

Е-ДЕМОКРАЦИЯ И УЧАСТИЕ НА ГРАЖДАНИТЕ В УПРАВЛЕНИЕТО

Доц. д-р Мария Николова

Департамент „Публична администрация“

Нов български университет

Резюме: В статията се разглежда демокрацията с гражданско участие и по-конкретно електронната демокрация и нейните предимства. Анализира се мотивацията на гражданите за участие в управлението и средствата за участие - използване на технологии web 2.0. Дискутират се факторите за развитие на е-демокрация. Краудсорсингът е необходимо условие за успешна е-демокрация.

Ключови думи: е-демокрация, краудсорсинг, гражданско участие.

E-DEMOCRACY AND CITIZENS PARTICIPATION IN GOVERNMENT

Assoc. Prof. Maria Nikolova, Ph.D.

Department Public Administration

New Bulgarian University

Abstract: The material discusses participatory democracy, in particular e-democracy and its benefits. Analysis of citizens' motivation to participate in government decisions, also tools for participation using web 2.0 technology is made. Factors for development of e-democracy are discussed. Crowdsourcing is a prerequisite for successful e-democracy.

Key words: e-democracy, crowdsourcing, citizens' participation.

"Демокрацията е най-лошата форма на управление с изключение на всички останали форми, които са били прилагани."

Уинстън Чърчил

ДЕМОКРАЦИЯ С ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ

Политолозите обикновено разделят формите на демокрацията в представителна (известна още като непряка) и пряка демокрация. Това разделение има отношение към начина, по които гражданите решават да демонстрират властта си.

При представителната демокрация гражданите гласуват за политици на изборни длъжности, които ги представляват. Тези граждани имат причина да не участват пряко в решенията на управлението - поради липса на време, недостиг на знания или воля и по този начин да се включат при разработването на политики. В повечето представителни демокрации все още има случаи на пряка демокрация под формата на референдум (управляващите дават възможност на гражданите да гласуват по даден въпрос); инициативи (граждани принуждават управляващите да се проведе гласуване по даден въпрос по техен избор) и отзоваване (гражданите гласуват, за да премахнат някой от управлението преди края на мандата).

При пряката демокрация приносът на гражданите към управлението е по-голям. Както се посочва в Noveck¹, успехът на пряката демокрация не е установен, въпреки възлаганите много надежди за навлизане на новите цифрови технологии.

Демокрацията с гражданско участие е по-различна, акцентът е върху участието на гражданите. Прави се разлика между делиберационна демокрация и колаборативна демокрация. Делиберационната демокрация поставя акцент върху гражданите, които обсъждат мнения и становища за това какво трябва да прави управлението. Колаборативната демокрация поставя акцент върху съвместната работа на гражданите. Целта е да се достигне до общо решение, което да доведе до действие. Както от технологична, така и

¹ Noveck BS., Wiki government: how technology can make government better, democracy stronger, and citizens more powerful, Brookings Institution Press, 2009

от техническа гледна точка, няма разлика между двете форми на демокрация с гражданско участие.

Една от дефинициите на демокрация с гражданско участие (participatory democratisation) е "вземане на решение по обществени проблеми, в което гражданите се включват"². Участие в решението могат да вземат 3 вида участници: граждани, заинтересовани групи, представители на властта (администрация).

Вземането на решение при демокрацията с гражданско участие може да бъде разделено на следните етапи:

- Идентификация на проблема: идентифицират се проблемите, които трябва да бъдат решени и/или се прави избор върху кой проблем трябва да се фокусира.
- Генериране на предложения за решение по проблема, като в процеса на съвместно сътрудничество се предлагат идеи.
- Подготовка на предварителни предложения въз основа на предложените решенията по време на обсъждането.
- Гласуването „за“ и „против“ предварителните предложения.
- Проверка дали решението е правилно реализирано и дали това решение разрешава проблема, идентифициран на първия етап.

ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАЦИЯ

Електронната демокрация (е-демокрация) представлява използване на информационни и комуникационни технологии и стратегии, които са взимствани от "демократичните сектори", в политическите процеси на местната власт, на държавите и в глобалния свят. Е-демокрация дава възможност да се трансформират политическите и административните процеси така, че да са насочени към по-прозрачно, ефективно и с участието на гражданите управление. Е-демокрация е основен компонент на модерното

² Fischer F., Technological deliberation in a democratic society: The case for participatory inquiry. Science and Public Policy, Volume 26, Issue 5, 2012.

демократично управление. В основата на е-демокрация не е самата технология, но технологията се използва, за да се даде възможност на гражданите за участие и те да имат повече влияние върху решенията в управлението. Гражданите могат да участват в управлението на всички нива, като изразяват своето мнение или като гласуват. Използва се електронна комуникация. За гражданите става достъпна информация, касаеща управлението и така те могат да формират своето мнение по политически въпроси и да изпратят това мнение с помощта на комуникационните технологии.

Идеята за е-демокрация е продължение на идеята за офлайн демокрация. Е-демокрация представлява гражданско участие в управлението на всички нива, като гражданите изразяват своето мнение чрез гласуване в Интернет, чрез коментари и обсъждания във форуми. Между управляващи и граждани се използват средствата за електронна комуникация. Административните институции са длъжни да предлагат информация на гражданите чрез комуникационните технологии и така гражданите да формират мнение по управленските въпроси.

Кои сектори засяга е-демокрация? Държавната администрация и институциите са участници в процеса на е-демократията. Освен това политическите представители, новинарските сайтове за политически новини, политическите групи са също сред активните участници в процеса. В резултат от реализиране на е-демократия се подобряват демократичните резултати в политическия процес, приобщават се гражданите при решаване на проблеми в публичния сектор. Е-демократията има за цел да се постигне качествена разлика в управлението.

Предимствата на е-демократия са много. На първо място управляващите могат лесно да достигнат до гражданите и да им предоставят информация. Чрез Интернет информацията достига моментално до гражданите, тя не се препредава и е от първоначалния източник. Писането на мейл или на съобщение в страницата на

институцията не изисква специални усилия и познания. С гражданите може да се комуникира по лесен начин. Начинът за комуникация е ефективен поради точността и бързината на съобщенията.

Друго предимство на е-демократията е, че информацията може да се пренася насочено към определени граждани или групи от граждани. Както съобщенията, така и административните услуги могат да се персонализират. Персонализацията е част от съвременния бизнес, който се осъществява онлайн. Персонализацията вече става възможна и при административните услуги.

Евтината комуникация е също важно предимство на е-демократията. Разходите за доставка на писма от администрацията до гражданите, подготвянето на тези писма като време, усилия и материали се избягват при електронната комуникация. За разлика от другите комуникационни канали, администрацията може да достави по електронен път съобщенията до голям брой получатели без много допълнителни усилия.

Е-демократията не само дава технологични възможности на гражданите да се включат в управлението, но голяма част от тях, които до сега са били "мълчаливото мнозинство", се превръщат в активни граждани, демонстриращи и налагащи своето мнение на управляващите.

Хората с увреждания се възползват най-много от е-демократията. Информационните и комуникационни технологии помагат на тези хора да проведат разговор чрез специализирани програми, които преобразуват текст в глас. Също така с използване на специален хардуер и софтуер тези хора могат да слушат и виждат с т. нар. „кибернетични очи“, а чрез процесор, който контролира краката могат да осъществят и движение. По този начин хората с увреждания вече могат да се приобщат по-лесно в обществото и да участват в изграждането на демокрация, като използват технологиите.

МОТИВАЦИЯ НА ГРАЖДАНИТЕ ЗА УЧАСТИЕ В УПРАВЛЕНИЕТО И ТЕХНОЛОГИИ ЗА РЕАЛИЗИРАНЕ

Мотивацията на гражданите за участие в управлението може да бъде еднаква, ако те притежават еднаква компетентност или са от една общност. Когато участват широк кръг от граждани с различни виждания и професии, определящи са причините за мотивация, които подкрепят желанието на гражданите доброволно да споделят своите знания с помощта на платформи за сътрудничество. Колаборативната Web 2.0 среда е особено удобна, за да се реализира полза за управлението (обществена стойност). Технологията позволява обмен на знания.

За мотивацията на гражданите да участват в управлението може да се даде **пример** от здравния сектор. Здравеопазването използва голяма част от държавните средства и представлява приоритетен за управлението сектор. Освен това управлението на здравеопазването предизвиква силен медиен интерес.

Съществуват две възможности при отношенията гражданин – управление: пациентът да е благодарен за оказаните здравни услуги и да се подчинява на решенията на управляващите или пациентът активно да участва в процеса на вземане на решения и управление на здравните услуги. Ако пациентът е активен, то взаимодействието пациент – здравен сектор започва със записване за преглед при личен лекар и наличие на документи (рецепта, изследвания). След това пациентите могат да взаимодействат помежду си по интересуващите ги проблеми в мрежа, която се поддържа от трета страна (примерно от Facebook). Пациентската мрежа обикновено се контролира от пациентите и в нея се привличат експерти от медицината, правото. Дотук липсва участие на управляващите в обсъжданията и дискусиите по здравни проблеми. Ако пациентската мрежа се контролира и посредник е публичният сектор, то се реализира участие на гражданите в управлението. В резултат на дискусиите, споровете,

предложенията от експертите, може да се измени някое от решенията за управление на здравеопазването.

Предизвикателствата в случая са следните. Няма яснота кой трябва да вземе решение дали може да се използва информацията, предоставена от гражданите за вземане на решение в здравеопазването. Част от информацията е частна собственост (например на личния лекар), следователно не е достъпна за пациента, освен ако лекарят не позволи на пациента достъп до нея. Затова публичният сектор трябва да е активен и да отговори на нуждите на гражданите чрез съответни действия и регулации.

Много администрации използват **Web 2.0 приложения** в своята дейност и за осъществяване на сътрудничество с гражданите. По този начин администрациите "ангажират хората конструктивно, без да зависят от различните административни организации, от нивата на управление и/или от публични, частни и граждански компетенции, за да се реализира обществен интерес, който не може да се изпълни по друг начин"³.

Използването на Web 2.0 спомага степента на участие на гражданите и споделянето на знания между тях да са високи, защото участват много активни граждани⁴. Така гражданинът заема активна роля в многостранната комуникационна мрежа на управлението. Гражданите не само използват съдържанието на сайтовете, но могат и да го генерират. В генерираното от граждани съдържание може да се включват харесвания от Wikipedia, YouTube, Facebook, Twitter, където те качват самостоятелно направени видеоклипове или текстове. Публичната администрация използва също така технологиите на социалните медии, за да ангажира гражданите и да си сътрудничи с тях⁵.

³ Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2011). An Integrative Framework for Collaborative Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1)

⁴ Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4)

⁵ Meijer, A., & Thaens, M. (2013). Social media strategies: Understanding the differences between North American police departments. *Government Information Quarterly*, 30(4)

Направените анализи в литературата до момента за това как се прилагат технологии Web 2.0 са фокусирани предимно върху предлагането на приложения за гражданите. Пренебрегва се анализът от гледна точка на използване на приложенията. Приема се, че в момента, когато приложенията се предлагат, то гражданите ще ги използват веднага⁶. Авторите, които разглеждат проблемите, свързани с приложенията от гледна точка на предлагането, предлагат рамки и типологии за категоризиране на услугите на електронното правителство според различни променливи⁷. Те доказват, че електронното правителство се използва предимно за предоставяне на информация на населението, като възможностите за активно гражданско сътрудничество и участие изглеждат недоразвити⁸.

В литературата, където са разгледани проблемите за прилагане на технологии от гледна точка на използване на приложенията от гражданите, се прави заключението, че за участието на гражданите в електронното правителство зависи как те възприемат новите технологии. Предизвикателство пред гражданите е доколко технологиите са полезни и лесни за използване, дали гражданите имат индивидуална мотивация за използването им, желаят ли да сътрудничат с публичната администрация. Гражданите имат различни причини да участват, като например промяна на резултата от решение в своя полза или да изразят своите лични ценности.

ФАКТОРИ ЗА РАЗВИТИЕ НА Е-ДЕМОКРАЦИЯ

Необходимостта от развитие на е-демокрация нараства поради следните фактори.

⁶ Reddick, C. G. (2005). Citizen interaction with e-government: From the streets to servers? *Government Information Quarterly*, 22(1)

⁷ Grant, G., & Chau, D. (2005). Developing a Generic Framework for E-Government. *Journal of Global Information Management*, 13(1)

⁸ Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2012). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities. *Government Information Quarterly*.

Климатичните промени се увеличават, за предприемане на превантивни административни мерки ще са важни мнението и наблюдението на граждани, живеещи в областите, засегнати от природни бедствия. Гражданите, които живеят в тези области, биха преценили по-точно какви кризисни мерки да се предприемат и къде да се инвестират средства за предотвратяване на нови кризисни ситуации.

Социално-икономическите промени са друг фактор, който стимулира участие на гражданите в управлението. Установено е, че по-добре позиционираните в социално и икономическо положение групи от граждани участват повече в обсъждане на решенията на администрацията. Изследванията показват, че 42.6% от участниците притежават висша степен на образование; основните водещи в комуникацията имат доходи, по-високи от средния доход на страната; голяма част от участниците не ходят на работа⁹. В друго изследване¹⁰ се установява, че липсват участници с ниски доходи, като е направен извод, че причините са в затрудненото им участие поради техните различни приоритети – да осигуряват семействата си, да не губят време за срещи и участия. Може да се направи извод, че обществото участва чрез малък свой елит, като изявява мнения по отношение на управленски решения.

Друг фактор са демографските промени. Стратегията „Европа 2020“ акцентира върху факта, че европейските страни са изправени пред предизвикателства, свързани със застаряване на населението и обезлюдяване в някои региони, главно селските и отдалечените¹¹. Европейската комисия е убедена, че на демографските проблеми трябва да се обърне внимание и държавите-членки е нужно да формулират своите стратегии.

⁹ Weber, Edward P., A New Vanguard for the Environment: Grass-Roots Ecosystem, Management as a New Environmental Movement. Society & Natural Resources. 2000. 13(3)

¹⁰ Russell, S. & E. Vidler. The Rise and Fall of Government-Community, Partnerships for Urban Development: Grassroots Testimony from Colombo. Environment & Urbanization, 2000, 12(1)

¹¹ Lizarralde O. E-democracy factors and it governance factors for a best implementation of e-democracy projects and strategies in public authorities.

Разрастването на градовете е един от важните фактори, които се отчитат като предпоставка за развитие на е-демокрация. Според Dyson¹² „организирана демокрацията е продукт на градския живот“. Градските райони със сигурност са местата, където се намират работническата класа и средната класа. Политическата активност обикновено се изявява в градските райони, но това не означава непременно, че урбанизацията допринася за растеж на демокрацията. От друга страна градовете с бързо нарастващия брой на бедни и неграмотни хора могат да са много подходящи за авторитарно управление. Това е фактор, който налага подпомагане на демократичните процеси в бързо нарастващите градове.

Финансовата криза е фактор, който стимулира развитието на е-демокрация, поради невъзможността на много хора да посетят физически административните организации и така да изкажат своето мнение.

Може да се направи извод, че градовете не могат да се справят с различните и трудни проблеми, свързани с тяхното управление без помощта на гражданите си.

ПО-ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ НА ГРАДОВЕТЕ ЧРЕЗ УЧАСТИЕ НА ГРАЖДАНИТЕ

Когато гражданите участват в обсъждане на решения, които засягат градската среда, в резултат се вземат по-добри решения и се реализира т. нар. „интелигентно управление“ (smart government). Волята на хората се отразява и намира място при провеждане на диалози с управляващите, в случая местната власт. Обикновено диалозите възникват, когато се зароди конфликтна ситуация относно някой проблем, касаещ живота на гражданите в техния град, квартал или улица. Гражданите също така могат да са активни с онлайн

¹² Dyson T., On the Democratic and Demographic Transitions, On democratic and demographic transition Population and Development Review, 2013. 38 (1)

застъпничество по определена кауза или за определена личност. Онлайн участие на гражданите предполага двупосочна връзка с управляващите, т.е. очакванията им са да получат отведен отговор или реакция на техните запитвания, жалби, коментари, предложения.

Друг важен момент е, че когато участват във вземането на решения на управляващите, гражданите по-добре разбират задачите, намеренията и целите на управлението. Въвлечени в процеса на обсъждане на дадено управленско решение, гражданите осъзнават, че не за всичко са отговорни управляващите. Така се задълбочава ангажираността на гражданите за управлението.

Какви са резултатите от гражданското участие? Постига се доверие в управлението и отчетност на разходите, които управляващите използват. Спазва се законността и се води диалог с управляващите до достигане на съгласие.

Постига се удовлетворение на гражданите от взетите решения за управление на градовете. Всички граждани получават равен достъп до административна информация и услуги. Те участват при обсъждания на решения, касаещи тяхното място на живот, изказват мнение по въпроси за развитие на града им, гражданите са ангажирани с управлението.

Важно предимство при електронно участие на гражданите е, че информацията и известията, които те получават, може да се персонализират. Персонализацията се извършва на базата на интереси, местоположение на гражданите.

Гражданското участие и онлайн диалогът демонстрират бъдещата електронна демокрация, която може да промени политиките.

Електронно правителство	Електронна демокрация
Гражданите са потребители/клиенти на публични услуги	Гражданите са организатори и индиректно се включват във вземане на важни решения

Несъответствие между търсенето и предлагането на услуги	
Спестяват се разходи в администрацията	Управляват се административните разходи
Ефективност	Насочва се процесът за вземане на решение

Табл. 1 Сравнение между е-правителство и е-демокрация

КРАУДСОРСИНГ (CROWDSOURCING) КАТО ЕЛЕМЕНТ ОТ Е-ДЕМОКРАЦИЯ

Краудсорсинг представлява практиката да се поставя задача на голяма, свободна външна група от хора, с цел да се получат нови или по-добри умения и да се подобри ефективността¹³.

Когато много хора се събират онлайн и трябва да дадат своето мнение по даден въпрос, касаещ управлението, е необходим анализ представители на какви общности са хората, които изказват мнението си. Счита се, че младите хора участват онлайн основно в обсъждането на управленски решения. Наличието на смартфони предполага, че все повече хора присъстват онлайн и имат възможността да участват във всяко едно обсъждане. Според анкетно проучване на Pew Research Center's Internet & American Life Project¹⁴ младите хора не са преобладаващите участници, които посещават мрежите за публични обсъждания на управленски решения, тъй като те се увличат от по-модерни сайтове. Проучването показва, че за една година за период април 2009 – май 2010 броят на потребителите на Интернет над 50-

¹³ Rouse M., <http://searchcio.techtarget.com/definition/crowdsourcing>.

¹⁴ Biggs D., Top 10 Misconceptions of Online Engagement, <http://metroquest.com/top-10-misconceptions-of-online-engagement/>, 2012

годишна възраст се е увеличил два пъти, като най-много нови потребители са тези над 65 години.

За да привлече повече участници онлайн, управлението трябва да използва съответните инструменти. Онлайн инструментите за приобщаване на гражданите са доста разнообразни от гледна точка на тяхната роля в привличане на граждани. Съществуват инструменти за краудсорсинг, за анкетиране, за управление на заинтересованите страни и други. Всеки инструмент има своите силни страни.

Интересен е въпросът дали публиката, която е онлайн, е същата като тази на организираните срещи между управляващи и граждани. Ако онлайн инструментът е лесен и бърз за използване, ще бъде привлечена много по-различна публика, отколкото тази, която желае да присъства на организирана среща. Хората, които са направили усилия да присъстват физически на среща в общината, обикновено попадат в една от трите категории: хора, които са недоволни или уплашени за реализиране на проекта, заинтересованите страни, които трябва да са там, и тези с много свободно време. Всички тези хора представляват много малка, често враждебна към проблема, част от населението. По-голямата част от гражданите не разполагат с време и/или мотивация да отидат на среща в общината. Когато процесът за приобщаване онлайн е бърз и лесен, за тези хора това е единствен начин те да участват. Установено е, че тези по-малко мотивирани хора са по-умерени в своите становища и е по-вероятно да предложат конструктивно решение.

Процесът на онлайн приобщаване трябва да бъде лесен и бърз, но това не означава непременно, че е прост. Обикновено повечето от участниците са интелигентни и могат да разберат информацията, ако тя се предоставя по ясен и достъпен начин. Динамичният и графичен интерфейс може да помогне за достъпност на информацията. Например с помощта на софтуера MetroQuest¹⁵ на участниците може

¹⁵ MetroQuest е онлайн инструмент, който включва различни елементи на процеса за приобщаване на гражданите в една програма.

да се покажат плюсовете и минусите на всяко алтернативно решение, използвайки само червени и зелени стрелки. Така участниците могат да разберат по-добре чрез визуализиране различните алтернативни решения¹⁶.

Когато се изгради сайт за участие на гражданите в решенията на управляващите, погрешно е да се мисли, че гражданите ще го открият и веднага ще започнат да участват масово. Ако например има разработен мощен и с добър дизайн сайт за приобщаване на гражданите да участват в управленски решения, но линк към него е публикуван във вътрешна страница на сайта на държавната организация, е малко вероятно да бъдат привлечени за участие многобройни граждани (краудсорсинг). Ако обаче е намерен подходът да се привлекат различни групи от обществото, блогъри, да се включат и социалните медии, местните медии, които са офлайн, то тогава може да се струпат много посетители като участници. Колкото по-малко информация съдържа сайтът, толкова повече ще привлече посетителите. Ако сайтът поставя изискване за предварителна регистрация на участниците, за да могат да го ползват, вероятно това ще отблъсне много от тях. Препоръчително е все пак участниците да посочат своя мейл, за да могат да получат резултати от проучването.

ПРИМЕРИ ЗА УЧАСТИЕ НА ГРАЖДАНИТЕ В УПРАВЛЕНИЕТО

Проектът Рингщрасе 150 съчетава подробна карта на булевард Рингщрасе във Виена (лента за движение ширина, велосипедни пътеки и т.н.), с инструменти за краудсорсинг, за да даде възможност на гражданите да идентифицират върху картата подобренията, които общината е направила за пешеходци и велосипедисти. По този проект е изработен сайт, който съдържа информация за най-добрите практики (напр. за велоалеите със

¹⁶ <http://metroquest.com>

снимки на различни велосипедни пътеки, информация за ползи и въздействие), така че гражданите могат да научат повече, да коментират и да предложат идеи.

(<http://www.wien.info/en/sightseeing/ringstrasse2015>).

Освен за удобство на гражданите, проектът ще тества и няколко идеи: подобряване на транспорта чрез краудсорсинг; подход да се използва краудсорсинг чрез предлагане на различни начини за придвижване (пеша, обществен транспорт), като по този начин гражданите разширяват своето разбиране и така се увеличава политическата подкрепа за вземане на решения, свързани с градската среда; на този сайт се комбинират образователни материали и краудсорсинг.

Европейски проект CITI-SENSE включва партньори от европейските страни, Южна Корея и Австралия. Целта му е да се разработят „обсерватории на гражданите“, с помощта на които да се засили участието на гражданите в управлението на околната среда, да се влияе върху и да се подкрепят приоритетите в политиките за околна среда.

„Обсерватории на гражданите“ представляват общества, включващи различни потребители, които споделят технологични решения, информационни продукти и услуги, а също и методи за участие на гражданите в управлението чрез подходящи технологични решения. В резултат се допълват наличните данни за околната среда и се подобрява вземането на решения по въпросите на околната среда. Гражданите могат и трябва да бъдат включени в мониторинга на околната среда, като подават и интерпретират данни, вземат решения по тези въпроси. Целта на проекта е да се разработят и тестват сензори за мониторинг на околната среда и чистотата на въздуха. В зависимост от получените резултати от измерванията ще се обсъжда как да се планират публичните места в градовете. Предвижда се разработване и тестване на платформи, чрез които да се обработват данни, събрани от сензорите. Тези данни ще се трансформират в

информационни продукти за гражданите. Тъй като гражданите ще участват в управление на околната среда, целите на проекта са да се направят изводи от опита и очакванията на гражданите, те да се мотивират за участие в процеса на вземане на решения и да се установи прозрачност на връзката между процеса на вземане на решения и гражданите.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Allar, Janne and Andri, e-Democracy and ICT, 2013
<http://docslide.us/documents/developing-democracy-by-using-ict-allar-janne-and-andri-turkey-2013.html>
2. Biggs D., Top 10 Misconceptions of Online Engagement,
<http://metroquest.com/top-10-misconceptions-of-online-engagement/>,
2012
3. Dyson T., On the Democratic and Demographic Transitions, On democratic and demographic transition Population and Development Review, 2013. 38 (1)
4. Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2011). An Integrative Framework for Collaborative Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1)
5. Fischer F., Technological deliberation in a democratic society: The case for participatory inquiry. *Science and Public Policy*, Volume 26, Issue 5, 2012.
6. Grant, G., & Chau, D. (2005). Developing a Generic Framework for E-Government. *Journal of Global Information Management*, 13(1)
7. <http://metroquest.com/>
8. <http://www.wien.info/en/sightseeing/ringstrasse2015>
9. Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4)

10. Lizarralde O. E-democracy factors and it governance factors for a best implementation of e-democracy projects and strategies in public authorities, 2007
[http://www.researchgate.net/publication/239280580 E-democracy factors and it governance factors for a best implementation of e-democracy projects and strategies in public authorities](http://www.researchgate.net/publication/239280580_E-democracy_factors_and_it_governance_factors_for_a_best_implementation_of_e-democracy_projects_and_strategies_in_public_authorities)
11. Meijer, A., & Thaens, M. (2013). Social media strategies: Understanding the differences between North American police departments. *Government Information Quarterly*, 30(4)
12. Nash A., GreenCityStreets.com, March 27, 2014
13. Noveck BS., *Wiki government: how technology can make government better, democracy stronger, and citizens more powerful*, Brookings Institution Press, 2009
14. Reddick, C. G. (2005). Citizen interaction with e-government: From the streets to servers? *Government Information Quarterly*, 22(1)
15. Rouse M., <http://searchcio.techtargget.com/definition/crowdsourcing>
16. Russell, S. & E. Vidler. *The Rise and Fall of Government-Community, Partnerships for Urban Development: Grassroots Testimony from Colombo*. *Environment & Urbanization*, 2000, 12(1)
17. Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2012). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities. *Government Information Quarterly*
18. Tech4Labs Issue 3: Arnaud Sahuguet, Digital tools for participatory democracy Wednesday, 25 February 2015
19. Weber, Edward P.. *A New Vanguard for the Environment: Grass-Roots Ecosystem, Management as a New Environmental Movement*. *Society & Natural Resources*. 2000. 13(3)