

Vortrag Community Management: Handout

OPEN-SOURCE-SOFTWAREENTWICKLUNG SEMINAR HS2014 UNIVERSITÄT BASEL

Was ist Community Management?

„From ants to anteaters, bees to beekeepers, community is a fundamental part of our life on the planet. We thrive when we are immersed in it, suffer when deprived of it, and wherever humans go we create it. We define ourselves by our communities: tribe, family, work, clubs, schools, churches and temples, these are who we are. We are born into community, and if we're lucky we'll end our days surrounded by it.“

- Jono Bacon

Schon unser ganzes Leben lang waren wir stets umgeben von Communities. Sie sind in unserem Bewusstsein tief verankert. Schon seit es den Menschen gibt, hat er sich immer schon in kleineren oder auch grösseren Gruppen zusammengefunden. Durch Zusammenarbeit lässt sich schneller mehr erreichen. Es ist also kein Wunder, dass der Mensch auch online schnell Gemeinschaften geformt hat. Aber so einfach und selbstverständlich es im echten Leben sein kann eine Community zu formen, umso frustrierender und schwieriger kann es online sein. Kritik wird z.B. online oft heftiger wahrgenommen als sie vielleicht gemeint war, weil wir ja die Mimik des Anderen nicht sehen können. Sarkasmus oder eine ernste Aussage sind auch schwerer auseinanderzuhalten. Auch auf die Schulter klopfen um etwas gesagtes wiedergutzumachen ist nicht möglich etc. Oft ist auch das Einzige was wir über eine Person online kennen ein Username und die Signatur.

Community Management ist die Kunst Personen, von überall auf der Welt, ihren Fähigkeiten entsprechend optimal in die Gruppe einzubinden und eine reibungslose Zusammenarbeit zu ermöglichen.

Planung

Bei der Planung geht es darum eine Strategie zu entwickeln um für ein geplantes Projekt eine erfolgreiche Community aufzubauen. Dabei ist ausschlaggebend wie man Mitarbeitende einsetzt, eventuell in Teams unterteilt, die Kommunikation zwischen den Teams ermöglicht, die richtige Infrastruktur und Tools zur Verfügung stellt, ein positives Umfeld schafft zu dem gerne neue Contributors dazukommen und auch bleiben, Hierarchien innerhalb der Community festlegt, Verhaltensregeln einführt etc.

Je grösser die Community wird desto eher sollte man Sie in kleinere Teams unterteilen: Datenbankleute zusammen, GUI Spezialisten in eine Gruppe usw.

Damit sich diese einzelnen Gruppen nicht komplett auseinander entwickeln muss regelmässig kommuniziert werden um festzulegen in welche Richtung weiterentwickelt wird (Regelmässige Meetings, Progress Checks, Kommunikationstechnologien). Dieser Austausch kann auch ermöglicht werden indem es Mitentwickelnde gibt die in mehreren Teams tätig sind. Solche Community Members sind die natürlichste Art um die Gruppen zusammenzuhalten.

Contributors mit möglichst verschiedenen Skills in die Community einzubringen ist ebenfalls wichtig. Sie haben verschiedene Sichtweisen, Ideen, Kulturen und Erfahrungen etc. und bringen somit eine wertvolle Vielfalt mit.

Führung

In Open-Source Projekten sind die meisten Contributors freiwillige Helfer. Das heisst es gibt Leute die jeden Tag total engagiert mitarbeiten und das Projekt richtig stützen und auch die, die unregelmässiger Beiträge leisten wenn sie gerade Lust haben. Je grösser das Projekt wird und besonders auch wenn administrative Jobs gemacht werden müssen, muss eine gewisse Ordnung aufrechterhalten werden mit Hilfe einer Führungsstruktur. Die Führung einer Open-Source Community sollte also in den Händen von Personen liegen, die eine starke Verantwortung dem Projekt gegenüber verspüren.

Zusammenarbeit und Konflikte

Überall wo Menschen zusammenarbeiten gibt es auch irgendwann Konflikte. In einer Community gilt es diese Konflikte in erster Linie gar nicht erst aufkommen zu lassen. Wenn Sie doch auftreten sollten, dann sollte ein Community Manager in der Lage sein, allfällige Probleme zu analysieren und mit den Betroffenen zu einer für alle Parteien zufriedenstellenden Lösung zu kommen.

Um nicht mehr und mehr Leute aus der Community zu verlieren, sollten z.B. Daten zum Austrittsgrund gesammelt werden, wenn es soweit kommt. So können weitere Austritte aus dem selben Grund unterbunden werden.

Viele Konflikte entstehen durch fehlende Kommunikation oder einfach durch Missverständnisse. Durch klare und regelmässige Kommunikation kann eine gute Zusammenarbeit aufrechterhalten werden.

Prozesse

Mit Prozessen sind Vorgänge gemeint wie z.B. wie man der Community beiträgt, wie man eine Contribution submittet, wie man zusammenarbeitet, wie man mit Konflikten umgeht etc. Solche Prozesse sollten so simpel und effektiv wie möglich sein. Das Ziel dabei ist, dass neue Member einfach in die Community integriert werden können. Deshalb sollten Prozesse dokumentiert und für jeden zugänglich gemacht werden. Indem man Prozesse wie z.B. Bug Reports, Kommunikation, Feedback etc. klar ersichtlich und einfach gestaltet, wird die Arbeit beschleunigt.

Tools

Die Organisation einer Community kann nur mit den richtigen Tools erfolgreich gestaltet werden. Besonders in Open-Source Communities in der Leute auf der ganzen Welt miteinander kommunizieren und zusammenarbeiten. Es braucht Kommunikationstools damit Arbeiten koordiniert werden können und Zusammenarbeit ermöglicht wird. Es braucht aber auch Tools mit denen man z.B. Code teilen kann, Bugs reporten kann und Feedback geben kann. Dafür gibt es viele verschiedene Software Lösungen. Dabei ist es wichtig, dass die ganze Community einheitliche Tools verwendet. Diese legt man idealerweise bei der Planung fest und hält sich dann daran.

Quellen

Jono Bacon (2009). The art of community. O'Reilly Media.

<http://www.artofcommunityonline.org/downloads/jonobacon-theartofcommunity-1ed.pdf>