

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'equilibrio, 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 generare 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**, pluripremiata 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.**

[Genital Jousting, il gioco che ha reso popolare Steam live](#)

Dopo essere stato inserito nella [lista dei giochi bannati](#) da **Twitch**, **Genital Jousting**, gioco il cui focus è quello di controllare dei peni, muniti di ano tra i testicoli, e farli penetrare tra loro, ha trovato nuova vita grazie a **Steam live**.

I creatori del gioco, **Free Lives**, sono rimasti davvero sorpresi del ban da parte di **Twitch**, e anche **Nigel Lowrie**, co-fondatore di **Devolver Digital**, non ha nascosto stupore.

Il ban - immediato e senza preavviso - ha quasi fermato i piani dello studio per quanto riguarda lo streaming online ma, grazie a una serie di eventi fortuiti, a gennaio *Genital Jousting* è diventato il primo titolo a essere trasmesso in streaming direttamente dalla pagina di **Steam** senza alcuna censura.

The first ever livestream to a Steam game page is for Genital Jousting and it's glorious.

<https://t.co/pn2nUOtPfb> pic.twitter.com/RqKZIE9YHC

— Devolver Digital (@devolverdigital) [January 18, 2018](#)

Lowrie racconta che, al **GDC** di due anni fa, si presentò allo stand in cui veniva presentato il gioco un rappresentante di **Steam**, che si fermò a bere qualcosa e poté subito osservare come il pubblico

apparisse divertito e incuriosito.

Lowrie, quindi, chiese al rappresentante se potesse essere un problema se il titolo fosse approdato su **Steam**, visto il grosso successo di pubblico; la risposta fu positiva, a patto che fosse specificato che si trattava un gioco per soli adulti.

Genital Jousting è uscito su **Steam** in **Early Access** nel 2016 ed è stato un successo immediato per la community live-streaming di **Youtube**. Lo stesso non si può dire per quanto riguarda Twitch: Lowrie racconta di essere stato sommerso da numerosi tweet di utenti che chiedevano se fosse a conoscenza del fatto che il gioco era stato bannato dalla piattaforma streaming di **Amazon**.

La sua reazione fu di disappunto, in quanto reputava Twitch molto importante per pubblicizzare il gioco, ma le regole ferree della piattaforma contro i giochi con contenuti di tipo sessuale, non potevano essere eluse senza una sorta di censura applicata al titolo. Nonostante il ban, il gioco ha venduto bene in fase di Early Access e **Free Lives** ha continuato ad aggiornarlo, aggiungendo nuove modalità. La data di rilascio del **18 Gennaio 2018** però si avvicinava, e Lowrie dovette trovare un'alternativa per pubblicizzare il titolo in live-streaming; per pura coincidenza Steam aveva appena ultimato il suo servizio di live-streaming e, con stupore di Lowrie, non ci fu alcun problema. Il 18 Gennaio *Genital Jousting* è stato **il primo gioco ad andare in streaming su Steam** registrando **350.000 visualizzazioni**, con una media di 4000 views in contemporanea.

[Epic Games promette di bannare ogni tipo cheater su Fortnite](#)

Avendo avuto un grande successo, con più di 7 milioni di utenti, anche per **Fortnite: Battle Royale** cominciano a presentarsi i primi giocatori che vogliono rovinare il titolo, tra cheater, troll e simili. **Nathan Mooney**, coordinatore della comunità di **Fortnite**, spiega a nome di **Epic Games** i provvedimenti che verranno presi nei confronti di questi "guastafeste":

«Nessuno di noi ama giocare con cheaters e un gioco come *Fortnite: Battle Royale* è stato creato per aprire una competizione nel pieno rispetto delle regole di gioco, per dare la soddisfazione di sconfiggere un nemico in uno scontro intenso e coinvolgente, quella sì che può essere chiamata una "vittoria reale"! Purtroppo ci sono anche i cheater e i loro trucchi come il "360 spin instant headshot". Affrontare questi giocatori è la priorità di Epic Games: stiamo appunto lavorando per individuare chi si auto-modifica e chi fornisce cheat. Stiamo valutando ogni opzione per assicurare che questi cheater vengano bannati e che lo rimangano, per evitare di distruggere l'ambiente di gioco. Non vogliamo darvi indizi su come faremo, ma stiamo creando degli strumenti appositi e continueremo a farlo: migliaia di cheater sono già stati bannati e non abbiamo intenzione di fermarci.»

Mooney aggiunge che per le prossime settimane la progressione nel gioco sarà rallentata e ogni giocatore riceverà oggetti in relazione a quanto svolto. Tutto questo per disincentivare i possibili cheater dall'imbrogliare sapendo che si può essere bannati da un momento all'altro, e incoraggiare i giocatori a segnalarli in tempo per evitare il peggio.

