

KAKO VZGOJITI IN UPRAVLJATI SPLETNO SKUPNOST

Vse več je ljudi, ki si prostega časa ne znajo več predstavljati brez interneta in spletnih skupnosti, do katerih čutijo pripadnost. Tako kot si izbiramo prijatelje v običajnem svetu, si tudi v spletu najdemo somišljenike in skupnosti, ki jim želimo pripadati. Lahko smo točno to, kar smo, ali pa si nadenemo podobo koga drugega. V spletu ni pomembno, kdo in od kod smo, temveč je za druženje pomembno predvsem, kaj govorimo in želimo.

Piše: Mitja Mavsar

mitja.mavsar@mojmikro.si

Če menite, da imate idejo ali temo, ki bi lahko dobila krog privržencev, se lahko kaj hitro lotite **postavitve lastne skupnosti**. S pomočjo **odprtokodnih rešitev** lahko tehnično podlago za forum vzpostavite že v nekaj minutah. V spodnjih vrsticah si preberite nekaj nasvetov in usmeritev za to, da bo tudi vaša skupnost zaživela.

1. PREMISLITE, ALI SI TEGA RES ŽELITE!

Začetek je težak. Na uspeh in razvoj skupnosti vplivata oblikovna izvedba in tehnologija, a še bolj kot to so pomembne dobra ideja, zavzetost in obilica prostega časa! Ker enoznačnega recepta ni, se boste največ o gradnji skupnosti naučili skozi proces nastajanja in ob številnih (lastnih) poskusih in napakah.

Čeprav je prijetno biti vodja in začetnik skupnosti, prinaša ta funkcija s seboj tudi precej slabih strani. Če v idejo skupnosti resnično verjamete, bo začetek lažji in boste lažje prenašali neblesteče trenutke, ko ni obiskovalcev, vi pa cele noči popravljate in pilite programsko kodo. Skupnosti zaženejo **entuziasti**, ki srčno verjamejo v uspeh. Idealno je, da je poleg začetnika skupnosti takšnih tudi nekaj njegovih prijateljev.

Odprtokodne rešitve

Čeprav se programiranja skupnosti marsikdo loteva sam, je morda pametnejše uporabiti odprtokodne forumske in portalske rešitve. Pri tem gre večinoma za rešitve PHP, ki jih je na spletno mesto mogoče namestiti tudi brez širokega programerskega znanja. Potrebujete le strežnik ali paket gostovanja s PHP-jem in zbirko in v nekaj urah lahko na vaši spletni strani luč sveta ugleda nova skupnost. Dve izmed boljših tovrstnih rešitev sta prav gotovo www.phpbb.com/ in www.invisionboard.com/, ki sta za neprofitno rabo brezplačni.

2. DOBRA IDEJA IN KAKOVOSTNA VSEBINA

Skupnost lahko zgradimo iz številnih razlogov, vendar je dobro, da se osredotočimo na specifično temo. **Jasno opredeljeni nameni in cilji** vodji pomagajo pri širitvi, novim članom

pa pri razumevanju, za kaj sploh gre. Poskrbite, da bo glavna ideja obiskovalcu že pri prvem obisku zanimiva in jasna. Za jasne ideje se hitreje najdejo somišljeniki, ki so pripravljeni sodelovati.

Za postavitev skupnosti na določeno temo najprej potrebujete vsebino. Pa ne kakršnokoli. Kakovost je pomembnejša, kot se zdi na prvi

Če v idejo skupnosti resnično verjamete, bo začetek lažji in lažje boste prenašali neblesteče trenutke, ko ni obiskovalcev, vi pa cele noči popravljate in pilite programsko kodo.

pogled. Ključnega pomena je, da poiščete nekaj, kar si bodo obiskovalci lahko **izmenjevali**. Lahko gre za informacije, članke, fotografije ali pa video posnetke, pomembno je predvsem, da je vsebina **kakovostna**, ter da se **čim večkrat obnavlja**.

Na začetku je vzdrževalec vsebin ponavadi le en človek, če pa skupnost raste, mu količina dela kmalu zraste čez glavo. Takrat je čas, da med člani skupnosti poiščemo posameznike, ki so pripravljeni pomagati. Če imamo srečo in najdemo skupino navdušenih ustvarjalcev smo na konju. Navdušenci porajajo navdušence, skupnost se zavrti in rase po vsebini, priljubljenosti in kakovosti.

3. ZASEJTE DEBATE

Vsebina je tisto, kar »vleče« obiskovalce. Zato moramo dobro vsebino in debate imeti že v začetnih mesecih spletne skupnosti. Že ko so obiskovalci prvič na strani, morajo dobiti občutek, da debate že tečejo. To jim da občutek, da se dogaja, hkrati pa jim prejšnje debate povedo, kako približno naj se obnašajo.

Če je vaša skupnost na primer posvečena filmski kritiki in si želite intelektualnih debat na to temo, morate poskrbeti, da je ob zagonu skupnosti že pripravljenih nekaj dobrih kritičnih člankov, ki jim lahko sledi debata. Če bodo začetni komentarji pametni in zreli, bodo zelo verjetno takšni tudi komentarji naslednjih obiskovalcev. Da se stvari odvrtijo v »pravo« smer, je k začetnemu zagonu debat pametno povabiti nekaj prijateljev. Na začetku boste sicer razpravljali le z njimi, a boste s tem postavili zgled za ostale člane.

4. PRAVILA IN PRAVIČNOST

Da se skupnost razvije v pravo smer, potrebuje **dobrega vodjo**. Skrbnik je odgovoren za zglede in pravila, predvsem pa za redno in tvorno sodelovanje v debatah. Že samo pogosta prisotnost v razpravah odžene mnoge težavne člane. Ko ti opazijo, da se skrbnik spletnega mesta pogosto vključuje v debate, se zavejo njegovega nadzora in ustrašijo ukrepov.

Dober vodja je moder, pravičen in za druge skrbi, kot bi želel, da bi oni skrbeli zanj. Pravila naj bodo jasna in nekje zapisana, predvsem pa se jih mora držati vodja sam. Ko člani kršijo pravila, ostanite mirni in kršitelju pokažite, kje so zapisana pravila in zakaj jih je dobro spoštovati. Ljudje praviloma ne beremo navodil za uporabo, zato je potrpežljivost predvsem pri začetnikih nujna sestavina dobrega upravljanja.

Nikar ne bodite pristranski in muhasti. Če boste vladali s trdo roko, hkrati pa pravila iz dneva v dan spreminjali, se bodo uporabniki kaj hitro zarotili proti vam. Prav tako jim ne bo všeč, če bodo za nekatere uporabnike pravila stroga, za prijatelje in dolgoletne člane pa milejša. Nihče tudi noče biti okaran javno, ko stori svojo prvo napako, hkrati pa si vsak želi in zasluži drugo priložnost. Da ne razvnamete negativnih čustev, je vsekakor priporočljivo, da hvalo izrekate javno, grajo pa v manjši meri prek elektronske pošte ali zasebnih sporočil.

5. ČIMVEČ DELA RAZDELITE

Upravnik, ki svoje delo opravlja dobro, kmalu ugotovi, da je skupnost zrasla do te mere, da je dela zanj enostavno preveč. Če skupnost zraste, za upravnika skoraj ni oddiha. Zato, če je le mogoče, naberite nekaj članov in jih »zaposlite« kot **moderatorje** posameznih vsebinskih sklopov.

Zelo priporočljivo je tudi, da imate med člani vsaj enega prijatelja, ki mu lahko zaupate skrbništvo. Tako boste vedno lahko šli na počitnice ali pa se za kak teden intenzivneje posvetili svojemu delu in se odpočili od upravljanja skupnosti.

6. S TEŽAVNIMI ČLANI OPRAVITE NEŽNO, A UČINKOVITO

Že v »offline« življenju velja pravilo: Če se za kaj resnično trudite, se bo kaj hitro našel kdo, ki se bo trudil proti vam. Tudi če ste vodja skupnosti, boste kaj kmalu naleteli na

posameznike, ki iz zlobe ali pa preprosto zato, ker jim je dolgčas, povzročajo težave. Naj gre za vdor v sistem ali pa »teženje« na forumu, skrbnikova naloga v takšnih primerih je čim hitreje odpravljenje težav.

A s takšnimi »zlagami« je treba biti zelo previden. Če se odzovete prenažno ali pregrobo, se lahko neškodljiv heker spremeni v vašega največjega sovražnika, ki lahko vašo spletno skupnost popolnoma uniči.

Začnite z **blagim opozorilom** (na primer prek elektronske pošte). Vprašajte nebodigatreba, ali je morda spregledal pravila za upora-

njegovega IP-naslova, a najvztrajnejši bodo našli pot nazaj. Zamenjali bodo IP, ustvarili več uporabniških računov in nadlegovali z več front ... Iz nedolžnega nadlegovanja lahko nastane prava vojna in ker nobena vojna nima zmagovalca, se ji je pametno izogniti ter probleme reševati mirno in kolikor se da prijazno.

7. POHVALITE DOBRO DELO

Pohvale naredijo čudeže. Zato je pametno, da se bolj kot omejevanju nadlegovalcev posvetite povzdigovanju tistih oseb in njihovih

SPLET NI MEDIJ, TEMVEČ OKOLJE!

Čeprav internet mnogi obravnavajo kot medij za samopredstavitve, se ravno pri spletnih skupnostih pokaže, da splet nikakor ni orodje, s katerim bi bilo mogoče preprosto vplivati in ga kar povprek vključiti v tržno-komunikacijsko delovanje podjetja. Veliko stvarnejša definicija je, da je **internet novo, vzporedno okolje, kjer ljudje iščejo informacije, predvsem pa se družijo.**

Nekatere skupnosti so popolnoma nedolžne, druge na meji dovoljenega, spet tretje pa so preprosto bizarne. Srečamo skupnost za gojenje zimzelenih rastlin, skupnost ljubiteljev avstrijske polke in valčka, skupnost slikarjev, najdemo pa tudi nevarne občudovalce serijskih morilcev, navdušene mučitelje mačk, oponašalce JackAssa, satanistične sekte častilcev boga destrukcije, antiglobaliste, ki načrtujejo nove večmilijonske izgrede, teroristična združenja, ki obravnavajo izdelavo plutonijevih jedrskih konic ...

Od Aljaske do Nove Zelandije, od Vladivostoka do zahodne čilenske obale – v času interneta vladajo interesi in ne takšne oblike meja, kot smo jih poznali doslej. Vsi govorijo angleško in vsi, ki najdejo približen skupni imenovalec, se družijo, izmenjajo mnenja, fotografije, avdio in video posnetke.

Splet je okolje, ki korenito spreminja definicije odnosov, gospodarstva in družbe. In to je treba upoštevati. Z orodjem lahko

upravljamo, prek medija skušamo komunicirati, v okolju pa se lahko kvečjemu znajdemo! Medtem ko lahko orodje v veliki meri nadzorujemo, je pri okolju to nemogoče – spletno uporabnike in njihova spletna društva lahko kvečjemu opazujemo, raziskujemo in se jim prilagodimo.

In zdi se, da so se priljubljeni portali, kot so E-bay, Amazon.com ali pa že legendarna slovenska Mobisux in Bolha obiskovalcu dobro prilagodili. Ponujajo jim okolje za druženje ter izmenjavo mnenj, idej in stvari. Upravljalci tovrstnih spletnih skupnosti razmeroma uspešno živijo zato, ker se v spletu niso zgolj predstavili, temveč so obiskovalcem ponudili nekaj več – infrastrukturo za omrežno (so)delovanje. Ponudili so jim skupnost!

Primeri slovenskih skupnosti



Slo-tech.org – za ljubitelje računalništva



Lunin.net – priljubljen portal za astrologijo



3delavnica.com – slovenska digitalna kultura



Kalidej.net – skupnost za tržno komuniciranje

bo skupnosti in prosite, naj preneha. A pazite, kako se izražate. Ne grozite niti ne bodite pokroviteljski. Preden opozorilno sporočilo pošljete, se ustavite in ga pošljite čez nekaj ur. V jezi bi utegnili reči kaj, kar bi vam prineslo še večje težave. V 90 % primerov kratko opozorilo zadostuje, da član skupnosti s škodljivim počtetjem preneha.

Za tistih 10 % kroničnih nadlegovalcev pa pridejo v poštev bolj grobi ukrepi, kot so **prepoved objavljanja** ali celo **izgon iz skupnosti**. Pomembno pri tem je, da dobro utemeljite, zakaj, in predvsem, da se pred takšnim ukrepom **skušate pogoditi kako drugače**. Kaznjencu vedno tudi jasno povejte, kaj mora storiti, da prepoved umaknete.

Pri najnadležnejših boste ugotovili, da se zelo trudijo in da je povzročanje težav njihov konjiček. Žal tudi najhujši ukrep, odstranitev takšnih posameznikov iz skupnosti, v nekaterih primerih ni mogoč. Blokirate lahko njihov uporabniški račun ali celo ustavite podatke z

del, ki pripomorejo h kakovosti in rasti skupnosti.

Načinov za to je več. Organizirate lahko glasovanje za najboljše izdelke ali pa najboljše izberete in postavite pod žaromet sami. Če vam tehnologija to omogoča, vzpostavite kreditni sistem nagrajevanja in napredovanja. Člani, ki prispevajo več in dlje časa, naj bodo temu primerno označeni. Organizirajte projekte, in najboljši posamezniki ali projektne skupine naj dobijo več ugodnosti.

8. NE OSTANITE LE V SPLETU

Splet je super, vendar se ne more primerjati z resničnimi poznanstvi in prijateljstvi. Srečanja med ljudmi, ki se že dlje poznajo prek interneta, so lahko zelo zanimiva, pogovori v živo pa še plodnejši. Še zlasti če ste s člani svoje skupnosti uspešno naredili že kak spletni projekt, se bo vsekakor prijetno srečati se v živo. Priredite piknik ali žur ... Morda boste spoznali, da lahko sodelujete tudi v »ta pravem« svetu.

