

Commenti e comunità: a Materia il dibattito sulla responsabilità dei media

Pubblicato: Sabato 11 Ottobre 2025



Come gestire i commenti online? Come moderare il dibattito senza trasformarlo in una rissa virtuale? Come utilizzare quei commenti per fare comunità? Il panel ospitato sabato 11 ottobre nell'ambito del Festival Fondamentali, ha riunito voci autorevoli del giornalismo locale e nazionale per affrontare un tema cruciale: i confini tra libertà di espressione, responsabilità delle redazioni e costruzione di comunità digitali.

Moderato da **Martina Toppi** (La Provincia di Como) e **Norman di Lieto**, l'incontro ha visto la partecipazione di **Carlo Bartoli** (presidente nazionale Ordine dei giornalisti), **Marco Giovannelli** (direttore di VareseNews) e **Pier Luca Santoro** (Data Media Hub).

Ad aprire il dibattito è stato presidente dell'Ordine dei giornalisti, **Carlo Bartoli**, ha ricordato che la gestione dei commenti è un aspetto centrale del giornalismo contemporaneo: «La moderazione dei contenuti non è un'attività accessoria, ma parte integrante del nostro lavoro. Lasciare spazio a insulti e gogna mediatica non è compatibile con la nostra professione. Servono regole chiare, anche predittive, per tutelare la credibilità delle testate». Bartoli ha ricordato anche i rischi legali e deontologici: già oggi ci sono sentenze che attribuiscono responsabilità alle testate per i commenti pubblicati. «Aprire i commenti solo per fare traffico può portare a un danno di reputazione molto più grave dei benefici di visibilità».

Il direttore di VareseNews, **Marco Giovannelli**, ha sottolineato l'impatto dei social e della polarizzazione sul lavoro delle redazioni: «Con centinaia di migliaia di follower non si può più parlare di comunità in senso stretto. I social amplificano la polarizzazione, e ciò che un tempo si autoregolava oggi è diventato molto più complesso. Serve riflettere su regole e responsabilità, ma anche sull'impatto economico e sulla sostenibilità delle scelte». Giovannelli ha spiegato alcune dinamiche del lavoro: «In redazione abbiamo scelto un lavoro collettivo, ma il problema resta enorme. Su temi come Gaza abbiamo deciso di chiudere i commenti: lì dentro non c'è la diversa opinione, ma solo odio». Allargando lo sguardo, il direttore ha evidenziato la difficoltà di conciliare qualità e sostenibilità: «Se rinunci completamente ai social, perdi una parte della comunità e del territorio. Serve una riflessione seria, basata sui dati, per capire quale modello adottare».

La giornalista della Provincia di Como, **Martina Toppi**, ha portato l'esperienza del suo giornale, dove era stato sperimentato un sistema di regole preventive per i commenti sul sito: «Avevamo deciso di moderare i commenti internamente, pubblicando solo quelli conformi a regole chiare dichiarate agli utenti. Era un lavoro enorme, ma permetteva di avere conversazioni più rispettose, con dibattiti di valore tra i lettori». Toppi ha raccontato anche il rapporto diretto con i lettori: «Alla prima violazione rispondevo spiegando perché il commento non era stato pubblicato. Solo dopo più tentativi si passava al blocco. Non è utopico pensare a comunità educate, ma ci vuole tempo e risorse, che spesso nelle redazioni locali mancano».

IL VIDEO INTEGRALE DELL'INCONTRO

Infine, **Pier Luca Santoro**, esperto di strategie digitali, ha raccontato l'esperienza vissuta alla *Stampa* di Torino come social media editor: «Introducemmo linee guida di comportamento chiare e un monitoraggio costante dei commenti. All'inizio rispondevamo a tutti, con rispetto e trasparenza, anche quando sbagliavamo. Così la community imparò ad autoregolarsi. In pochi mesi l'engagement crebbe del 300%».

Santoro ha insistito sul valore reputazionale: «Non è solo questione di clic. Curare la relazione online significa investire in un asset intangibile: la reputazione del brand, che nei bilanci vale milioni».

Dal confronto è emersa una consapevolezza condivisa: i commenti possono essere una risorsa per costruire comunità e relazioni, ma senza regole diventano terreno di odio e polarizzazione. Moderare, rispondere e stabilire linee guida non è censura, ma un atto di responsabilità giornalistica. Il dibattito di Castronno ha mostrato che le strade possibili sono diverse – dalla prevenzione alla policy condivisa, dal dialogo diretto al ricorso all'intelligenza artificiale – ma tutte portano a un punto comune: i commenti non sono un dettaglio tecnico, bensì parte integrante del lavoro giornalistico e del futuro dei media locali.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it