

Social Trash or Gold Mine?

[in linkedin.com/pulse/social-trash-gold-mine-roberto-a-foglietta](https://www.linkedin.com/pulse/social-trash-gold-mine-roberto-a-foglietta)



Published on February 1, 2017

Premessa

L'uso dei Social Networks pone delle sfide e anche delle opportunità. Partendo dall'analisi di un pezzo giornalistico pubblicato on-line [°] che fa leva sull'emotività su almeno tre aspetti - uno di questi ha prevalso sugli altri - e del relativo post su Facebook in circa 16 ore si sono raccolti circa 400 commenti [1].

Di questi commenti il 90% è inutile e di carattere prettamente emotivo. Per contro solo il 1% circa ha un carattere prettamente informativo o argomentativo. Da questa stima sono stati esclusi i commenti inseriti per l'attività di analisi e interazione. Si tratta di una stima piuttosto che di una statistica scientifica ma si può ragionevolmente affermare che la componente emotiva rispetto a quella razionale abbia un rapporto almeno pari a 96:4.

La cosa interessante è che nello stesso lasso di tempo si è potuto raccogliere informazioni concernenti argomenti sufficienti ad analizzarne e definirne i vari aspetti. La cosa non è trascurabile perché l'argomento, anche oggetto di una petizione on-line con oltre 167 mila adesioni [2], ha coinvolto molteplici associazioni e ha portato nell'arco di circa un anno alla definizione di una legge che in qualche misura corrispondesse - se non a tutti - a una buona parte degli aspetti elencati.

Di queste fonti informative raccolte nell'arco delle 16 ore: 7 sono state prodotte nei precedenti 12 mesi mentre il 3 in precedenza. Ovviamente questo conteggio non tiene conto dell'importanza e neppure della quantità d'informazione di queste fonti. Appare evidente che nell'arco di questo breve tempo non si possa aver fatto un'analisi approfondita di tutta la documentazione e del testo di legge per capire quanto in effetti la legge sarà buona ed efficace.

Però, questo breve lasso di tempo e una specifica raccolta d'informazioni [3], sono stati sufficienti per giungere a un'opinione che permette di considerare, ragionevolmente, la legge come un buon risultato ottenuto tramite un confronto di molte associazioni e un equilibrato tentativo di sanare i conflitti inerenti alla questione fra i vari e diversi portatori d'interesse. Per contro, leggendo i commenti e le varie posizioni, si percepisce una forte componente emotiva contraria pari a quella che si dovrebbe avere di fronte a una grave e profonda ingiustizia.

Ribadendo il fatto che sia mancato il tempo in queste 16 ore per analizzare nel dettaglio tutte le fonti informative raccolte e confrontarle nel dettaglio della legge, lo scenario che emerge chiaramente è che a fronte di un propositivo impegno su una questione di nicchia, ovvero non determinate per la società e l'economia nazionale ma non per questo poco importante o interessante, vi sia una generale insoddisfazione di carattere emotivo, rabbiosa e comunque

ingiustificata sia nei toni e sia nel merito che trae spunto anche dal taglio giornalistico di alcune fonti e dall'uso dell'emotività a fine di raccogliere protesta anche se con l'onorevole fine di portare contributi propositivi.

Perciò il contrasto fra realtà e percezione appare molto contrastato. Sebbene questo effetto sia amplificato dal fatto che chi ha opinioni neutre, non ha un'opinione oppure non è interessato all'argomento - non si è espresso - tramite social network. Infatti l'analisi delle informazioni ha proseguito su altri canali più specifici e mirati ottenendo un contrasto di opinioni molto più dialettico e civile.

Riepilogo

I social media sono un'enorme collezione di spazzatura e nello stesso tempo un prezioso strumento per raccogliere diversi e inaspettati elementi di una questione. Mentre per leggere e comprendere un testo strutturato occorre tempo e impegno al contrario per estrarre aspetti interessanti dai commenti dei Social Networks occorre un grande sforzo d'intuizione e intelligenza nel senso di leggere fra le righe.

In combinazione con strumenti di ricerca e informazioni disponibili in rete, i Social Networks, sono in grado di fornire una valutazione di massima su un argomento complesso e controverso in un tempo decisamente limitato.

Questo induce a pensare che utilizzando in modo appropriato queste risorse, per come sono oggi disponibili, sia possibile raggiungere un'approccio a una questione che soddisfi almeno l'80% (primo ciclo di Pareto) dei requisiti obbiettivo e dei vari aspetti sia pratici che emotivi fornendo anche un buon grado di livelli di priorità e importanza fra i vari aspetti.

L'uso di strumenti più specifici che vadano a pescare da fonti informative più attinenti quali banche dati e articoli scientifici permette di giungere a un'approccio che potrebbe ragionevolmente rivelarsi valido per il 96% dei casi (secondo ciclo di Pareto) ovvero essere equivalente a un copertura del problema al 96% unita a una strategia di risoluzione delle eccezioni che però eviti che queste diventino la norma.

Sotto questo punto di vista al netto della componente emotiva che certamente è di grande interesse per la politica e il marketing si evidenzia anche un'utilità pratica per la definizione di temi complessi anche di nicchia nell'ambito di un'investigazione metodologica a cicli di raffinamento reiterati e dotato di un approccio olistico.

Retrospettiva

Occorre notare che la ricerca dell'equilibrio di un sistema naturale e l'armonizzazione dei conflitti con le varie e diverse attività umane rappresenta il più complesso dei problemi attualmente emergenti. Poco importa che si tratti di una nicchia ecologica e economica perché questo tipo di problemi ha struttura frattale perciò il livello di complessità rimane invariato a qualsiasi scala. Vale la pena, quindi, chiedersi se fosse possibile usare in retrospettiva il sistema di indagine come sistema di sviluppo.

Notiamo che il 30% delle fonti informative erano presenti prima dell'inizio della proposta, che esse contenevano almeno il 50% del volume di informazione. È vero che volume, qualità e specificità non sono grandezze correlate ma si può facilmente notare come queste tre fonti contenevano le nozioni base, il modello sistemico e un'analisi sperimentale condotta sul campo con metodi scientifici unita a collezione di testimonianze di vari aspetti. È ragionevole, quindi, affermare che il 50% delle informazioni utili e necessarie era presente prima di intraprendere qualsiasi iniziativa ed è ragionevole sostenere che nel giro di un mese tali informazioni avrebbero potuto essere trasformate in una proposta convergente all'80% (primo ciclo di Pareto).

Questa prima bozza però già ben indirizzata avrebbe potuto essere utilizzata, non solo per sollecitare il contributo dei vari *shareholders* ma anche per coinvolgerli in modo cooperativo. I vari *shareholders* hanno prodotto il restante dell'informazione nell'arco di sei mesi circa al fine di influenzare l'azione normativa. È ragionevole sostenere che questo tempo avrebbe potuto essere dimezzato se fossero stati sollecitati con una bozza ben indirizzata e anche ulteriormente ridotto

nell'ambito di una cooperazione sinergica. Perciò si poteva preventivare di arrivare a una copertura del problema al 96% (secondo ciclo di pareto) in un tempo pari a $1+3 = 4$ mesi dalla data di partenza.

Sarebbe stata utile una tale velocità di convergenza? Probabilmente in questo caso specifico mancano i presupposti di urgenza e quindi la risposta sarebbe no. In molti altri casi, la tempestività dell'azione normativa è invece fondamentale. Però c'è un altro aspetto da non trascurare. Se invece di ridurre i tempi di 3 volte ci si fosse accontentati di dimezzarli, si sarebbe potuto lavorare sulla distanza fra norma e percezione della norma che appare in questo caso, invece, eclatante. A prescindere che sia un'azione di governo o di management, la possibilità di convergere in metà tempo e ottenere una più realistica percezione dell'azione non sono, ambedue, fattori trascurabili.

Conclusione

Alla domanda del titolo si può rispondere con lo stesso approccio che vale per la raccolta dei rifiuti indifferenziata rispetto a quella differenziata: dipende dalle condizioni che si riescono a creare e queste dipendono dal metodo che si adotta.

Rispetto all'analogia sopra, c'è un ulteriore aspetto positivo: ogni passo verso l'uso responsabile e maturo dei Social Networks è un vantaggio sia per coloro che partecipano sia per coloro che se ne servono. Ogni passo in avanti nei risultati è un passo avanti sul rafforzamento della fiducia degli altri ovvero della capacità degli uomini di essere, non solo emotivamente maturi, ma anche intelligenti.

Ciò implica che il metodo non va solo a modificare l'efficienza dell'azione ma anche il controllo portando l'intero sistema decisionale verso una maggiore maturità con una capacità di convergenza su tre dimensioni: risultati, emotività e razionalità.

Questo significa che un vantaggio del 10% implica un risultato complessivo di 130% mentre un vantaggio del 30% comporta un progresso complessivo pari a 220% mentre un vantaggio del 50% implica un risultato complessivo pari al 338%. Con l'opzione di poter convertire il vantaggio iniziale in una minore velocità, comunque doppia, ma spostando il 50% dell'emotività, se non sul piano razionale, almeno sul lato positivo.

Riesame critico

Il passaggio dal processo d'investigazione a quello di sviluppo è realmente possibile?

In termini di consenso popolare la risposta è più no che sì, specialmente sul caso particolare. Perché asserire il contrario significa poter controllare una quantità di fattori che non in uno scenario di libera informazione non è ragionevole supporre, sul lungo periodo, sì. In parole più semplici: non è garantito, in media però sì.

Sull'efficienza, invece, la risposta è affermativa per quanto riguarda il processo/metodo.

Per quanto riguarda la neutralità della norma uscente si possono generare due diversi scenari: la somma delle componenti delle forze in campo ha una risultante non nulla ma neutrale (allineamento) oppure non neutrale (non allineamento). In questo secondo caso o si rallenta il processo oppure si sceglie la via di minima resistenza e si sbilancia la neutralità della norma ovvero si crea un allineamento in favore di interessi particolari. Ma entrambe le alternative sono sub-ottimali su due diversi aspetti.

Bisogna poi verificare se il momento delle forze è di tipo centripete (convergenza, collaborazione) oppure centrifugo (divergenza, opposizione). Nel primo caso si può rallentare il processo e sfruttare il momento centripete per ottenere l'allineamento neutrale mentre nel secondo caso allungare i tempi aumenta la divergenza.

È chiaro che il caso peggiore è quello in cui si ha un contesto non allineato e centrifugo.

Nel caso peggiore la dimensione tempo è quella determinante perché comunque non si arriverà a una definizione ragionevolmente neutrale della questione, anzi, più tempo passa meno saranno le probabilità di convergere verso un allineamento neutrale.

Perciò, nel caso peggiore, uscire con una norma in tempi rapidissimi, un ordine di grandezza minore di quelli tradizionali e accontentandosi di una copertura (80%) di massima, ottiene due vantaggi:

- si dimostra volontà assertiva sulla neutralità e capacità di immediata azione di governo equivalente a tenere la rotta nella tempesta ma evitare di entrare in porto per non affondare sugli scogli;
- si lascia agli *shareholders* la patata bollente di confrontarsi in un scenario non allineato e centrifugo con l'eventuale opportunità di fare da arbitri piuttosto che da sacco boxe. Nel frattempo si guadagna il vantaggio di occuparsi di altro.

Appare abbastanza evidente che questo metodo si adatta al lobbying legittimo ma mal si concilia con la corruzione. Oppure si concilia benissimo con la corruzione a patto di usare l'allineamento neutrale inverso: ovvero a massimo danno della collettività.

I metodi basati sul massimo di una grandezza sono sistemi instabili. Ni, solo in un visione unidimensionale che possiamo serenamente escludere per i sistemi complessi per i quali è sempre possibile trovare una grandezza accoppiata (duale) per la quale il massimo corrisponde al suo minimo. Perciò la stabilità del metodo/sistema dipende dal peso che si fornisce alla grandezza duale ovvero dall'interesse che si ha per essa e non ci vuole molto a capire la natura di questa grandezza.

Per Cicerone questa grandezza era la *res publica* ovvero una concreta realtà. Basta sostituire la concreta realtà con una qualsiasi altra variabile immaginaria o fittizia per fare in modo che il sistema cambi natura. Il metodo, di per se stesso, ne efficientia l'evoluzione come in reazione chimica farebbe un catalizzatore, non ne modifica la natura. Detto in parole più semplici: lo strumento amplifica la volontà, non la cambia.

Il massimo di efficienza della realtà è il duale del minimo di distribuzione della *fuffa*.

Collana

[La res publica](#) (23 gennaio 2017)

[Welcome back to the Jungle!](#) (27 gennaio 2017)

[Il piccolo Principe](#) (29 gennaio 2017)

Note

[⁰] [Abbatere i lupi una decisione crudele e inutile](#) - Fonte *il Fatto Quotidiano*

[¹] [Abbatere i lupi una decisione crudele e inutile](#) - Fonte *FQ su Facebook*

[²] [SOS lupo, salviamo i lupi](#) - Fonte Petizione *Change.org*

[³] [Primo sì tecnico a Piano lupo, prevede abbattimento controllato](#)