

Руководство пользователя

Системы поддержки Интернет-сообществ
Виртуального ресурсного центра для НКО

Михаил Чепов
Александр Спивак
Виталий Матросов

Виртуальный ресурсный центр для НКО, 2001

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ЧТО ТАКОЕ ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВО?.....	7
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	7
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ.....	7
ГРУППА.....	8
ПРОСТРАНСТВО ГРУППОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ. НЕОБХОДИМОСТЬ ВОСПРОИЗВОДСТВА СООБЩЕСТВА.....	9
СРЕДСТВА ГРУППОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.....	10
ИНТЕРНЕТ КАК СРЕДСТВО ГРУППОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.....	10
<i>Массовая интерактивность.....</i>	<i>11</i>
<i>Общедоступность содержания коммуникации.....</i>	<i>11</i>
<i>Интегрируемость.....</i>	<i>11</i>
<i>Оперативность устной коммуникации.....</i>	<i>11</i>
<i>Общее единое пространство коммуникации, индивидуально независимое </i>	<i>12</i>
ИНТЕРНЕТ КАК БАЗОВОЕ СРЕДСТВО ГРУППОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.....	12
ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВО.....	13
ЗАЧЕМ НЕОБХОДИМЫ ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВА.....	14
<i>Развитие некоммерческой организации.....</i>	<i>14</i>
<i>Развитие некоммерческого сектора.....</i>	<i>16</i>
<i>Развитие инфраструктуры некоммерческого сектора.....</i>	<i>17</i>
ПРЕОДОЛЕНИЕ ГЕОГРАФИЧЕСКОЙ РАСПРЕДЕЛЕННОСТИ, ХАРАКТЕРНОЙ ДЛЯ СЕКТОРА.....	17
НЕОБХОДИМОСТЬ ИНСТРУМЕНТОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ВОВЛЕЧЕННОСТЬ УЧАСТНИКОВ.....	18
НЕОБХОДИМОСТЬ ИНСТРУМЕНТОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ВЛИЯНИЕ.....	18
НЕОБХОДИМОСТЬ ПРОСТЫХ И УНИВЕРСАЛЬНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ.....	19
КАК РАЗВИВАТЬ ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВО.....	20
ПРИНЦИПЫ ЭФФЕКТИВНОГО ПОСТРОЕНИЯ СЕТЕЙ.....	20
ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВ.....	20
ТИПОВЫЕ ШАГИ РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВА.....	21
ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА В ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВЕ.....	21
<i>Случайные контакты.....</i>	<i>21</i>
<i>Уровень микрогруппы.....</i>	<i>21</i>
<i>Уровень группы.....</i>	<i>22</i>
<i>Уровень макрогруппы.....</i>	<i>23</i>
КОММУНИКАЦИЯ В ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВЕ.....	23
<i>Стихийная коммуникация (самовыражение).....</i>	<i>23</i>
<i>Коммуникация, нацеленная на понимание.....</i>	<i>24</i>
<i>Коммуникация, нацеленная на совершенствование точки зрения.....</i>	<i>24</i>
<i>Коммуникация, нацеленная на согласование противоположных мнений.....</i>	<i>25</i>

<i>Коммуникация с выделенным организатором.....</i>	25
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТ-ИНСТРУМЕНТОВ В ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВЕ	25
E-MAIL ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В СООБЩЕСТВЕ.....	25
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЧЕРЕЗ ЛИСТ РАССЫЛКИ	26
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОМОЩЬЮ WEB-ИНСТРУМЕНТОВ	26
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОМОЩЬЮ ИНТЕРАКТИВНЫХ WEB-ИНСТРУМЕНТОВ.....	27
СИСТЕМА ПОДДЕРЖКИ ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВ НА СЕРВЕРЕ ВИРТУАЛЬНОГО РЕСУРСНОГО ЦЕНТРА ДЛЯ НКО	29
ОБЩАЯ ИДЕОЛОГИЯ СИСТЕМЫ.....	29
<i>Принципы системы поддержки Интернет-сообществ.....</i>	29
<i>Техническая часть.....</i>	31
<i>Консультационная часть.....</i>	31
<i>Система продвижения Интернет-сообществ.....</i>	31
СИСТЕМА РАБОТЫ С ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВАМИ	32
<i>Разработка проекта развития сообщества и технического задания... ..</i>	32
<i>Организация сбора материалов для сайта сообщества.....</i>	33
<i>Квалификация, необходимая для поддержки сайта Интернет-сообщества</i>	33
<i>Работы по поддержке и развитию Интернет-сообщества.....</i>	34
ОПИСАНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ СИСТЕМЫ ПОДДЕРЖКИ ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВ.....	35
ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ.....	35
ОПИСАНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ I ГРУППЫ.....	36
<i>Информационный сервис.....</i>	36
<i>Сервис публикаций.....</i>	38
<i>Расписание.....</i>	39
<i>Каталог материалов</i>	39
<i>Каталог специалистов.....</i>	41
<i>Каталог организаций.....</i>	41
<i>Каталог проектов</i>	42
<i>Каталог услуг.....</i>	43
<i>Каталог ссылок</i>	44
ОПИСАНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ II ГРУППЫ.....	44
<i>Вопрос-Ответ.....</i>	44
<i>Система виртуального тренинга.....</i>	45
<i>Панель дискуссий.....</i>	45
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	47
ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ	48

Введение

Это «Руководство» разработано в рамках проекта по созданию Системы поддержки Интернет-сообществ на сервере Виртуального ресурсного центра для НКО, финансируемого Департаментом Международного развития Великобритании в рамках программы «Партнерства в некоммерческом секторе» через Charities Aid Foundation-Россия.

С самого начала своего существования (с 1997 года) проект «Виртуальный ресурсный центр для НКО» был направлен на создание в Интернет реально работающих ресурсов, связанных с деятельностью некоммерческого сектора. К началу 2000 года на ВРЦ был создан ряд ресурсов, обслуживающих специалистов региональных ресурсных центров для НКО в России и некоторых странах СНГ, а также широкий круг представителей НКО. Мы рассматривали эту работу в контексте развития некоммерческого сектора прежде всего как образец использования инструментов Интернет для развития и поддержки общественных инициатив в самом широком понимании этого слова. Однако к началу 2000 года стало очевидно, что уже нет необходимости «агитировать за советскую власть» некоммерческие организации, многие из которых к тому времени уже имели собственные сайты и использовали их так или иначе в своей деятельности. На наш взгляд, для некоммерческого сектора в определенный момент стало более важным не просто применять Интернет в своей деятельности, но делать это максимально эффективно, используя его как средство взаимодействия и инструмент влияния на общество.

К тому времени в «некоммерческом» сегменте российского Интернет появилось уже значительное количество сайтов НКО, проектов НКО и т.д. Однако многие из них были неинформативны, неинтересны для пользователей, содержали устаревшую информацию и т.п. Такие сайты выглядели скорее как «обуза» для своих владельцев, чем как реальный инструмент в их деятельности.

Многие некоммерческие организации уже не мыслят своего успеха без использования информационных, ресурсных, сервисных возможностей Интернет. С недавнего времени начала создаваться инфраструктура поддержки НКО и продвижения общественных инициатив в Интернет. Появились специализированные сайты, интегрирующие информационные, образовательные, методические on-line и off-line ресурсы для некоммерческих, экологических, правозащитных, тренерских организаций, тренеров-консультантов, работающих в третьем секторе России и стран СНГ.

Однако механизмы формирования клиентской базы этих сайтов, механизмы формирования и продвижения их ресурсов и услуг крайне неустойчивы и носят случайный характер. Многие созданные Интернет-ресурсы предоставляют своим пользователям далеко не полный и плохо организованный ассортимент виртуальных инструментов, что существенно ограничивает круг их пользователей, снижает возможности продвижения и финансирования. Все это не позволяет рассматривать эти сайты как действительно мощный инструмент поддержки НКО и продвижения общественных инициатив.

Поэтому для нас был очень важен наш опыт по поддержке ВРЦ (который мы рассматривали как успешный) как опыт эффективного использования Интернет. Обобщив этот опыт, опыт ряда других успешных проектов в некоммерческом секторе, мы пришли к идее Интернет-сообществ как инструмента по созданию действительно эффективных решений с использованием Интернет для некоммерческих организаций. Идея Интернет-

сообществ, конечно, не является новой, но нас привлекали в ней механизмы, используемые в Интернет-сообществах для организации взаимодействия пользователей, вовлечения их в деятельность сообщества и превращения разрозненной группы людей в сплоченный и работоспособный «виртуальный коллектив» единомышленников. Механизмы, которых лидерам некоммерческих организаций так не хватает в и обычной, не-Интернет жизни! Нам кажется, что эти механизмы с успехом могли бы применяться некоммерческими организациями для создания эффективных решений на основе Интернет.

Проект по созданию системы поддержки Интернет-сообществ предполагал создание на базе Виртуального ресурсного центра для НКО полнофункциональной инфраструктуры и системы ресурсной поддержки Интернет-сообществ, виртуальных сетей и сетевых проектов, направленных на поддержку и развитие общественных инициатив.

В настоящее время созданная Система предоставляет ряд ресурсов, услуг и инструментов для лидеров Интернет-сообществ, сетевых проектов по организации, развитию, технической поддержке и продвижению Интернет-сообществ. Все эти ресурсы, услуги и инструменты описаны в настоящем «Руководстве ...».

К моменту создания руководства на основе Виртуального ресурсного центра уже работал ряд Интернет-сообществ: профессиональных, региональных сообществ, сообществ и сетей некоммерческих организаций. В их числе: сообщество фандрайзеров (специалистов по привлечению ресурсов для некоммерческих проектов), созданное в партнерстве с «Гринпис-Россия», сообщество ресурсных центров, НКО и тренеров Дальнего Востока – в партнерстве с ИСАР-Дальний Восток, сообщество молодежных и детских общественных объединений (в партнерстве с Национальным Советом молодежных и детских общественных объединений). Ряд сообществ находятся в стадии создания: сообщество городских благотворительных фондов, сеть молодежных групп Российского общества Красного Креста, сообщество тренеров-консультантов. И наконец, мы рассматриваем как сообщество сеть активных пользователей Виртуального ресурсного центра для НКО, которая складывалась с 1998 года и насчитывает сейчас около 80 организаций в России и СНГ.

Лидерам этих сообществ, а также потенциальным лидерам Интернет-сообществ в основном и адресована это «Руководство».

Кроме того, нам кажется, что «Руководство» может быть полезным также для:

- организаций, активно использующих Интернет в своей деятельности
- организаций, налаживающих и поддерживающих связи с аналогичными организациями в других регионах;
- организаций, активно участвующих в партнерских программах и проектах; сетей НКО, сетевых, «инфраструктурных» организаций.

Учитывая интересы этой аудитории, в «Руководстве» мы постарались представить материалы, описывающие:

- Общую информацию об Интернет-сообществах и их использовании для развития общественных инициатив;
- Инструкции по созданию и развитию Интернет-сообществ;
- Описание виртуальных инструментов, предлагаемых Виртуальным ресурсным центром для создания Интернет-сообществ;
- Инструкции по пользованию виртуальными инструментами ВРЦ.

Конечно, осветить в одной публикации всю массу вопросов, связанных с Интернет-сообществами и их использованием – задача достаточно тяжелая и, пожалуй, непосильная для «первого опыта». Поэтому мы понимаем, что материалы, представленные в «Руководстве», могут кому-то показаться неполными, недостаточными, слишком короткими и т.п. Поэтому мы рассматриваем настоящее «Руководство» скорее как повод к работе, чем законченный фундаментальный труд. Если у Вас, дорогие читатели, появятся после прочтения «Руководства» какие-то мысли по его дополнению, улучшению и развитию – смело направляйте их по адресу www@trainet.org. Мы будем рады любым конструктивным замечаниям и предложениям.

Что такое Интернет-сообщество?

Деятельность

Участник и любого Интернет-сообщества несет с собой очень важный багаж знаний, умений, правил поведения, особенностей общения – все то, что в конечном счете определяет жизнь любого Интернет-сообщества, все то, с чем приходится работать профессионалу по развитию Интернет-сообществ. Эти особенности поведения в сообществе определяются, формируются в ходе обычной ежедневной off-line деятельности участников сообщества, или их жизнедеятельности (если сообщество не носит ярко выраженного профессионального характера). Переживания, мысли, ценности, нормы, которые выносят люди из своей ежедневной деятельности, и становятся причиной, побуждающей их участвовать в жизни Интернет-сообщества: обсуждать, делиться с коллегами, критиковать и т.п. Как только участники сообщества «теряют» связь со своей off-line, «не-Интернет» деятельностью, перестают выполнять профессиональные задачи вне Интернет – жизнь Интернет-сообщества становится формальной и неинтересной, а деятельность – неэффективной. Довольно часто бывает, что человек, которым все восхищаются как профессионалом, оказывается довольно тривиальным и неинтересным, как только речь заходит о его обычной жизни, бытовых мелочах и т.п. Также и наличие в Интернет-сообществе участников, занимающихся непосредственно и профессионально деятельностью в той сфере, вокруг которой организовано сообщество, значительно обогащает жизнь Интернет-сообщества, содержательность дискуссий, интенсивность общения, эффективность взаимодействия участников. Поэтому основой любого Интернет-сообщества является деятельность, которую ведут “off-line”, вне Интернет его участники.

Взаимодействие

Однако само по себе существование людей, каждый из которых занимается какой-либо деятельностью, конечно, еще не гарантирует возникновения сообщества, тем более – Интернет-сообщества. Плотник и столяр вовсе необязательно станут разговаривать между собой по поводу своей работы, даже если они работают на одном предприятии. Другое дело, если плотник делает доски, из которых столяр затем вынужден делать столы и шкафы. Вот тут им есть о чем поговорить: доски не всегда бывают такого качества, как хочет столяр, да и плотник любит «закладывать за воротник», отчего у столяра стоит работа: не выходят столы и шкафы, не платится зарплата. Поэтому столяр вынужден как-то разговаривать с плотником, в чем-то убеждать его, они должны о чем-то договариваться, устанавливать нормы совместной деятельности («не пить на работе», «доски должны быть длинные, сосновые и прямоугольные»). Вот тут-то и возникает взаимодействие – другое необходимое условие существования сообщества, Интернет-сообщества.

Точно также и в той сфере, которую мы называем «некоммерческим сектором», «третьим сектором». Например, специалисты по привлечению ресурсов для некоммерческих проектов («фандрайзеры») должны договариваться о нормах совместной деятельности, потому что они работают в одной сфере, и часто от деятельности одного фандрайзера зависит не только имидж профессии, но и имидж некоммерческих организаций, некоммерческого сектора в целом. Вот тут и возникает взаимодействие – в данном случае по поводу установления общих профессиональных стандартов. Другой пример: некоммерческие организации, работающие в одном регионе, очень часто вынуждены взаимодействовать между собой, договариваться о том, чтобы не конкурировать за

источники ресурсов, согласовывать свои действия по установлению партнерства с местной властью, согласованно проводить свои интересы в СМИ. Потому что от деятельности в регионе одной некоммерческой организации очень часто зависит деятельность остальных НКО: мнение местной общественности, власти, бизнеса по отношению к ним, ведь по одной часто судят обо всех.

Поэтому Интернет-сообщества, построенные на взаимодействии участников вне Интернет, в обычной профессиональной жизни, деятельности, являются наиболее устойчивыми и эффективными: их участникам всегда есть что обсудить, и это обсуждение не будет «формальным», «театральным». Взаимодействие участников сообщества вне Интернет «связывает» Интернет-сообщество, потому что в этом случае часто участие в жизни Интернет-сообщества является *необходимым условием* успеха их профессиональной деятельности, или просто жизнедеятельности.

Группа

Однако само по себе наличие взаимодействия участников Интернет-сообщества вне Интернет еще не гарантирует его эффективности и результативности. Сама по себе необходимость во взаимодействии еще не гарантирует того, что взаимодействие будет успешным. Возвращаясь к нашему примеру со столяром и плотником можно сказать, что даже если они оба осознали необходимость договориться о том, какие доски плотник должен производить и какие требования столяра к этим доскам правомерны, плотник просто может по привычке запитать и поэтому быть неспособным о чем-то договариваться, они просто могут начать этот разговор и разругаться между собой. Может оказаться, что они просто говорят на разных языках, и что у плотника нет телефона. Как быть? В этом случае плотник и столяр просто вынуждены вначале договориться о том, где они будут обсуждать свои вопросы, какими будут эти вопросы, на каком языке они будут обсуждаться и т.п. Как только они установят эти нормы и правила, их взаимодействие может быть успешным, а сами они могут составить *группу*, а не просто участников совместной деятельности, желающих о чем-то договориться.

Поэтому важно, чтобы участники взаимодействия (участники сообщества) не просто хотели бы о чем-то договариваться, взаимодействовать, но и могли установить правила, нормы этого взаимодействия. Более того, необходимо, чтобы эти правила и нормы были приняты всеми участниками сообщества.

Ведь очень часто бывает, что, например, некоммерческие организации, работающие в одном регионе, терпят фиаско при попытке взаимодействовать между собой (сколько региональных ассоциаций НКО окончило свою деятельность скандалом!). И часто это происходит потому, что они не смогли определить нормы и правила совместной деятельности, или с этими правилами было не согласно большинство участников.

Наличие согласованных и принятых норм и правил взаимодействия участников совместной деятельности позволяет рассматривать их как единую *группу*, организованную вокруг той или иной сферы деятельности. Таким образом, наличие этого «группового сознания» у участников сообщества (и Интернет-сообщества в частности) обуславливает результативность их взаимодействия, успешность деятельности участников сообщества, эффективности деятельности Интернет-сообщества в целом.

Другой важный момент появления группы, сообщества связан с тем, что нередко установленные нормы совместной деятельности, общие принципы, приоритеты, ценности его участников становятся ценными сами по себе, вне связи с деятельностью участников

вне Интернет, вне сообщества (например, средневековые цеховые уставы ремесленников являются истинным кладом профессиональной, житейской и общественной мудрости и философии). На наш взгляд, это может быть очень опасной тенденцией с точки зрения эффективности сообщества, поскольку в этом случае теряется связь участников с деятельностью вне Интернет (представьте, что плотник и столяр, наконец собравшись вместе, начинают обсуждать достоинства того или иного сорта водки). Поэтому очень важно помнить, что совместные нормы и принципы, выработанные сообществом, являются лишь средством для организации взаимодействия и могут быть ценными только в этой функции.

Пространство группового взаимодействия. Необходимость воспроизводства сообщества

Группа (людей, организаций) – уже довольно эффективный вариант сообщества и может возникать для согласования каких-либо совместных действий, условий существования довольно часто. Например, рабочие группы на конференции или рабочем семинаре являются одним из вариантов сообщества. Столяр и плотник, размышляющие о нормах и правилах совместной деятельности и взаимодействия – тоже своего рода сообщество. Другими словами, сообщества в виде групп возникают в нашей жизни постоянно, и мы часто являемся их участниками.

Но они так же быстро «умирают», когда необходимость договариваться о правилах и нормах совместной деятельности отпадает. Плотник и столяр, договорившись о нормах трудовой дисциплины, могут больше не встречаться. Рабочие группы на конференциях и семинарах далеко не всегда продолжают свою работу после окончания этих событий. Другими словами, группа как форма сообщества может быть крайне **неустойчивой** и распадаться по мере преодоления затруднений во взаимодействии.

Поэтому, когда участники группы осознают необходимость осуществлять это согласование норм и правил взаимодействия на регулярной основе (например потому, что ситуация взаимодействия всегда меняется и необходимо адекватно реагировать на эти изменения), возникает необходимость в появлении специализированного, специально организованного *пространства* для работы группы. Например, столяр и плотник решат, что хорошо бы встречаться еженедельно и обсуждать, как соблюдаются в их работе согласованные нормы трудовой жизни: почему плотник опять вчера был пьян, почему доски для шкафа на прошлой неделе были с сучками и т.п. С появлением такого места и времени для встреч и обсуждений и возникает уже специальное пространство группового взаимодействия. Или, например, группа, работающая вместе на семинаре, продолжает встречаться регулярно и после нее («каждый вторник в помещении регионального ресурсного центра для НКО») и обсуждать вопросы, затронутые на конференции.

Нередко появление такого пространства группового взаимодействия становится основой для устойчивой работы реальных сообществ: так, по итогам работы участников в группе на семинарах по фандрайзингу, организованных «Гринпис-Россия», было решено создать специальное пространство для обсуждения вопросов, затронутых на семинаре – сайт сообщества.

Однако следует понимать, что «пространство» в данном случае означает не только и не столько определенное время и место для регулярного взаимодействия группы (помещение, часы работы, сайт и т.п.). Речь скорее идет о *функциональном* пространстве: комплекс условий, который позволяет осуществлять главную функцию работы группы: групповое взаимодействие (договариваться о нормах, правилах, ценностях, планах

взаимодействия, обсуждать те или иные ситуации взаимодействия) на регулярной основе. Конкретные особенности этого «пространства» определяются особенностями группы, для которой оно создано: уровнем активности, возможностями использования тех или иных средств при общении (Интернет в этом смысле подойдет далеко не для каждой группы), необходимым объемом рабочего времени, географической удаленностью и т.д.

Вряд ли логичным для столяра и плотника будет обсуждать свои проблемы по электронной почте; даже телефон будет, пожалуй, избыточным. А вот встретиться 2-3 раза в неделю в курилке, возможно, будет достаточно.

Средства группового взаимодействия

С появлением в деятельности сообщества специально организованного пространства для группового взаимодействия возникает необходимость в специальном «обслуживании», поддержке этого пространства. Например, часто бывает необходим человек, который оформлял бы результаты обсуждений в виде текста и рассылал участникам. Или оповещал бы участников о дате и месте следующего группового события. С течением времени появляется необходимость, например, в «архивариусе» - человеке, отслеживающем и документирующем деятельность сообщества. Трудно переоценить важность человека, организующего групповое взаимодействие («ведущего»). И так далее. Другими словами в сообществе, озабоченном сохранением своей работоспособности, целостности, обязательно появляется необходимость в специальных сервисах, функциях, поддерживающих и обеспечивающих пространство группового взаимодействия. Другими словами, постепенно возникает *инфраструктура* сообщества - то, что обеспечивает нормальное групповое взаимодействие в сообществе.

Успех или неудача того или иного сообщества во многом зависит от того, насколько хорошо реализуются эти функции. В свою очередь, важное значение в реализации этих функций приобретают те *средства*, которые используются в сообществе для организации группового взаимодействия.

Например, телефонный разговор как средство организации группового взаимодействия может быть эффективным, только если у участников есть возможность организации так называемой «телефонной конференции» на его основе (когда слышать друг друга одновременно могут все участники телефонного разговора). Документы, описывающие содержание дискуссий, лучше готовить на компьютере – это более эффективно с точки зрения оперативности и дальнейшего использования. Материалы дискуссий в сообществе лучше рассылать по электронной почте – во всяком случае, это более эффективно, чем разносить их курьером. Во всех этих примерах использование того или иного средства значительно повышает эффективность работы сообщества.

Другими словами, средства организации взаимодействия в сообществе должны быть совершенными настолько, чтобы позволять регулярно воспроизводить групповое взаимодействие, коммуникацию в сообществе и сохранять (а значит делать доступными со временем) ее результаты. Только тогда инфраструктура сообщества позволит обеспечить его устойчивое и работоспособное существование.

Интернет как средство группового взаимодействия

Есть много средств, инструментов, позволяющих регулярно воспроизводить и поддерживать, сохранять взаимодействие в сообществе. У каждого из этих средств есть свои специфические особенности, определяющие его использование для организации тех

или иных форм сообществ. Интернет как средство группового взаимодействия также имеет ряд особенностей, влияющих на его использование при организации сообществ:

Массовая интерактивность

В сообществе очень важно обеспечить взаимодействие каждого участника с другим участником и со всеми в месте. Многие средства взаимодействия (например, телефон) обеспечивают только связь «один-на-один». Другие, например радио – только «один-многие». Интернет позволяет обеспечивать связь не только в режиме «один-на-один» или «один-многие», но и «каждый с каждым» или «каждый со всеми»: лист рассылки, дискуссионная панель, чат.

Общедоступность содержания коммуникации

Все, что говорится, пишется, делается участниками групповой коммуникации в Интернет-сообществе, может быть доступно всем участникам коммуникации в любой момент времени в любом месте. Так, вам вовсе необязательно каждый день принимать участие в работе листа рассылки или дискуссионной панели на сайте. Но если вы захотите участвовать в работе сообщества завтра – вы всегда можете найти результаты вчерашних обсуждений, прочитать их и включиться, таким образом, в работу сообщества в любой момент. С другой стороны, Интернет как глобальная компьютерная сеть позволяет сделать доступными результаты ваших обсуждений из любой точки России и мира, где бы ни находились участники сообщества.

«Следовость» фиксируемой коммуникации

Другой важной с точки зрения сообществ особенностью Интернет является его возможность сохранять (и хранить в дальнейшем) результаты коммуникации в сообществе. Более того, Интернет позволяет сохранять промежуточные результаты коммуникации, так что всегда можно понять, как развивалась та или иная мысль, как появлялся тот или иной текст. Кроме того, мы всегда можем понять, кто и когда эти тексты создавал. Таким образом, содержание групповой коммуникации в Интернет не только фиксируется, но и сохраняется, и мы можем всегда определить «след», по которому шла мысль участников сообщества. Очевидно, что эта особенность Интернет делает его дешевым и эффективным по сравнению, например, с общением с помощью обычной «бумажной» переписки.

Интегрируемость

Предыдущая особенность определяет еще одно свойство Интернет, важное с точки зрения сообществ. Зафиксированное в глобальной сети содержание групповой коммуникации всегда можно очень легко интегрировать, собрать вместе, классифицировать. Легко можно сделать архив сообщений электронной конференции, а потом организовать его по категориям в зависимости от обсуждаемого содержания. Следствием этой интегрируемости является то, что зачастую в Интернет можно вовсе не создавать содержания, новых текстов – достаточно сослаться на тексты других людей (потому что все эти тексты доступны; см. «общедоступность содержания коммуникации»). И эта подборка ссылок уже сама по себе может быть ценна для участников сообщества.

Оперативность устной коммуникации

Интернет – среда для преимущественно письменных форм коммуникации. Все «не-Интернет» письменные формы коммуникации (обычная почта, книги, статьи, телеграммы, факсы) требуют определенного количества времени (иногда значительного), чтобы осуществить полноценный акт коммуникации. Интернет позволяет участникам общения реагировать на высказывания других практически мгновенно (например, чат), что приближает его как средство общения по оперативности к устным формам коммуникации.

Общее единое пространство коммуникации, индивидуально независимое

Очень часто пространство группового взаимодействия в сообществе оказывается распределенным пространственно: группы участников могут работать в разных местах и затем вынуждены встречаться между собой и согласовывать результаты групповой работы. В Интернет же, напротив, пространство группового взаимодействия общее и единое, неразделенное – групповое взаимодействие, коммуникация и ее содержание всегда доступны каждому из участников сообщества, сколь бы далеко в пространстве и времени они не находились. Это делает это единое пространство независимым от индивидуального режима каждого из участников, позволяя принимать участие в жизни сообщества в любой момент времени. Особенно это единое и общее пространство коммуникации важно для географически распределенных сообществ (сетей НКО, профессиональных сетей межрегионального масштаба и т.п.)

Все эти особенности Интернет определяют его частое использование при организации и поддержке разного рода групп, сообществ, где эти особенности являются определяющими для устойчивости и работоспособности сообщества.

Интернет как базовое средство группового взаимодействия

Интернет используется как средство организации группового взаимодействия очень часто, наряду с другими средствами: конференциями, семинарами, рабочими встречами, рассылкой материалов и т.п. Примером могут служить многочисленные профессиональные ассоциации, сети НКО, региональные сети, возникающие в последнее время в некоммерческом секторе. Использование Интернет значительно удешевляет расходы на поддержание целостности сообщества, повышает доступность результатов его деятельности для участников и т.п.

Более того, использование разных по типу средств организации группового взаимодействия в сообществе значительно повышает его устойчивость, значительно увеличивает надежность выполнения функций по поддержанию целостности сообщества. Например, часто используется электронный лист рассылки или web-сайт как средство организации сообщества наряду с регулярными off-line встречами участников в форме семинаров, конференций и т.п. Как правило, создание собственного web-сайта или листа рассылки, организация дискуссии на дискуссионной панели (web-board) являются дополнительными, сервисными средствами для основного средства организации группового взаимодействия – ежегодных конференций, или регулярных рабочих встреч или семинаров.

Такая форма организации пространства группового взаимодействия («с использованием Интернет») еще не является Интернет-сообществом в собственном смысле этого слова. Интернет здесь выступает только как одно (пусть и довольно важное) из средств коммуникации.

Однако как только Интернет и созданные на его базе средства организации взаимодействия становятся «базовыми», основным для организации пространства взаимодействия в сообществе, можно говорить об Интернет сообществе как таковом. Тем не менее «базовое» - не значит единственное средство. Традиционные off-line средства организации взаимодействия также могут применяться в Интернет-сообществе. Однако их применение отходит на второй план по сравнению с Интернет-средствами, они являются как бы дополнительными, сервисными по отношению к инструментам, построенным на основе Интернет.

Например, участники профессионального листа рассылки Circuit Riders для специалистов по компьютерным технологиям в некоммерческом секторе в США проводят регулярные встречи в разных городах США с целью обсудить более тесно вопросы, обсуждаемые ими в сети и скоординировать свою деятельность в регионах. Лист рассылки для них – это основная форма взаимодействия, регулярные рабочие встречи – дополнительная. В принципе, сообщество существовало достаточно устойчиво и без них, однако в определенный момент появилась необходимость повысить эффективность деятельности его участников путем дополнительной их координации в регионах. Для этого стали использоваться рабочие встречи.

Интернет-сообщество

Читатель ждет уж рифмы «розы» - ну на, возьми ее скорей!
А.С. Пушкин

Вообще-то мы не любители энциклопедических определений и словарных толкований. Очень часто в определениях размывается и теряется вся глубина смысла входящих в них понятий и категорий. Мы за то, чтобы люди придумывали определения сами для себя. Однако мы отдаем себе отчет, что для кого-то такие определения помогают осознать смысл тех или иных понятий быстро, и не вдаваясь в «лишние» подробности. То есть мы понимаем, что какой-нибудь «динамичный» читатель может пропустить все предыдущие разделы в этой главе и обратиться сразу к заключительной части. И если он не найдет там определения того, что же такое Интернет-сообщество, он может очень обидеться. Поэтому специально для таких читателей мы публикуем ниже наше определение того, что такое Интернет-сообщество.

Интернет-сообщество – это группа людей, использующих Интернет как базовое средство для организации пространства группового взаимодействия участников.

Ключевыми для нас в этом определении являются понятия группы, группового взаимодействия, пространства группового взаимодействия, средств организации пространства группового взаимодействия, и Интернет как средства организации пространства группового взаимодействия.

Зачем необходимы Интернет-сообщества

Важно отметить, что все, описанное ниже, написано для организаций, которые уже активно используют Интернет в своей деятельности и рассчитывают это делать и в будущем. Потому что трудно строить Интернет-сообщество организации, которая не имеет доступа в Интернет, у которой нет компьютера. Интернет становится действительно мощным инструментом только в подготовленных руках.

Развитие некоммерческой организации

1. Необходимость взаимодействия

Некоммерческая организация обычно ничего не производит, она обычно не владеет недвижимостью и не сдает ее в аренду, не владеет нефтяными скважинами в Саудовской Аравии и не извлекает прибыль из продажи новейших компьютерных технологий. Некоммерческая организация обычно оказывает те или иные услуги – помогает людям: защищает права многодетных семей, организует благотворительные ярмарки и аукционы, занимается воспитанием подростков из соседнего двора, защищает экологическое разнообразие родника за городом. То есть делает очень важные и социально полезные дела. И для всего этого необходимы соответствующие ресурсы: люди (добровольцы), деньги, оборудование и т.д. Где и как получить все это организации, которая не занимается продажами, производством, не владеет ценным имуществом? А для этого нужны контакты, взаимоотношения, взаимодействие. Необходимо найти единомышленников, получать оперативную информацию о том, когда начинается очередной грантовый конкурс, попасть на важную презентацию и поговорить с депутатом городской думы, успеть посетить тренинг-семинар по фандрайзингу и т.п. – то есть взаимодействовать как можно больше и чаще. Взаимодействовать – значит быть в курсе всех тех возможностей, которые потом могут превратиться в ресурсы (людей, финансы, оборудование, доверие). Можно сказать что взаимодействие, партнерство, установление контактов – основной механизм развития любой некоммерческой организации. Сообщества (и Интернет-сообщества в частности) предоставляют массу возможностей для организации и поддержки любых форм взаимодействия и взаимоотношений.

2. Взаимодействие в местном сообществе

Во-первых, некоммерческой организации необходимо взаимодействовать с людьми и организациями в местном сообществе (своем городе, регионе). Через взаимодействие, контакты устанавливаются партнерские взаимоотношения с клиентами любой НКО: чем больше вы общаетесь, разговариваете с людьми, помогаете им советом или делом, договариваетесь о совместных акциях, общих делах и т.п. – тем больше доверия испытывают к вам ваши клиенты. Доверие клиентов НКО, получателей ее услуг, – это основной ресурс, которым располагает любая общественная организация. Можно использовать этот ресурс доверия во взаимоотношениях с местными СМИ, администрацией, бизнес-сообществом. Сообщество как форма организации взаимодействия с клиентами НКО, а через это – с бизнесом, властью, СМИ, является очень эффективной: там, где возникает взаимодействие, взаимоотношения всегда необходимо согласовывать нормы, правила этого взаимодействия, что-то объяснять друг другу. Только тогда сообщество становится работоспособным. Очень трудно взаимодействовать с властью, СМИ, вашими клиентами, если нет специально организованного пространства для такого взаимодействия. Одной из форм такого пространства может быть сайт, лист рассылки, web-форум: все те инструменты, с помощью которых организуется Интернет-сообщество. Конечно, еще далек тот день, когда чиновник местной администрации будет отвечать на вопросы в листе рассылки

Интернет-сообщества инвалидов-колясочников. Но представители администрации уже с интересом поглядывают на то, что происходит на сайте ярмарки социальных проектов и услуг, например, в Нижнем Новгороде. Другими словами, местное сообщество, оснащенное Интернет-инструментами, организующими пространство для взаимодействия, всегда более работоспособно, чем местное сообщество, не организованное никак. Конкретные же формы использования Интернет-сообществ – дело ваших желаний и возможностей: Интернет-сообщество как инструмент является достаточно гибким и универсальным, что позволяет использовать его почти в любых ситуациях, где необходимо организовывать взаимодействие.

Другой стороной использования Интернет-сообществ в местном сообществе является участие представителей некоммерческих организаций в работе уже существующих сообществ, построенных на основе Интернет. Например, внутренние корпоративные компьютерные сети крупных предприятий часто представляют собой форму Интернет-сообществ, региональные Интернет-провайдеры, региональные Интернет-порталы часто поддерживают на своих страницах web-форумы для пользователей, тематические листы рассылки, конференции и т.п. Эти Интернет-сообщества часто могут быть использованы как инструмент для налаживания партнерских взаимоотношений с кем-либо, поиска единомышленников в регионе, сбора средств, частных пожертвований и т.п.

Другими словами, для организации взаимодействия всегда можно использовать уже созданные «пространства взаимодействия» (простите за тавтологию). Особенно легко это делать в Интернет-сообществах, являющихся по своей сути открытыми и демократичными, и где люди уже настроены на общение и установление взаимоотношений. Вы вряд ли сможете поговорить с ним по телефону или добиться личной встречи, но, подписавшись на один и тот же лист рассылки или поучаствовав в работе одного web-форума, вы наверняка найдете возможность для контакта и доверия.

3. Взаимодействие в профессиональном сообществе

Как правило, в любой некоммерческой организации работают люди, являющиеся специалистами, профессионалами в тех сферах, в которых работает НКО. Или люди, стремящиеся быть таковыми. Поэтому любой некоммерческой организации необходимы возможности и ресурсы для профессиональной подготовки специалистов: фандрайзеров, экологов, специалистов по PR и компьютерным технологиям, социальных педагогов и психологов и т.п. Некоммерческая организация просто вынуждена всегда быть вовлеченной, помимо местного сообщества, в сообщество профессионалов в сфере некоммерческого сектора. Одной из обычных форм профессиональной подготовки в некоммерческом секторе является участие специалистов, представителей НКО в разного рода семинарах, тренингах, конференциях. Как правило, это сфокусированные на какой-либо конкретной теме профессиональные учебные события. Их роль – предоставить возможность для получения фундаментальных знаний по той или иной теме, связанной с деятельностью НКО. Другой все более часто встречающейся формой профессиональной подготовки, формой вовлеченности в круг профессионалов по той или иной теме является участие в профессиональных электронных конференциях, листах рассылки и т.п. формах, организованных на основе технологий и инструментов, свойственных Интернет-сообществам. Такие формы профессиональных сообществ отличает, с одной стороны большая «камерность», а с другой – большая интерактивность, демократичность и нацеленность на анализ конкретных ситуаций в профессиональной деятельности участников. Участие в таких Интернет-сообществах может быть не только формой профессионального совершенствования специалистов НКО, но и важным инструментом их продвижения, продвижения деятельности и услуг организации, установления партнерских взаимоотношений с НКО в других регионах и т.д. Другими словами, участие

специалистов вашей НКО в профессиональном сообществе, и особенно в Интернет-сообществе, становится важным ресурсом для некоммерческой организации благодаря появлению новых контактов, новых партнеров в других регионах, получению актуальной информации о новых возможностях, технологиях, инструментах в сфере некоммерческого сектора. Интернет-сообщества, наряду с тренингами и семинарами, являются ключевой формой вовлеченности НКО в профессиональное сообщество некоммерческих организаций.

4. Взаимодействие в сообществе НКО

Как мы уже сказали, развитие некоммерческой организации осуществляется через взаимодействие и партнерство с другими некоммерческими организациями, как в своем регионе, так и в других регионах, странах. Обычно конкретным результатом этого взаимодействия становятся партнерские проекты, программы НКО с другими некоммерческими организациями. Партнерство и партнерские проекты с другими НКО позволяют расширить спектр предоставляемых услуг, расширить целевую группу, на которую направлена деятельность НКО, использовать общие ресурсы, организовывать более эффективно кампании влияния на власть, бизнес, СМИ и т.д. Однако географическая отдаленность партнеров друг от друга часто требует организации специального («географически независимого») пространства для согласования действий по проекту. Частой формой организации такого пространства становится обмен информацией по электронной почте. Однако в случае, когда в проекте участвует 3 и более партнерских организаций, появляется необходимость в более продвинутых инструментах организации взаимодействия. Необходимо поддерживать обмен оперативной информацией между участниками проекта, вести архив материалов и публикаций, связанных с проектом, продвигать результаты проекта и т.п. Поэтому пространство взаимодействия для такого проекта, организованное в форме Интернет-сообщества, является наиболее приемлемым, дешевым и эффективным решением. Там, где необходимо обеспечить интерактивное взаимодействие участников, независимое от пространства (географии) и времени (как в случае с масштабным партнерским проектом) – Интернет-сообщества являются просто незаменимыми.

Развитие некоммерческого сектора

1. Необходимость влияния

Основной причиной, оправдывающей существование некоммерческого сектора в целом, является необходимость оказания влияния общества на государство и бизнес. Обществу необходима открытая к его нуждам власть и социально-ответственный бизнес. Именно поэтому некоммерческий сектор должен быть достаточно устойчивым, мощным и эффективным, обладать доверием общества, чтобы иметь механизмы влияния на власть и бизнес, чтобы иметь пространство для взаимодействия и согласования. Власть и бизнес готовы разговаривать только с силами, равновеликими себе по эффективности и уровню ответственности.

2. Необходимость коалиций, партнерств

Мощный и устойчивый некоммерческий сектор возможен, только если в его состав будут входить мощные части: некоммерческие организации. НКО сами по себе могут быть мощной силой, только если будут работать в партнерстве с другими некоммерческими организациями. Поэтому силу влияния некоммерческого сектора составляют мощные, мобильные и работоспособные партнерства, коалиции, сети, которые возникают внутри некоммерческого сектора. Это позволяет не только увеличивать эффективность работы некоммерческих организаций, входящих в состав этих коалиций и партнерств, но и развивать механизмы взаимодействия этих партнерств с другими коалициями, группами

организаций, сетями внутри сектора. Развитие коалиций, партнерств, взаимоотношения их между собой требуют специальных механизмов для согласования норм, принципов, правил взаимодействия (вопросы использования «торговых марок» организаций, вопросы отношения к результатам совместной деятельности т.п.) Особенно это важно для больших и крупных коалиций, со значительным количеством участников. Естественно, такие механизмы, помимо организации взаимодействия, должны предусматривать инструменты для поддержания этого взаимодействия во времени. Потому что временные коалиции не позволяют организовать достаточно мощное влияние на власть и бизнес. Поэтому Интернет-сообщества могут выступать здесь как одни из форм организации устойчивого механизма взаимодействия как внутри, так и между коалициями, партнерствами, сетевыми проектами в некоммерческом секторе.

3. Необходимость согласованных норм, правил взаимодействия

Необходимость создания коалиций и партнерств для повышения устойчивости и эффективности некоммерческого сектора в целом, взаимодействие, построенное на основе этих коалиций и партнерств, с неизбежностью требует механизмов для согласования норм, принципов, правил этого взаимодействия. Необходима не только возможность делать эти нормы и правила общедоступными для всех участников коалиции, но и возможность их переопределения, коррекции в соответствии с новыми, изменившимися условиями взаимодействия. Другими словами, для создания коалиций необходимо постоянно договариваться и «передоговариваться», а для этого нужно пространство, оснащенное специальными инструментами, позволяющими это делать. С учетом географической отдаленности участников, характерных для больших коалиций, наиболее подходящим средством для этого является Интернет, а наиболее подходящей формой – Интернет-сообщество. Именно там заложен механизм, позволяющий формировать группу из отдельно взятых участников, групп участников, организаций и т.п.

Развитие инфраструктуры некоммерческого сектора

Инфраструктура некоммерческого сектора должна, с одной стороны, быть достаточно устойчивой, чтобы обеспечивать собственное существование, с другой – достаточно гибкой и полезной, чтобы обеспечивать эффективное развитие отдельных некоммерческих организаций, для которых она создана, и, наконец - достаточно мощной, чтобы обеспечивать устойчивое развитие некоммерческого сектора в целом. Разного рода сети, сетевые проекты, ассоциации, сообщества, Интернет-сообщества – важная часть инфраструктуры некоммерческого сектора, и поэтому должны отвечать всем перечисленным выше требованиям.

Преодоление географической распределенности, характерной для сектора

Устойчивый некоммерческий сектор требует создания коалиций, объединений, сообществ с достаточно большим и разнообразным количеством участников. Часто разнообразие не только тематически, но и географически. Коалиция, сеть может тем более влиятельной, чем больше представителей из различных регионов входит в ее состав. Про такую говорят «очень представительное сообщество». Поэтому для создания таких сетей и коалиций необходимы инструменты, позволяющие преодолевать географическую распределенность участников. Поэтому инструменты, построенные на основе Интернет, очень подходят для решения этой задачи. Сеть, коалиция, использующая для координации и организации взаимодействия участников инструменты Интернет, так или иначе вынуждена жить, хотя бы отчасти, по законам развития Интернет-сообщества.

Необходимость инструментов, обеспечивающих вовлеченность участников

Инфраструктура некоммерческого сектора должна быть «живой». То есть построенной на основе реальной деятельности участников, их затруднений, решений, проектов. Поэтому очень часто мощные, работоспособные коалиции и сети требуют от участников достаточной степени участия, вовлеченности в деятельность сети. С другой стороны, механизм вовлечения участников не должен быть «принудительным», «формальным». Иначе это будет не свободное объединение людей или организаций, а разновидность общественной организации советского периода («добровольно-принудительной»). То есть сеть тоже должна быть построена «на принципах гражданского общества». Два этих довольно очевидных требования, тем не менее, достаточно сложно реализовать на практике. Выходом может быть создание для поддержки деятельности сети инструментов, построенных на принципах Интернет-сообщества. Только в Интернет-сообществе эффективность напрямую зависит от степени участия в сообществе. Более того – чем больше вы участвуете в деятельности Интернет-сообщества, тем больше получаете для себя, для своей организации. Как правило, механизмы вовлечения участников сети в работу Интернет-сообщества более очевидны, понятны и легче реализуемы, чем в обычном, off-line сообществе или коалиции.

Необходимость инструментов, моделирующих реальное социальное поведение участников

Построение и развитие сетей, сетевых организаций, составляющих инфраструктуру некоммерческого сектора, с одной стороны, может быть максимально эффективным, только если у организаторов сети есть возможность реально управлять взаимодействием и деятельностью участников. Традиционные инструменты организации взаимодействия носят, как правило, либо односторонний характер: есть возможность передачи неких «посланий» участникам без достаточной обратной связи, либо эти инструменты очень затратны: телефонные переговоры и т.п. Однако в реальной ситуации организации взаимодействия обычно бывает важно не только общение с участниками в режиме «реального времени», но и возможность «управления», влияния на принимаемые участниками решения. Поэтому необходимы инструменты, которые позволяют осуществлять это «влияние» не опосредованно (до или после взаимодействия), но непосредственно – в момент самого взаимодействия. То есть инструменты, с помощью которых моделируется реальное социальное поведение участников. Интернет-сообщества и инструменты на их основе способны решать эту задачу, т.к. вынуждают участников, вовлекаясь в жизнь сообщества, взаимодействовать и вести себя так, как они взаимодействуют и ведут себя в реальной жизни. Как правило, в Интернет-сообществе люди демонстрируют те же социальные роли, те же стереотипы поведения, что и в реальной жизни. Это гарантирует координатору сети возможность работать с «реальным» взаимодействием участников именно в тот момент, когда это взаимодействие происходит. Таким образом появляется возможность для необходимой «коррекции» способов взаимодействия участников прямо в момент взаимодействия.

Необходимость инструментов, обеспечивающих влияние

К сожалению, в российском «третьем» секторе, особенно в его Интернет-сегменте, практически нет инструментов, влияющих на широкие массы общественности, на широкие массы пользователей. Тогда как наличие таких инструментов подкрепляло бы инициативы «третьего» сектора доверием общественности, обеспечивая тем самым его влияние на власть, бизнес, общество, СМИ. Таким образом, необходимы инструменты, которые бы позволяли некоммерческим организациям вовлекать широкие массы общественности в решение проблем гражданского общества. Такие инструменты значительно повышали бы эффективность инфраструктуры некоммерческого сектора. На

наш взгляд, недостатком существующих инструментов влияния является слабость механизмов вовлечения граждан, пользователей в их работу, недостаточная заинтересованность участников в работе этих инструментов. Интернет-сообщества, благодаря простым и гибким механизмам вовлечения, позволяют привлекать достаточное число пользователей на сайты, посвященные тем или иным проблемам гражданского общества, обеспечивать достаточный уровень взаимодействия (дискуссий, вопросов, ответов) на этих сайтах. Нет лучше места для лидера некоммерческой организации, чтобы рассказать о деятельности своей НКО, ее полезности и т.п., чем Интернет-сообщество, построенное вокруг соответствующей темы и привлекающее людей, интересующихся этой темой. Можно сказать, что Интернет-сообщества – это своеобразная форма общественной жизни в Интернет. И поэтому создание и развитие Интернет-сообществ – лучший способ решения проблем общественной жизни с использованием глобальной Сети.

Необходимость простых и универсальных инструментов

Наконец, инфраструктура некоммерческого сектора требует Интернет-инструментов, простых и понятных обычному, неподготовленному пользователю. Ни для кого не секрет, что хорошие начинания в сфере некоммерческого Интернет очень часто терпят крах из-за технической неподготовленности участников. С другой стороны, эти инструменты должны быть достаточно универсальны: то есть подходить для решения самых разнообразных по широте и типу задач. Интернет-сообщества, как инструмент развития инфраструктуры некоммерческого сектора, являются достаточно понятными для пользователя, т. к. позволяют организатору сообщества осуществлять почти все те же виды деятельности по организации взаимодействия, что и в обычной жизни, а пользователю – возможность осуществлять взаимодействие обычным для него образом (через личные контакты с другими людьми). Кроме того, Интернет-сообщество как инструмент является достаточно «масштабируемым» решением, то есть годным для решения задач как в маленьком и «камерном» местном, региональном сообществе, так и для реализации масштабных сетевых инициатив, организации инфраструктурных проектов, построенных на основе взаимодействия нескольких сотен или тысяч участников из разных географически удаленных регионов.

Как развивать Интернет-сообщество

Принципы эффективного построения сетей

Интернет-сообщество может в своей основе иметь самые различные принципы и модели организации взаимодействия участников. Авторам пособия ближе принципы организации взаимодействия в Интернет-сообществе по модели «сети». Коротко, они могут быть сформулированы в следующем виде.

- *Система (сеть, Интернет-сообщество) работает тогда и только тогда, когда каждое ее звено работает автономно, независимо, самостоятельно.*
В применении к сети это означает, что сеть будет только тогда эффективна, когда каждый ее участник ведет свою собственную самостоятельную деятельность, при этом, не завися от деятельности других участников сети. В этом случае каждый участник сети - автономный и самодостаточный ее элемент, что позволяет ему самостоятельно поддерживать свою работу в рамках сети.
- *Система работает тогда и только тогда, когда хотя бы один ее элемент работает постоянно.*
Говоря о сети, этот принцип фиксирует фундаментальнейший принцип жизни сетей – действительно, сеть будет работать до тех пор, пока хотя бы один из участников будет работать в сети, идентифицируя себя с ней, выступая от имени сети, **совершая действия как участник сети.**
- *Управляет системой наиболее активно движущийся элемент.*
Этот принцип фиксирует принципиальную возможность равного управления сетью в целом любым ее элементом. Любой участник, ведущий активную деятельность в сети, становится определяющим ее внутреннюю жизнь, процессы коммуникации, взаимодействия внутри и вовне сети, развитие сети. Поэтому, лидерскую роль в сети принципиально может выполнять любой ее участник или сразу несколько участников.

Основные принципы развития Интернет-сообществ

Любые действия, направленные на развитие Интернет-сообществ, должны быть основаны на представлении о текущем состоянии сообщества и очередном, актуальном для него, шаге развития. Следовательно, тому, кто занимается развитием Интернет-сообществ, следует вооружиться знаниями о типовых шагах в их развитии.

Действия по развитию Интернет-сообществ могут быть нацелены:

- на сплочение группы
- на организацию коммуникации в группе
- на развитие используемых в коммуникации Интернет-инструментов
- на организацию взаимодействия, кооперации между участниками

Работа по развитию сообщества проводится, таким образом, в нескольких «слоях»: групподинамическом, коммуникативном, инструментальном, каждому из которых следует уделять внимание. Незрелость сообщества в одном из слоев неизбежно приводит к проблемам в функционировании сообщества в целом. Лидер сообщества вырабатывает свою стратегию развития сообщества - он определяет, на какой стадии находится сообщество в каждом слое, достаточна ли эта стадия для данного сообщества и какие действия следует предпринять для осуществления следующего шага в развитии.

Типовые шаги развития Интернет-сообщества

В групподинамическом слое:

- Случайные контакты
- Уровень микрогруппы
- Уровень группы
- Уровень макрогруппы

В коммуникативном слое:

- Стихийная коммуникация (самовыражение)
- Коммуникация, нацеленная на понимание
- Коммуникация, нацеленная на совершенствование точки зрения
- Коммуникация, нацеленная на согласование противоположных мнений
- Коммуникация с выделенным организатором

В инструментальном слое:

- E-mail взаимодействие в сообществе
- Взаимодействие через лист рассылки
- Взаимодействие с помощью Web-инструментов
- Взаимодействие с помощью интерактивных Web-инструментов

Групповая динамика в Интернет-сообществе

Случайные контакты

Взаимодействие на уровне случайных контактов – это еще не Интернет-сообщество, а только его возможные предпосылки. Примером может служить группа людей, одновременно встретившихся в сети, чтобы поиграть в Quake, или несколько человек, вступивших в переписку по поводу прочитанного на Web-сайте объявления. Такое общение, случайно начавшись, может прекратиться, а может перерасти во что-то большее.

В любом случае, первоначальный контакт необходим для любого взаимодействия. Если вы не будете вступать в переписку, отвечать на поступающие к вам вопросы, подписываться на листы рассылки, посещать интересующие вас Web-сайты и запрашивать необходимую дополнительную информацию, – ваши шансы на успешное сетевое взаимодействие минимальны.

Уровень микрогруппы

Микрогруппа характеризуется тем, что ее участники объединились на основе симпатии друг к другу. Такого рода сообщества, обычно не очень большие – не редкость для Интернет. Это может быть компания приятелей, посещающих один чат или форум, либо «сладкая парочка», ведущая e-mail переписку.

Микрогруппы, чаще всего, не очень стабильны, так как чувства человеческие подвижны и непостоянны. Кроме того, в сообществах, где ведущими являются факторы не делового, а личного характера, профессиональные или социальные интересы легко размываются и теряются. Их участник предпочтет милый сердцу треп серьезному деловому разговору.

Более важно то, что микрогрупповая динамика – взаимодействие и взаимовлияние людей на основе личных симпатий – неотъемлемая составляющая любого сообщества, в том числе профессионального. Как известно, хорошие личные отношения в команде – залог успеха в любой работе. Человек устроен так, что ему не обязательно прекрасно относиться к человеку, чтобы работать вместе с ним. Мы можем перешагнуть через свою антипатию ради интересов дела. Однако заинтересованно обсуждать профессиональные вопросы за пределами рабочего места, с неприятными нам людьми сложнее. Хотя Интернет и придает процессу общения некоторую обезличенность, личные факторы со временем начинают играть определенную роль.

Поэтому, невозможно строить Интернет-сообщество, игнорируя существование микрогрупповой динамики. Действия, ее стимулирующие, аналогичны поступкам руководителя, стремящегося создать хороший психологический климат в коллективе. Можно публично поздравить в Web-форуме коллегу с Днем рождения или выразить благодарность за помощь и участие. Вместе с тем, если такое личное общение начинает преобладать, группа не сможет перейти на следующий уровень развития.

При этом очень существенно использовать подобные приемы для сплочения группы в интересах дела, а не ради «благоустройства» как таковой. Например, конфликт, вызванный принципиальными разногласиями по какому-либо вопросу, может иметь негативный эмоциональный накал, но быть при этом полезным для прояснения позиций и самоопределения участников сообщества. Здесь симпатии помогут прийти не к расколу, а к честному разговору и поиску выхода, устраивающего всех.

Уровень группы

Группа отличается тем, что ее участники объединились на основе общей деятельности, в которую они вовлечены. Такое объединение более прочно и стабильно, чем микрогруппа, поскольку фактор, «скрепляющий» людей существует независимо от их чувств и отношений.

Взаимодействие в группе может выполнять разные функции, в зависимости от степени развитости группы. Прежде всего, оно призвано корректировать самоопределение деятелей: их понимание нормы и отношение к ней. Когда, при реализации каких-либо проектов, коллеги зависят друг от друга, самоопределение каждого становится значимым для другого. Например, если я и другой тренер проводим один семинар, мне небезразлично, как партнер понял свои обязанности и как он относится к их выполнению – от этого зависит и успех общего дела, и гонорар, и мой имидж как тренера.

Более сложной функцией группы является развитие той деятельности, в которой она участвует. Профессионалы всегда могут предложить какие-то усовершенствования, и в свободное время они всегда используют возможность их свободно обсуждать. Если такие обсуждения становятся регулярными и организованными, возникает такое явление, как профессиональный клуб. Профессиональные клубные структуры являются одной из самых значимых форм как обычных, так и Интернет-сообществ. Известно много примеров, когда последствиями «обсуждений на диване» становились серьезные реформы, как на уровне одной организации, так и на государственном уровне.

Использование Интернет в групповом взаимодействии на этом уровне дает огромные возможности, так как позволяет не только преодолевать расстояние в коммуникации, разговоре, но и фиксировать его результаты.

Для Интернет-сообществ применимы многие технологии team-building (создания команд), используемые в коммерческих и некоммерческих организациях.

Уровень макрогруппы

Члены макрогруппы объединяются на основе общих идеалов и ценностей. Это очень высокий уровень группового развития, так как он предполагает, что участники группы осмысленно выстраивают свое мировоззрение и вырабатывают неслучайное, принципиальное отношение к тем или иным его аспектам, на которое опираются в своей каждодневной деятельности. Поскольку идеалы и ценности – не столь очевидные вещи, как цели и планы, принадлежность кого-то к одной макрогруппе не всегда заметна со стороны. Строительство макрогруппы требует серьезного специального обсуждения вопроса о ценностях, а повод для такого обсуждения возникает нечасто. Вместе с тем, в случае недостаточной развитости группы, возникают случаи манипулирования групповым сознанием и навязывание неких общих псевдоценностей. Примером могут служить тоталитарные секты.

В третьем секторе принято говорить об общих для некоммерческих организаций ценностях. Действительное формирование макрогруппы возможно лишь тогда, когда пройден предыдущий уровень группового становления – то есть, когда различные организации сектора вовлечены в общую деятельность, в общие проекты. Только на почве делового сотрудничества формируются реальные, а не декларативные идеалы и ценности.

При этом макрогруппа имеет наибольшие возможности сыграть значительную роль в развитии сектора, так как ее члены имеют большую степень свободы в деятельности. Они могут строить самые разные проекты и программы, сохраняя общие ценности в качестве основы и, тем самым, воплощая их в жизнь.

Интернет как средство массовой коммуникации становится для макрогруппы незаменимым инструментом, так как для нее характерно значительно большее количество участников, у которых нет возможностей для регулярного непосредственного общения. Помимо этого, макрогруппа заинтересована в трансляции своих представлений для широкой аудитории, для всего общества. Раньше такую роль выполняли газеты, радио, телевидение. В последние годы Интернет, за счет своих интерактивных возможностей, все лучше обслуживает макрогруппы. Примером могут служить сайты политических партий и различных политизированных общественных объединений и фондов.

Интернет играет также заметную роль в становлении макрогрупп, так как позволяет специалистам, делающим похожее дело в разных регионах, общаться и обсуждать те или иные основания своей деятельности.

Коммуникация в Интернет-сообществе

Стихийная коммуникация (самовыражение)

Коммуникация на уровне самовыражения предполагает свободное сообщение коллегам по сообществу своего мнения по любой теме. Такая коммуникация не преследует какой-либо определенной цели, общей для ее участников. Типичный пример – обсуждение, например, темы «права ребенка» в листе рассылки и правозащитников. Пока участвующие в обсуждении не согласовали какую-либо конкретную задачу (выработку общей концепции, разработку законопроекта, согласование плана общей кампании), обсуждение сводится к набору высказываний каждого. Высказывания как-то влияют друг на друга, но единой логики развития мысли не складывается.

Если в такой дискуссии используются развитые Интернет-инструменты, она получает возможность стать более организованной. Например, Web-boards (дискуссионные панели) разделяют все сообщения на исходные реплики и ответы на них, причем многие панели предоставляют возможность создавать «ответ на ответ». Использование этого инструмента приводит к выделению группы инициаторов, которые задают темы дискуссии.

Коммуникация, нацеленная на понимание

Такая коммуникация предполагает, что ее участники занимают одну из двух позиций: автора и понимающего. Задача автора заключается в донесении своей точки зрения до партнера, задача понимающего – в том, чтобы точно и полно понять, воспроизвести авторское мнение. Для подобной коммуникации необходимо пространство для задавания вопросов на понимание и уточнение мысли автора, иначе результат понимания никак не гарантирован. Примером может служить публикация на сайте условий грантового конкурса и указание адреса электронной почты лица, которому следует адресовать возникающие вопросы. В этой ситуации авторам текста условий особенно важна точность и адекватность понимания, и механизм работы с вопросами должен быть создан.

Для налаживания коммуникации на этом уровне проблемным является организация и самоорганизация действий понимающего. Он должен осознавать, что его роль не в выражении собственного мнения, а в понимании авторского. Кроме этого, понимающему не следует критиковать, дополнять или развивать точку зрения автора до того, как закончено понимание и автор подтвердил, что его поняли правильно.

Несоблюдение всех этих, достаточно простых, принципов дискутирования происходит на удивление часто и приводит к многочисленным недоразумениям в обсуждениях.

Интерактивные возможности Интернет как нельзя более удобны для организации взаимодействия между автором и понимающим применительно к письменной речи. Если в обычной off-line среде приходится вести длительную переписку либо организовывать после ознакомления с документами специальную встречу для прояснения возникших вопросов, в Интернет любую публикацию текста легко снабдить средством обратной связи.

Коммуникация, нацеленная на совершенствование точки зрения

Этот уровень коммуникации предполагает направленность на получение наиболее совершенного результата. Это обеспечивается включением во взаимодействие людей, занимающих позицию критика. Критик может не согласиться с частью уже сказанного (написанного) и предложить более «правильный», совершенный вариант. Однако при этом критику следует использовать то, что уже сделано автором, иначе он превратится во второго автора и дискуссия потеряет единство и последовательность.

Пока в Интернете редко встречаются подобные дискуссии. Для разработки общего мыслительного продукта люди предпочитают лично встречаться на семинарах. Однако, существуют инструменты, обеспечивающие возможность эффективного взаимодействия автора, понимающего и критика, и есть первый опыт их использования. Участники Интернет-сообщества фандрайзеров, находясь в разных регионах России, с помощью тестовой версии системы «Пишем on-line» работали над созданием пособия по фандрайзингу.

Коммуникация, нацеленная на согласование противоположных мнений

Коммуникация достигает этого уровня, когда уже пройдены все предыдущие стадии в случае возникновения принципиальных разногласий между автором и критиком. Она предполагает осуществление арбитража, то есть установления меры истинности каждого из противоположных мнений. Продуктивный спор в такой ситуации требует от участников особой культуры мышления. Необходимо тщательно следить за нюансами мнений каждого, находить общие основания для, казалось бы, различных подходов.

При принципиальном споре важна письменная фиксация мнений и хода дискуссии. Интернет как среда, в которой «следы» дискуссии (тексты, высказывания ее участников) могут сохраняться и быть легко доступными многим, может облегчить задачу арбитра.

Коммуникация с выделенным организатором

Наиболее развитого уровня коммуникация может достигнуть тогда, когда одному участнику специально делегируются все функции организатора. Он следит за тем, чтобы соблюдались правила ведения дискуссии, чтобы последовательность авторского высказывания, понимания, критики и арбитража не нарушалась, чтобы каждый участник соответствовал своей «позиции», роли в дискуссии.

Организатор особенно необходим для Интернет-дискуссии, так как ее участники не взаимодействуют непосредственно и не корректируют друг друга по ходу обсуждения. Именно поэтому, на самых ранних стадиях любого Интернет-сообщества появляется фигура модератора – того, кто берет на себя функции следить за соблюдением правил. Правила могут быть при этом намного более примитивными, чем было бы необходимо, но даже они удерживают коммуникацию от полного развала. В телеконференциях любительской компьютерной сети ФИДО, в рамках которой сложилось много сообществ по интересам, выработана целая система контроля за соблюдением правил и санкций за их нарушение, вплоть до отключения от сети.

Использование Интернет-инструментов в Интернет-сообществе

E-mail взаимодействие в сообществе

Как правило, первым инструментом, который начинает использоваться для организации коммуникации в Интернет-сообществе, становится электронная почта. В отличие от большинства Интернет-инструментов, электронная почта является средством

персональной, а не массовой коммуникации. E-mail позволяет адресно обратиться к конкретным людям. Этот инструмент наиболее дешев и прост в освоении. Он в меньшей степени зависит от скорости подключения к сети. Если участник сообщества регулярно читает и отправляет электронную почту, она становится самым надежным способом донесения до него информации.

Все это обуславливает чрезвычайную распространенность e-mail как самостоятельного средства организации информационного обмена в сообществе. Некоторые специалисты даже считают, что электронной почте суждено остаться главным и чуть ли не единственным реально работающим механизмом электронного общения.

Электронная почта в качестве вспомогательного средства обязательно используется в более развитых инструментах. Так, не имеет никакого смысла Web-сайт, на котором не указан адрес электронной почты его авторов.

Недостатком электронной почты как средства общения в сообществе является, прежде всего, ограниченная доступность сообщений. С одним сообщением невозможно одновременно работать многим. Существует возможность отправлять копии одного и того же сообщения многим адресатам, но при разрастании сообщества это сопряжено со многими неудобствами. Так, каждому участнику сообщества приходится вести свою отдельную адресную книгу; следить за тем, кто получил то или иное сообщение, а кто с ним незнаком, и т.п. Все это требует применения, на определенном этапе развития группы, более сложных инструментов взаимодействия.

Взаимодействие через лист рассылки

Лист рассылки является инструментом, базирующимся на электронной почте, с централизованным центром распределения сообщений по адресатам. В некотором отношении, он устраняет недостатки обычной переписки по электронной почте. Как известно, достаточно направить сообщение в адрес листа рассылки, и оно будет перенаправлено всем подписанным на него. Возможно создание открытых листов рассылки, со свободной подпиской, и закрытых, в которых круг подписавшихся определяется создателями листа. Кроме этого, лист рассылки позволяет осуществлять так называемое «предварительное модерирование» сообщений – их проверку на соответствие правилам до перенаправления всем подписчикам.

Лист рассылки – инструмент, очень популярный в некоммерческих сообществах. В мире существует огромное количество листов рассылки, через которые представители обществ, ассоциаций, клубов, профессиональных объединений сообщают коллегам и партнерам новости или задают вопросы. В некоторых случаях листы рассылки становятся площадками для обсуждения той или иной темы.

Лист рассылки обеспечивает сообществу выполнение базовых функций информационного обмена. Он позволяет с максимальной быстротой и удобством распространить какие-то сведения, собрать отзывы и мнения. Он становится неудобным, когда сообществу становится необходимым решать задачи по организации совместной деятельности. Для таких задач формат электронных писем становится недостаточным.

Взаимодействие с помощью Web-инструментов

Как только сообщество становится достаточно устойчивым, чтобы обеспечивать взаимодействие среди своих участников (например, с помощью листа рассылки), может

возникнуть необходимость появления механизмов продвижения сообщества на более широкие круги пользователей, механизмов вовлечения новых участников и т.п. Вот тут уже инструменты, построенные на основе e-mail, могут оказаться недостаточными. С появлением в сообществе функций, связанных с его продвижением и созданием механизмов влияния на более широкие целевые группы, основное преимущество электронной почты – адресность и индивидуальность – становится одновременно и недостатком с точки зрения этой новой стадии развития сообщества. Появляется необходимость в инструментах не столько адресных, сколько направленных на более широкую аудиторию и обеспечивающих доступность материалов сообщества для значительно более широких кругов пользователей. Другими словами – появляется необходимость в Инструментах, построенных на основе Web.

Взаимодействие в Интернет-сообществе, построенное на основе Web-инструментов, обычно направлено на привлечение сторонников, единомышленников, вовлечение новых участников в деятельность сообщества. Это предполагает создание web-инструментов, обеспечивающих «презентацию» деятельности сообщества и его участников широкому кругу пользователей: размещение материалов, позволяющих пользователям «идентифицировать» сообщество (кто участники, чем занимаются и т.п.), создание архивов документов, созданных сообществом, размещение on-line баз данных участников сообщества и т.п. С появлением такого рода инструментов у участников сообщества появляется еще одна важная задача – взаимодействие с «новичками» сообщества, просто интересующимися, любопытствующими пользователями. Другими словами, сообщество начинает взаимодействовать с «внешним миром». Оттого, насколько «зрелым» является к этому времени сообщество, зависит отношение «старых» участников к «новым», появление реальных механизмов взаимодействия между ними.

Например, сообщество городских благотворительных фондов («community foundations») довольно долгое время взаимодействовало, используя обычный лист рассылки, решая «внутренние» вопросы и осуществляя обмен информацией между участниками. И лишь недавно участники этого сообщества решили создавать сайт, пропагандирующий деятельность городских благотворительных фондов в России.

Однако, использование web-инструментов в деятельности сообщества может и ограничиться этой «презентационной» функцией, функцией первичного продвижения сообщества. Сами механизмы работы сообщества могут все еще оставаться закрытыми для «внешних» пользователей. Например, сайт сообщества может содержать форму для подписки на лист рассылки сообщества и правила участия в его работе, а основное взаимодействие участников может происходить именно в листе рассылки.

Взаимодействие с помощью интерактивных Web-инструментов

Как правило, Web-инструменты, используемые сообществом для организации вовлечения новых участников в свою деятельность, могут оказаться недостаточными, если возникает необходимость обеспечивать **влияние** сообщества на как можно большее количество пользователей. Появляется необходимость в инструментах, которые позволяют не только привлекать широкие круги новых участников сообщества, но и обеспечивать влияние сообщества на них через организацию взаимодействия непосредственно на сайте. Для этого начинают использоваться так называемые интерактивные Web-инструменты, моделирующие в режиме on-line механизмы взаимодействия, характерные для сообщества: web-форумы, чаты, разнообразные системы организации групповой работы и т.п.

Введение инструментов такого типа становится обоснованным только после осознания всеми участниками сообщества необходимости влияния на широкие массы пользователей через превращение жизни сообщества из «закрытой» (в листах рассылки) в «публичную» (в web-форуме на сайте). Без четкого понимания этой необходимости участие в работе интерактивных web-инструментов в сообществе будет восприниматься как нечто не вполне естественное, «театральное»: представьте, что вы начинаете обсуждать серьезные проекты с вашим деловым партнером где-нибудь на площади, полной народу. Должна быть очень веская причина, чтобы делать это «прилюдно». Единственной причиной может быть ваше желание вовлечь всех прохожих в обсуждение вашего с партнером замысла.

Например, в созданном на основе ВРЦ сообществе фандрайзеров основное взаимодействие происходит по электронной почте в специализированном закрытом листе рассылки FR-pro. Существует также открытый лист рассылки FR-list для широкого круга пользователей, не вовлеченных в деятельность сообщества, а также открытая web-дискуссия на сайте сообщества, где обсуждаются наиболее важные проекты сообщества, ведутся ответы на вопросы новых участников сообщества и т.п.

Система поддержки Интернет-сообществ на сервере Виртуального ресурсного центра для НКО

Общая идеология системы

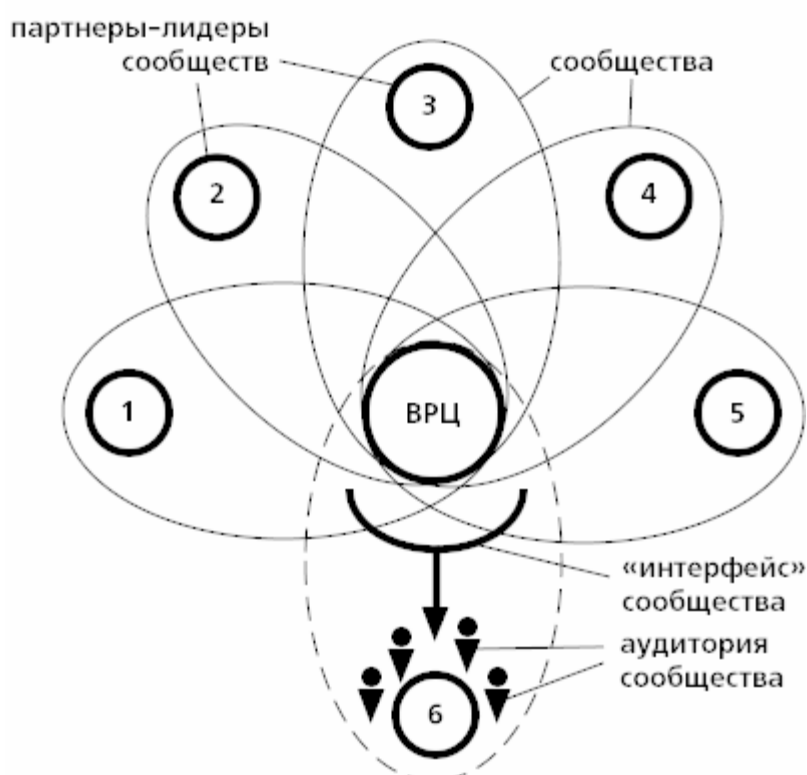
Принципы системы поддержки Интернет-сообществ

Система поддержки Интернет-сообществ на сервере ВРЦ основана на следующих основных принципах:

«Ядро - Лепестки»

Создаваемые Интернет-сообщества используют общие в своей основе Интернет-инструменты. Интернет-сообщества могут переориентировать эти общие типовые Интернет-инструменты для специфической «своей» аудитории. Кроме того, для конкретного Интернет-сообщества по запросу могут создаваться специальные Интернет-инструменты, которые затем могут также быть переориентированы и использованы для других сообществ. Этот принцип позволяет создавать Интернет-сообщества на основе единой системы инструментов, единого типа данных, ориентированного и масштабируемого в зависимости от потребностей целевой аудитории сообщества (см. схему 1).

Система поддержки Интернет-сообществ на ВРЦ



«Общие данные – индивидуальный интерфейс»

Ядро системы поддержки Интернет-сообществ составляют базы данных Виртуального ресурсного центра для НКО. Вновь создаваемые Интернет-сообщества могут использовать как содержимое (данные), так и интерфейс (если необходимо) этих баз данных для использования на сайтах своих сообществ. В настоящее время на сервере Виртуального ресурсного центра работает целый ряд ресурсов, ориентированных на представителей НКО, ресурсных центров для НКО, тренеров-консультантов, руководителей сетевых проектов. В созданной Системе поддержки Интернет-сообществ реализована возможность создания и поддержки пользователями собственных аналогичных по типу ресурсов на основе ресурсов Виртуального ресурсного центра. Переориентация этих ресурсов происходит в Системе в зависимости от типа размещаемых данных и особенностей целевой аудитории сообщества. Сравните, например, электронные библиотеки изданий на сайте ВРЦ (<http://www.trainet.org/resources/library/>) и на сайте сообщества фандрайзеров, созданного на основе ВРЦ (<http://fundraisin.g.n.go.ru/library/>)

«Строим из типовых модулей»

Интернет-сообщества в Системе строятся из типовых модулей, как из кубиков. Деятельность по созданию Интернет-сообществ в Системе состоит, таким образом, в определении необходимых по функционалу «типовых модулей» (Интернет-инструментов) для конкретной специфической целевой аудитории, и затем в переориентации этих «типовых модулей» под потребности целевой аудитории сообщества.

«Пополняя часть – пополняем целое»

Пользователи создаваемых Интернет-сообществ могут размещать и пополнять материалы в переориентированных для них базах данных ВРЦ, делая их доступными как для аудитории конкретного Интернет-сообщества (своего или другого), так и для пользователей всей Системы в целом. Таким образом, если пользователи какого-либо сообщества размещают новое издание в своей электронной библиотеке, оно может быть также доступно в электронных библиотеках всех Интернет-сообществ, созданных на основе системы (если, конечно, это издание соответствует тематике этих сообществ). Это позволяет, развивая какое-либо конкретное сообщество, развивать вместе в тем информационную насыщенность всей системы поддержки Интернет-сообществ.

«Работать с лидерами»

Предполагается, что ответственность за структуру и содержимое сайта сообщества, координацию работ по поддержке и пополнению сайта, организацию деятельности сообщества берет на себя лидер Интернет-сообщества (человек или организация). В этом случае ВРЦ выступает в качестве партнера этого человека или организации по созданию сайта и поддержке деятельности сообщества.

Таким образом, под Интернет-сообществом в Системе ВРЦ понимается совокупность Интернет-инструментов и механизмов, включающая:

- а) *инструменты для публикации* и администрирования данных, переориентированные из соответствующих готовых баз данных ВРЦ, использующие эти данные и имеющие свой независимый интерфейс;
- б) *интерактивные инструменты* для организации взаимодействия участников сообщества (расписания, панели дискуссий, листы рассылки, подборки вопросов и ответов и т.п.), специально созданные или переориентированные из «типовых» под нужды конкретной целевой аудитории;

в) *механизмы поддержки* Интернет-инструментов, созданных в сообществе (обновление данных, публикация новых данных, администрирование электронных дискуссий и т.п.);
г) *механизмы вовлечения* участников в деятельность сообщества, координации взаимодействия участников, обновления информации, размещения новых данных и т.п.

В соответствии с описанной выше общей идеологией, Система поддержки Интернет-сообществ на ВРЦ включает в себя несколько основных частей:

1. Техническая часть
2. Консультационная часть
3. Система продвижения Интернет-сообществ

Техническая часть

Эта часть системы поддержки Интернет-сообществ на ВРЦ ориентирована на создание (дизайн, программирование, размещение), техническое сопровождение и поддержку «ядра» системы – основных баз данных и типовых интерактивных инструментов. В работу специалистов этой части системы входит дизайн и программирование баз данных, техническое размещение и администрирование данных, предоставление прав доступа к данным, разработка новых баз данных и интерфейсов к ним, поддержка бесперебойной работы сервера баз данных. Кроме того, в их задачу входит программирование, размещение и техническая поддержка интерактивных инструментов, используемых в Интернет-сообществах, созданных на основе Системы. Помимо этого, специалисты, ответственные за эту часть работы Системы, пополняют и обновляют материалы в основных («ядерных») базах данных ВРЦ: Ресурсы-Инфо (<http://www.trainet.org/news/>), Электронная библиотека (<http://www.trainet.org/resources/library/>), Расписание тренингов (<http://www.trainet.org/training/schedule/>).

Консультационная часть

В задачу специалистов, ответственных за эту часть Системы поддержки, входит работа с лидерами Интернет-сообществ, создаваемых на основе ВРЦ. Специалисты ВРЦ оказывают консультации по разработке проектов сообществ, по работе с созданными Интернет-инструментами, консультации по созданию и продвижению новых инструментов, консультации по вовлечению пользователей в деятельность сообщества. Кроме того, в круг задач в консультационной части входит проведение учебных (тренингов и т.п.) и рабочих событий с участием лидеров Интернет-сообществ. Например, в ходе совместного рабочего планирования может быть разработан пошаговый план развития Интернет-сообщества на ближайшие полгода и т.п.

Система продвижения Интернет-сообществ

В задачу специалистов, работающих по продвижению Системы поддержки Интернет-сообществ, входит информирование потенциальных пользователей Системы о ее возможностях, о деятельности и успехах уже созданных на основе Системы сообществ. Виртуальный ресурсный центр обеспечивает также ряд механизмов продвижения для сообществ, созданных на основе Системы. В их числе – аннотирование в листы рассылки соответствующей тематики новостей и пресс-релизов сообщества, организация баннерообмена и обмена ссылками на страницах сайта сообщества, включение ссылок на сайт Интернет-сообщества в страницы других сайтов, созданных на основе ВРЦ. Кроме того, специалисты, работающие по продвижению Системы в целом, организуют специальные события, презентации по продвижению Системы и созданных на ее основе сообществ. Продвижение Системы поддержки Интернет-сообществ осуществляется также на тематических конференциях, семинарах, других профессиональных событиях, в которых участвуют специалисты ВРЦ.

Система работы с Интернет-сообществами

Разработка проекта развития сообщества и технического задания

Цикл работы с Интернет-сообществами на ВРЦ начинается с контакта с лидером потенциального Интернет-сообщества. В задачу первого этапа работы обычно входит разработка проекта развития Интернет-сообщества. Результатом разработки проекта сообщества становится техническое задание на разработку сайта сообщества, включающее анализ потребностей ключевых групп пользователей, на которых ориентировано сообщество и структуру Интернет-инструментов («модулей»), из которых строится сообщество. Важно отметить, что появление того или иного Интернет-инструмента в структуре зависит от характера потребности целевой группы сообщества. На рис. 1 представлен фрагмент технического задания для создания сайта одного из сообществ:

Рис.1. Фрагмент технического задания

Целевая группа	Потребности	Инструменты
Лидеры и члены молодежных групп РОКК	<ul style="list-style-type: none"> • Получение оперативной информации о событиях программы • Получение оперативных консультаций • Потребность пользоваться материалами предыдущих консультаций • Потребность в открытом обсуждении вопросов участия молодежи в деятельности РОКК • Потребность иметь доступ к наиболее важным изданиям и материалам, связанным с молодежным движением и организацией общественной деятельности • Потребность в обмене опытом организации молодежного движения 	<ul style="list-style-type: none"> • Раздел «События» (on-line расписание) • Каталог вопросов-ответов с возможностью задавания вопросов on-line • Web-форум • Библиотек а
Представители партнерских НКО	<ul style="list-style-type: none"> • Получение информации о деятельности партнеров-молодежных групп РОКК • Получение доступа к материалам по организации и управлению деятельности НКО • Потребность в контактах с молодежными группами и НКО в других регионах 	<ul style="list-style-type: none"> • Раздел «События» • Библиотек а • Каталог вопросов-ответов • Каталог молодежных групп • Web-форум

Кроме того, на структуру сайта сообщества обычно влияет наличие у организации-лидера сообщества материалов для размещения на сайте, наличие ресурсов для поддержки тех или иных Интернет-инструментов, прогнозируемый интерес целевой группы сообщества к использованию тех или иных инструментов. При этом для более точного исследования потребностей целевой группы и ее готовности участвовать в работе сообщества организации-лидеру сообщества обычно рекомендуется провести дополнительное

исследование (например, в виде e-mail опроса) по потребностям потенциальных пользователей сообщества и готовности участвовать в его работе. Обычно это становится первым опытом взаимодействия потенциальных участников сообщества.

Организация сбора материалов для сайта сообщества

После разработки и согласования технического задания начинается работа по созданию сайта сообщества. Параллельно с проведением технических работ по настройке и переориентации типовых «модулей» Системы под нужды сообщества специалистами ВРЦ, организация-лидер сообщества начинает сбор материалов для размещения на сайте, распределение ролей, ответственности по поддержке сайта, по координации деятельности сообщества и т.п. До создания сайта сообщества эта работа производится по электронной почте, а после его создания члены или координатор сообщества размещают материалы непосредственно на сайте.

Квалификация, необходимая для поддержки сайта Интернет-сообщества

Администрирование данных в создаваемых на основе ВРЦ Интернет-инструментах происходит on-line через специальные формы. Интерфейс администрирования устроен таким образом, что позволяет осуществлять добавление, удаление, категоризацию и рекатегоризацию документов и других данных на сайте сообщества непосредственно в режиме on-line. Это не требует от специалиста, ответственного за администрирование данных на сайте, каких-либо специальных технологических навыков. Для этой работы вполне подойдет квалификация обычного пользователя Интернет. На рис. 2 и 3 представлены фрагменты интерфейса администрирования для одного из сообществ, созданных на основе ВРЦ:

Рис 2. Интерфейс администрирования

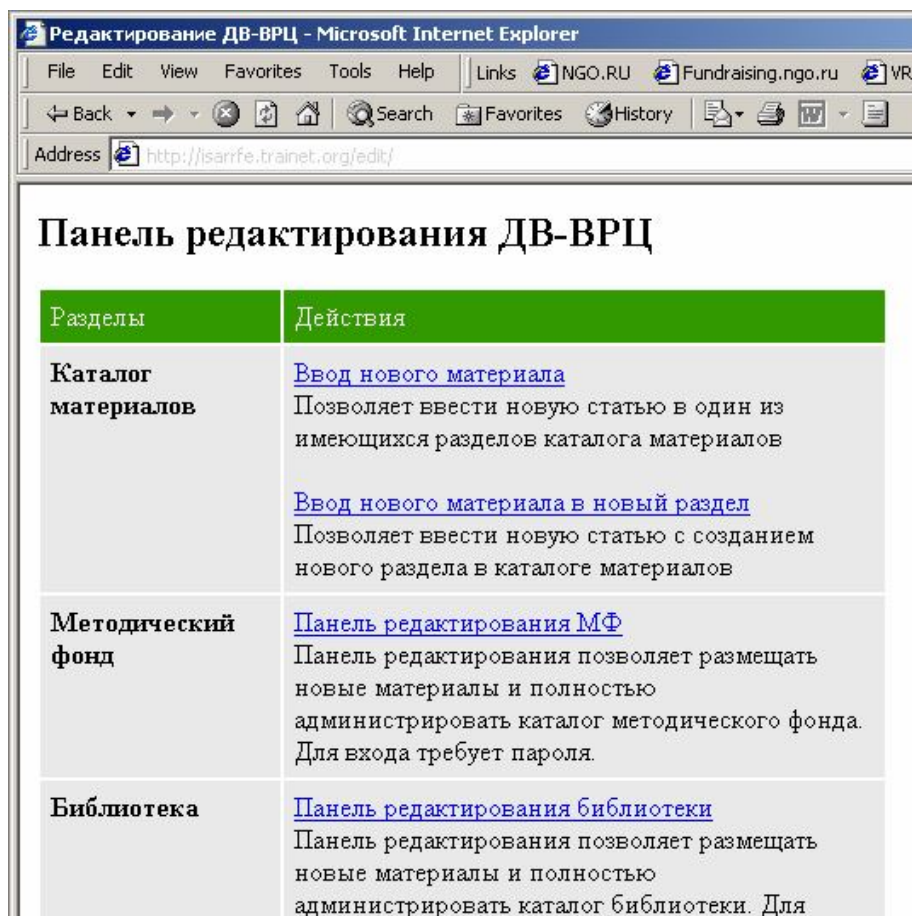
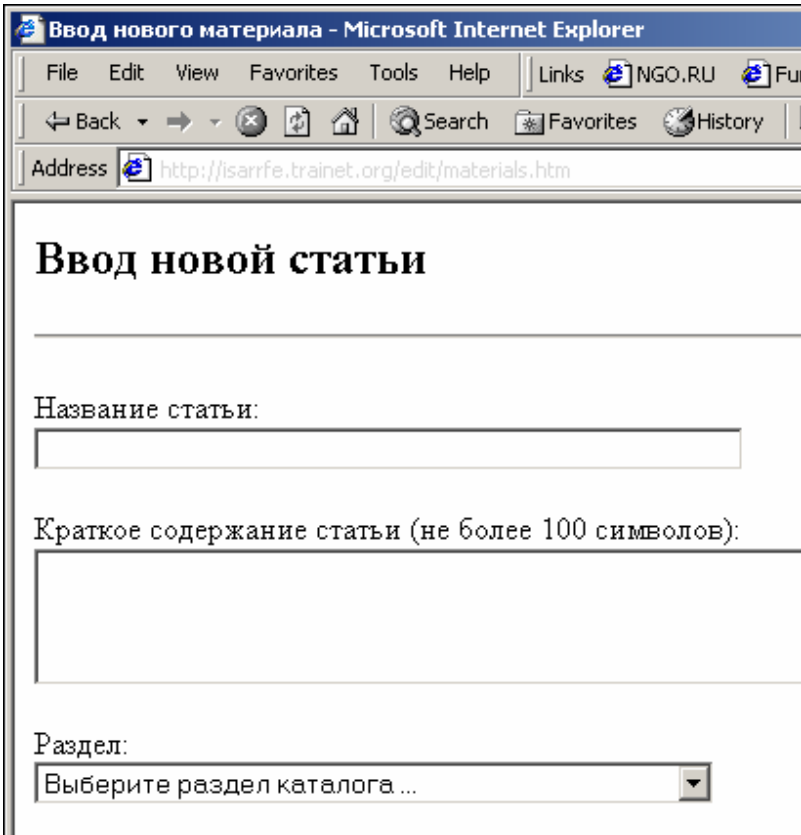


Рис 3. Форма для ввода информации



The image shows a screenshot of a Microsoft Internet Explorer browser window. The title bar reads "Ввод нового материала - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://isarrfe.trainet.org/edit/materials.htm". The main content area displays the heading "Ввод новой статьи" (Enter new article). Below the heading are three input fields: a text box for "Название статьи:" (Article title), a larger text area for "Краткое содержание статьи (не более 100 символов):" (Brief article content, no more than 100 characters), and a dropdown menu for "Раздел:" (Section) with the text "Выберите раздел каталога ..." (Select catalog section ...).

После создания сайта сообщества и инициализации работы основных его инструментов специалисты ВРЦ готовы обучить лидера сообщества или специалиста, ответственного за администрирование сайта, сопровождению основных Интернет-инструментов сайта. Обычно в обучение входит объяснение способов работы с on-line формами для обновления информации и консультации по электронной почте для специалиста, ответственного за поддержку сайта. Кроме того, ВРЦ может снабдить лидера сообщества письменными инструкциями по работе и администрированию сайта.

Работы по поддержке и развитию Интернет-сообщества

Завершающий этап работы по поддержке Интернет-сообществ состоит в разработке совместно с лидером Интернет-сообщества календарного плана развития Интернет-сообщества на ближайшее время (обычно полгода-год). Как правило, в плане предусматривается организация ряда событий жизни сообщества, направленных на его развитие и вовлечение участников в его деятельность. Кроме того, в плане описываются действия лидеров сообщества по организации этих событий.

Описание инструментов Системы поддержки Интернет-сообществ

Общее описание системы

Система поддержки Интернет-сообществ ВРЦ предлагает набор инструментов, с помощью которых можно решить большинство задач по организации работы и взаимодействия в сообществе. Каждое сообщество может выбрать для себя инструменты, соответствующие его особенностям и стадии развития. Для всех инструментов разработано программное обеспечение, все они апробированы на сервере ВРЦ и работают на сайтах тех или иных сообществ.

Инструменты системы размещены на одном сервере. При создании сайта сообщества достаточно определить, какие из инструментов следует подключить к сайту.

Инструменты системы поддержки Интернет-сообществ ВРЦ можно разделить на две группы:

Инструменты первой группы представляют собой каталоги различных типов документов и призваны создать общую информационную и ресурсную базу для всех участников Интернет-сообщества. Например, инструмент «Каталог материалов» позволяет создать общую электронную библиотеку для сообщества и организовать управление ею.

Каталоги реализованы в виде документальных баз данных, каждая из которых обеспечивает выполнение следующих функций:

- Ввод документов в базу данных как создателями, так и пользователями сайта через Интернет, on-line (в браузере), off-line (с помощью специальной программы), по электронной почте. Присоединение к документам файлов любых форматов.
- Редактирование текстов документов уполномоченными на это лицами, их утверждение для публикации.
- Присвоение документам дополнительных формальных и содержательных признаков, таких как заголовки, категория информации, тема, дата ввода, дата утверждения или публикации, период актуальности, язык документа, автор документа, контактная информация и других.
- Публикация документов в Интернет, снятие с публикации.
- Возможность организовать для пользователей сайта просмотр документов, сгруппированных по любому из присвоенных ему признаков, например по языку, по актуальности, по авторам и т.д., или по сочетанию признаков.
- Возможность для пользователей сайта осуществлять полнотекстовый поиск по сообщениям.
- Возможность для пользователей сайта определенным образом реагировать на любой документ, например оставить отзыв о нем или переслать его кому-то по электронной почте.
- Автоматическая пересылка вновь введенных или утвержденных документов, либо их заголовков на любой адрес электронной почты или листа рассылки.
- Автоматическая периодическая публикация введенных или утвержденных документов, либо их заголовков, либо ссылок на документы на любом сайте.

Большинство этих функций могут выполняться пользователями, не имеющими никакой дополнительной квалификации, помимо обычного уровня компьютерной грамотности, необходимого для работы в Интернет.

Структура каждого типа документа зависит от задач, которые призван решать тот или иной инструмент и от тех объектов, которые он описывает. На ВРЦ разработаны каталоги для обработки и публикации информации о следующих объектах:

- новости,
- периодические материалы,
- события,
- издания,
- специалисты и вакансии,
- организации,
- проекты,
- услуги,
- web-сайты.

Такого набора достаточно, чтобы удовлетворить потребности сообщества в налаживании общей распределенной работы с информацией.

Инструменты второй группы представляют собой интерактивные службы и предназначены для организации взаимодействия между участниками сообщества. Например, инструмент «Модуль организации дискуссий» позволяет организовать обсуждение через Интернет какой-либо темы с участием всех членов сообщества и других заинтересованных пользователей Интернет. На ВРЦ разработаны инструменты для:

- консультирования,
- дистанционного обучения,
- организации дискуссий,
- совместной работы над текстами,

Отличительной особенностью системы инструментов, созданной ВРЦ, является возможность интегрирования информации одного типа, принадлежащей разным сообществам. Так, например, два расписания событий разных сообществ технически являются частями одной и той же базы данных и могут быть при необходимости легко объединены и опубликованы как одно общее расписание. При этом для участников обеих сообществ сохранится возможность вводить и редактировать в этом расписании информацию только о своих событиях. Эта особенность системы поддержки очень важна с точки зрения удобства работы с информацией и налаживания партнерских деловых связей между сообществами, что укрепляет некоммерческий сектор в целом.

Описание инструментов I группы

Описанные ниже инструменты первой группы предназначены для организации информации, которой могут пользоваться члены сообщества и другие пользователи Интернет.

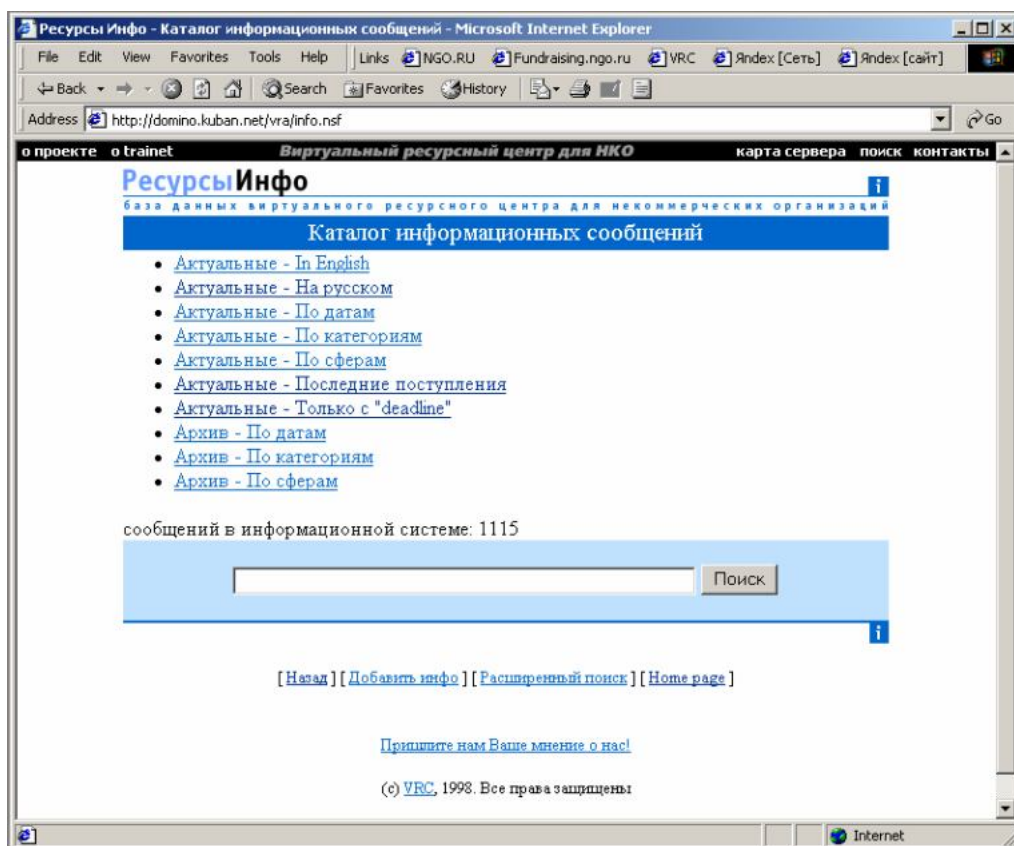
Информационный сервис

Инструмент «Информационный сервис» предназначен для организации информационного обмена внутри сообщества и публикации новостей жизни сообщества для широкой аудитории. Единицей информации для каталога выступает новостное или другое информационное сообщение ограниченного объема.

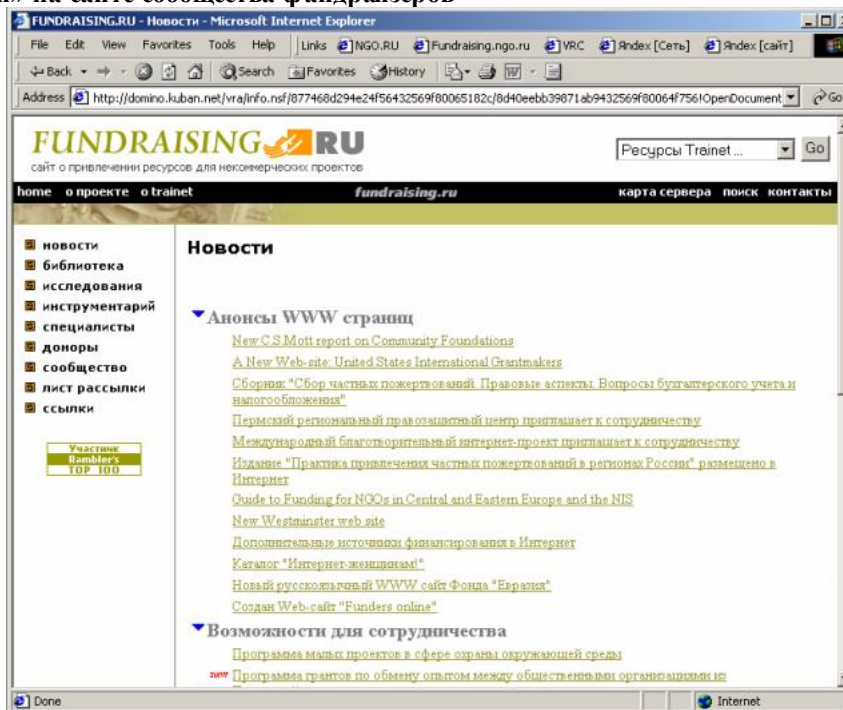
Первым необходимым условием для запуска этого инструмента является наличие постоянных источников информации. Помимо этого, требуется определенный уровень «открытости» в сообществе - желание писать и читать новости. Ответственные за работу с этим инструментом должны осознавать состав потребителей информации и обладать возможностями привлечь читательскую аудиторию. Работа с инструментом невозможна без участия редактора.

Примером использования инструмента может служить раздел «Ресурсы-инфо» на сервере ВРЦ или раздел «Новости» на сайте сообщества фандрайзеров fundraising.ru

Раздел «Ресурсы-Инфо» на сервере ВРЦ



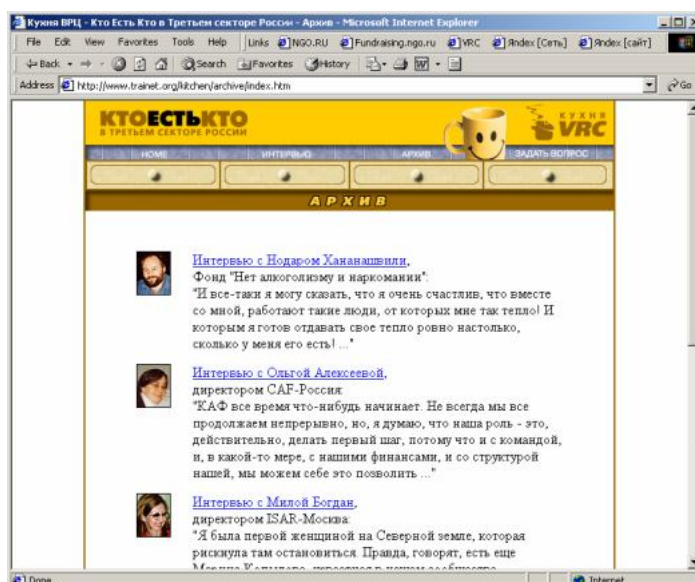
Раздел «Новости» на сайте сообщества фандрайзеров



Сервис публикаций

Инструмент «Сервис публикаций» предназначен для ознакомления участников сообщества с мнениями и оценками коллег и партнеров, для организации публичной «трибуны». Единицей информации выступает авторская публикация. Для использования этого инструмента, прежде всего, необходима согласованная редакторская политика, включающая представление о целевой аудитории и характере материалов, которые будут публиковаться. Ответственные за работу с инструментом должны иметь план на серию ближайших выпусков (публикаций) и возможность привлекать авторов, представляющих интерес для аудитории.

Примером использования инструмента может служить раздел «Кухня» на сервере ВРЦ или Каталог аналитических материалов на сервере Дальневосточного виртуального ресурсного центра.

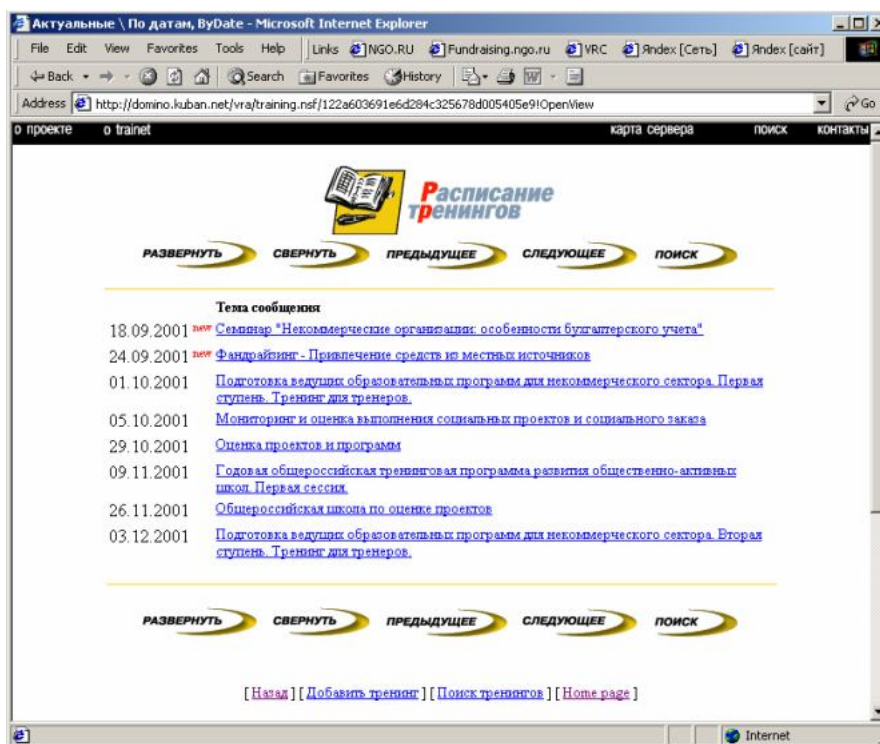


Расписание

Инструмент «Расписание» предназначен для организации информации о событиях и планировании общих для сообщества задач и мероприятий. Единицей информации для каталога выступает описание события, привязанного к определенному времени, месту и возможному составу участников.

Использование этого инструмента предполагает, что участники сообщества ведут совместную деятельность, или, по крайней мере, регулярно проводят события, на которые готовы приглашать коллег. Необходимым условием успешности работы с инструментом является желание организаторов заранее обнародовать информацию о событиях. Требуется ответственный за сбор и публикацию информации, который должен поддерживать интенсивные контакты с участниками сообщества.

Примером использования инструмента может служить раздел «Расписание тренингов» на сервере ВРЦ.



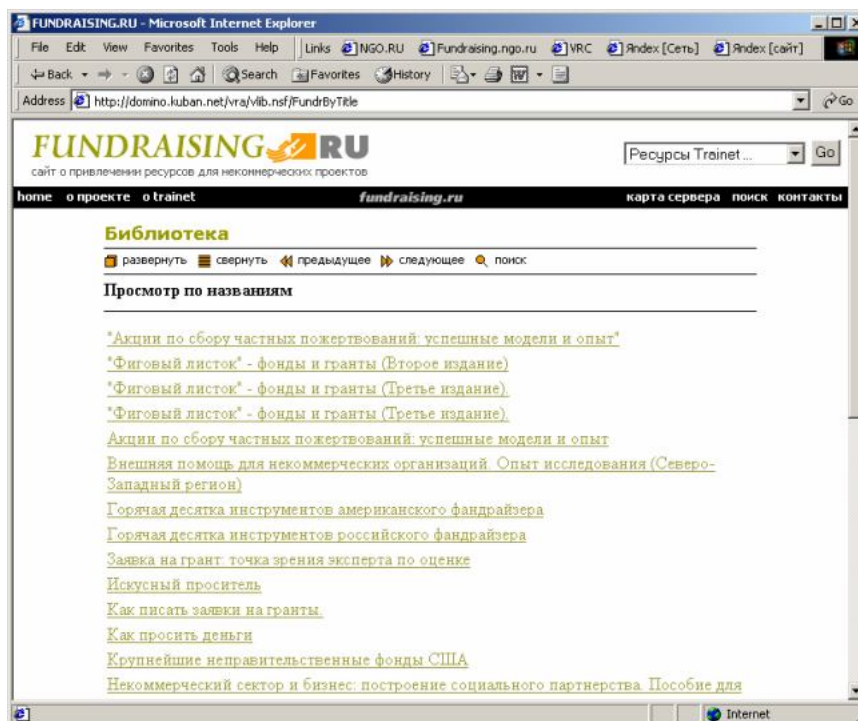
Каталог материалов

Инструмент «Каталог материалов» предназначен для организации архива сообщества. Единицей информации для каталога выступает аннотированный материал в виде файла любого формата.

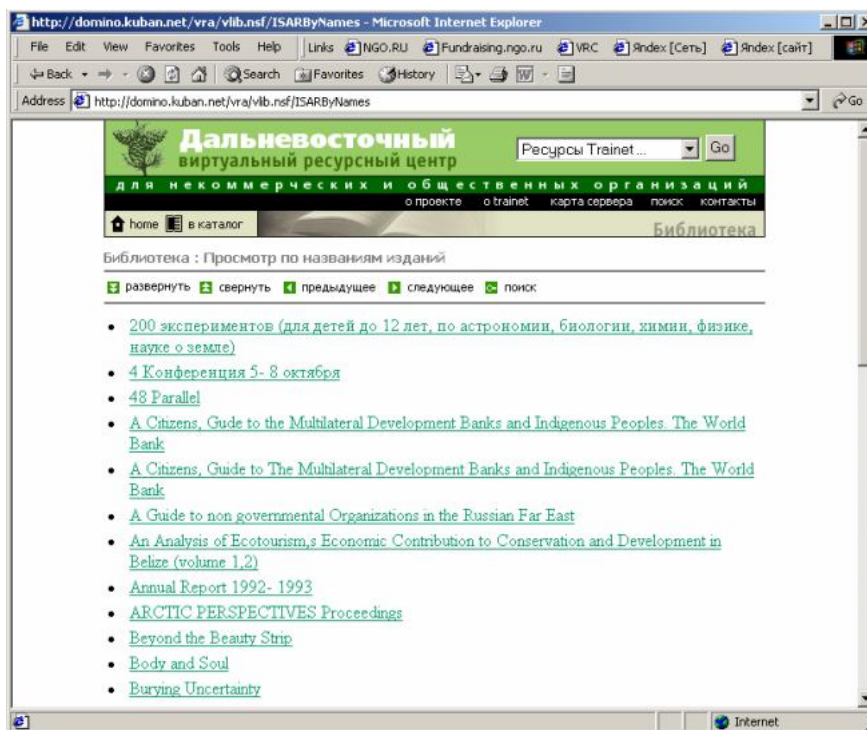
Работа с этим инструментом предполагает наличие материалов, к которым необходимо часто обращаться многим участникам сообщества. Комплект таких материалов может быть создан один раз на долгое время, а может периодически пополняться вновь созданными или найденными документами.

Примером использования инструмента может служить раздел «Электронная библиотека» на сайте сообщества фандрайзеров или раздел «Листья в ладонях» на сервере Дальневосточного виртуального ресурсного центра.

«Электронная библиотека» на сайте сообщества фандрайзеров



«Электронная библиотека» на сайте Дальневосточного ВРЦ



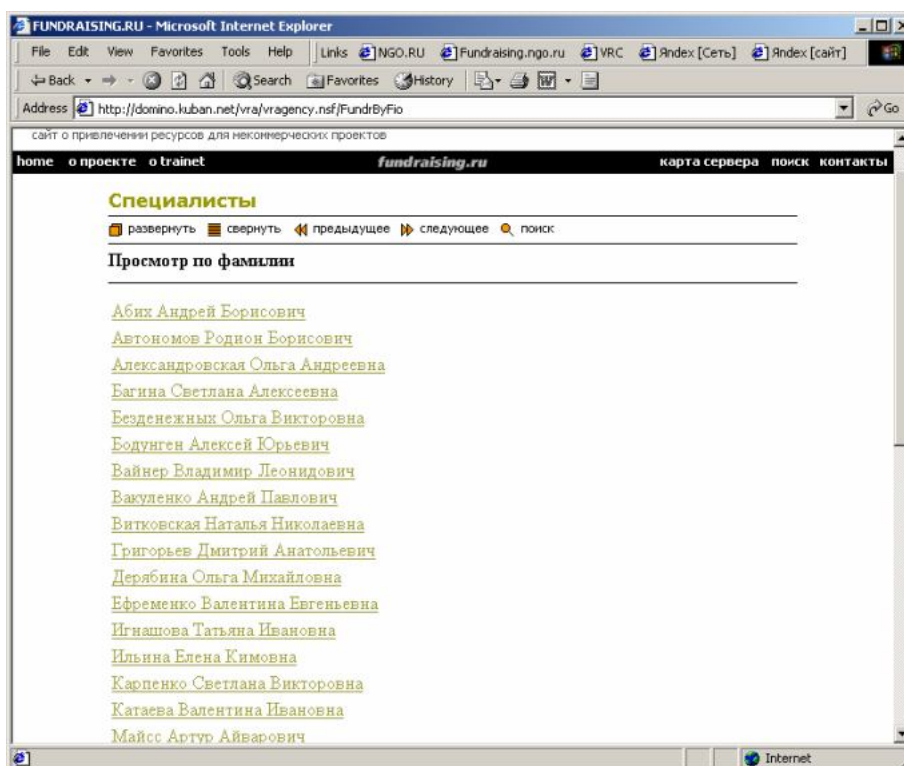
Каталог специалистов

Инструмент «Каталог специалистов» предназначен для организации информации об участниках сообществ, сотрудниках, специалистах, вакансиях, для ведения «кадровой политики» в сообществе. Единицей информации для каталога выступает описание человека как профессионала либо требований к нему.

Необходимость в каталоге специалистов чаще всего наступает тогда, когда сообщество заинтересовано в продвижении персонала на рынке труда, либо нуждается в знакомстве новых членов сообщества с его прежними участниками. Кроме этого, инструмент выполняет функцию своеобразной «биржи труда» для организаций, входящих в сообщество, помогая им подбирать персонал. Члены сообщества должны быть согласны предоставлять материал о себе. Ответственный за работу с инструментом должен заботиться о продвижении ресурса для целевой аудитории, иначе каталог никак не будет влиять на процессы, происходящие на рынке труда.

Примером использования инструмента может служить раздел «Виртуальное кадровое агентство» на сервере ВРЦ или раздел «Специалисты» на сайте сообщества фандрайзеров fundraising.ru

Раздел «Специалисты» на сайте сообщества фандрайзеров

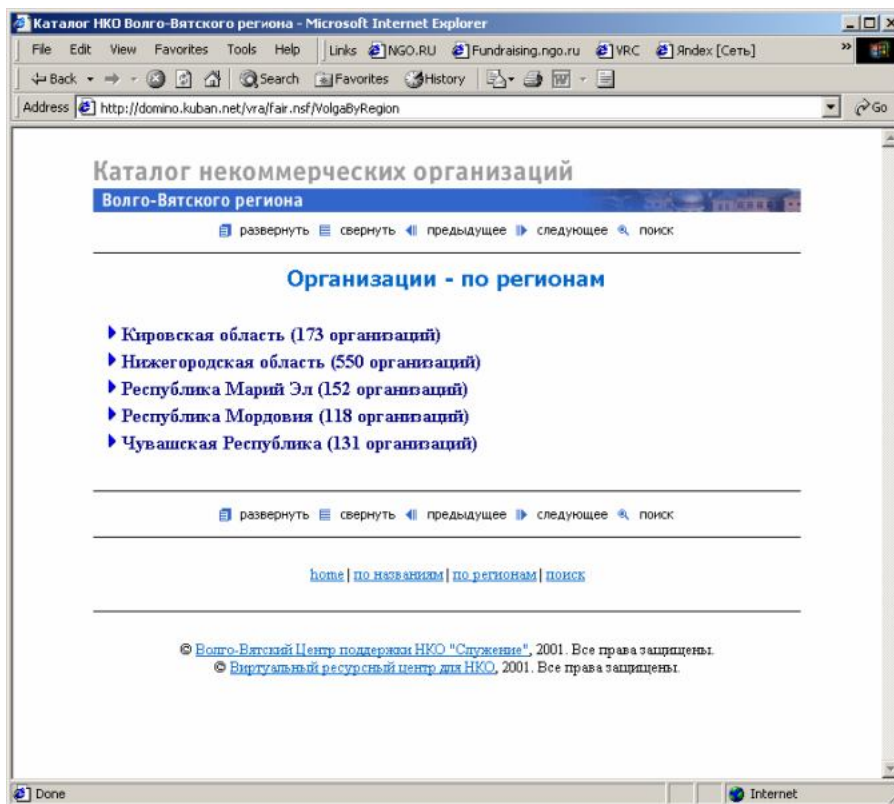


Каталог организаций

Инструмент «Каталог организаций» предназначен для организации работы с участниками сообщества и партнерами. Единицей информации для каталога выступает описание организации, ее структуры и деятельности.

Каталог организаций является справочным инструментом и инструментом для продвижения организаций – участников сообщества. Работа с ним требует организации процедур сбора и, самое главное, своевременного обновления данных.

Примером использования инструмента может служить раздел «Каталог организаций» на сервере ВРЦ или Каталог НКО Волго-Вятского региона.

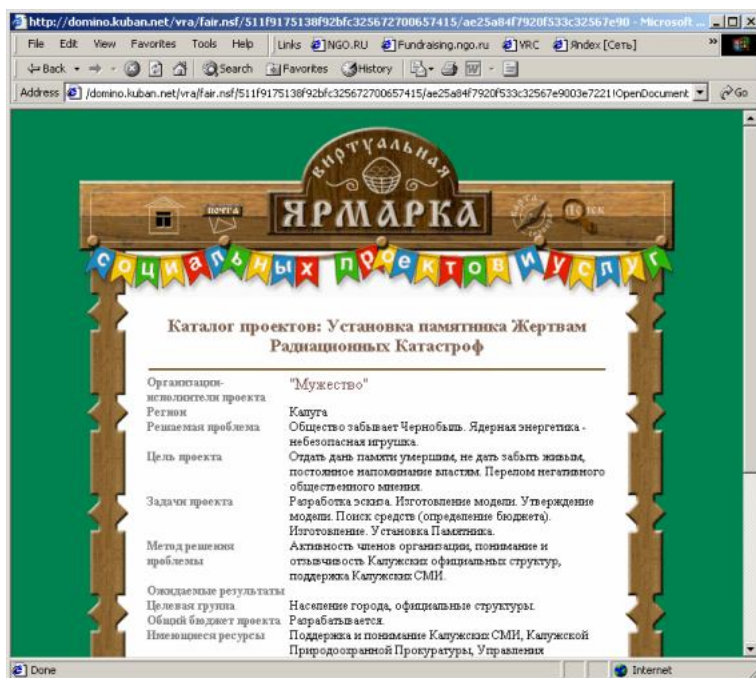


Каталог проектов

Инструмент «Каталог проектов» предназначен для организации информации о проектах, для планирования и анализа деятельности сообщества и его участников. Единицей информации для каталога выступает описание проекта.

Каталог проектов презентует реальную деятельность сообщества и служит инструментом налаживания партнерских связей с организациями, занимающихся сходной работой. Его использование предполагает определенный уровень развитости так называемого «проектного мышления» - способности участников сообщества описывать свою деятельность в виде проектов, с характерными для них требованиями. Должен быть разработан единый формат описания проекта.

Примером использования инструмента может служить раздел «Проекты» на сайте Виртуальной ярмарки социальных проектов и услуг.

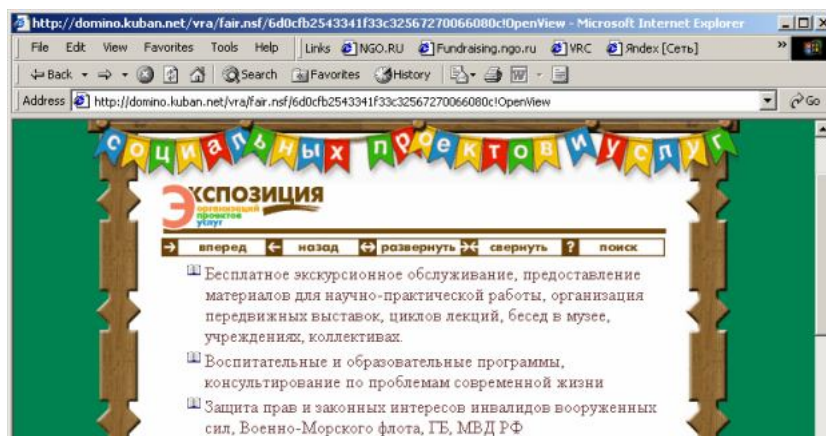


Каталог услуг

Инструмент «Каталог услуг» предназначен для организации информации об услугах, оказываемых сообществом или его участниками, для продвижения услуг сообщества, для социального маркетинга. Единицей информации для каталога выступает описание услуги.

Каталог услуг – инструмент, ориентированный «вовне» сообщества и предназначенный для распространения информации среди потенциальных заказчиков. Этот инструмент более других требует четкого позиционирования для целевой аудитории. Представители сообщества, которые оказывают услуги, должны иметь ориентированные на потребителей описания услуг. Должна быть организована система оперативного реагирования на заказы.

Примером использования инструмента может служить раздел «Каталог услуг» на сайте Ярмарки социальных проектов и услуг НКО.



Каталог ссылок

Инструмент «Каталог ссылок» предназначен для организации справочной информации о ресурсах Интернет, представляющих интерес для сообщества и его участников. Единицей информации для каталога выступает аннотированная ссылка на ресурс, имеющий свой уникальный адрес в Интернет (URL).

Работа с каталогом ссылок предполагает активный поиск в сети Интернет актуальных для сообщества ресурсов. Ответственный за работу с этим инструментом должен ориентироваться в технологиях поиска в Интернет и представлять себе интересы членов сообщества, чтобы подборка ссылок не делалась формально, «для галочки». Каталог вводит участников сообщества в тематику, которая им интересна и отражает их ценности и принципы.

Примером использования инструмента может служить сайт Каталога общественных ресурсов Интернет NGO.RU.



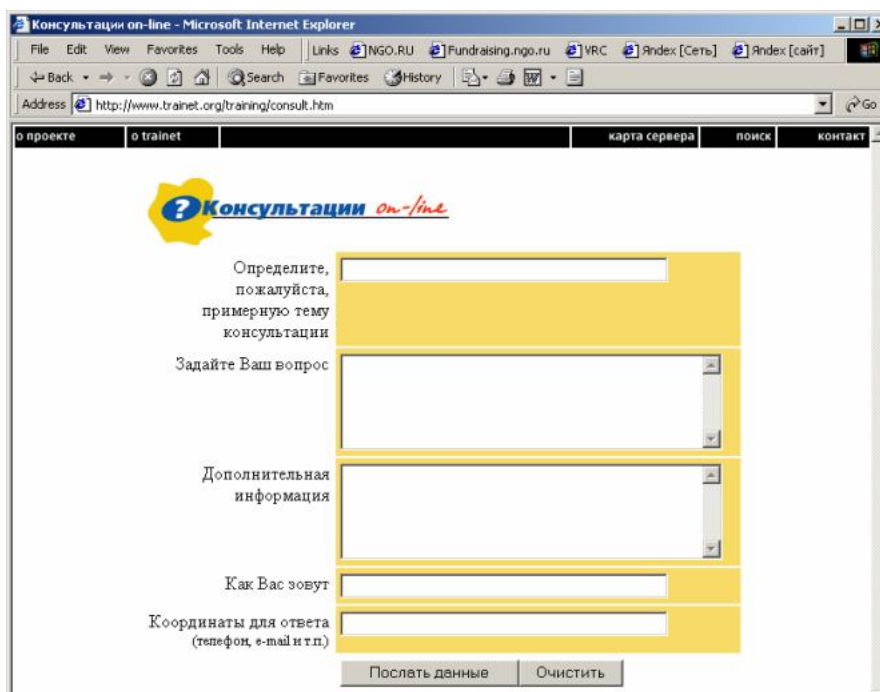
Описание инструментов II группы

Описанные ниже инструменты второй группы предназначены для организации взаимодействия и участников сообщества.

Вопрос-Ответ

Инструмент «Вопрос-Ответ» предназначен для организации консультирования участников сообщества либо его клиентов.

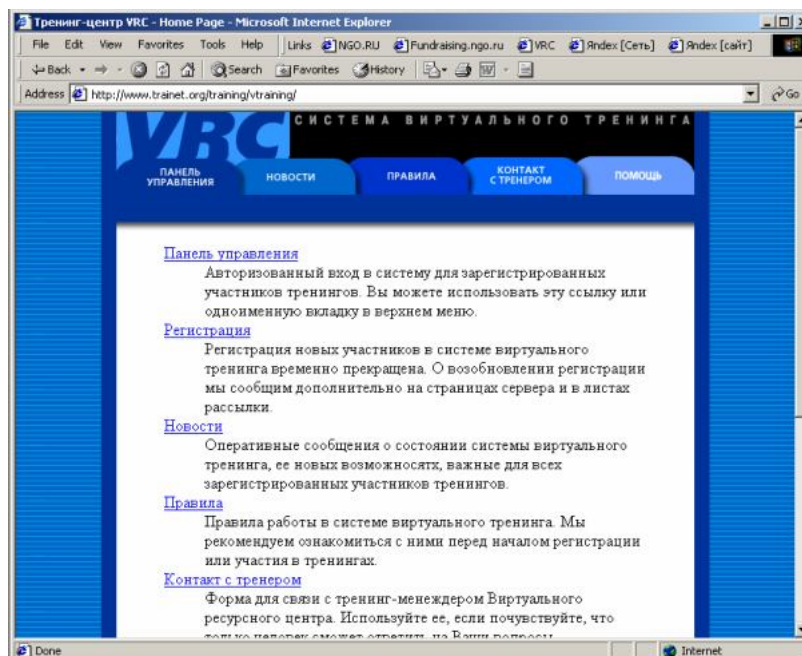
Примером использования инструмента может служить раздел «Консультации on-line» на сервере ВРЦ.



Система виртуального тренинга

Инструмент «Система виртуального тренинга» предназначен для организации дистанционного обучения.

Примером использования инструмента может служить раздел «Виртуальный тренинг» на сервере ВРЦ.



Панель дискуссий

Инструмент «Панель дискуссий» предназначен для организации обсуждений по любым темам в рамках сообщества.

Примером использования инструмента может служить раздел «Сообщество» на сайте сообщества фандрайзеров fundraising.ru



Заключение

Мы надеемся, что, прочитав наше «Руководство», вы получили общее представление о том, что такое Интернет-сообщества и зачем они необходимы в деятельности некоммерческих организаций, как и зачем их развивать, как и с помощью каких инструментов организована система поддержки и развития Интернет-сообществ на ВРЦ.

Мы рассчитываем, что «Руководство» вызвало у Вас вопросы, ответить на которые могут только специалисты ВРЦ. Возможно даже, что вы заинтригованы настолько, что готовы стать лидером одного из Интернет-сообществ. Если так - мы приглашаем Вас посетить раздел, посвященный Интернет-сообществам, на сервере Виртуального ресурсного центра для НКО: <http://www.trainet.org/communities/> или задать нам интересующие вас вопросы по электронной почте www@trainet.org.

Полезные ссылки

Виртуальный ресурсный центр для НКО - <http://www.trainet.org/>

Сообщество фандрайзеров (специалистов по привлечению ресурсов для некоммерческих проектов) - <http://fundraising.ngo.ru/>

Сайт сообщества молодежных и детских общественных объединений - <http://nycr.trainet.org/>

Дальневосточный виртуальный ресурсный центр для НКО - <http://isarrfe.trainet.org/>

Ярмарка социальных проектов и услуг НКО - <http://fair.trainet.org/>

Каталог общественных ресурсов Интернет NGO.RU - <http://www.ngo.ru/>

Третий сектор виртуальной реальности: проблемы и решения (тезисы доклада для Национальной конференции НКО, секция «Инфраструктура третьего сектора») - http://www.trainet.org/news/conference_report.htm

Материалы исследования потребностей российского некоммерческого сообщества в создании Интернет-сообществ и реализации сетевых проектов - <http://www.trainet.org/communities/research/>

Community building: перспективный бизнес и гражданское общество - статья в электронном журнале Internet.ru, посвященная Интернет-сообществам, их роли в становлении гражданского общества и развитии бизнеса. Обзор действующих сетевых сообществ - <http://internet.ru/article/articles/2000/10/03/4214.html>

Коммунивер: от средств массовой информации к инфраструктуре массовой коммуникации - статья в "бумажном" журнале Internet, посвященная новой концепции использования Интернет - <http://www.gagin.ru/internet/15/5.html>

Записки переводчика - статья представляет интересный и уникальный опыт использования листов рассылки для организации профессиональной деятельности - <http://www.gagin.ru/internet/15/10.html>