



## Decalogo di raccomandazioni per community e social media managers

Questo decalogo è stato creato nel corso di un incontro europeo tra social media managers di varie testate di Italia, Germania, Belgio e Repubblica Ceca e successivamente elaborato assieme ad esperti che hanno collaborato al progetto “ BRICKS – Building Respect on the Internet by Combating online Hate speech”

### 1. Definisci la tua policy e rendila pubblica

È fondamentale stabilire le regole dello scambio in una community. Queste regole devono essere semplici e chiare e quando vengono fatti commenti offensivi non esitarle a ricordarle all'utente. Prendere le decisioni in base a queste regole pubbliche permette di agire in maniera trasparente.

### 2. Coinvolgi e valorizza la tua community

Fra i compiti principali del giornalista al giorno d'oggi trovare le notizie è importante quanto creare e gestire una community. Se i membri della community hanno un ruolo attivo e positivo, saranno più favorevoli a proteggerla dall'hate speech, riportando commenti offensivi e alimentandola con contenuti interessanti e pertinenti.

### 3. Stabilisci e mantieni buoni rapporti con la tua community

Sviluppa una buona relazione con i membri della tua community, ad esempio, dando il benvenuto ai nuovi arrivati. E' una buona idea promuovere relazioni positive e rispettose sin dall'inizio.

### 4. Prendi parte alla discussione

Monitorare e incoraggiare i commenti è una buona strategia per guidare il dibattito e influenzare positivamente gli utenti. Fare una domanda può anche guidare gli utenti nella loro partecipazione online

### 5. Favorisci i buoni esempi degli utenti

Premiare i commenti ben espressi/utili/incentivanti è molto importante: mostra il buon esempio di altri e incoraggia gli utenti timidi ad esprimersi. Ci sono diversi modi per premiare il commento: è possibile individuare il "commento della settimana", o fotografarlo e ripubblicarlo sulle tue pagine sui social media.

### 6. Condividi le esperienze positive con i colleghi

Al fine di coinvolgere sempre più i colleghi nei temi della moderazione e mostrare loro i benefici di una gestione ben fatta dei commenti, condividi con loro eventi particolari avvenuti nella community e le domande pertinenti che hanno alimentato le conversazioni.

### 7. Usa l'ironia e la creatività

Usare l'ironia e l'autoironia nella moderazione e nel rispondere a commenti offensivi ed hate speech può essere un mezzo efficace per sciogliere le tensioni e tenere la discussione sotto controllo. Sii creativo nella gestione della community e trova modi originali di ricordare ai partecipanti le regole.

### 8. Sappi sempre dove sei

Sii consapevole delle differenze tra i siti commerciali di social networking e le pagine dei media. Sviluppa pratiche di moderazione e standard di commento per ogni tipo.

### 9. Distingui tra conversazione pubblica e privata

Per mantenere i commenti pubblici meno tesi a livello di toni e contenuti, considera la possibilità di isolare l'hate speech attraverso contatti privati con coloro direttamente coinvolti. Puoi per esempio proporre scambi privati via email o telefono.

### 10. Prendi le tue decisioni

Non aver paura di prendere tutte le misure necessarie per fare sì che le regole della comunità vengano rispettate, per esempio, bannando gli utenti che postano ripetutamente commenti razzisti e violenti.

