

ЧТО ТАКОЕ РОЛЬ В КОМЬЮНИТИ И КАК ИХ РАСПРЕДЕЛИТЬ?

Роли — это **разнообразные модели поведения** участников сообщества. По мере развития сообщества роли участников могут меняться. К примеру, участник сообщества когда-то был новичком, а потом стал модератором или активистом.

При распределении ролей в сообществе:

- **Пропишите** права, обязанности, сферу влияния и сроки функционирования каждой роли
- **Продумайте процесс передачи знаний**, связанных с ролями и функциями, следующим «поколениям» сообщества
- **Фиксируйте** самые эффективные практики



ФОРМАЛЬНЫЕ И НЕФОРМАЛЬНЫЕ РОЛИ

Роли в сообществе могут быть формальными и неформальными.



Формальные роли – это назначенные роли **с четко определенным функционалом** и отчетностью.

Например, модераторы чатов, редакторы контента или базы знаний, комьюнити-менеджеры.



Неформальные роли – это роли различных участников, которые **сформировались стихийно**. Часто участники следуют им неосознанно.

Например, «громоотвод» или «конфликтолог», который помогает разруливать конфликты.



ВНУТРЕННИЕ И ВНЕШНИЕ РОЛИ

Также все роли в сообществе можно поделить на внутренние и внешние.



Внутренние роли – работают **только внутри сообщества** и не имеют влияния во внешнем мире. Например, модераторы, наставники новичков.



Внешние роли – это роли, функционал которых связан **в том числе с миром вне сообщества**. Носители внешних ролей соприкасаются с внешним миром, могут быть **посредниками** между сообществом и организацией. К ним относятся и комьюнити-менеджер.



ЧТО ТАКОЕ АКТИВНОЕ ЯДРО СООБЩЕСТВА?

Что такое активное ядро сообщества и как оно формируется?



Существует **Правило 1 процента, или Правило 90/9/1.**

Согласно ему в любом комьюнити **90%** участников будут пассивными, **9%** вовлекаются в той или иной степени (например, ставят лайки и иногда пишут комментарии) и только **1** процент — активные. Этот **1%** и есть ядро вашего сообщества, которое нужно знать поименно и вовлекать в развитие сообщества.

Мы советуем некоторое время **понаблюдать за комьюнити**, завести таблицу и вносить пометки о тех или иных активистах. Так вы будете знать, кого из них и когда уместнее привлечь, какие у них сильные стороны.

ЯДРО КОМЬЮНИТИ

Итак, **ядро комьюнити** отличается от остальных его участников:

- Проактивностью
- Коммуникативностью
- Внутренней мотивацией
- Желанием помогать и менять мир
- Ответственностью

Из ядра можно вырастить и воспитать помощников комьюнити-менеджера, модераторов, наставников, редакторов контента, поручать активным участникам организацию отдельных акций. Впоследствии вам пригодятся эти участники, поскольку **с ростом сообщества увеличивается нагрузка**, и один человек с ней не справится.

