

METODI E STRUMENTI PER VALUTARE INIZIATIVE DI OPEN GOVERNMENT.  
L'ESPERIENZA IN CORSO SU OPENCOESIONE

Alfredo FORTUNATO<sup>1</sup>, Carmelo francesco ORIGLIA<sup>2</sup>

**SOMMARIO**

Il lavoro presenta un esperimento di valutazione tuttora in corso su OpenCoesione, che rappresenta l'iniziativa di *open government* più rilevante nel panorama italiano finalizzata alla diffusione e al riutilizzo pubblico di dati relativi ai progetti finanziati dalle politiche di coesione territoriale.

Il *paper* parte dalla *review* della letteratura sull'*open government*, esplorandone le determinanti alla base dello sviluppo, i principi ispiratori, le criticità e gli effetti conseguiti con particolare riferimento al rilascio di dati aperti da parte delle pubbliche amministrazioni. Si presenta, quindi, l'oggetto di studio della ricerca, ovvero il portale OpenCoesione, il disegno valutativo e i metodi di analisi messi in campo. Un focus è dedicato all'analisi degli strumenti di valutazione adottati. In particolare, viene offerto un quadro delle indagini empiriche in corso di realizzazione progettate sulla base della mappatura di utenti e fabbisogni del portale e dell'attività di sperimentazione di *webscraping* e *sentiment analysis* volta ad integrare le risultanze emerse dalle ricerche sul campo di tipo tradizionale.

Il *paper* si conclude con alcune prime riflessioni sull'attività di valutazione in corso nel tentativo di esplicitare peculiarità e limiti dei metodi e delle tecniche adottate.

---

<sup>1</sup> Contesti s.r.l., via della Resistenza 23, 87036, Rende (CS), e-mail: fortunato@contesti.info

<sup>2</sup> Contesti s.r.l., via della Resistenza 23, 87036, Rende (CS), e-mail: origlia@contesti.info

## 1. Introduzione<sup>3</sup>

Con il termine *open government* si fa riferimento all'insieme di azioni ed iniziative mirate ad aumentare la trasparenza nei comportamenti del settore pubblico, a migliorare i processi decisionali, a rendere i cittadini più informati e consapevoli, a favorire la creazione di nuovi servizi. Lo sviluppo di questo nuovo paradigma è piuttosto recente, anche se vi sono iniziative importanti che hanno interessato alcune pubbliche amministrazioni italiane da alcuni anni.

Per misurare gli effetti di queste iniziative, data la complessità dell'oggetto di analisi, è necessario ricorrere a metodi valutativi e strumenti sofisticati.

Sulla base di questi presupposti, il lavoro presenta un esperimento di valutazione tuttora in corso su OpenCoesione, che rappresenta l'iniziativa di *open government* più rilevante nel panorama italiano finalizzata alla diffusione e al riutilizzo pubblico di dati relativi ai progetti finanziati dalle politiche di coesione territoriale.

Il *paper* parte dalla *review* della letteratura sull'*open government*, esplorandone le determinanti alla base dello sviluppo, i principi ispiratori, le criticità e gli effetti conseguiti con particolare riferimento al rilascio di dati aperti da parte delle pubbliche amministrazioni. Si presenta, quindi, l'oggetto di studio della ricerca, ovvero il portale OpenCoesione, il disegno valutativo e i metodi di analisi messi in campo. Un focus è dedicato all'analisi degli strumenti di valutazione adottati. In particolare, viene offerto un quadro delle indagini empiriche in corso di realizzazione progettate sulla base della mappatura di utenti e fabbisogni del portale e dell'attività di sperimentazione di *webscraping* e *sentiment analysis* volta ad integrare le risultanze emerse dalle ricerche sul campo di tipo tradizionale.

Il *paper* si conclude con alcune prime riflessioni sull'attività di valutazione in corso nel tentativo di esplicitare peculiarità e limiti dei metodi e delle tecniche adottate.

## 2. Iniziative di *open government* e partecipazione: il quadro di riferimento

Per *open government* si intende un concetto di *governance* a livello centrale e locale, basato su modelli, strumenti e tecnologie che consentono alle amministrazioni di essere "aperte" e "trasparenti" nei confronti dei cittadini con l'obiettivo di incrementare l'efficacia dell'azione pubblica e garantire un controllo pubblico sull'operato.

Il nuovo paradigma si sviluppa sulla scorta della grave crisi economica e finanziaria in atto individuata come fattore abilitante di una ridefinizione dell'*e-government*, ovvero di quel processo di informatizzazione che, unitamente a cambiamenti di tipo organizzativo, dalla fine degli anni Novanta ha interessato la pubblica amministrazione. Tuttavia, tale pratica, pur consentendo di trattare la

---

<sup>3</sup> Il paper è frutto del lavoro in corso di realizzazione nell'ambito del servizio "Elementi di valutazione dell'iniziativa OpenCoesione" promosso nel 2015 da Studiare Sviluppo srl per conto del Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica (DPS).

documentazione e di gestire i procedimenti con sistemi digitali, si è spesso tradotta nella mera trasposizione in forma elettronica delle attività amministrative, senza sostanzialmente mutarne i processi (Coleman et al., 1999; Hamel, 2007). Nello specifico, si apre uno spazio per l'adozione di programmi di *e-government* più intelligenti ed orientati al passaggio dalle ICT alla ICC (*Information and Communication Technology Culture*) con l'obiettivo di fornire l'accesso ai dati e alle informazioni del settore pubblico ai cittadini, perché possano controllare l'operato di chi li governa, e alle imprese, perché possano utilizzare risorse pubbliche fino a quel momento nascoste a fini commerciali (OECD, 2010).

Il primo atto d'indirizzo politico in favore dell'*open government* è del presidente degli Stati Uniti Obama che nel giorno stesso del suo insediamento del 2009 pubblica un *Memorandum* rivolto ai dirigenti della sua amministrazione. Secondo il documento l'*Open Government* si configura come una modalità di amministrazione che nasce per riavvicinare governanti e governati ispirato ai principi della trasparenza, della partecipazione e della collaborazione.

La trasparenza è il valore cui si ispirano le prassi politiche e amministrative che vogliono promuovere l'*accountability* delle istituzioni attraverso la fornitura e la condivisione di informazioni sulle proprie attività. Il *Memorandum* impegna l'amministrazione ad adottare provvedimenti e regolamenti che consentano l'apertura delle informazioni in formati aperti, facilmente reperibili online e riutilizzabili.

La partecipazione risponde all'esigenza di coinvolgere i cittadini nel sistema decisionale perché si ritiene che il disegno e l'implementazione delle politiche pubbliche possano migliorare grazie al contributo di idee e di esperienze della società civile.

La collaborazione fa riferimento, d'altra parte, a tutti quei meccanismi che abilitano il lavorare insieme e le sinergie tra i diversi livelli di governo (nazionale, regionale e locale) e tra questi e altri attori del mondo imprenditoriale e della società civile. Vale a dire ripensare l'efficienza e l'efficacia delle amministrazioni in termini di co-produzione, prospettiva che implica che gli utenti, in quanto detentori di conoscenze e competenze, siano coinvolti direttamente nella fornitura dei servizi e in cui la qualità del servizio pubblico sia monitorata durante l'intero processo.

In sintesi, la partecipazione vede nel cittadino un soggetto attivo che punta a realizzare la sua idea di bene pubblico, indirizzando bisogni e richieste al sistema politico e amministrativo. La trasparenza è la risposta delle istituzioni governative che vogliono rifondare la relazione di fiducia con i cittadini offrendo spunti per la discussione pubblica e la deliberazione (Sartori, 2013).

La transizione verso l'*open government* racchiude anche possibili effetti negativi, legati a due fattori. Il primo riguarda il fatto che i benefici dell'apertura dei processi partecipativi e collaborativi sono, per lo meno in una fase iniziale, percepibili soltanto da coloro i quali detengono maggiori risorse economiche, che hanno la possibilità di connettersi alla rete senza difficoltà e che dispongono di più elevati strumenti culturali. Il secondo elemento è legato all'ambivalenza del concetto di trasparenza, che richiama tanto il concetto di libertà, quanto quello di sorveglianza. Esso ha dunque un lato positivo, che risponde alle esigenze di una società democratica e aperta ai principi della partecipazione

dei cittadini; e uno più oscuro, che va contro questi stessi principi e si lega allo spettro di un controllo sociale pervasivo (Di Donato, 2010).

Abilitati dalle tecnologie del web 2.0, le iniziative di *open government* si identificano spesso con il rilascio di dati detenuti dalle pubbliche amministrazioni in formato aperto e facilmente riutilizzabile, ovvero come open data.

La strategia Europa 2020, che disegna le policy e le iniziative da attuare per la crescita e lo sviluppo degli Stati membri, pone al centro dell'azione dell'Unione l'apertura delle informazioni detenute dal settore pubblico.

In Italia una spinta rilevante su questo versante viene dal Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale che all'art.52 introduce il principio dell'*open by default* per tutti i dati e documenti pubblicati dalle Pubbliche Amministrazioni che, salvo diversa indicazione, si intendono rilasciati in formato aperto.

Numerosi studi hanno messo in luce la prevalenza degli effetti positivi di iniziative di questo genere. Emerge, infatti, come l'accesso alle informazioni del settore pubblico migliori il *risk management*, la performance economica e la gestione burocratica interni (Islam, 2003). Altre evidenze riguardano conseguenze positive in termini di crescita della ricchezza e riduzione della corruzione e dello spreco di risorse (OECD, 2005; Neuman, 2009).

Altre analisi confermano la relazione positiva tra un pubblico di cittadini informati e la qualità del tessuto sociale della propria comunità, la fiducia nelle istituzioni e servizi più efficienti (Creasy et al., 2008; Ray, 2008; Skidmore et al., 2007). Altre ricerche, ancora, testimoniano la connessione tra alti livelli di partecipazione nel processo decisionale e la migliore qualità degli interventi che, a sua volta, può influire anche sulla percezione dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione (Horst et al., 2007; Savoldelli et al., 2013).

Relativamente alla valutazione di iniziative di *open government* data segnaliamo il lavoro del *Center for the Business of Government* di IBM sull'iniziativa di apertura dei dati del *Recovery Act*, il programma di stimolo economico del governo USA avviato nel 2009 per contrastare la crisi economica (Rojas, 2012). Tramite il portale *Recovery.gov* sono resi disponibili i dati sulla spesa di oltre 275 miliardi di dollari. L'attività di valutazione si focalizza sugli effetti generati dal processo di apertura dei dati rispetto a varie categorie di utilizzatori: cittadini, media, corpi intermedi e lo stesso governo. I risultati dell'analisi mettono in evidenza come i requisiti di trasparenza hanno funzionato da deterrente contro frodi e sprechi dei finanziamenti. Ricadute positive sono riscontrati sulla capacità istituzionale: i burocrati sono stati i principali utilizzatori dei dati in quanto hanno consentito loro di gestire e tracciare la spesa federale quasi in tempo reale.

In ambito europeo si segnala la valutazione dell'*Open Data Strategy* di Vienna (Parycek et al., 2014). La ricerca mostra benefici diretti sia sulla pubblica amministrazione che sul perimetro degli utilizzatori esterni. Riguardo l'ambito pubblico, lo studio mette in evidenza il miglioramento dei processi interni e l'aumento delle motivazioni degli addetti che si traducono in una migliore immagine dell'organizzazione pubblica in quanto tale. In riferimento all'ambito esterno, si evincono lo sviluppo

di nuovi modelli di business, la rapida disponibilità di dati per ricerche ed analisi, l'aumento della partecipazione dei cittadini conseguente alla maggior legittimazione delle *policy*.

### **3. Un approccio alla valutazione di iniziative di open government. L'esperienza su OpenCoesione**

#### *3.1 OpenCoesione, nascita e sviluppo di un portale open data*

L'iniziativa OpenCoesione, promossa nel 2012 dal Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica (DPS), è finalizzata alla diffusione e al riutilizzo pubblico di dati e informazioni sugli interventi delle politiche di coesione territoriale tramite il portale [www.opencoesione.gov.it](http://www.opencoesione.gov.it). Il progetto è rivolto a cittadini, Amministrazioni, imprese, ricercatori e *media* come parte di una strategia nazionale di *open government* e *open data*<sup>4</sup>.

OpenCoesione rende disponibili, con aggiornamenti bimestrali e in diverse forme, i dati sulle risorse assegnate ed effettivamente spese dai singoli interventi finanziati dalle politiche di coesione territoriali, indicandone anche le localizzazioni, gli ambiti tematici, soggetti programmatori e attuatori degli interventi, i tempi di realizzazione.

Il portale si configura come accesso centralizzato a

- cataloghi “open data”:
  - sull'attuazione dei progetti d'investimento, da sistemi monitoraggio sulle assegnazioni di risorse del Fondo Sviluppo e Coesione a singoli interventi tramite delibera CIPE;
  - sul contesto territoriale e finanziario con indicatori territoriali (banca dati DPS - Istat) e i dati dei Conti Pubblici Territoriali (CPT).
- strumenti di ricerca, navigazione, esplorazione, analisi che :
  - facilitano la consultazione di un set di informazioni sui progetti e i soggetti coinvolti;
  - integrano le informazioni con dati di altre fonti per analisi aggiuntive.

L'iniziativa mira, dunque, a: *i)* garantire trasparenza sull'utilizzo delle risorse pubbliche; *ii)* favorire una più ampia partecipazione della cittadinanza nel controllo e nella sollecitazione dei risultati; *iii)* migliorare la qualità dell'intervento pubblico e migliorare dati e informazioni che raccontano la politica di sviluppo (Amati, De Luca e Reggi, 2015).

Un ruolo ancora più rilevante verrà attribuito all'iniziativa nell'ambito del ciclo di programmazione 2014-2020. L'Accordo di Partenariato sancisce, infatti, per OpenCoesione il ruolo di portale unico nazionale per la programmazione 2014-2020, così come previsto dall'art. 115 del Regolamento (UE) 1303/2013. OpenCoesione assolve dunque l'obbligo (per il 2007-2013 in capo alle Autorità di Gestione dei singoli Programmi) di pubblicazione delle informazioni sugli interventi finanziati e sui

---

<sup>4</sup> Il Comitato Tecnico Scientifico di OpenCoesione è composto da: Carlo Amati, Lorenzo Benussi, Paola Casavola, Simona De Luca, Aline Pennisi e Luigi Reggi. Il Gruppo di Lavoro è coordinato da Carlo Amati e Simona De Luca.

beneficiari con dettagli su risorse, avanzamento finanziario, luoghi e ambiti tematici, soggetti coinvolti, tempi di realizzazione e indicatori di output.

OpenCoesione continua quindi ad operare in continuità con quanto attualmente *online* rispetto agli interventi del ciclo 2007-2013, allargando lo spettro di pubblicazione di dati e informazioni anche oltre il precedente perimetro delle politiche di coesione nazionali e comunitarie (in cui il Fondo per lo sviluppo rurale – FEASR - ed il Fondo per il settore marittimo e la pesca – FEAMP - non rientrano) e dotandosi di nuove e potenziate funzionalità volte a soddisfare appieno i requisiti regolamentari in materia di informazione e comunicazione.

### *3.2 Il disegno valutativo e i metodi di analisi*

La domanda valutativa centrale fa riferimento al valore e ai risultati prodotti dall'iniziativa ed implica comprendere se l'investimento economico e di risorse umane effettuato con OpenCoesione ha prodotto un valore per l'amministrazione pubblica e per il miglioramento delle politiche di coesione (De Luca, 2012).

Questa domanda centrale può articolarsi in due sottogruppi di domande che sono relativi rispettivamente ad un ambito di valutazione interna ed un ambito di valutazione esterna.

Rispetto alla valutazione interna, ovvero quella che coinvolge più direttamente la sfera della Pubblica Amministrazione, i quesiti di ricerca riguardano:

- quali sono i principali bacini di utenza, nell'ambito dei soggetti "interni all'amministrazione italiana" che utilizzano OpenCoesione e quali utilizzi vengono fatti dei dati;
- se è mutata nell'ambito delle amministrazioni pubbliche la consapevolezza delle politiche di sviluppo, i processi di produzione e analisi dei dati, l'attenzione per i contenuti e risultati degli interventi finanziati, la qualità delle informazioni e delle analisi eventualmente prodotte in materia;
- quali sono le eventuali problematiche generate dall'apertura dei dati sui singoli interventi e che reazioni hanno prodotto.

Rispetto alla valutazione esterna, ovvero quella che coinvolge la sfera di ricercatori, giornalisti, imprese, corpi intermedi, società civile ed attivisti politici i quesiti di ricerca riguardano:

- quali sono i principali utenti, nell'ambito dei soggetti "esterni all'amministrazione italiana" che utilizzano OpenCoesione e quali utilizzi vengono fatti dei dati;
- se ed in che modo l'iniziativa contribuisce ad alimentare il dibattito sulle politiche di coesione;
- quali sono esperienze di riuso dei dati più significative per caratteristiche innovative e valore aggiunto generato;
- quali sono le eventuali difficoltà nell'accedere, riutilizzare o elaborare analisi a partire dai dati di OpenCoesione.

Un'informazione specifica che permette di valutare i risultati ed il valore dell'iniziativa è connessa alle seguenti due ulteriori domande di valutazione:

- Chi e quanti sono gli utenti effettivi raggiunti che altrimenti non avrebbero avuto accesso ai dati?
- Quanti sono gli articoli (specialistici, di divulgazione, ecc.) e i post che altrimenti non sarebbero stati scritti?

Le domande valutative interne ed esterne<sup>5</sup>, declinate in specifici quesiti e strumenti di indagine, sono modulate per gruppi di utilizzatori (Pubblica Amministrazione ed esterni) ovvero per l'insieme complessivo degli utenti secondo una gerarchizzazione che procede dagli aspetti più meramente tecnici legati all'utilizzo immediato dei dati fino alla ricadute più complessive (Tab. 1). Per ogni domanda valutativa si prevede di utilizzare i seguenti metodi di analisi:

**Tabella 1 Domande valutative e metodi di analisi**

Domande Valutative	Metodi di Analisi
L'investimento economico e di risorse umane dedicate effettuato con OpenCoesione ha prodotto un valore per l'amministrazione pubblica e per il miglioramento delle politiche di coesione?	Analisi documenti di progetto; Indagini empiriche Analisi dati di contatto e di navigazione del sito; Attività web scraping e sentiment analysis
Chi e quanti sono gli utenti effettivi raggiunti che altrimenti non avrebbero avuto accesso ai dati?	
Quanti sono gli articoli (specialistici, di divulgazione, ecc.) e i post che altrimenti non sarebbero stati scritti?	
Chi sono i principali utenti dell'iniziativa OC?	Analisi dati di contatto e di navigazione del sito Indagini empiriche
Quali usi ne sono stati fatti?	Analisi dati di contatto e di navigazione del sito; Indagini empiriche; Attività web scraping e sentiment analysis
Per quali scopi?	Indagini empiriche
Quali problematiche sono state generate dall'apertura dei dati? (D.V. 2.2)	Analisi dati di contatto e di navigazione del sito; indagini empiriche
Sono intervenuti mutamenti nei processi di produzione e analisi dati? (D.V. 2.3)	Indagini empiriche
E' aumentata l'attenzione ai contenuti e ai risultati degli interventi finanziati? (D.V. 2.2)	Indagini empiriche
Sono state riscontrate difficoltà nell'accedere, riutilizzare o elaborare i dati? (D.V. 3.4)	Analisi dati di contatto e di navigazione del sito; Indagini empiriche
Vi sono state esperienze di riuso innovative? (D.V. 3.3)	Analisi dati di contatto e di navigazione del sito; Indagini empiriche
Quale contributo è stato dato al dibattito sulle politiche di coesione? (D.V. 3.2)	Indagini empiriche

Fonte: nostra elaborazione

L'attività di valutazione ha fatto ricorso a metodologie di analisi *desk* e *field*. Relativamente alle analisi di tipo *desk*, il lavoro ha previsto lo studio dei documenti di progetto, l'analisi dei dati di contatto del portale e l'analisi delle segnalazioni pervenute tramite il form online.

L'analisi dei documenti di progetto rappresenta il primo passo per la ricostruzione della logica d'intervento. L'attività ha consentito una prima individuazione di:

<sup>5</sup> Le domande valutative fanno riferimento a quanto richiesto dal servizio "Elementi di valutazione dell'iniziativa OpenCoesione".

- bisogno/problema a cui l'intervento intende dare risposta;
- obiettivi specifici dell'iniziativa;
- target di realizzazione;
- risultati attesi.

D'altra parte, l'analisi dei dati di contatto del sito ha offerto informazioni rilevanti riferiti a:

- numero di accessi/visite per tipologia e provenienza;
- numero di download effettuati per ogni dataset disponibile.

Il numero di accessi e di download sono stati utili a delineare una metrica del grado di capillarità dell'iniziativa. Un ulteriore approfondimento ha riguardato la profilazione degli utenti sulla base della modalità di utilizzo degli strumenti di navigazione guidata e di reportistica offerti dal portale. E' plausibile sostenere, infatti, che l'utente interessato a visionare il singolo progetto o i progetti ricadenti in un singolo comune non stia effettuando elaborazioni caratterizzate da un livello elevato di sofisticazione o finalizzate a scopi di ricerca.

I risultati di queste analisi sono corroborati, nell'ottica di uno studio di *benchmark*, dall'analisi dei dati di contatto e di navigazione di altri portali open data attivi nel contesto nazionale.

L'analisi delle segnalazioni pervenute tramite il form online, inoltre, è stata utile per catalogare eventuali problematiche connesse all'accesso e alla rielaborazione dei dati, specifiche richieste, ecc.

L'attività di ricerca sul campo ha costituito lo strumento privilegiato di raccolta dati ed è articolata in due survey online agli utenti del portale suddivisi per tipologia e grado di distanza dall'iniziativa ed un piano di interviste in profondità a testimoni privilegiati.

## 4. Gli strumenti di valutazione

### 4.1 Le indagini empiriche

#### 4.1.1 Mappatura di utenti e fabbisogni

Operazione essenziale alla progettazione della ricerca sul campo è quella di mappare gli utenti, effettivi o potenziali, del portale (Mich, 2007). In primo luogo, giova notare come un'iniziativa come OpenCoesione, in uno scenario ideale, può rispondere a diverse aree di fabbisogno quali:

- *accountability*;
- produzione di studi ed analisi;
- *advocacy* ovvero quel processo che mira ad influenzare le politiche pubbliche e l'allocazione delle risorse verso specifiche tematiche d'interesse;
- sviluppo di nuovi servizi o applicazioni;
- costruzione di storie.

I fabbisogni individuati fanno riferimento a specifiche tipologie di attori. Sono propri della Pubblica Amministrazione l'esigenza e l'obbligo di offrire ai cittadini e alla società civile un patrimonio informativo che dia conto delle politiche di coesione attuate sotto la propria regia. Così come è uno



specifico fabbisogno pubblico la produzione di analisi e ricerche propedeutiche alla definizione, all'implementazione e alla valutazione di misure di *policy*. Rientrano in quest'ambito la ricostruzione del panorama dei progetti ricadenti in un determinato territorio e/o in uno specifico ambito d'intervento e la predisposizione di analisi di *benchmark* tra le Amministrazioni relativamente all'attuazione delle politiche.

Una seconda tipologia di attori riguarda tutta l'area dei corpi intermedi, degli organismi di rappresentanza e del mondo del non profit. Sono attori che compongono il partenariato socio-economico dei fondi strutturali, che siedono nei Comitati di Sorveglianza e che necessitano di un flusso aggiornato di informazioni sull'attuazione degli interventi per adempiere al meglio alla loro *mission*. Sono attori, inoltre, che intervengono nel processo di definizione delle *policy* a fini di *advocacy* e/o sono attuatori di singoli interventi ed evidenziano, dunque, specifici fabbisogni informativi connessi a questi scopi.

Un terzo gruppo di utenti racchiude tutti gli attori afferenti al mondo della ricerca e delle società di consulenza che utilizzano i dati di OpenCoesione come base informativa per la produzione di studi ed analisi d'interesse scientifico *tout court* o relativi a specifici fabbisogni informativi della Pubblica Amministrazione (es. documenti d'indirizzo, piani di sviluppo, analisi di implementazione o di impatto, ecc.). Tali attori potrebbero, inoltre, ambire allo sviluppo di nuove applicazioni o incorporare i dati forniti dal portale nell'offerta di servizi già esistente.

Un'ulteriore categoria di utenti potrebbe far riferimento a movimenti politico-culturali e agenzie di sviluppo locale fortemente interessati a quanto accade in un ambito territoriale ben definito.

In ultimo, tra gli utenti privilegiati del portale vanno menzionati i giornalisti d'inchiesta che puntano ad alimentare uno spazio di dibattito pubblico sulle politiche di coesione. Sono utenti che intendono costruire storie su specifici ambiti d'interesse o singoli progetti.

Nella seguente matrice a doppia entrata si incrociano le aree di fabbisogno individuate con la tipologia di attori potenzialmente interessati all'utilizzo del portale.

**Tabella 2 Fabbisogni ed attori**

Area di fabbisogno/Attori	Amministrazioni Centrali, Regionali e Locali	Università, Istituti di ricerca (es. Banca d'Italia) e società di	Organismi di rappresentanza, Associazioni di categoria, associazioni	Giornalisti	Movimenti politico-culturali e Agenzie di sviluppo locale (GAL,
<i>Accountability</i>					
Produzione di studi e analisi					
<i>Advocacy</i>					
Sviluppo di nuovi servizi					
Costruzione di storie					

*Fonte: nostra elaborazione*

Emerge come l'area di fabbisogno legata alla produzione di studi ed analisi sia quella che accomuna il maggior numero di categorie di utenti, ovvero la Pubblica Amministrazione, i corpi intermedi e gli istituti di ricerca e le società di consulenza, posto che spesso sono le società di consulenza o gli istituti di ricerca a mediare la soddisfazione di questo fabbisogno per la P.A. o i corpi intermedi. L'*advocacy* riguarda gli organismi di rappresentanza e gli attivisti politici e le agenzie di sviluppo locale così come lo *storytelling* è riferibile all'alveo dei giornalisti. Vi sono, inoltre, alcune aree di fabbisogno che caratterizzano specifiche tipologie di utenti come l'*accountability* per la Pubblica Amministrazione e lo sviluppo di nuovi servizi per le società di consulenza.

#### 4.1.2 Utilizzi puntuali

Il passaggio ulteriore è quello di esplicitare le aree di fabbisogno in utilizzi puntuali. Nella tabella seguente per ogni tipologia di attore si riportano le esigenze specificamente connesse all'utilizzo, reale o potenziale, del portale. Si tratta di specificazioni delle aree di fabbisogno individuate che non esauriscono il novero delle possibilità e che potranno subire modifiche e/o integrazioni.

**Tabella 3 Tipologia di attori, aree di fabbisogno ed utilizzi puntuali**

Attori	Aree di fabbisogno	Utilizzi puntuali
Amministrazioni Centrali/Regionali o Locali	<i>Accountability</i>	Offerta alla collettività di un patrimonio informativo che renda conto degli interventi di cui sono attuatori (bilancio sociale, bilancio ambientale, ecc.)
	Produzione di studi ed analisi	Ricostruzione del panorama dei progetti attuati nel proprio campo d'azione e/o territorio di riferimento
		Produzione di analisi di benchmarking con altre Amministrazioni omologhe rispetto a specifici settori d'intervento
		Produzione di analisi volte alla definizione di misure di policy
		Produzione di valutazioni di politiche ex-ante, in itinere ed ex-post
Università, Istituti di ricerca (es. Banca d'Italia) e società di consulenza	Produzione di studi ed analisi	Produzione di analisi specifiche sugli interventi finanziati dalle politiche di coesione
		Produzione di studi e ricerche ai fini della definizione di politiche nell'ambito dei servizi di consulenza alla PA
		Produzione di valutazioni di politiche ex-ante, in itinere ed ex-post nell'ambito dei servizi di consulenza alla PA
	Sviluppo di nuovi servizi	Riutilizzo innovativo dei dati tramite integrazione con i propri sistemi informativi
Organismi di rappresentanza, Associazioni imprenditoriali e di categoria, associazioni non profit	Produzione di studi ed analisi	Raccolta evidenze sull'implementazione degli interventi finanziati nell'ambito delle politiche di coesione per rafforzare la loro mission istituzionale nel partenariato socio-economico
		Produzione di analisi specifiche ai fini della definizione di interventi nel proprio ambito di competenza
	<i>Advocacy</i>	Raccolta evidenze sull'implementazione delle misure i cui associati sono beneficiari
Attivisti politici locali e Agenzie di sviluppo locale (GAL, ecc.)	<i>Advocacy</i>	Raccolta evidenze sull'implementazione di misure relative a specifiche tematiche d'interesse
	Produzione di studi ed analisi	Ricostruzione del panorama dei progetti attuati nel proprio territorio
Giornalisti	Costruzione di storie	Raccolta evidenze sull'implementazione delle misure relative a specifiche tematiche d'interesse e/o specifici territori
		Costruzione di storie

Fonte: nostra elaborazione

#### 4.1.3 Elementi per la strutturazione dei questionari e la realizzazione delle indagini

In linea generale, ogni area di fabbisogno è indagata rispetto a tre dimensioni consequenziali:

##### 1. consapevolezza del fabbisogno

Precondizione per l'utilizzo del portale è, ovviamente, il riconoscimento di un fabbisogno da soddisfare. E' plausibile, però, che gran parte delle esigenze individuate non siano esplicite, si presentino in maniera latente o, ancora, non siano avvertite affatto dai potenziali utenti.

## 2. conoscenza dello strumento OpenCoesione

Il passo seguente consiste nel verificare la diffusione dello strumento OpenCoesione. Nonostante l'eco ricevuta, molti attori, che pure presentano un fabbisogno esplicito o latente, potrebbero semplicemente non essere a conoscenza dell'esistenza del portale e delle informazioni che esso offre.

## 3. rispondenza dello strumento al fabbisogno

Una volta, verificata la consapevolezza del fabbisogno e la conoscenza dello strumento, si tratta di capire in che misura OpenCoesione risponde all'esigenza avvertita. Vale a dire comprendere quali fattori abilitano o rendono poco agevole l'utilizzo del portale (struttura del sito, natura dei dati e delle informazioni a corredo, reportistica correlata, ecc.).

Il tener conto delle sopracitate dimensioni di analisi produce una differenziazione dei questionari che non è relativa solamente alla categoria di utente intervistato, ma anche al grado di conoscenza e di utilizzo di OpenCoesione. Vale a dire, in particolare, che per l'utente che dimostra consapevolezza del fabbisogno, conoscenza dello strumento e dichiara di aver utilizzato il portale, l'approccio d'indagine sarà di tipo customer satisfaction volto ad indagare elementi positivi e negativi circa l'esperienza di utilizzo del sito. Per l'utente che dimostra consapevolezza del fabbisogno, conoscenza dello strumento e dichiara di non aver utilizzato OpenCoesione, il questionario mira a far emergere motivazioni e fattori alla base della scelta di non usufruire del portale, così come i fabbisogni informativi espliciti o latenti connessi alle politiche di coesione ed i canali attraverso cui vengono eventualmente soddisfatti. Tra gli utenti effettivi, ovvero coloro i quali hanno certamente utilizzato il portale, vi sono: i) gli iscritti alla newsletter, ii) gli autori di saggi, articoli o paper che riportano OpenCoesione come fonte individuati tramite ricerche bibliografiche, iii) chi ha utilizzato i form "Contatti" e "Racconta un progetto" disponibili sul sito, iv) chi ha contattato il team di progetto tramite la casella di posta elettronica ufficiale dell'iniziativa.

Per gli utenti potenziali, ovvero coloro di cui non è noto a priori il grado di utilizzo del portale, l'idea è quella di somministrare un questionario "a tappeto", tramite metodologia CAWI. La somministrazione avverrebbe a differenti figure afferenti alle cinque categorie di utenti già individuate in precedenza (come ad esempio Autorità di Gestione dei Programmi Operativi, dirigenti dei Dipartimenti ministeriali e regionali coinvolti nell'attuazione dei Programmi, componenti dei Nuclei di Valutazione Centrale e Regionali, ricercatori ed analisti di università, centri di ricerca e società di consulenza, delegati di specifiche organizzazioni sindacali e datoriali nei Comitati di Sorveglianza dei PO Regionali FESR e FSE e dei PO Nazionali, giornalisti economici di quotidiani o testate online).

Un terzo gruppo di utenti fa riferimento agli utenti potenziali-chiave del portale, ovvero tutti coloro che per il loro ruolo (ricercatori e giornalisti di rilevanza nazionale, esperti in materia di innovazione ed iniziative di open government, analisti di politiche pubbliche ed esperti in tema di fondi strutturali, analisti della qualità degli open data, ecc.). potrebbero offrire elementi valutativi in merito all'iniziativa per raffronto con altri possibili scenari e scelte che sarebbero state possibili, ed in prospettiva futura. Con questo ristretto gruppo vengono condotti ragionamenti più ad ampio raggio tramite interviste in profondità (dirette o telefoniche) basate su un questionario semi-strutturato.

#### 4.2 L'attività di web scraping e sentiment analysis

Accanto ad attività di indagini di tipo “convenzionale” che, aldilà delle metodologie utilizzate, contemplano tutte la somministrazione di un questionario al target di riferimento, il modello di valutazione prevede lo svolgimento di un'attività di *web scraping* e *sentiment analysis* che, a regime, consente la raccolta e le elaborazioni di dati quasi real-time sulle opinioni e sulle preferenze degli utenti di OpenCoesione.

L'attività si basa sull'impiego dell'approccio Iad (Internet as Data Source) secondo il quale il web è considerato come una fonte di dati (appartenente alla vasta categoria dei Big Data) da sfruttare in alternativa o in combinazione con gli strumenti tradizionali dell'indagine statistica.

Più in dettaglio, le tecnologie di web scraping permettono un'analisi della frequenza dei concetti e dei termini presenti nelle pagine web dove compaiono le parole-chiave che identificano l'iniziativa OpenCoesione.

Operativamente, a partire da un elenco di siti prestabiliti (siti “seed” di quotidiani, testate online generaliste e specialistiche, blog, istituti e centri di ricerca) è stato implementato un *crawler*, ovvero un software che analizza i contenuti delle pagine web di una rete in modo automatizzato<sup>6</sup>.

Per ogni seed l'analisi restituisce:

- il numero delle pagine filtrate contenenti le parole-chiave;
- il numero delle pagine filtrate totali;
- il conteggio delle occorrenze delle parole chiave;
- le parole e i concetti più ricorrenti entro una certa distanza dalle parole chiave (topic identification).

Nella tabella seguente sono riportati gli *step* previsti nell'attività di ricerca.

**Tabella 4 Attività di webscraping: step di ricerca per parole-chiave**

Step	Parole-chiave
1	OpenCoesione
2	Fondi strutturali/Politiche di coesione/Fondi comunitari/Fondi europei/Obiettivo Convergenza/FESR/Fondo Europeo di Sviluppo Regionale/FSE/Fondo Sociale Europeo/FSC/Fondo Sviluppo e Coesione/Programmazione 2007-2013
3	(Fondi strutturali/Politiche di coesione/Fondi comunitari/Fondi europei/Fondi UE/Obiettivo Convergenza/FESR/Fondo Europeo di Sviluppo Regionale/FSE/Fondo Sociale Europeo/FSC/Fondo Sviluppo e Coesione/Programmazione 2007-2013)*OpenCoesione

<sup>6</sup> Nel nostro caso il web crawler è scritto in linguaggio Java ed usa la libreria open source JSoup (<http://www.jsoup.org/>) per il parsing e l'estrazione dei dati dalle pagine web collegate ai siti seed. Il programma simula la navigazione umana nel World Wide Web attraverso l'implementazione di basso livello dell'Hypertext Transfer Protocol (HTTP).

Il software partendo dai seed acquisisce i link delle pagine collegate e procede visitando le altre fino ad un livello di profondità dell'albero dei link pari a 2. Una volta estratto il codice della pagina web il software memorizza il sorgente Html della pagina in un database MySQL opportunamente realizzato tenendo traccia dei punti di partenza. Il passo successivo consiste nella creazione dei relativi documenti di testo dopo apposita ripulitura dei codici sorgenti HTML (es. rimozione dei tag, dei caratteri speciali etc.), e nella categorizzazione dei messaggi. Le elaborazioni vengono, poi, condotte tramite il software statistico R.

Step	Parole-chiave
4	Open Data/Open Government/Dati aperti/ Trasparenza/ Accountability/ Data Journalism
5	(Open Data/Open Government/Dati aperti/ Trasparenza/ Accountability/ Data Journalism)*OpenCoesione

Fonte: nostra elaborazione

Il primo *step* mira ad individuare quali sono i concetti ed i termini associati all'iniziativa OpenCoesione. In questo caso è opportuno effettuare la ricerca per l'unica parola-chiave che identifica univocamente l'iniziativa.

Il secondo *step* è finalizzato ad identificare le tematiche più ricorrenti nell'ambito del dibattito sui fondi strutturali e sulle politiche di coesione.

Il terzo *step* prevede, d'altra parte, una ricerca combinata per il gruppo di parole-chiave utilizzate per il secondo *step* ed OpenCoesione. Il confronto tra i risultati ottenuti tramite gli step 2 e 3 restituisce lo shift delle occorrenze, nell'ambito del dibattito sui fondi strutturali e sulle politiche di coesione, all'aggiunta della parola-chiave che univocamente identifica l'iniziativa. In particolare, l'analisi conduce a comprendere: *i)* se e come mutano le occorrenze per effetto dell'aggiunta della parola-chiave OpenCoesione; *ii)* quanta parte del dibattito sui fondi strutturali riguarda l'iniziativa.

Analogo ragionamento riguarda il quarto ed il quinto *step*. Con il quarto *step* il tentativo è quello di capire quali sono i concetti ed i termini che sintetizzano il dibattito sul web circa le iniziative di apertura dei dati e di open government. Al quinto *step* la ricerca viene effettuata combinando queste parole-chiave con OpenCoesione. L'analisi delle evidenze così ottenute è finalizzata a comprendere in che misura cambia la trattazione sul web delle tematiche connesse ai processi di apertura dei dati da parte della Pubblica Amministrazione e alle iniziative di *open government* per effetto di OpenCoesione.

Le tecniche di *sentiment analysis* costituiscono lo strumento attraverso cui procedere, sulla base dell'analisi di post e commenti pubblicati sui social media, alla rilevazione di valutazioni, opinioni ed atteggiamenti relative all'iniziativa OpenCoesione. Ciò consiste nell'attuazione di una suddivisione di testo e nella sua traduzione in polarità positive o negative.

Da un punto di vista metodologico, l'affidabilità delle opinioni registrate sui social media poggia su due assunti teorici: la *wisdom of the crowd* e l'assenza del fenomeno della "sospensione di coscienza". Secondo la teoria della *wisdom of the crowd*, l'opinione media di un numero sufficientemente elevato di individui rappresenta una buona approssimazione della realtà, in generale migliore di quella che può fornire un singolo esperto. Ne consegue che è possibile utilizzare il parlato sociale per analizzare fenomeni di natura socio-economica solo se del fenomeno in oggetto si parla a sufficienza. Se invece i volumi sono scarsi, la media delle opinioni non rappresenta un indicatore statisticamente significativo e non può essere ritenuta affidabile, a prescindere da qualunque considerazione teorica.

L'assenza del fenomeno della sospensione di coscienza fa riferimento al fatto che, diversamente da altri mezzi di comunicazione come gli spot pubblicitari, sui canali sociali si pretende che ciò che viene detto sia vero e, se non lo è, viene svelato da commenti negativi data la possibilità di replica.

Operativamente viene condotta un'analisi dei *tweet* nei quali è contenuto l'*hashtag* "opencoesione" e del relativo *sentiment*. I risultati sono analizzati anche in funzione di tempo e/o luogo di pubblicazione dei testi.

## 5. Prime Riflessioni

Il *paper* ha inteso presentare metodi e tecniche utilizzate nell'ambito di un'attività di valutazione tuttora in corso su OpenCoesione, il portale sugli interventi finanziati dalle politiche di coesione territoriale.

Pur essendo la ricerca ancora in itinere, è possibile ragionare su primi spunti e considerazioni emersi nella definizione del disegno valutativo.

In primo luogo, OpenCoesione in quanto iniziativa di *Open Government* è un "oggetto" che presenta un elevato grado di complessità che rende complessa una sua valutazione. OpenCoesione è, essenzialmente, un portale open data e, quindi, si configura come un particolare sito internet che offre cataloghi di open data e strumenti di ricerca, navigazione ed analisi che ne facilitano la consultazione. Valutarlo significa fornire giudizi ed evidenze rispetto ad una pluralità di dimensioni che spaziano dagli elementi classici riferiti alla valutazione dei siti web (come ad esempio, navigabilità, grafica, organizzazione dei contenuti, ecc.), al formato, alla fruibilità e alla qualità dei dati resi disponibili fino alla stessa logica sottostante il rilascio delle informazioni.

Ulteriore fattore di complicazione è rappresentato dalla tematica cui i dati sono relativi, ovvero il monitoraggio dei progetti e degli interventi finanziati dalle politiche di coesione territoriale nel nostro Paese. E' questa una materia certamente complessa, con meccanismi e regole di programmazione ed attuazione degli interventi talvolta "intricati", con strumenti di finanziamento che hanno regole di ingaggio diverse, che riguardano ampie tipologie di operazioni (dalle opere pubbliche ai corsi di formazione). Lo sforzo fatto dagli sviluppatori del portale e dal DPS è stato notevole, soprattutto nella direzione di renderne agevole l'utilizzo e di facilitare l'interpretazione delle informazioni. Ad oggi, però, l'impressione è che lo strumento rimanga confinato nell'ambito di un perimetro ristretto di ricercatori ed addetti ai lavori e che le informazioni vengano utilizzate da alcuni, più che per informare i cittadini in maniera corretta, per "supportare" interpretazioni distorte e ad analisi fuorvianti sull'utilizzo dei fondi per la coesione.

Per rispondere a queste complessità il disegno valutativo ha previsto l'adozione di differenti metodi e strumenti di ricerca. Da un lato, si è fatto ricorso ad indagini empiriche calibrate sulla tipologia di utenti (operatori della PA, giornalisti, società di consulenza, istituti ed enti di ricerca, società civile) e sul loro grado di distanza dall'iniziativa (utenti effettivi, potenziali o chiave). Le interviste sono lo strumento privilegiato attraverso cui ricostruire le esperienze di navigazione e di utilizzo dei dati da parte degli utenti e raccogliere evidenze sui casi di riuso più rilevanti, nonché per mappare fabbisogni informativi espliciti e latenti sulla tematica oggetto del portale.

La partecipazione è stata favorita attraverso l'uso del sistema CAWI che consente di rendere più fluida e agile l'intervista. Si è riscontrata, in generale, una buona risposta da chi ha avuto modo di conoscere da vicino il portale (es. docenti delle scuole superiori selezionate per l'iniziativa "a scuola di opencoesione") e da chi lo utilizza per analisi e ricerche. L'impressione è che quegli utenti che conoscono in maniera più approfondita il tema delle politiche di coesione richiedano più degli altri interventi per rendere più agevole la navigabilità ovvero la disponibilità di analisi più mirate a livello settoriale e territoriale.

Una delle difficoltà maggiori ha riguardato la definizione di un campione rappresentativo di utenti considerato che non erano note le variabili minime per una stratificazione statisticamente valida. In questo caso, attraverso l'utilizzo di tecniche di *cluster analysis* è stato possibile valutare la significatività delle risposte ottenute e di verificare la presenza di nuclei omogeni di rispondenti.

Sul versante degli strumenti di valutazione non convenzionali, la ricerca ha fatto uso di tecniche di *webscraping* e *sentiment analysis*, utili a comprendere quanta parte del dibattito sui fondi strutturali è "catturato" da OpenCoesione e qual è il grado di diffusione dell'iniziativa.

In generale, l'attività di ricerca di contenuti sul web per parole chiave così specifiche è molto complessa e richiede un processo iterativo molto lungo. E' necessario, inoltre, disporre di termini di paragone e concentrare la ricerca su *seed* specialistici. La tecnologia utilizzata per questa attività è stata calibrata in funzione dell'oggetto di ricerca per ottenere dei risultati più affidabili. Una prima evidenza, che dovrà essere successivamente corroborata da ulteriori verifiche, è data, ad esempio, dalla discrasia tra le versioni on line di alcune testate giornalistiche rispetto a quelle cartacee, con una prevalenza di quest'ultima modalità sull'uso di dati e informazioni desunte dal portale.

Sulla "bontà" di questi modelli di valutazione il dibattito è ancora molto acceso e sono diverse le posizioni. Certamente il lavoro sul campo può essere un utile modo per testare concretamente questi strumenti di indagine e per fornire indicazioni nella direzione di affinamento e *tuning* sia sul versante delle questioni da sottoporre a valutazione che sull'interpretazione dei risultati.



## Bibliografia

- Access Info Euope, Open Knoowledge Foundation (2010), *Beyond Access: Open Government Data and the "Right to Reuse"*, 2010, disponibile on line su <http://access-info.org/es/open-government-data>.
- Amati C., De Luca S. e Reggi L. (2015), "OpenCoesione - The Italian open government strategy on cohesion policy", Webinar "Discover different approaches to the creation of the national Cohesion policy portal – from France, Italy and Poland", DG Regio - Commissione Europea (6 febbraio).
- Berners-Lee T., *Putting Open Government Data Online* (2009, disponibile on line su <http://www.w3.org/DesignIssues/GovData.html>).
- Coleman S., Taylor J., Van Der Donk W. (a cura di) (1999), *Parliament In the Age of Internet*, Oxford University Press
- Creasy S., Gavelin K. e Potter D. (2008), *Everybody Needs Good Neighbours? A Study Of The Link Between Public Participation And Community Cohesion, Involve*
- De Luca S. (2012), "OpenCoesione, transparency and civic monitoring on Cohesion Policy", Evaluation Network Meeting (Bruxelles, 22-23 novembre).
- Di Donato F. (2010), *Lo Stato Trasparente. Linked Open Data e Cittadinanza Attiva*, Edizioni ETS.
- Hamel G. (2007), *The Future of Management*, Harvard Business School Press
- Horst M., Kuttischreuter M. e Gutteling M. J. (2007), "Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception and Trust as Determinants of Adoption of E-government Services in the Netherlands", in *Computers in Human Beahviour*, n° 23, pp. 1838-1852
- Islam R. (2003), "Do more transparent governments govern better?", *Policy Reserach Working Paper*, World Bank Institute.
- Lathrop D. e Ruma L. (2010), *Open Government: Collaboration, Transparency And Partecipation In Practice*, O'Reilly Media
- Mich L. (2007), "La valutazione della qualità dei siti web", in Parrinnello G.L., Pierantonelli C. e Rocca Longo M., *La comunicazione turistica. Viaggi reali e virtuali fra storia e turismo*, Edizioni Kappa, pp. 403-414.
- Neuman L. (2009), *Enforcement Models: Content And Context*, International Bank for Reconstruction and Development
- Noveck B. S. (2009), *Wiki Government: How Technology Can Make Government Better, Democracy Stronger, And Citizens More Powerful*, Brookings Institution Press
- Obama B. (2009), *Memorandum For The Heads of Executive Departments and Agencies on Transparency And Open Government*, disponibile online su [http://www.whitehouse.gov/the\\_press\\_office/Transparency\\_and\\_Open\\_Government](http://www.whitehouse.gov/the_press_office/Transparency_and_Open_Government).
- OECD (2005), *Modernising Government: The Way Forward*; OECD Publishing.
- OECD (2010), *Towards Smarter And More Transparent Government. E-government Status, 2010* disponibile online su <http://www.oecd.org/dataoecd/12/56/45870743.pdf>

- Parycek P., Hocht J. e Ginner M. (2014), "Open Government Data Implementation Evaluation", *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, n° 9, pp.80-99
- Ray K. (2008), *Public Officials And Community Involvement In Local Services*, Joseph Rowntree Foundation.
- Rojas F. M. (2012), "Recovery Act Transparency. Learning From States' Experience", *Assessing the Recovery Act Series*, IBM Center For The Business of the Government
- Sartori L. (2013), "Open Government: what else?", *Istituzioni del Federalismo*, n° 3/4, pp. 753-775
- Savoldelli A., Codagnone C. e Misuraca G. (2013), "Assessing the Impacts of ICT: A Participatory Evaluation Process to Overcome the E-government Paradox", International TAIPS Conference on Innovation in the Public Sector and the Development of E-Services
- Skidmore P., Bound K. e Lownsborough H. (2008), *Community Participation: Who benefits?*, Joseph Rowntree Foundation.

## ABSTRACT

Open government represents the range of actions and strategies focused on increasing transparency in the public sector and improving decision-making process. The end result is more effective institutions and more robust democracy. The implementation of this new paradigm is very recent, even if there are some initiatives that have been carried out by Italian Public Administration in the latest few years.

Given these premises, the paper aims to present the experience of an ongoing assessment of OpenCoesione, the most important open government initiative in Italy offering data about the implementation of cohesion investment projects. The goal is to improve policy design, to foster transparency in the use of funds and to encourage the creation of new tools and services.

Assessing the impact of this kind of initiative is a very complex issue because of the variety of dimensions to be explored. In particular, the case study analyzed is even more complex, due to the difficulty to manage matters like the progress of cohesion policy investments.

To solve this complexity we adopt a model of analysis which combines different instruments, from online surveys calibrated on the type of user and the degree of distance from the initiative to webscraping and sentiment analysis.