7]: la legge n. 150 del 2000, recante disciplina delle attività di comunicazione ed informazione delle PPAA, ha individuato nell'URP la struttura competente nella gestione e nello sviluppo della comunicazione on-line, anche attraverso alcuni specifici strumenti come per esempio le reti civiche[8].
A questo proposito, nel laboratorio promosso nell'ambito del progetto "URPdegliURP"[9] nel 2003, sono state fissate le priorità dell'URP *on-line* che possono costituire una guida per la gestione efficace del canale web in un'ottica di coordinamento tra le modalità tradizionali di erogazione dei servizi e quelle in rete.
Lungo questa linea di indirizzo si colloca la crescente offerta di servizi in rete di natura transnazionale da parte della PA locale, migliorata sia dal punto di vista della quantità (con la presentazione di nuovi servizi, quali il cassetto fiscale, atti immobiliari, sperimentazione domande di pensione, ecc.), sia da quello delle tecnologie che sono state oggetto di studio e che sono state pertanto usate.

---

[7] F. AMORETTI, R. SERPIERI, *La traslazione multimediale nella comunicazione istituzionale, l'Urp di Napoli,* in "Amministrare. L'amministrazione colloquiale", 3,1997, pp. 420 ss. ; G. ARENA, *Comunicare per co-amministrare,* in "Amministrare. L'amministrazione colloquiale", 3, 1997, pp. 435 ss.
[8] G. BECHELLONI, *Dall'utenza alla clientela, verso una cultura del servizio,* in L. SOLITO, *L'Italia allo sportello. Alla ricerca di una cultura del servizio,* Fondazione Adriano Olivetti, 1991, *passim;* S. SEPE, *L'amministrazione tra storia e riforme*, in " *Queste istituzioni*", 101/102, 1991, pp. 3 ss.
[9] www.urp.it.

La comunicazione istituzionale on-line ha certamente subito un'accelerazione nel suo sviluppo e un importante avanzamento quantitativo nonché qualitativo, attraverso i Piani di Azione eEurope**,** predisposti dalla Commissione Europea, che hanno messo in luce obiettivi e priorità per il miglioramento dell'efficienza, della qualità ed accessibilità dei servizi erogati *on-line* delle PPAA.

Tali indicazioni sono state recepite dalle politiche del Governo italiano con la proposta di una serie integrata di interventi per il rafforzamento del legame tra la PA ed il Web, soprattutto a livello di offerta dei servizi in rete di natura . Il piano di azione eEurope 2005, aveva, ad esempio, come obiettivo l'estensione della connettività in rete, l'aumento di efficienza del sistema produttivo e il miglioramento della qualità e dell'accessibilità on-line per tutti i cittadini e le imprese.

In quest'ottica si sono indirizzate le iniziali politiche del Governo, le cui finalità miravano a rendere disponibili on-line tutti i servizi, definiti "prioritari", e a garantire l'accesso on-line ad almeno due terzi degli uffici della Pubblica Amministrazione. A livello nazionale, il piano di sviluppo per l'e-government[10] dell'UE ha cercato di dare una spinta decisiva per la diffusione in tutte le pubbliche amministrazioni degli strumenti telematici, in modo da garantire ai cittadini servizi migliori.

Per quanto riguarda, in maniera più specifica, la PA locale, si evidenzia come "focus" delle strategie regionali l'emanazione di appositi piani d'azione territoriali per lo sviluppo della Società dell'Informazione, con l'obiettivo di realizzare un insieme organico di "interventi destinati a valorizzare la comunità locale, non solo in termini di sviluppo economico e delle attività produttive della regione, ma anche di sviluppo sociale e dei relativi servizi alla persona".

Per rafforzare ulteriormente questo disegno sono stati istituiti i Centri Regionali di Competenza per *l'e-government* e la Società dell'Informazione: si tratta di strutture composte da operatori dei diversi livelli del governo regionale e locale, che hanno la finalità di affiancare e facilitare l'azione delle autonomie locali nell'innovazione dei servizi e nello sviluppo dei piani e dei progetti di *e-goverment* e della Società dell'Informazione.

Nel periodo 2001-2004[11] si è conclusa la prima fase di digitalizzazione della pubblica amministrazione con l'introduzione di tutti gli strumenti tecnologici previsti per la valorizzazione e la validazione giuridica della comunicazione elettronica (la firma digitale, la posta elettronica certificata, il protocollo informatico, la carta d'identità

---

[10] Commissione delle Comunità Europee, *Il ruolo dell'e-government per il futuro dell'Europa",* in *COM* (2003), p. 567 ss.

[11] Cfr. Ministero per le Innovazioni e le tecnologie, *Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale: e-democracy,* Dipartimento per la Funzione Pubblica e Formez, 2004.

elettronica).
Ad oggi, è in atto la seconda fase di digitalizzazione rivolta alla piena valorizzazione degli investimenti già realizzati, alla realizzazione del sistema nel suo complesso, all'interoperabilità tra le amministrazioni, alla effettiva ed ampia transizione verso modalità di erogazione dei servizi *on-line* e al raccordo pieno tra digitalizzazione, organizzazione, processi e servizi al pubblico[12].
Gli obiettivi a cui tendono tutte le azioni e i progetti previsti dal piano di digitalizzazione della pubblica amministrazione sono il miglioramento sia dell'efficienza sia della trasparenza amministrativa.

3. *La Comunicazione politica: profili generali*.
Nell'ambito della più ampia nozione di "comunicazione pubblica" è necessario porre la dovuta attenzione sulla c.d. "comunicazione politica", direttamente dipendente dalle altalenanze teoriche e valoriali dell'assetto politico-istituzionale degli ultimi anni. Eterogenei sono i moderni sviluppi del tutto inediti nei rapporti tra sistemi comunicativi e sistemi politici che stanno caratterizzando la vita delle democrazie, sia affermate sia in via di sviluppo, che proprio nei media – nuovi e tradizionali – trovano un fattore di consolidamento.
Anche in Italia, dunque, l'attribuzione e il riconoscimento agli apparati della comunicazione – ora soprattutto telematica – di funzioni cruciali nei diversi processi politici ed ambiti di attività istituzionali, ha ampliato lo spettro delle indagini empiriche, approfondito la riflessione teorica e l'elaborazione concettuale.
Scopo primario è oggi affrontare in modo costruttivo le problematiche della comunicazione politica e delle sue articolazioni: dalle relazioni fra leader, pubblico e media alla blogosfera, dall'*e-democracy* e la *media diplomacy* al *campaigning* elettorale e non. Risultati favorevoli in tal senso si possono ottenere migliorando il confronto tra gli studiosi, organizzando seminari tematici, ampliando e consolidando i networks scientifici ed accademici.
Dal punto di vista sociologico, oltre che squisitamente politico-istituzionale oggi discutere di comunicazione pubblica e di rapporti tra cittadini e P. A. significa favorire ed incrementare l'approccio con associazioni internazionali quali l'International Association for Media and Communication Research (IAMCR) e la European Communication Research and Education Association (ECREA). In tal modo, è possibile correttamente impostare il rapporto fra media e politica internazionale,

[12] G. ARENA, *Introduzione all'amministrazione condivisa,* in *Studi parlamentari e di politica costituzionale,* 117-118, 1997, pp. 30 ss.; G. BARBIERI, V. LO MORO, *Utenti e Pubblica Amministrazione,* Il Mulino, Bologna, 1996, pp. 30 ss.

risolvere i conflitti e favorire i processi di riconciliazione geopolitica e di *decision - making* internazionale, anche oltre che a livello transnazionale.

A parere di chi scrive, una corretta analisi della comunicazione pubblica non può prescindere dal relazionarsi con processi che sono determinanti nella stessa innovazione delle istituzioni[13]. Soltanto così, è possibile ottenere la riqualificazione della sfera pubblica, la valorizzazione del senso civico, la riforma della P.A., la diffusione dei mezzi di comunicazione di massa.

Il presente studio si propone di rispondere ad alcuni interrogativi la cui rilevanza crescente si è avvicendata negli ultimi anni. In primis quali sono i valori, i contenuti, le strutture ontologiche che potrebbero giocare il ruolo di leader nell'ambito degli spazi di comunicazione pubblica? Ed ancora, quali sono le probabili implicazioni che ciò può produrre nel problematico processo di innovazione amministrativa[14]?

La moderna accezione di comunicazione pubblica e la sua applicazione nell'ambito della P.A. sono notevolmente influenzate dall'impatto delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione sui processi politici interni al nostro paese ed internazionali, dal ruolo dei media nei processi informativi e decisionali delle istituzioni internazionali – forum, dibattiti, consultazioni on line - nonché nella trasformazione dei processi di politica internazionale e diplomazia nella sfera delle reti telematiche[15].

Negli ultimi anni sono avvenute notevoli trasformazioni della *governance* globale della comunicazione nella dimensione europea. Ciò si riflette sui movimenti politico-sociali, sulle forme di adattamento dei sistemi politici alla "mediatizzazione", approfondendo le peculiarità del caso italiano anche in una prospettiva comparata.

Si pensi alla personalizzazione della leadership[16] ed alle trasformazioni della politica**:** si tratta di esplorare meglio a quali condizioni – e con quali conseguenze – tali

---

[13] F. AMORETTI, *La comunicazione politica,,* La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1997, p. 20 ss.

[14] F. ARCURI, C. CIACIA, *Prospettive di rinnovamento per la pubblica amministrazione. Alcune piccole provocazioni,* in F. P. ARCURI, C. CIACIA, M. LA ROSA, *Pubblica Amministrazione e cambiamento organizzativo. La danza degli elefanti,* Angeli , Milano, 1994, pp. 9 ss.; G. ARENA, *Proposte per una riforma dell'amministrazione,* in "*Politica del diritto*", 3, 1993, pp. 493 ss.

[15] P. LEVY, *L'intelligenza collettiva. Per un'antropologia del cyberspazio*, Feltrinelli, Milano, 1998; più recentemente, vedi V. RIZZO, A. BORDI, *La comunicazione istituzionale sul web. Alla ricerca del sito perfetto*, Il sole 24 ore 2009; M. MONTEMAGNO, M. RUGGERI, *Alla conquista del web*, Mursia Editore 2009; A. LOVARI, M. MASINI , *Comunicazione pubblica 2.0. Tecnologie, linguaggi, formati* Franco Angeli 2009.

[16] G. LEONE, *Risorse Umane e Direzione del Personale,* ed. Dario Flaccovio, 1998 cap. 3 – 5 ; cfr. O. F. Kernberg, *Le relazioni nei gruppi, Ideologia, conflitto e leadership,* parte II, cap. IX, p. 153-169, secondo cui "*il potere connesso alla leadership nell'istituzione non è stabile. Esso può aumentare o diminuire sulla base delle fluttuazioni che riguardano la delega dell'autorità attribuita dall'esterno al vertice istituzionale; l'adeguatezza o la non adeguatezza al compito della struttura istituzionale ,l'autorità delegata ai leader*

processi, favoriti dallo sviluppo del moderno sistema[17] dei media, tendano, da un lato, a far emergere eterogenei modelli di presidenzializzazione e, dall'altro, a rendere più difficile l'espressione di decisioni politiche condivise. Dallo studio dei diversi modelli di *leadership* e di relazione con il sistema dei media è facile accorgersi dei continui mutamenti sistemici in atto nelle democrazie mediatizzate.

Una particolare attenzione, a tal proposito, deve essere riservata alla riflessione teorica e alle indagini empiriche sui processi d'interazione competitiva che caratterizzano le tematiche al centro dell'attenzione pubblica e la scelta delle tematiche che devono essere affrontate nell'ambito dei meccanismi decisionali[18]. L'accezione dell'analisi comparata permette di visualizzare al meglio i mutamenti scaturenti dalla crescente influenza di interessi organizzati che operano ormai a livello transnazionale nonché dallo stesso potere normativo della comunità europea e dal moltiplicarsi dei terreni culturali di analisi a livello locale, nazionale ed internazionale[19].

Oggi ci si interroga sulla possibilità della comunicazione pubblica[20] di ergersi a nuovo presupposto di democrazia, e ciò in virtù del rilevante ruolo dei richiamati meccanismi decisionali, canali di interattività e di bidirezionalità della comunicazione.

Ecco perché si preferisce parlare di territorializzazione della politica e di transnazionalizzazione delle opinioni pubbliche: al centro dell'analisi sociologica oltre che giuridico – economica si colloca lo studio delle dinamiche che da un lato collegano maggiormente la politica alla dimensione locale e alla rappresentanza di interessi territorialmente radicati, e dall'altro collocano la politica medesima

---

da tutti membri dell'istituzione in termini di fiducia e di idealizzazione (contrapposte alla sfiducia e alla svalutazione), la rigidità o il caos nelle strutture burocratiche dell'istituzione e il modo in cui i leader usano il proprio potere e la propria autorità".

[17] O. DE LEONARDIS, *Persistenza e cambiamento,* in BIFULCO, DE LEONARDIS, 1997, pp. 46 ss.

[18] N. BOBBIO, *I processi decisionali nei comuni italiani,* in " *Stato e mercato*", 49,1997, pp. 42 ss.; F. CAFAGGI, *Le regole della comunicazione. Spunti di riflessione in merito alla comunicazione delle associazioni,* in Arena, 1995, pp. 347 ss.

[19] A. BEAMISH, *Communities on line: a Study of Communities – based Computer Networks,* MIT, Department of Urban Studies and Planning, Cambridge (Mass.), 1995. Anne Beamish, per la verità, imposta la sua analisi sulle c.d. reti civiche, sul ruolo della comunicazione on line, sulla rilevanza dei mezzi mediatici, senza però non considerare il ruolo dell'individuo in senso all'ordinamento sociale oltre che istituzionale, nella dimensione urbana, cioè nella continua interazione tra il soggetto e la città. Cfr. G. LEONE, *L'Uomo, la Città, l'Ambiente*, UTET, Torino, 1999, in cui l'A. analizza i meccanismi che regolano la vita dell'uomo nella società, cogliendone soprattutto i rapporti con l'urbanità, con la dimensione metropolitana, con l'ambiente con cui l'individuo si relaziona.

[20] G. DE RITA, *La comunicazione di servizio non è un'opinione,* in " *Comunicazione pubblica*", 44, 1998, pp. 6 ss.; F. FACCIOLI, *Diritto all'informazione e comunicazione pubblica. Come parlano le istituzioni,* in "Sociologia e ricerca sociale", 44, 1994, p. 7 ss; M. CALIGIURI, *La comunicazione pubblica, books in progress,* in "*Problemi dell'informazione*", 2, 1998, pp. 290 ss.

nell'assetto dei processi di crescente integrazione internazionale che coinvolge sia i flussi informativi sia i mutamenti in campo economico.
Da ciò deriva una graduale europeizzazione delle opinioni pubbliche nazionali, la quale si traduce nella regolamentazione del settore comunicativo e nelle politiche della comunicazione[21]. Diversi sono gli orientamenti che oggi caratterizzano lo studio delle varie opinioni di pensiero, delle filosofie che nei diversi contesti nazionali hanno guidato anche la disciplina normativa per regolamentare il settore comunicativo e stabilire le principali linee di sviluppo del settore.
E' chiaro che una corretta impostazione dei punti focali del processo comunicativo non può non tenere conto della interdisciplinarietà del fenomeno comunicativo; si pensi alle campagne elettorali, che da sempre attirano l'interesse di politologi, sociologi, giuristi e studiosi che hanno scandagliato le caratteristiche della comunicazione istituzionale, partendo dal dato fenomenico per poi giungere ad una riflessione concettuale, alla valutazione empirica ed all'utilizzo degli strumenti metodologici adeguati, anche nell'ottica di uno studio comparatistico, frutto di programmi di ricerca in collaborazione con associazioni e gruppi di studio internazionali.
Uno dei principali aspetti attenzionati concerne il ruolo della comunicazione politica volta al mantenimento ed all'espansione del consenso durante il periodo antecedente alla campagna elettorale, riguarda le scelte degli attori politici nelle settimane di effettiva campagna elettorale, lo stesso modus di rapportarsi degli attori politici alla comunicazione elettorale (nella fase precedente e successiva alla campagna elettorale), tenuto conto della diversità dei sistemi elettorali, nonché dell'indiscusso ruolo svolto dagli stessi media.
Ciò non può non interferire con la natura e con l'influenza del marketing[22] politico ed elettorale: si rifletta sulla relazione politica fra la comunicazione nelle campagne elettorali e l'opinione pubblica, sul rapporto tra la comunicazione nelle campagne elettorali e i comportamenti di voto, nei diversi livelli di governo[23].

---

[21] G. BETTETINI, *Società civile e società dell' informazione,* in P. DONATI (a cura di), *La società civile in Italia,* Mondadori, Milano, 1997, pp. 193 ss. ; G. FIORENTINI, *Amministrazione pubblica e cittadino. Le relazioni di scambio,* Egea, Milano, 1990; A. FIORITTO, *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche,* Il Mulino, Bologna, 1997, pp. 40 ss.
[22] M. CESARI, A. GAROFANI, *Il marketing nei servizi pubblici. Gestione della complessità organizzativa, strategia, operatività,* Etas Libri, Milano, 1991.
[23] G. PITRUZZELLA, *Forme di governo e trasformazioni della Repubblica,* Il Mulino, 1997, *passim*; G. PITRUZZELLA – R. BIN, *Diritto costituzionale*, Torino, 2007; F. FOIS, *Principi costituzionali e libertà di manifestazione di pensiero,* Giuffrè, Milano, 1957; S. RODOTÀ, *La circolazione delle informazioni nell'apparato di governo,* in S. RISTUCCIA, *L'istituzione Governo,* Giuffrè, Milano, pp. 63 ss.; Idem, *Tecnopolitica. La democrazia e le nuove tecnologie della comunicazione,* Laterza, Roma- Bari, 1997.

4. *La digitalizzazione delle tecnologie nel processo comunicativo.*

Lo sviluppo delle tecnologie digitali e la loro diffusione sta modificando profondamente i modelli tradizionali di relazione fra gli attori che agiscono nella sfera pubblica. La convergenza tecnologica e la disponibilità di sofisticati strumenti comunicativi ad ogni livello contribuiscono a realizzare un ambiente mediale più complesso per l'analisi del quale, tuttavia, le metodologie di ricerca si rivelano ancora inadeguate e gli approcci di studio incerti.

Il punto nodale concerne gli effetti dei nuovi media digitali sui comportamenti pubblici e politici. E' necessario distinguere le tecnologie digitali nelle istituzioni pubbliche e nelle pubbliche amministrazioni (*e-government*, *e-parliament*, telematica pubblica, comunicazione istituzionale, società dell'informazione) dalla comunicazione politico-elettorale nel contesto dei media elettronici (*new media campaign*, processi di formazione dell'opinione pubblica in rete, *electronic populism*, marketing politico on line).

Le trasformazioni dei processi politici come effetto di *empowerment* del cittadino-elettore hanno messo in luce la rilevanza di nuovi istituti come l'*e-democracy*, l'*e-partecipation*, i movimenti politici in rete, i *social network*.

Infine, meriterebbe maggiore riflessione il settore dell'informazione politica e scientifica in rete e quindi il ruolo e le attività dei giornali in rete, della blogosfera, delle associazioni professionali ed attività di divulgazione dati come *opinion polls*, *social surveys*, etc.

La riflessione sulla comunicazione pubblica impone di proporre un accenno alla multimedialità. Lo studio peraltro del fenomeno comunicativo non può prescindere dalla relazione tra multimedialità ed ipertestualità.

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione hanno innescato mutazioni profonde nei processi di produzione, di trasmissione e di acquisizione del sapere e della cultura. I linguaggi multimediali e audiovisivi certamente, da un lato, costituiscono un potente tramite di conoscenza, dall'altro attribuiscono al fruitore dello strumento multimediale il ruolo di spettatore.

Si approda al mondo, cioè, della spettacolarità audiovisiva – multimediale e cioè la stampa illustrata (il manifesto, il fumetto, il giornale) e la realtà l'audiovisiva (cinema, televisione, rete, ipertestualità).

Nel primo si integrano il testo e le immagini, nel secondo il movimento, il suono, l'immagine, la parola. In relazione alle potenzialità rappresentativo – simboliche, infatti, il video costituisce il linguaggio più ricco tra gli audiovisivi in quanto sono presenti elementi compositi ed eterogenei (il linguaggio delle immagini sia statiche che animate, delle sonorità vocali e verbali, musicali e dei rumori).

Si tratta di linguaggi che interagiscono fra loro producendo significato sia sul piano sincronico (nella simultaneità sonoro - visiva all'interno delle singole inquadrature) sia sul piano diacronico (nella sequenzialità delle varie inquadrature).
E' ormai, infatti, consolidata l'idea che l'uso appropriato dei linguaggi e dei media sia una delle variabili più importanti per migliorare la funzionalità del sistema informativo. In esso convergono tre tipologie di culture storiche del nostro tempo: quella umanistica, quella scientifica e quella multimediale. Si tratta di fattori che devono essere analizzati in un'ottica multidisciplinare.
E' necessario, allora, favorire l'apprendimento con l'utilizzo di tutti i canali sensoriali, emotivi e cognitivi, stimolare e sviluppare la creatività, la percezione, l'attenzione, la memoria, favorire l'autonomia creativa, sviluppare le facoltà artistico- intuitive e tecnico-riflessive, sviluppare ed integrare tutti i linguaggi del corpo, della parola parlata, scritta, stampata e del linguaggio delle immagini, promuovere la trasversalità dei saperi.
Oggi è importante saper effettuare un'analisi degli aspetti testuali (strutture segniche, linguistiche, logiche) ed extratestuali (intenzionalità dell'emittente e del ricettore, aspetti educativi ed ideologici). Occorre saper sintetizzare un testo, saper "leggere" in modo comunicativo ed efficace, conoscere e saper utilizzare il linguaggio audiovisivo cinetico, saper "leggere ed interpretare" un video o un'immagine, saper comunicare attraverso un video, saper utilizzare i mezzi tecnologici per la comunicazione, conoscere i linguaggi multimediali.

6. *La comunicazione tra localizzazione e mondializzazione: l'abbattimento dei perimetri concettuali.*

Il percorso di europeizzazione e di mondializzazione e il conseguente dilatarsi degli orizzonti di riferimento sia a livello politico sia economico, l'affermarsi di una realtà tecnologica e multimediale pone, con urgenza, la definizione di un'educazione interculturale attraverso la quale stabilire principi, valori e comportamenti che rispondano alle finalità di una promozione dell'interculturalità[24].
Il temine "intercultura" ci pone di fronte alla scelta di gestire rapporti con altre culture in termini d'impegno reciproco. I valori che devono essere condivisi sono quelli della pacifica convivenza, della tolleranza, dell'accettazione della diversità e dell'alterità[25] (etnia, confessionale, ideologia, culturale), della collaborazione e della

[24] G. LEONE, *Manuale di sociologia,* ed. Kalòs, 2007, cap. 1, pp. 15 – 20.
[25] C. MAGRIS, *Nazionalismi e micro nazionalismi,* in AA.VV., *Nazione e nazionalità in Italia,* a cura di G. Spadolini, Roma- Bari, Laterza, 1994, p. 246 ss.; M. WALDENBERG, *Le questioni nazionali nell'Europa centro – orientale,* Milano, Il Saggiatore, 1994, pp. 11-12. L'analisi di Waldenberg, celebre storico e

cooperazione internazionale, della solidarietà sociale, del dialogo civile, della democrazia[26] operante e soprattutto i valori della civiltà europea in modo da accrescere il senso di identità e di appartenenza all'Europa[27].

Si tratta, pertanto, di percorrere un itinerario, un viaggio certamente impegnativo volto alla scoperta e alla formazione, da affrontare senza timore e diffidenza, ma con fiducia, apertura e curiosità mentale. I gemellaggi aprono gli orizzonti culturali, smussano le diffidenze, i tradizionalismi locali; ciò avviene attraverso un percorso di avvicinamento, che talvolta sfocia nella conoscenza diretta dei propri interlocutori stranieri, che non solo mira a prendere atto e a riconoscere le differenze, ma spinge ad apprezzarle, a comprenderle, a spiegarle spinti da un'autentica e ingenua curiosità che non è soltanto tipica dell'età infantile ed adolescenziale ma che dovrebbe caratterizzare l'uomo adulto.

Il richiamato percorso formativo ed educativo non è teso soltanto a scoprire che non siamo tutti identici, ma che è giusto comprendere che la diversità, l'originalità, la peculiarità sono in sé una ricchezza[28] e vanno valorizzate ed enfatizzate[29].

Nell'esperienza di scambio culturale si pone anche la necessità di dialogare (esprimersi in una lingua diversa dalla nostra) con i soggetti degli stati confinanti a noi, accorciando le distanze attraverso l'uso, soprattutto, di mezzi informatici (chat, forum, posta elettronica). I progetti di gemellaggi culturali inter ed extraeuropei, considerato il grande valore formativo e cognitivo della lingua straniera come strumento per conoscere, categorizzare ed conoscere il mondo, servono per avvicinare i soggetti/cittadini a culture diverse; in tal modo, per mezzo della comunicazione, è possibile "aprire" la mente verso gli altri e superare pericolosi atteggiamenti xenofobi e, quindi, "costruire" un cittadino europeo per il quale non esistono culture più avanzate o meno avanzate, per il quale gli altri popoli vanno "capiti e spiegati" partendo dalla loro mentalità e dal loro mondo.

---

politologo polacco, è tesa ad affrontare in una prospettiva comparatistica la dinamica delle questioni nazionali in modo da mettere in rilievo la differenza e le affinità esistenti tra le singole nazioni. L'integrazione europea, diceva il celebre studioso, " è sempre più una realtà ma sull'esito finale peserà il corso degli avvenimenti nella parte meno integrata del continente". Magris , al contrario, mette in luce *l'enfatizzazione e l'ossessione della propria identità, la sua assolutizzazione, la tendenza a parlare continuamente di essa e di se stessi, il comportamento aggressivo - diffidente che nasce dall'insicurezza.*

[26] Sen Amartya, *Democracy as Universal Value,* in *Journal of Democracy, Development as Freedom, 2000,*Oxford University Press.

[27] G. LIZZA, *Territorio e potere. Itinerari di geografia politica,* Torino, UTET, 1996, p. 166 ss. Il problema delle società contemporanee è la frammentazione derivata dal c.d. individualismo di massa che si avvale della mediazione politica.

[28] Cfr. STEWART, FRANCES, RANIS, RAMIREZ, *Economic growth and human development,* World Development, 28/2, pp. 197 – 219.

[29] L. L. CAVALLI SFORZA – P. MENAZZI – A. PIAZZA, *Storia e geografia dei geni umani,* Milano, Adelphi, 1997.

Affinché si possa parlare di cittadino europeo in senso proprio, è bene promuovere e sviluppare la dimensione europea dell'istruzione, favorire una apertura culturale europeistica cogliendo la diversità come un valore, accrescere la capacità di avviare rapporti di relazioni empatiche, incentrate sulla solidarietà, sul rispetto, sulla reciprocità, sulla iniziativa e sulla collaborazione. Per far ciò è necessario utilizzare gli scambi culturali, avviare lo studio delle nuove tecnologie, favorire l'ampliamento del patrimonio cognitivo, sviluppare una reale consapevolezza europea.
A tal fine, sul piano sociologico, si è avviata in ambito multimediale una convergenza nei modelli culturali, che in sintesi si traduce in unione, resa possibile dalla tecnologia digitale, di tanti strumenti atti ad erogare informazione. Convergenza significa utilizzare una sola interfaccia per tutti i servizi di informazione: educazione, sorveglianza, commercio, servizi, intrattenimento, ricerca, medicina.
Nicholas Negroponte è tra i fautori della teoria della convergenza che presuppone come la tecnologia digitale permetta la creazione di una nuova metodologia in grado di discriminare, in modo automatico, le informazioni che ci interessano spostando i confini geopolitici delle zone in cui viviamo.
La libera circolazione di informazioni che si colloca, per così dire, a misura del fruitore, farà si che si mettano in evidenza pregi e difetti del territorio locale in base alla qualità della vita del *micro-territorio* e, dall'altro lato, che si mettano in evidenza le problematiche di carattere globale legate agli eventi e alle zone di interesse economico e turistico.
Questa dicotomia tenderà a modificare in modo radicale i "confini di stato", mettendo in evidenza i pregi del micro-territorio locale e del macro-territorio globale. Tutte le informazioni possono essere convertite in forma digitale e soggette alla convergenza, la convergenza è la base della multimedialità ed elimina la distinzione fra i mezzi di comunicazione, la natura stessa della convergenza culturale rende obsoleta in partenza l'imposizione di qualsiasi regola artificiale, la convergenza ha le sue proprie regole naturali e soprattutto è indipendente dai confini dello Stato.

7. *Il valore della comunicazione sociale tra salvaguardia dei diritti culturali, incentivo alla globalizzazione e difesa della democrazia.*
Quando si affronta il tema dei diritti culturali, si è certamente in presenza di un variegato insieme di fenomeni la cui connessione l'uno con l'altro risulta essere di difficile praticabilità in termini ad esempio di autodeterminazione, di etnicità. Tuttavia, ponendo il nesso tra comunicazione pubblica, diritti culturali e globalizzazione diventa doveroso indirizzare la nostra attenzione sul tema della differenza culturale.

L'eterogeneità dei processi comunicativi trascina con sé gli schemi sociali tradizionali, gli indirizzi di pensiero consolidati ma non a passo con i tempi, altera il disegno di una collettività[30] basata essenzialmente sulla presunta omogeneità della cultura nazionale di appartenenza[31].

Le libertà, i diritti riconosciuti alla collettività sono il frutto di un processo di cambiamento strutturale della nostra società; è un tema complesso la cui riflessione coinvolge diverse discipline. Soltanto cosi si può comprendere la scelta del fenomeno migratorio come intimamente connesso alle variabili costituzionali, alle odierne democrazie[32] costituzionali come scelta di contesto, distinguendo i diversi contributi disciplinari che gravitano intorno al tema dei diritti culturali.

Una maggiore consapevolezza e conoscenza di queste differenti sfere di indagine consente di evitare il prevalere di posizioni ideologiche, quand'anche il frequente rifiuto alla trattazione di questi argomenti. Risulta inoltre indispensabile per la sociologia, parafrasando Simmel, prendere in considerazione i presupposti elaborati dalle altre discipline al fine di adottare una strategia di ricerca meglio orientata.

Abbiamo dunque un approccio derivante dalle scienze giuridiche e politiche teso all'analisi della reale struttura politico-legislativa, un approccio filosofico-normativo, ovvero della costruzione di una prospettiva di integrazione nel senso del "dovrebbe essere così" ed una prospettiva sociologica indirizzata all'analisi dell'agire sociale culturalmente connotato e dell'interazione dei diversi attori presenti all'interno della collettività.

Nella prospettiva socio - giuridico -politica è certamente opportuno sottolineare il sostanziale indebolimento del carisma e del potere degli Stati nazionali di fronte ad importanti sfide imposte dal fenomeno globale, prima fra tutte l'odierna configurazione del rapporto tra Stato e globalizzazione dei mercati finanziari[33] e dell'economia reale[34].

Interessante appare, proprio in virtù delle implicazioni quanto mai attuali, il magistrale pensiero, al momento attuale di fragilità dei mercati, dei sistemi concorrenziali, della garanzia dei cittadini, di Georg Simmel (Filosofia del denaro,

---

[30] G. VODRUBA, *The enlargment crisis of the European Union,* in *Journal of European Social Policy,* 13, 2003, pp. 35-57.

[31] J. HABERMAS, *L'occidente diviso,* Laterza, Bari, 2007, p. 53 – 69.

[32] H. BRUNKHORST, *Globalizing Democracy without a State,* in Millennium. *Jounal of International Studies*, XXXI, 2002, 3, pp. 675-690; F. FUKUYAMA, *The end of History?,* in P. O'MEARA, H.D. MEHLINGER, M. KRAIN (a cura di), *Globalization and the challenges of a New Century,* Indiana University Press, Bloomington – Indianapolis 2000, p. 162.

[33] L. BECCHETTI, *I rischi e le sfide della globalizzazione,* in *Storia e società,* Periodico della Associazione per la valorizzazione storica della democrazia italiana – Onlus, settembre-ottobre 2002, pp. 28 ss.

[34] A. GIDDENS, *Le conseguenze della modernità,* Bologna, Il Mulino, 1994.

1900) sulla centralità dello scambio, e quindi dell'interazione, nella produzione del valore, non già nel tempo medio di lavoro o nella scarsità di un bene.
L'attuale ed epocale crisi è forse il frutto di una sostanziale ideologicizzazione della cultura dello scambio in una totale assenza del fondamentale ruolo di garanzia da parte dello Stato, legato, comunque, ai fenomeni di privatizzazione e di liberalizzazione dei servizi[35].
Nonostante le predette dinamiche e i sopra richiamati fenomeni politico-sociali-economici, è indispensabile sottolineare il ruolo forte dello Stato di fronte a quelle persone che sono coinvolte nei cosiddetti "processi migratori".
Lo Stato, in questa prospettiva, detiene l'opportunità politica di aprire o meno le maglie dell'inclusione giuridica, trasformando delle persone in "non-persone" e viceversa.
Un esempio paradigmatico è dato dalla regolazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro straniero; un tipo di intervento che dovrebbe quanto meno far riflettere, fornire da input cioè per la coscienza di un qualsiasi intransigente teorico liberale, laddove per liberale si intende colui il quale ha una concezione dello Stato quale garante, non già regolatore dei rapporti tra i privati. In effetti, proprio la dimensione di questo insieme di persone (in Italia quasi quattro milioni gli stranieri regolarmente soggiornanti, producono il 7% del Pil, pagano le tasse, hanno alti tassi di natalità, mandano i loro figli a scuola) ci pone di fronte alla realtà della differenza culturale ed al problema socio - filosofico ed anche normativo di come riconoscere tale differenza nel quadro di una maggiore effettività di quel *corpus* di valori di eguaglianza e libertà che rientrano nella nostra cultura[36].
Da questo punto di vista, è utile sottolineare la circostanza che l'effettività dei diritti culturali non può essere concepita, secondo Durkheim, alla stregua di un "fatto sociale esterno e coercitivo all'individuo" (come può essere una sentenza, una sanzione o un dovere), ma deve necessariamente essere il frutto di una consapevolezza del possibile esercizio della propria identità all'interno della cultura sociale nella quale l'individuo, il gruppo o la comunità si sono inseriti.

---

[35] A. BOITANI, *Servizi pubblici: struttura dei mercati, regolamentazione e concorrenza,* in Quaderni, n. 19, Dipartimento di Scienze Economiche, Università Statale di Milano, febbraio 1992; cfr. sull'argomento H. Demsetz, *Why regulate utilities?* in The journal of Law and economics, April 1968; A. DI MAIO, *Le politiche di privatizzazione in Italia,* Bologna, 1989, p. 40 ss.; F. GAVAZZI, A. PENATI, G. TABELLINI, *Liberalizzazioni dei mercati e privatizzazioni,* Il Mulino, Bologna, 1998; A. PERINI, *Le trasformazioni in atto nel settore dei servizi di pubblica utilità: privatizzazione, concorrenza e regolazione,* in Dir. e società, 1997, I, p. 235 ss.; M. CLARICH, *Servizi pubblici e diritto europeo della concorrenza: l'esperienza italiana e tedesca al confronto*, in *Riv. trim. dir. pubbl.*, 2003, p. 124 ss.
[36] G. SARTORI, *Democrazia. Cosa è,* Rizzoli, Milano, 1993, p. 328; R. A. DAHL, *I dilemmi della democrazia pluralista* (1982), mondatori, Milano, 1988, p. 153 ss.: M. SALVATORI, *op. cit.* p. 76 ss.

La libertà culturale; non può che realizzarsi attraverso la condivisione, l'integrazione sociale, in termini politici ed economici. Per questo, in seno alla *querelle* dottrinale tra la posizione di Jurgen Habermas e quella di John Rawls[37], appare maggiormente condivisibile l'indirizzo sociologico del primo secondo cui la giustizia sociale e l'equità non possono essere il fine, il bene ultimo di una teoria della giustizia, bensì esse stesse rappresentano il presupposto fondamentale per l'esercizio e la partecipazione ai processi discorsivi della democrazia.
In questo contesto, un ruolo importante dovrebbe assumere la sociologia nel rilevare quelle modalità di agire sociale culturalmente connotato che spesso, attraverso vecchi e nuovi strumenti della comunicazione, cercano di ritagliarsi uno spazio nella sfera pubblica.

8. *I principi della democrazia cosmopolitica nell'accezione politico-sociologica.*
Cosa si deduce dalle conflittualità insite nel modello di democrazia pluralista? La relazione tra democrazia e relazioni internazionali[38] è di natura duplice: da una parte, la democrazia interna viene incontro, ma non *in toto*, al sorgere di un ordine mondiale democratico, dall'altra la realtà globale non necessariamente si traduce nell'affermazione della democrazia in tutti gli Stati. Democrazia nazionale e democrazia globale si possono considerare le facce di una stessa medaglia: la riflessione giuridico- sociologica si è incentrata negli ultimi anni sull'analisi del concetto di democrazia cosmopolitica ai fini della costruzione di un ordine mondiale in grado di promuovere la democrazia in tre diverse accezioni: *in primis*, la democrazia in seno alle nazioni, la democrazia tra gli stati e la democrazia globale; questa è l'ottica dell'attività delle Nazioni Unite che si propongono di operare nella politica di democratizzazione.
Le odierne ricerche giuridico- sociologiche hanno posto in evidenza come la sussistenza di procedure democratiche sia dal punto di vista statistico correlata a diverse misure di benessere sostanziale, tra le quali sono da annoverare la protezione dell'ambiente, lo sviluppo economico, l'alfabetizzazione.
La mondializzazione ha non poco influenzato lo sviluppo delle democrazie nazionali; a tal fine, dovrebbero rimuoversi gli ostacoli che l'ordine mondiale pone. Per far ciò, le singole comunità dovrebbero trovarsi in un ambiente globale che non sia segnato da conflittualità, minacce sociali etc.

---

[37] J. RAWLS, *Lezioni di filosofia della storia,* Feltrinelli, Milano, 2000, p. 14 ss.
[38] A. PAPISCA, M. MASCIA, *Le relazioni internazionali nell'era dell'interdipendenza e dei diritti umani,* Cedam, Padova, 1991; H. J. STEINER, P. ALSTON, *International human rights in Context: Law, Politics, Morals,* Oxford University Press, Oxford 1996.

Spesso gli ostacoli alla globalizzazione derivano da forze interne statuali nel senso che da parte delle singole comunità si è spesso polarizzata l'attenzione sulla circostanza che il processo di democrazia non può- a nostro avviso – considerarsi realizzato in tutti paesi allo stesso modo[39]. Vi è, infatti, chi in dottrina ha evidenziato che al di là della spinta graduale alla globalizzazione si cela comunque la piena volontà da parte di alcuni Stati di conservare i propri particolarismi locali, di difendere la propria realtà politico – istituzionale.

Non vi è dubbio che l'avvento della democrazia pluralista non abbia influenzato il cammino della globalizzazione: oggi si preferisce affrontare l'indagine sulla mondializzazione e sull'ordine sociale mondiale in forza di un mutato concetto di democrazia pluralista e cioè di democrazia globale.

Infatti, non tutti i problemi più rilevanti possono essere affrontati in modo efficace a livello planetario. Si pensi alla questione ambientale, ai problemi che concernono la sicurezza e la sopravvivenza nel mondo, che sono al di là della competenza dei governi dei singoli stati territoriali.

Spesso, anche nei paesi democratici sussistono differenze di un certo rilievo tra le posizioni dei governi e quelle della società civile. E' chiaro, infatti, che le scelte istituzionali che riguardano il popolo, pur nel rispetto delle procedure democratiche, sono intimamente connessi ad interessi di parte. Un esempio ci è offerto dalla materia ambientale, oggetto in modo più puntuale di studio da parte della sociologia del territorio e dell'ambiente. Può infatti essere di interesse della cittadinanza, della collettività sviluppare il potere energetico e ottenere energia a basso costo da fonti nucleari se le scorie radioattive fossero smaltite lontano dal territorio ma allo stesso tempo ciò violerebbe gli interessi delle popolazioni che vivono nelle zone limitrofe ai luoghi di smaltimento delle suddette scorie.

Pertanto, affinché queste ed altre questioni siano gestite e risolte in forza dei principi democratici, è opportuno che vi sia una rappresentanza politica dei cittadini negli affari e questioni sociali a livello mondiale e non soltanto un'attenzione nei confronti delle problematiche di rilievo interno (si rifletta sui modelli giuridici della federazione e della confederazione, modelli politico-istituzionali certamente validi, direi ideali ma lontano da essere riconducibili a precise esperienze storiche[40]).

Il raggiungimento di una corretta democrazia non è completa se non si accompagna alla protezione dei diritti umani, in difesa della libertà dell'individuo.

---

[39] A.D. RENDELN, *International human rights: Universalism vs Relativism,* Sage, London, 1990.

[40] Vedi N. P. GLEDISH, *Democracy in International Affairs,* Workshop "Transnational democracy", Emmanuel College, Cambridge, marzo 1996; J. CRAWFORD, *Democracy and International Law,* in "British Year Book of International Law", 1993, pp. 113-133.