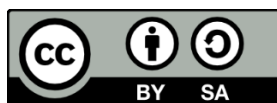


Valutare gli esiti di una consultazione online



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Autore: Antonella Fancello, Laura Manconi

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Valutare gli esiti di una consultazione online

La valutazione è un atto necessario nei processi partecipativi finalizzati a generare valore pubblico, in cui i cittadini sono chiamati a collaborare in vario modo con l'amministrazione pubblica al fine di produrre decisioni migliori.

E' un'attività che può essere pianificata per svolgersi sia mentre il processo è in corso (valutazione in itinere) al fine di raccogliere indicazioni utili a correggere e riorientare il percorso di consultazione durante il suo svolgimento sia dopo che il processo si è concluso (valutazione finale o ex post).

A conclusione di una consultazione, la valutazione permette al soggetto che ha promosso l'iniziativa di conoscere i risultati effettivamente raggiunti, sia quantitativi che qualitativi e da questi apprendere e imparare a fare meglio, acquisendo indicazioni ed informazioni da parte dei cittadini.

Fornisce gli elementi per un feedback correttivo sulla base del quale rimodulare le proprie politiche e realizzare interventi che tengano meglio conto delle priorità e i bisogni manifestati dai cittadini.

E' quindi in primo luogo un momento di verifica e condivisione interna dell'attività svolta, che coinvolge principalmente la struttura amministrativa e il gruppo di lavoro (tecnici e amministratori) direttamente interessato dalla iniziativa di consultazione ed estendendo poi i risultati anche agli altri soggetti interni all'organizzazione.

Costituisce inoltre il presupposto essenziale per poter **rendicontare**, in maniera trasparente all'esterno dell'amministrazione gli esiti della consultazione, esplicitando l'utilizzo che si intende fare dei contributi raccolti, comunicando quanto fatto e le conclusioni raggiunte al termine del processo.

Qualunque sia lo scopo della consultazione (deliberativo, consultivo, risolutivo...) informare i cittadini sugli effetti della partecipazione, supportare con motivazioni chiare le ragioni delle scelte operate e comunicare nel dettaglio anche a coloro che hanno espresso opinioni differenti rispetto ai risultati raggiunti è fondamentale per assicurare coerenza e qualità alla partecipazione e creare una relazione produttiva e durevole tra amministrazione, cittadini e stakeholders.

Analisi e valutazione degli esiti di una consultazione pubblica online

Il processo di analisi e valutazione degli esiti di una consultazione può essere ricondotto a quattro fasi principali:

- definizione del sistema di valutazione;
- raccolta e analisi delle informazioni (dati);
- strutturazione delle informazioni qualitative e quantitative in un documento;
- comunicazione e condivisione all'interno e all'esterno.

Rientra tra i compiti del soggetto che gestisce la consultazione online predisporre un sistema di analisi e valutazione quantitativa e qualitativa dei dati che consenta di mettere in relazione le informazioni, confrontando le indicazioni emerse dalla consultazione con gli obiettivi attesi e prefissati in fase di progettazione e verificando il grado di coerenza delle proposte formulate dai partecipanti con le priorità dell'amministrazione rispetto al tema, al progetto o programma di intervento sul quale si è sollecitato il contributo dei cittadini.

Analizzare gli esiti di una consultazione pubblica online comporta avere a che fare con diverse tipologie di informazioni prodotte da:

- sondaggi o questionari;
- form online per l'inserimento di idee, commenti
- forum di discussione
- email

A queste si aggiungono le informazioni derivanti dai sistemi di valutazione (ranking) presenti in molte piattaforme di partecipazione online e che permettono agli utenti di votare e/o di esprimere il proprio gradimento o dissenso su una proposta, un'idea o commento e i feedback raccolti dai diversi canali di comunicazione associati alla consultazione (ad esempio Facebook, Twitter...).

Sono oggetto di analisi, ai fini di una valutazione quantitativa dell'efficacia della consultazione le statistiche di accesso allo spazio di partecipazione online ricavabili dai sistemi di web analytics, quali ad esempio il numero dei visitatori, il tempo di permanenza, i contenuti più visti, la provenienza, (referrer), la loro posizione geografica.

I dati inseriti dagli utenti devono essere estratti e validati in modo da procedere con l'analisi quantitativa solo delle informazioni di cui è stata verificata la completezza e correttezza (nel caso di indagini online ad esempio, solo i questionari completati e inviati). Questa attività è realizzata avvalendosi delle funzionalità specifiche che le principali piattaforme per la partecipazione online hanno per l'esportazione dei dati, in forma grezza o strutturata e per l'elaborazione di statistiche e grafici che restituiscono la dimensione quantitativa della partecipazione.

Nelle consultazioni più complesse e articolate, con un elevato numero di partecipanti e nelle quali è prevista la possibilità di inserire testi non strutturati (risposte a domande a testo aperto, commenti, idee...) o di inviare informazioni via email o tramite form online, può essere necessario utilizzare tecniche di *data mining*¹ per estrarre e classificare le informazioni significative in essi contenute, rendendole così disponibili per una analisi qualitativa della partecipazione.

In presenza di una quantità elevata di dati, queste metodologie di analisi dei testi (*text mining*) consentono di:

- individuare i principali gruppi tematici e fornire una panoramica dei contenuti;
- individuare nuovi argomenti e le relazioni tra aree tematiche, scoprendo associazioni nascoste;
- estrarre informazioni sintetiche e rappresentative del contenuto
- estrarre concetti utili ad esempio per la creazione di mappe mentali.

I risultati dell'analisi e valutazione delle informazioni generate dal processo di consultazione sono generalmente diffusi sotto forma di **documento di valutazione** o di sintesi critica dei contributi raccolti e pubblicati nella pagina web o sito dedicato alla consultazione al fine di dare la più ampia diffusione agli esiti del processo.

Costituiscono inoltre la base informativa per elaborare report sulla partecipazione e fornire un feedback ai partecipanti, produrre infografiche e altri prodotti informativi utili per svolgere azioni mirate di comunicazione dei risultati.

Il ruolo dei cittadini nella valutazione di una consultazione

Anche la valutazione di un processo partecipato deve essere a sua volta partecipata: questo implica che gli attori che hanno partecipato al processo siano soggetti attivi della verifica dell'efficacia e degli esiti, collaborando nella co-costruzione degli obiettivi finali dei quali la valutazione è parte integrante.

Il coinvolgimento dei cittadini nella attività di valutazione degli esiti del processo di consultazione è particolarmente utile per verificare i risultati intangibili della partecipazione, se e in quale misura ha avuto come effetto di migliorare le relazioni tra cittadini e istituzioni, di accrescere la fiducia e la disponibilità a cooperare, di rafforzare l'impegno civico.

¹ Il data mining è l'insieme di tecniche e metodologie che hanno per oggetto l'estrazione di un sapere o di una conoscenza a partire da grandi quantità di dati (attraverso metodi automatici o semi-automatici) e l'utilizzo scientifico, industriale o operativo di questo sapere.

Non è detto infatti che l'efficacia di una consultazione debba essere necessariamente valutata solo sulla base delle conseguenze di tipo amministrativo che riesce a generare: nei processi inclusivi non contano infatti solo i risultati concreti ma anche le relazioni e la produzione di **capitale sociale**² che le pratiche di partecipazione sono capaci di generare.

Alla valutazione svolta dall'amministrazione pubblica che ha promosso l'iniziativa di consultazione può quindi essere opportuno affiancare una valutazione esterna, svolta dai cittadini che hanno partecipato al processo, ai quali chiedere di esprimere, in forma anonima, la propria opinione sulla struttura e organizzazione della consultazione, sui contenuti e gli strumenti utilizzati, di fornire un feedback sull'utilità e suggerimenti per migliorare.

I risultati della rilevazione strutturata del grado di soddisfazione dei partecipanti relativamente al processo e al suo svolgimento sono inclusi nel documento di valutazione finale della consultazione.

² "L'insieme di quegli elementi dell'organizzazione sociale - come la fiducia, le norme condivise, le reti sociali - che possono migliorare l'efficienza della società nel suo insieme, nella misura in cui facilitano l'azione coordinata degli individui" (*Putnam, 1993 p 169*).