

Progetto:

# Social features di un grande quotidiano nazionale online



*"On the Internet, nobody knows you're a dog."*

## Il contesto

La redazione di un importante giornale nazionale si è accorta che la sezione dei commenti del proprio sito non funziona. Sempre più spesso i commenti sfociano in discussioni violente e in attacchi gratuiti diretti ai soggetti dell'articolo, all'autore stesso o agli altri commentatori.

Questo crea un grave danno d'immagine e reputazione al giornale, oltre a ledere la dignità degli autori e a creare un clima di tensione che esplode sui social network dove il giornale è presente.

Inoltre la moderazione manuale dei commenti sta diventando ingestibile, con costi sempre più elevati e il bisogno di nuove risorse umane.

## Obiettivo

Per questi motivi il giornale si è convinto a ripensare le social features del proprio sito, con l'obiettivo di creare una community di commentatori più tollerante e produttiva. In controtendenza<sup>1</sup>, il giornale ha deciso di non chiudere la propria sezione di commenti ma di intervenire per renderla uno spazio di approfondimento e stimolo rispetto ai temi trattati nell'articolo.

## Soluzioni adottate

In primo luogo, la redazione del giornale si è riunita per esplicitare i valori in cui il giornale si rispecchia. Questi valori sono il punto di partenza per stilare gli standard e le linee guida condivise (sul modello del Guardian<sup>2</sup>) per la gestione dei commenti e della community.

Per aumentare la fiducia da parte dei propri commentatori, il giornale ha deciso di adottare un approccio più trasparente. Al termine di ogni articolo ha definito una nuova sezione dove l'autore può inserire eventuali rettifiche, commenti o integrazioni. La testata non esclude di poter sviluppare in futuro la sezione e trasformarla in un'area collaborativa di fact checking.

La redazione ha introdotto anche una nuova figura: il public editor<sup>3</sup>. Questo giornalista è un punto di riferimento all'interno del giornale per i lettori. I suoi compiti sono quelli di sorvegliare che la testata segua principi condivisi e garantire la veridicità di ciò che viene scritto, l'originalità degli articoli, l'obiettività nell'esposizione dei fatti, la neutralità e l'assenza di conflitti di interessi, eccetera.

---

<sup>1</sup> <http://www.ilpost.it/2016/04/27/contro-commenti-online/>

<sup>2</sup> <https://www.theguardian.com/community-standards>

<sup>3</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Public\\_editor](https://en.wikipedia.org/wiki/Public_editor)

Il giornale ha poi attivato un nuovo filtro automatico<sup>4</sup> per prevenire la pubblicazione di commenti spiacevoli e violenti. La moderazione dei commenti continua a prevedere comunque un forte impegno umano, per sopperire ai limiti di soluzioni automatiche.

Per alcuni argomenti più delicati e controversi il giornale ha deciso di chiudere totalmente la sezione dei commenti<sup>5</sup>. Con questo approccio, basato sul paradosso della tolleranza<sup>6</sup>, il giornale vuole difendere le minoranze e le categorie meno tutelate.

Per cercare di alzare la qualità dei commenti, il giornale ha quindi introdotto, in fase sperimentale, un breve quiz di tre domande sui temi trattati dall'articolo. In questo modo, solo gli utenti registrati che ha dimostrato di avere effettivamente letto l'articolo possono esprimere il proprio pensiero<sup>7</sup>.

## Limiti, rischi e risultati attesi

La testata sa che queste soluzioni comportano dei rischi. Innanzitutto le novità introdotte possono avere un effetto deterrente e ridurre drasticamente il numero dei commentatori. La scelta è consapevole: l'obiettivo è alzare la qualità dei commenti a discapito della quantità. Mentre il giornale ha poco margine di azione nei commenti sui social network, può curare al meglio le aree di commento interne al sito<sup>8</sup> e favorire uno scambio di opinioni trasparente e civile. Il giornale spera così di coltivare una community unita e attenta, in modo che i commenti possano essere un valore aggiunto all'articolo, invece che essere una terra di nessuno aperta all'insulto.

---

<sup>4</sup> <http://blog.instagram.com/post/162395020002/170629-comments>

<sup>5</sup> <https://www.lemacchinevolanti.it/approfondimenti/i-limiti-della-liberta-despressione-online>

<sup>6</sup> [https://it.wikipedia.org/wiki/Paradosso\\_della\\_tolleranza](https://it.wikipedia.org/wiki/Paradosso_della_tolleranza)

<sup>7</sup>

<http://www.niemanlab.org/2017/03/this-site-is-taking-the-edge-off-rant-mode-by-making-readers-pass-a-quiz-before-commenting/>

<sup>8</sup> [https://it.wikipedia.org/wiki/Teoria\\_delle\\_finestre\\_rotte](https://it.wikipedia.org/wiki/Teoria_delle_finestre_rotte)