



ARENA

ОБЩИНА

ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОДДЕРЖАНИЕ ВИРТУАЛЬНОЙ ОБЩИНЫ



Прибор из набора инструментов для гражданского участия и активности молодых мужчин и женщин



ПОСОБИЕ НА ОДНОЙ НОГЕ

ОБЩИНА: УЧАСТИЕ В СООБЩЕСТВЕ

1

ОБЗОР ПОСОБИЯ

Это пособие посвящено важным шагам, которые следует осуществить с целью планирования и построения активной виртуальной общины. Оно содержит инструменты для поддержания вовлеченности людей в жизнь общины и сохранения ее на долгий срок.

2

КОГДА ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПОСОБИЕМ?

Когда я хочу организовать виртуальную общину или расширить обычную общину благодаря новому каналу онлайн-коммуникации.

3

КАКИМ БУДЕТ РЕЗУЛЬТАТ?

После первого организационного этапа у меня будет активная виртуальная община, члены общины будут ощущать принадлежность к ней и несмотря на то, что община существует в виртуальном пространстве, они будут чувствовать, что у них есть друзья и активно участвовать в создании контента и развитии общинных инициатив.

ВВЕДЕНИЕ

Иногда для того, чтобы осуществить важное изменение или добиться признания идеи, одного человека недостаточно. Иногда нужна целая община. Община – это группа людей, объединенных общими интересами, которые собираются вместе, чтобы добиться признания общей идеи. Если Вам удастся найти группу людей, верящих в вашу идею и желающих ее реализации так же, как и вы, вы сможете организовать общину. Сегодня больше, чем когда-либо, стоит начинать с создания виртуальной общины – это позволит вам собрать людей, верящих в вашу идею со всей страны и даже со всего мира.

Виртуальная община сокращает физическое расстояние между членами общины: она существует в виртуальном мире благодаря виртуальным средствам, и поэтому связь, контакты и совместная деятельность общины могут проистекать из любой точки мира. Результат: община, которую характеризуют самые разные общие интересы и идеи - а не только географическая принадлежность.

Где бы ты ни был – твой мир создают твои друзья.

Уильям Джеймс



ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОДДЕРЖАНИЕ ВИРТУАЛЬНОЙ ОБЩИНЫ: КАК ЭТО ДЕЛАЕТСЯ?

Переход общин происходит не только из мира «офлайн» в мир «онлайн», но и наоборот: иногда общины, которые появились в какой-то физической точке, начинают использовать и виртуальные инструменты для связи между членами общины. примером тому может служить «Община выпускников школы X» или «Община работников клиентской службы компании Y». Но есть и общины, которые изначально появились в виртуальном пространстве, и некоторые их члены никогда не встречались лично, как например община Mamazone в Facebook или община «Сумасшедший папаша». Некоторые общины, которые начинались как виртуальные, устраивают офлайн-встречи для укрепления знакомства между членами общины и продвижения идей и целей общины.

Это пособие посвящено организации и поддержанию виртуальной общины в интернете.



1 ЦЕЛЬ И ХАРАКТЕР

ЦЕЛЬ ОБЩИНЫ И ХАРАКТЕР ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ.

Общины создаются по самым разным причинам, иногда на основе общих интересов, иногда на основе идеи или цели. Самое важное, чтобы участники чувствовали, что они получают некую ценность и община отвечает различным потребностям. Поэтому большое значение имеет этап выяснения цели общины.

Но прежде всего важно не путать ваши цели, т. е. цели человека, желающего создать общину, и возможные цели других людей, которые вступят в вашу общину.

Для начала необходимо задать себе следующие вопросы в отношении ваших целей в организации общины:

- Какую социальную цель или идею вы хотите развивать и как община содействует этому?
- Что является движущей силой в формировании общины: к чему приведет ее появление?



ХАРАКТЕРИСТИКА ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ

- В чем община может помочь своим членам? Какие возможности привлекают людей к общине?
- Что может считаться успехом для общины и как его измерить?
- Есть ли другие уже существующие общины с похожими интересами? Чем отличается эта община?

Сейчас вы должны спросить себя, **какой потребности в жизни людей будет отвечать община**. Община, объ-единенная общими интересами (это может быть интерес к какому-то продукту, марке, идее или социальной программе), должна давать знания, вдохновение и интерес в своей специфической области – это придает общине ценность. когда члены общины извлекают из нее нечто ценное, они продолжают приходить в общину, когда им нужно решить проблему, быть выслушанными или получить вдохновение. чтобы организовать общину, которая удовлетворит потребности людей и пробудит в них желание оставаться в общине, очень важно охарактеризовать целевую аудиторию, ее нужды и интересы. Вы можете сделать это, дав ответ на следующие вопросы:

- Какова потенциальная аудитория, которую я хочу привлечь, и есть ли кто-то, кого я привлечь не хочу?
- Что общего у людей, которые могут стать членами общины? (есть ли какие-то зародыши общины / центры притяжения?)
- Хочу ли я сформулировать требования к вступлению в общину, и если да, то какие? (область знаний, опыт, идеология, мнение, приверженность цели и т. д.)
- Каков общий профиль потенциальных участников (общие данные, например возраст, профессия, статус, местоположение и т. д.)
- Какие проблемы существуют у людей, которых я хочу включить в общину? Каковы их нужды? Какой информации или знаний им не хватает?
- Каковы их ценности? Что их интересует? На что они надеются / о чем мечтают? Каковы личные и профессиональные устремления целевой аудитории?
- Где обычно встречаются люди, принадлежащие к моей целевой аудитории? У них есть постоянные места встречи? Подойдут ли им виртуальные встречи (попытайтесь определить, насколько они технически подкованы).

Можно воспользоваться пособием [по определению потребностей COMMAGAIN](#).

Разобравшись с целью организации общины и потребностями членов общины, вы можете найти точки пересечения между вашими потребностями и их – эти точки пересечения должны возглавить список ваших целей! Цели нужно преобразовать в измеряемые задачи, чтобы можно было оценить, движемся ли мы в правильном направлении. Желательно воспользоваться Пособием по определению главной идеи, целей и задач.

Подсказка:

если у общины уже есть некая первичная база, эти вопросы можно задать членам общины или их представителям.



2

פלטפורמה

ВЫБОР ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ ОБЩИНЫ.

В последние годы развитие виртуальных общин привело к распространению платформ, на которых можно построить виртуальную общину. Все эти платформы имеют определенные характеристики:

- Платформы, подходящие для малых/больших общин
- Платформы, соблюдающие конфиденциальность
- Платные и бесплатные платформы
- Платформы позволяющие совместно работать над проектами
- Платформы, позволяющие удобно находить и сохранять информацию, загруженную членами общины

В Израиле есть несколько популярных бесплатных и доступных платформ для организации общины. У каждой из них есть плюсы и минусы, связанные с ограничением числа участников, способами загрузки информации в группу и доступностью этой информации, возможностью для членов общины поддерживать открытое и свободное общение и т. д.:

- Группа в Facebook
- WhatsApp-группа
- Канал в Telegram
- Instagram
- Интернет-сайт / блог
- Рассылка по электронной почте/СМС

Так как мне выбрать платформу, подходящую для моей виртуальной общины?

Платформа виртуальной общины – это по сути «дом» общины, поэтому так важно выбрать ее правильно. Желательно начать с организации общины на той платформе, которой обычно пользуется потенциальная целевая аудитория – чтобы привлечь ее в общину. Так людям не надо будет знакомиться с новым сервисом, скачивать новое приложение, и ваша община будет существовать в привычном и знакомом большинству участников пространстве.



АДАПТАЦИЯ СООБЩЕСТВА

Помимо этого, в процессе выбора платформы стоит также принять во внимание следующее:

- Выбрать платформу, которая поддерживает потенциал роста и расширения общины – можно начать с малого, но если ваша идея интересует многих людей, община может сильно вырасти. Стоит выбрать платформу, которая поддерживает потенциал роста и позволяет расширяться без особых трудностей.
- Платформа, которая позволяет длительное участие людей – члены общины продолжают приходить, если община будет для них ценной и полезной. Поэтому мы должны подобрать платформу, которая позволит относительно легко загружать новую информацию и материалы – как вам, так и самим членам общины. Важно выбрать удобную и легкую в использовании платформу, которая позволит пользоваться ей даже людям, не очень технически подкованным.
- Платформа, поддерживающая механизм обратной связи – хорошая община все время учится у своих членов и совершенствуется благодаря им. Стоит выбрать платформу, которая позволит вам как администратору понять, какие программы работают, чего ожидают члены общины, что им нравится и в чем они нуждаются.

Вам может помочь [Пособие по сравнению платформ для управления СМХ](#).

Маленькая подсказка: большой и разветвленной общине удобнее работать на нескольких платформах. «Не стоит класть все яйца в одну корзину» и поскольку некоторые платформы периодически меняют условия использования без предупреждения, стоит распространить действие вашей виртуальной общины на несколько платформ. Советуем выбрать один основной инструмент, с помощью которого будет проходить большая часть деятельности общины (например, группа в Facebook), и запасной инструмент, максимально доступный для всех членов и позволяющий им обмениваться сообщениями (например, WhatsApp-группа, дополняющая группу в Facebook).



ИЗМЕРЕНИЕ И ОЦЕНКА СОЦИАЛЬНОГО ПРОЕКТА: КАК ЭТО ДЕЛАЕТСЯ?

3

ИНФРАСТРУКТУРА

ФОРМИРОВАНИЕ СТРУКТУРЫ ОБЩИНЫ.

Чтобы построить разветвленную и развивающуюся общину, важно сформировать базовую структуру. Этот этап включает образование руководящей группы и создание внутренней и внешней структуры общины.

Образование руководящей группы: Перед тем как начать организацию новой общины, проверьте, что у вас достаточно друзей, которые присоединятся к вам и станут первыми членами общины. У вас нет друзей, которые увлечены темой? Воспользуйтесь [пособием по привлечению участников](#).

Руководящий состав общины поможет вам уточнить цели, охарактеризовать целевую аудиторию новой общины и запустить деятельность общины. Желательно, чтобы в эту группу входило не более 10 человек, обладающих как можно более разнообразными характеристиками в отношении возраста, уровня знаний, опыта, технических навыков и т. д.). Стоит установить для этой группы некую рабочую рутину еще до появления общины – например, устраивать еженедельное собрание группы (можно чаще или реже – по необходимости). Параллельно желательно четко распределить обязанности между членами группы. Можно предложить им следующие функции: реклама и привлечение новых членов в общину, регулярное написание контента, планирование встреч общины, утверждение новых членов, менеджмент и планирование контента, фильтрация сообщений, не соответствующих правилам, и т. д.

Маленькая подсказка:

рекомендуется периодически изменять состав руководящей группы, позволять присоединяться к ней новым членам общины и отпускать старых на новые или иные задачи.

Помните: руководящая группа – это люди, которые добровольно работают с вами, и чтобы эта работа была эффективной, вы должны заниматься ими и вкладываться в них! Четко обозначьте их обязанности, сопоставьте ожидания и выясните, какие соображения заставили их принять участие в работе группы. Устраивайте встречи для сопровождения этих людей и не забывайте выражать им благодарность (может быть, стоит даже устраивать иногда небольшую и скромную вечеринку).



ВНУТРЕННИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Желательно!!
Формулируйте позитивные правила и придерживайтесь ценностей общины.

Важно: настоятельно рекомендуется составить «таблицу контента» общины, в которой вы вместе с руководящей группой сможете планировать будущие материалы, определять, когда какой материал публиковать, как именно, и кто несет ответственность за его создание.

- **Описание общины:** неважно, на какой платформе будет функционировать ваша община – везде нужно будет составить описание общины. Описание – это краткое и четкое объяснение, которое позволит всем желающим присоединиться к общине, понять, что представляет собой община, зачем нужно в нее вступать, для кого она предназначена, для чего основана, кто основал ее и каковы правила поведения. Если речь идет о «закрытой» общине, в которую принимаются только люди, обладающие специфическими характеристиками, желательно описать также критерии приема в общину. Описание общины важно составлять вместе с руководящей группой: это поможет вам сплотить группу и удостовериться в отсутствии недопонимания в отношении ожиданий и требований.

- **Формулирование правил общины:** важно четко прописать правила общины, требования по их соблюдению и санкции за их нарушения. Это, несомненно, трудно, но возможно. Если вам удастся сформулировать простые и ясные правила, которые будут понятны всем членам общины с самого первого дня, вам проще будет придерживаться этих правил впоследствии.

Важно помнить о правилах и соблюдать конфиденциальность членов общины. Это должно быть частью культуры и ценностей общины. В случае нарушения правил вы должны действовать точно так, как прописано в правилах общины. Иначе люди будут считать правила набором бессмысленных утверждений, а вас уличат в их несоблюдении. Составляйте правила вместе с руководящей группой – это заставит их соблюдать правила и требовать того же от членов общины.

- **Управление контентом общины:** очень важно внимательно относиться к контенту общины: чем будет заниматься ваша община, какие темы вы будете обсуждать, а какие дискуссии не подходят для этой общины. Четкое понимание контента поможет вам придерживаться стратегии общины и благодаря этому сделать ее ценной для участников. Стоит определить основные темы общины и привлечь членов общины к созданию и написанию контента. [По этой ссылке](#) вы найдете таблицу, которую можно скачать и заполнить.



Например:
празднование
годовщины
образования
общины,
международный
день чего-то
важного для
общины, взаимное
обучение членов
общины и т. д.

- **Планирование встреч и мероприятий:** часть жизни общины составляют общинные мероприятия. Мероприятия могут быть виртуальными или офлайнвыми, и они должны перекликаться с целями и потребностями членов общины. Мероприятия могут быть открытыми для всей общины или для какие-то ее членов. Участие членов общины в планировании и реализации мероприятий и в плодах, которые они приносят, укрепляет чувство значимости и принадлежности к общине.
- **Ритуалы и церемонии общины:** церемонии и ритуалы, помогающие нам связать людей воедино – часть культуры и способ укрепления чувства причастности. Ритуалы и церемонии напоминают нам, кто мы есть, что нам дорого и что нас объединяет. Ритуалы виртуальной общины помогают членам общины чувствовать себя комфортно, ощущать себя в привычном и знакомом месте. Примеры возможных ритуалов для общины: поздравления новым участникам, регулярные обсуждения, особые способы отметить праздник и памятную дату и даже ежемесячная встреча в офлайне.

ВНЕШНИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Внутренние характеристики общины касаются, главным образом, ее членов, и они существенны для того, чтобы сделать общину активной и важной для участников. Но помимо этих факторов имеют значение и внешние характеристики, которые описывают общину извне, для всех интересующихся. К этим характеристикам относятся следующие:

- **Название общины** – выбор названия для общины – это важно. Название должно быть емким, вызывать интерес, а также указывать членам общины и всем интересующимся, чем занимается община и что ее объединяет. Попробуйте предложить несколько вариантов на выбор руководящей группе и другим участникам.
- **Создание бренда общины** – визуальная узнаваемость важна и помогает ощутить принадлежность и возбудить любопытство потенциальных членов, которые еще не присоединились к общине. Помимо названия рекомендуется выбрать логотип / знак или слоган общины. Если возможно, желательно потратить немного денег и заказать для общины собственный графический стиль у профессионального графика. Графический язык включает цвета общины, логотип и название.

ФОРМИРОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ПРИСОЕДИНЕНИЯ НОВЫХ ЧЛЕНОВ, ВСТУПЛЕНИЯ В ОБЩИНУ И ВЫХОДА ИЗ НЕЕ:

1. Реклама общины – как привести в общину новых членов?

- Подумайте, какими средствами вы можете привлечь потенциальных членов, которые разделяют вашу идеологию или цели. У вас есть электронные адреса таких людей? Номера телефонов? Они уже находятся в какой-то общине, где можно разместить рекламу? Может быть, вы захотите опубликовать пост в социальных сетях о вашей общине и ее целях, чтобы привлечь людей, увлеченных той же целью?

Маленькая подсказка:
советуем выяснить, не является ли кто-то из членов общины профессиональным графиком, который готов бесплатно заняться брендингом на добровольных началах. Это хороший способ привлечь членов общины к деятельности и дать им возможность использовать свои ресурсы и профессиональные знания для нужд общины.



Маленькая подсказка: перед тем как начинать рекламировать общину, желательно составить список людей, которые хотели бы войти в первичное ядро и стать посланниками общины. Это ядро может присоединиться к руководящей группе и привести в общину новых членов.

- Желательно привлечь руководящую группу к распространению информации об общине в их кругу общения. Когда в общину приходят новые члены, поощряйте их приводить с собой друзей. В некоторых общинах даже устраивают соревнования между членами – кто приведет больше новых участников.

2. Опросник для новых членов: На этом этапе важно вместе с руководящей группой принять решение о процессе вступления в общину новых членов и выхода из общины. Каждый ли может вступить в общину? Есть ли какие-то условия приема? На разных платформах, например, в закрытых группах в Facebook, есть возможность задавать потенциальным членам вопросы, прежде чем принять их в группу. Такой опросник может преследовать две основные цели:

- **Опросник для новых участников как фильтр** – просьбы о вступлении в общину достаточно? Или новые участники должны дать какие-то обязательства на определенный срок? Такой опросник может стать механизмом для фильтрации членов, не соответствующих профилю или условиям приема.
- **Опросник для новых участников с целью сбора данных о членах общины** – на этапе вступления в общину собрать важные сведения о новых членах легче, чем после того, как они получают разрешение на вступление. Воспользуйтесь этим периодом, чтобы получить всю информацию, которая, по вашему мнению, поможет вам оптимальным образом осуществлять управление общиной.

Для достижения этих целей очень важно не торопиться и составить опросник для новых участников, так чтобы он включал разнообразные вопросы: «сухие» данные, например, адрес электронной почты, телефон, сфера деятельности, а также вопросы, касающиеся мировоззрения и позиции новых участников по поводу тех нужд, которые, по их мнению, удовлетворит община. Кроме того, желательно поинтересоваться, что, по их мнению, они могут сделать для общины. [Здесь](#) вы найдете пример опросника для новых членов общины.

Полезный совет: периодически проводите индивидуальные встречи для знакомства с новыми участниками. Личное знакомство с членами общины поможет вам больше узнать об их потребностях и скорректировать деятельность общины.

3. Процесс вступления в общину – ориентация и знакомство: Рекомендуется проводить новым членам общины процесс ориентации, наподобие церемонии вступления. Церемонию вступления можно проводить в виде поста с перечислением новых участников и поздравлением со вступлением, а также знакомя новых членов с целями и характеристиками общины. Или же можно раз в какое-то время просить новых участников представиться каким-нибудь творческим способом. Цель церемонии вступления – установить связь между членами общины и укрепить в них чувство сопричастности.

Дополнительный инструмент, который поможет вам спланировать общину, называется Таблицей Canvas. Воспользуйтесь им: [Община Canvas – Таблица «Структура общины»](#) и [Пример общины Canvas](#).



ИЗМЕРЕНИЕ И ОЦЕНКА СОЦИАЛЬНОГО ПРОЕКТА: КАК ЭТО ДЕЛАЕТСЯ?

4

ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ И ОЦЕНКА

НАЗВАНИЕ ИГРЫ – **ВОВЛЕЧЕННОСТЬ!**

Вы создали общину. Теперь ваша задача – создать контент и увлечь участников.

Община функционирует и разрастается, в ней есть контент, исходящий не только от основателей, но и от рядовых членов общины. Община, в которой большая часть контента исходит от основателей – это компания, а не община. То, что делает общину общиной – это понимание того, что знания, мнения, концепции и инструменты принадлежат всем членам общины. Ваша задача как основателя общины – найти способы вдохновить членов общины делиться друг с другом и чувствовать себя достаточно уверенно, чтобы задавать вопросы, выражать себя и т. д.

Вдохновить членов общины не так просто. Рекомендуется обратиться к нескольким членам общины, с которыми вы лично знакомы, и попросить их писать и рассказывать о чем-то, связанном с идеей и целью, которым посвящена ваша община. Иногда нужно дать первый толчок, и другие тоже почувствуют себя достаточно комфортно, чтобы выразить свое мнение, поделиться своими мыслями и творческими способностями.

Перед вами еще несколько идей для укрепления вовлеченности:

- **Правила и соблюдение графика размещения контента в общине** – график размещения контента гарантирует, что каждый день или почти каждый день на платформе общины появляется новый контент. Чем сильнее община придерживается такого порядка, тем лучше участники понимают, чего ожидать от странички общины сегодня, знают рутину и чувствуют себя комфортно, вливаясь в нее. Составьте план работы, который будет включать опросы, обсуждения, посты знакомства с членами общины, посты с представлением новых членов и т. д.
- **Делите обязанности:** попросите участников руководящей группы или членов общины, с которыми вы знакомы и знаете, что они любят писать, делать публикации раз в некоторое время. Вы даже можете предложить им взять на себя какие-то обязательства. Например, попросите одного члена общины регулярно публиковать ссылку на интересную статью, касающуюся сферы деятельности общины. Другого члена общины попросите вывешивать опрос или анкету по теме.



ФАКТОРЫ УСПЕХА

Обратите внимание, что важно с самого начала четко определить контент, чтобы участники не отклонялись от целей общины и интересов целевой аудитории, даже если для этого придется просить того, кто публикует контент, что-то исправить или уточнить – контент, не соответствующий целям, не укрепит желание участвовать в деятельности общины и может навредить общине.

- **Устройте конкурс** среди членов общины, поощряйте их делиться контентом. Очень важно по окончании конкурса вручить призы.

Хотя поначалу есть ощущение, что все это несколько искусственно и вы вынуждаете людей участвовать, этот процесс обязателен, чтобы движение начало «нарастать» более естественным образом

А КАК УЗНАТЬ, ЧТО У НАС ПОЛУЧИЛОСЬ?

Помимо организации общины и поддержания ее деятельности очень важно измерять успех: знать, движемся ли мы в правильном направлении, удалось ли нам запустить общину и хорошо ли она управляется. Через некоторое время после учреждения общины, рекомендуется проверить, движетесь ли вы к целям, поставленным на первом этапе планирования.

Например: Facebook позволяет получить доступ к данным в группе, где есть 50 участников и более.

Важно знать: на многих платформах есть инструменты для анализа активности общины. Чтобы воспользоваться этими инструментами, надо определить критерии успеха.

Примеры критериев успеха:

- Число участников общины
- Число единиц контента, загруженных членами общины
- Число действий, инициированных членами общины
- Число реакций на каждый пост в общине (лайков, ответов и т. д.)
- Число членов, которые стали активными участниками, а не просто наблюдателями
- Удалось ли деятельности общины добиться изменения позиции членов общины или привлечь кого-то к реализации поставленной цели?
- Ощущение сопричастности у членов общины

Для измерения успеха советуем воспользоваться [Пособием для проведения измерений](#).



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Община предназначена для того, чтобы объединить группу людей, имеющих общую потребность или общую сферу интересов. В общине рождаются различные дискуссии, плодотворные диалоги, контакты между людьми, которые раньше не были знакомы. Между ними возникает сотрудничество. Виртуальная община может стать отличной платформой для социальной активности и совместной работы во имя общих целей. Чтобы все это стало реальностью, руководитель общины должен вести ее к цели и управлять процессом. Как вы уже поняли, работы предстоит немало, но правильное планирование и точное понимание социальной потребности, объединяющей членов общины – это ключ к успеху. Если вы все сделаете правильно, очень скоро вы увидите, что ваши усилия вознаграждены. Удачи!

Хотите еще почитать об организации и поддержании виртуальной общины?

[Блог Гиля Мартенса об управлении общиной](#)

[Youtube-канал Наора Наркиса](#)

[Полное руководство по управлению общиной Макса Фридмана](#)