



Community Management

Seminar: Open-Source-Softwareentwicklung
Marc-Andrea Tarnutzer

Leitfragen

- Wie schaffe/binde ich eine Community um mein Projekt?
- Wie lasse ich Benutzer zu Mitarbeitern und Entwicklern werden?
- Wie verhalte ich mich als Entwickler und Nutzer auf Mailinglisten, Issue Trackern und Foren?
- Wie delegiere ich Aufgaben?
- Wie kann eine sich ständig verändernde Gruppe von Mitentwicklern mit verschiedenen Zielen und Kenntnissen organisiert werden?

Ablauf

- Was ist Community Management?
- Planung
- Führung
- Zusammenarbeit und Konflikte
- Prozesse
- Tools

Was ist Community Management?



Lennart Poettering

vor 5 Tagen

Much of the Open Source community tries to advertise the community as one happy place to the outside. Where contributions are valued only by their technical quality, and everybody meets at conferences for beers.

Well, it is not like that. It's quite a sick place to be in.

I don't usually talk about this too much, and hence I figure that people are really not aware of this, but yes, the Open Source community is full of assholes, and I probably more than most others am one of their most favourite targets. I get hate mail for...

[Übersetzen](#)

+2730

↪ 656



Creator of the systemd system management software for Linux
systemd: system management daemon designed for Linux

Was ist Community Management?

„I believe that communities shine the spotlight on one of the most beautiful attributes of human beings; sharing. When people collaborate together they have the opportunity to create things bigger and more empowering than any individual could accomplish.

While the output of this work is often elegant in its simplicity, the mechanics of bringing a disparate set of minds and motivations together to create something of elegant simplicity is complex.“



- Jono Bacon, Former Community Manager for Ubuntu
now: XPrize Community Manager

Community Manager

- Sollte:
 - Vertrauenswürdig sein
 - geduldig
 - respektvoll
 - zuhören können
 - etc.
- Sollte nicht:
 - zu grosses Ego bekommen
 - Kontrollfreak
 - Theorie besessen
 - etc.

Planung Beispiel - Jokosher

1. Idee: Open Source Musik Editor für Linux
2. Idee und Konzepte veröffentlicht auf LugRadio Forum
3. Ein User entwirft eine erste Version der Software und erstellt Repository
4. Einrichten von Repository für Community, Website, Mailingliste, Bug tracker, und regelmässige Meetings
5. Organisation von „Hack Days“ und online Diskussionen zur Planung von Besprechung von wichtigen Entscheidungen.
6. Mehr und mehr Mitwirkende - Code schreiben, Debugging, Bugfixing, Dokumentation schreiben etc.
7. Eine lebhaft Community hat sich gebildet



Planung

- Community und Projekt interessant machen
- Webseite mit einer guten Übersicht über das Projekt um Leute zum mitmachen zu animieren
- Gute Dokumentation (Ziele und Wegleitung der Community)
- Gute Kommunikation (einfach den Community leader zu kontaktieren)

Planung

- Community in Gruppen unterteilen
- Effiziente Kommunikation zwischen Entwicklern und Gruppen ermöglichen (Entwickler die in mehreren Teams arbeiten z.B.)
- Viele verschiedene Contributors in Community einbringen (aus verschiedenen Tätigkeitsfeldern)
- Förderliche Arbeitsumgebung schaffen
- Hierarchie innerhalb der Community festlegen (Reward System für Contributors die viel beitragen - positiv oder negativ?)
- Verhaltenskodex einführen (Respekt, Rücksicht, Kollaboration etc.)
- Strategischer Plan mit Milestones

Führung

- Führungsstruktur
- Kommunikationskanäle bilden
- 2-Weg Kommunikation ermöglichen für Austausch zwischen Führung und Community
- Inspiration und Motivation der Community durch offene Kommunikation der Ziele
- Konflikte lösen

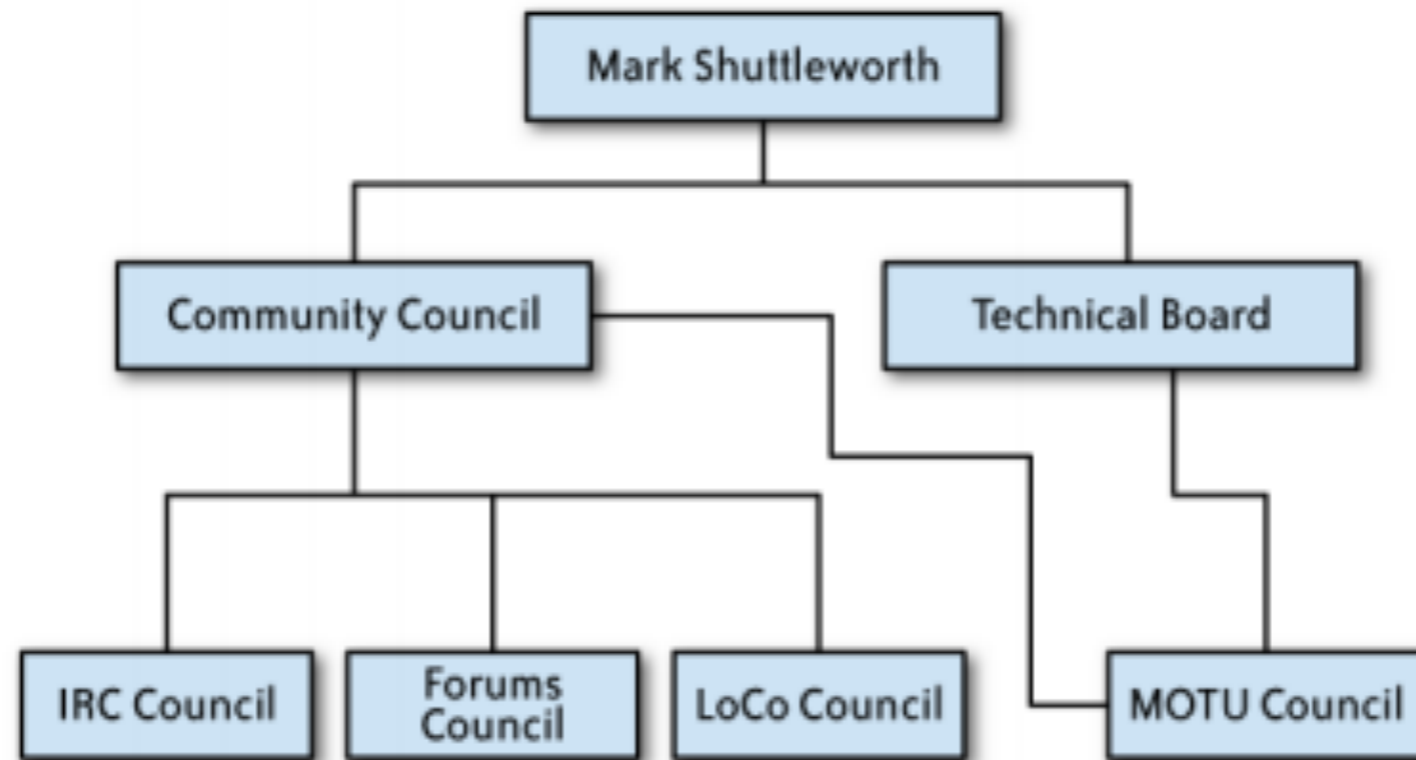
Führungsstruktur

- Community Rat:
Zuständig für allgemeine Fragen wie z.B:
 - Wie tritt man der Community bei?
 - Resource-Verwaltung
 - Infrastruktur
 - Prozesse und Regeln festlegen
- Direktion (in Form von einem Technical Board):
Entscheidungen betreffend Ziele die zu erreichen sind.
 - Welche Features werden eingebaut?
 - Milestones festlegen
 - Technische Fragen
- Team Räte:
Jedes Team hat noch seine eigene Führungsstruktur (z.B. Ubuntu hat einen Forum-Rat der für das Ubuntu Forum zuständig ist).



ubuntu

Ubuntu



Führung - Braucht es das?

- Grösse der Community
- Konflikte
- Resource-Verwaltung
- Kommerzielle Interessen

Zusammenarbeit und Konflikte

- Selbstsichere/frei-denkende Persönlichkeiten
- Unterschiedliche Auffassung von Zielen und Entscheidungen
- Art der Interaktion
- Kultureller Hintergrund, Alter und Erfahrung

Konflikte verhindern/lösen

- Daten sammeln über den Konflikt (fürs nächste Mal)
- Fragen stellen, zuhören und alle Betroffenen anhören
- Ruhig und sachlich bleiben
- Klar kommunizieren (um Missverständnisse aufzuklären oder gar nicht erst aufkommen zu lassen)
- Lösung finden mit der alle einverstanden sind (verhindern jemanden zu entblößen)
- Gemeinsame Interessen finden
- Schritt für Schritt zu einer gemeinsamen Lösung finden durch Verhandlung
- Festhalten von gemeinsamer Lösung

Zusammenarbeit = Kommunikation

- Kommunikation innerhalb und zwischen Teams ermöglichen
- Simple Kommunikation ermöglichen (ohne komplizierten Verhaltenskodex usw.)
- Geeignetes Kommunikationstool wählen
- Nicht übertreiben mit Kommunikationstools-Angebot

Kommunikationstools

- Mailing lists (Familiäres Tool)
- Diskussions Foren (Einfacher Einstieg)
- IRC Channels (Schnelle Antwort möglich)
- Social Media Gruppen (Super einfacher Einstieg)
- Chat (Persönlich)



Kommunikation als Leader

- Klar und transparent Meinung vermitteln
- Präzise formulieren (nicht um den heißen Brei herum reden)
- Präsent sein in Kommunikationskanälen
- Menschlich und freundlich sein
- Lenken der Community mit Hilfe von Blogs, Emails, Community internen Dokumenten, etc.

Prozesse

- Neue Community Member
- Kommunikation
- Bug Report
- Contribution
- Feedback
- etc.

Prozesse - Beispiel Software Release

1. Beginn Development
2. Feature freeze
3. User interface freeze
4. Beta freeze
5. Beta release
6. Translation freeze
7. Release candidate
8. Final release

Prozesse

- Dokumentieren
- So simpel wie möglich halten
- Öffentlich und einfach zu finden
- Durchsetzen der Benutzung
- Prozess Review (regelmässig)

Tools

- Kommunikationstools wie z.B. IRC, Mail, Social Media, Forums
- Repositories wie z.B. Github, Bitbucket etc.
- Bug Tracker
- Feedback Form
- Wiki
- Gute Infrastruktur = Gute Arbeit



Tool Access

- Einfacher Zugang
- Gut Dokumentiert
- Frei verfügbar
- Contributions werden dokumentiert

The Art of Community Management Buch

- Autor: Jono Bacon
- „Klar Kommunizieren“ als eigenes Kapitel
- Building Buzz (Vertiefter, Twitter, Webseite aktuell halten etc.)
- Events organisieren
- Community Manager einstellen

Fragen?

Diskussion