Come moderare una community tossica

Ogni community che si rispetti ha utenti che si comportano in maniera positiva e altri che invece tendono a disfarne l'equilibri, e che proprio per questo vengono definiti "tossici": ridicolizzare o creare flame, quasi sempre inutilmente e senza alcun motivo, spesso per il solo gusto di provocare o generar fastidio in luoghi di condivisione. È sempre difficile gestire dei forum o delle pagine social, bisogna mantenere un equilibrio tra gli interventi, far in modo di mantenere la dialettica senza che degeneri, ed è quasi impossibile che una discussione si mantenga su toni calmi e pacati. Anche lì, bisogna imparare a distinguere i singoli casi. Estirpare la malerba sembra non essere però così difficile per **Grace Carroll**, **Lead Social Media Manager** di **Creative Assembly**. Carroll si occupa di supervisionare i canali social di ***Total War***, pluripremiato franchise della compagnia del gruppo SEGA, e grazie al proprio lavoro ha potuto testare con mano una vera e propria community tossica, ed è riuscita, nel giro di qualche settimana, a "domarla".
La community è essenziale per qualsiasi azienda, soprattutto per quelle nel settore dei videogame: aiuta gli sviluppatori a modificare e migliorare il prodotto, stimola continue interazioni tra fan e suscita l'interesse di nuovi giocatori. Purtroppo, però, le community tossiche hanno effetti collaterali non da poco; gli elementi negativi che fanno parte di questi forum o pagine web cercano in tutti i modi di demolire, letteralmente il lavoro degli sviluppatori, danneggiando non solo il loro operato, ma anche la loro figura e quella del videogioco in questione, e soprattutto disincentivando con comportamenti distruttivi la partecipazione degli utenti "sani" al dialogo. **Un gioco che ha feedback negativi e nessuna nota positiva nei vari forum ufficiali è destinato a vendere meno e a svalutarsi rapidamente.**

Grace Carroll ha subito pensato di moderare il proprio forum usando con ponderazione e un po' di spietatezza la scure del ban, eliminando i commenti poco consoni nelle forme e soprattutto quelli che creavano flame inutili.

Molti studi non danno molta importanza alle community, sottovalutando ogni tanto che queste sono formate dagli stessi giocatori che compreranno il gioco o che ne parleranno con i propri amici. Se questo tipo di pubblico dovesse abbandonare la community, i membri che rimarranno saranno solamente quelli più nocivi. Per questo bisogna moderare i forum e le pagine social: la protezione va tutta verso quegli utenti virtuosi che fanno diventare il gioco un'esperienza positiva. Il punto non è di certo eliminare gli interventi che non parlano bene dell'opera, voci di dissenso sono nella norma, certe critiche sono costruttive e aiutano a migliorare, e cancellare commenti che esprimono critiche ragionate sarebbe al pari controproducente, perché gli utenti si renderebbero conto alla lunga di un atteggiamento censorio da parte del developer e gli volterebbero le spalle, giustamente indignati.
Al recente **Develop:Brighton**, il più grande expo britannico riservato ai game developer, Carroll ha parlato proprio di questi aspetti e ha affermato che il forum di *Total War* era sommerso da commenti "tossici", soprattutto riguardanti il tema del gioco: la guerra. Carroll ha assegnato a un suo dipendente il compito di entrare nei vari forum ufficiali e moderarli. In quasi una settimana **tutti i commenti nocivi per la community stessa sono stati cancellati e gli autori bannati**, riuscendo a operare una sorta di auto-moderazione con i rimanenti utenti facinorosi i quali, vedendo i continui ban e le cancellazioni di alcuni thread, hanno deciso di placare gli animi. Così facendo, in meno di sette giorni, la community è stata ripulita in maniera decisiva.
Carroll ha giustamente paragonato le community a una scuola: **se l'insegnante non impone delle regole e non punisce chi le trasgredisce si ritroverebbe in una classe immersa nel completo caos**, dove tutti fanno quello che vogliono; **ma se l'insegnante comincia a far rispettare le regole, punendo i propri alunni, allora la classe si comporterà in maniera più civile, cominciando ad auto-moderarsi.**