

[כנס דיגיטל 2011]

# מנהל הקהילה הדיגיטלית

תומר גרציאני  
מנהל שיווק ופיתוח עסקי תפוז



[כנס דיגיטל 2011]

## למה זה חשוב?

כי הכח של מנהלי הקהילה משתווה או מחליף את מוקדי הכח המסורתיים



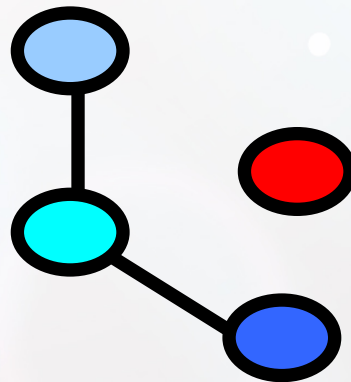
## למה זה הכרחי לנו כאנשי יח"צ?

כי אנחנו צריכים לדעת  
לבנות קהילה ולנהל אותה

כי אנחנו נדרשים  
לדעת איך לעבוד  
עם מנהלי הקהילות

[כנס דיגיטל 2011]

# איך נוצרת קהילה? ההתחלה היא ברשת (ורשת זה לא רק רשתות חברתיות כמו פייסבוק)



# הגדרת הקהילה

[כנס דיגיטל 2011]

"משהו שאתה חי בתוכו- אתה  
תמיד נמצא בקהילה"

"כת סגורה או מקום פתוח  
לחלוטין שיש לה עניין מסויים"

"קבוצת אנשים  
עם תחום עניין משותף"





[כנס דיגיטל 2011]

# 5 שאלות מרכזיות בנושא ניהול קהילה



# 1.מה המטרה של הקהילה ועד כמה הארגון ערוך לעמוד במטרה זו?

"קראתי את הספר (דמדומים)  
וחיפשתי מישהו שיבין אותי"

"לעשות את ההבדל... לגרום  
לאנשים להצביע" (אובמה)

"לייצר את המוצרים שאתם  
רוצים שנייצרו" (סטארבקס)



[כנס דיגיטל 2011]

# My Starbucks idea

## קהילת פיתוח – רוצה להכניס מוצרים חדשים

The screenshot shows the My Starbucks Idea website. At the top, there are navigation links: GOT AN IDEA?, VIEW IDEAS, and IDEAS IN ACTION. Below the navigation, there is a user greeting: "Hi there, [Sign In] to make a comment." To the right, there are social media sharing options for Facebook, Twitter, and a plus sign for more, with the text "Share" and "Follow us on twitter".

On the left side, there is a search bar labeled "Search Ideas" with a magnifying glass icon. Below the search bar, there are two main categories of ideas:

- PRODUCT IDEAS**
  - 27,078 Coffee & Espresso Drinks
  - 2,314 Frappuccino® Beverages
  - 8,284 Tea & Other Drinks
  - 12,670 Food
  - 6,468 Merchandise & Music
  - 8,780 Starbucks Card
  - 1,397 New Technology
  - 8,811 Other Product Ideas
- EXPERIENCE IDEAS**
  - 6,764 Ordering, Payment, & Pick-Up
  - 12,031 Atmosphere & Locations
  - 9,348 Other Experience Ideas

At the bottom left, there is a section for **INVOLVEMENT IDEAS**.

In the center, there is a large image of a Starbucks store interior with people sitting at tables. Overlaid on the image is the text: "SHARE. VOTE. DISCUSS. SEE." Below the image, there is a call to action: "Share your ideas, tell us what you think of other people's ideas and join the discussion." The "my STARBUCKS IDEA" logo is visible in the bottom right corner of the image.

At the bottom right, there is a section for **Most Recent Ideas** with a search bar. The first two ideas listed are:

- 16 Min(s) Ago [Please build in Boone NC](#)
- 1 Hour(s) Ago [Please make the apple crumble latte a permanent choice on the menu!](#)





[כנס דיגיטל 2011]

# קמפיין אובמה 2008 קהילת קידום

5 THINGS YOU CAN DO

REGISTER  
*to*  
VOTE  
VOTEFORCHANGE.COM

KNOCK *on* DOORS

MAKE CALLS

VOLUNTEER

LOGIN *to* MyBO



## 2. זה לא עד כמה אנחנו אוהבים את הנושא או את הקהילה....

### זה עד כמה אנחנו אובססיביים?

"אני עונה על כל שאלה, מסדרת  
את הפורום"

"שבתות אני גם בפורום. רק  
בחופשות אני קצת מתנתקת  
אבל אני דואגת למלאי מקום"

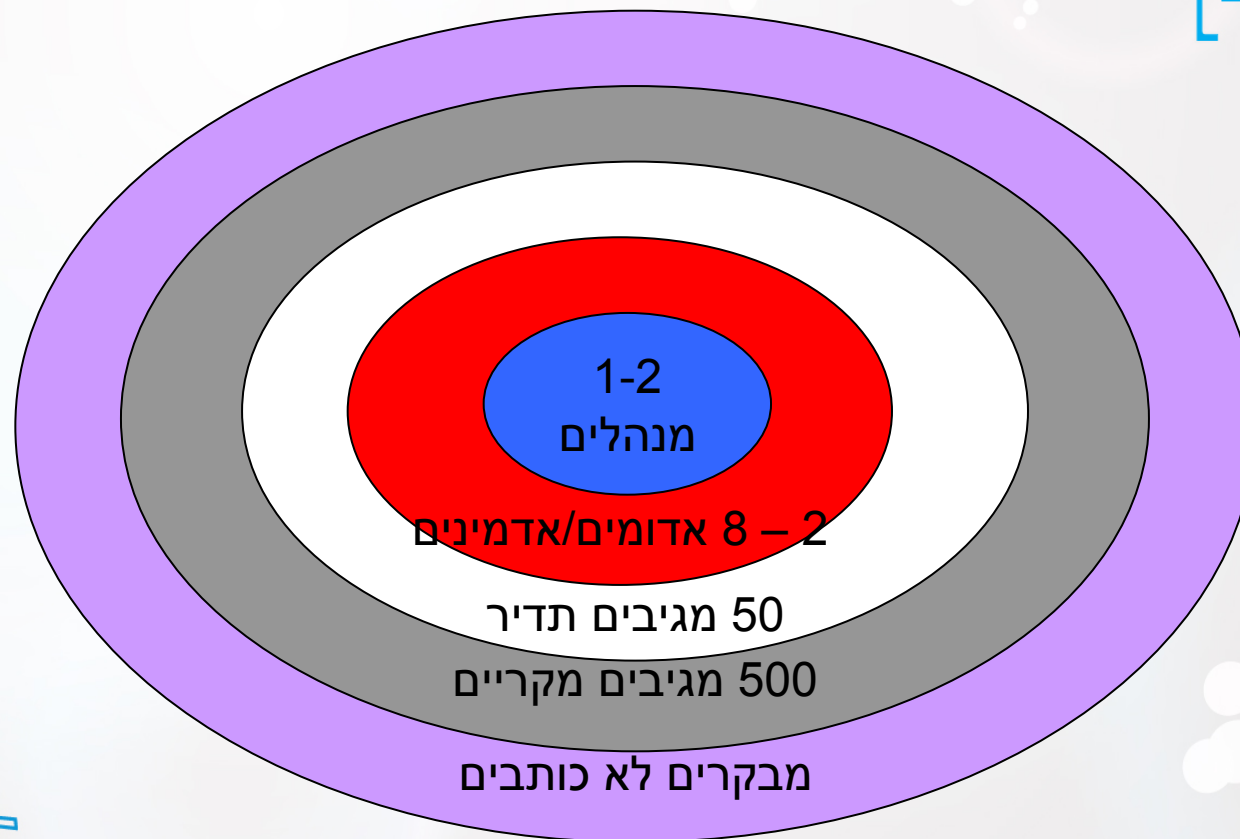
"בוקר זה קפה...ככה שעה בערך  
עם הבנות...(בפורום)"

"כל היום המסך פתוח...15  
דקות פה...10 דקות שם"



# האובססיביות של המנהל מושכת ומגדירה את הקהילה

[כנס דיגיטל 2011]



## 3. עד כמה יש שונות בתוך הקהילה?

"לכל אחד יש אג'נדה בתוך  
הקהילה והוא רוצה לקדם  
אותה"

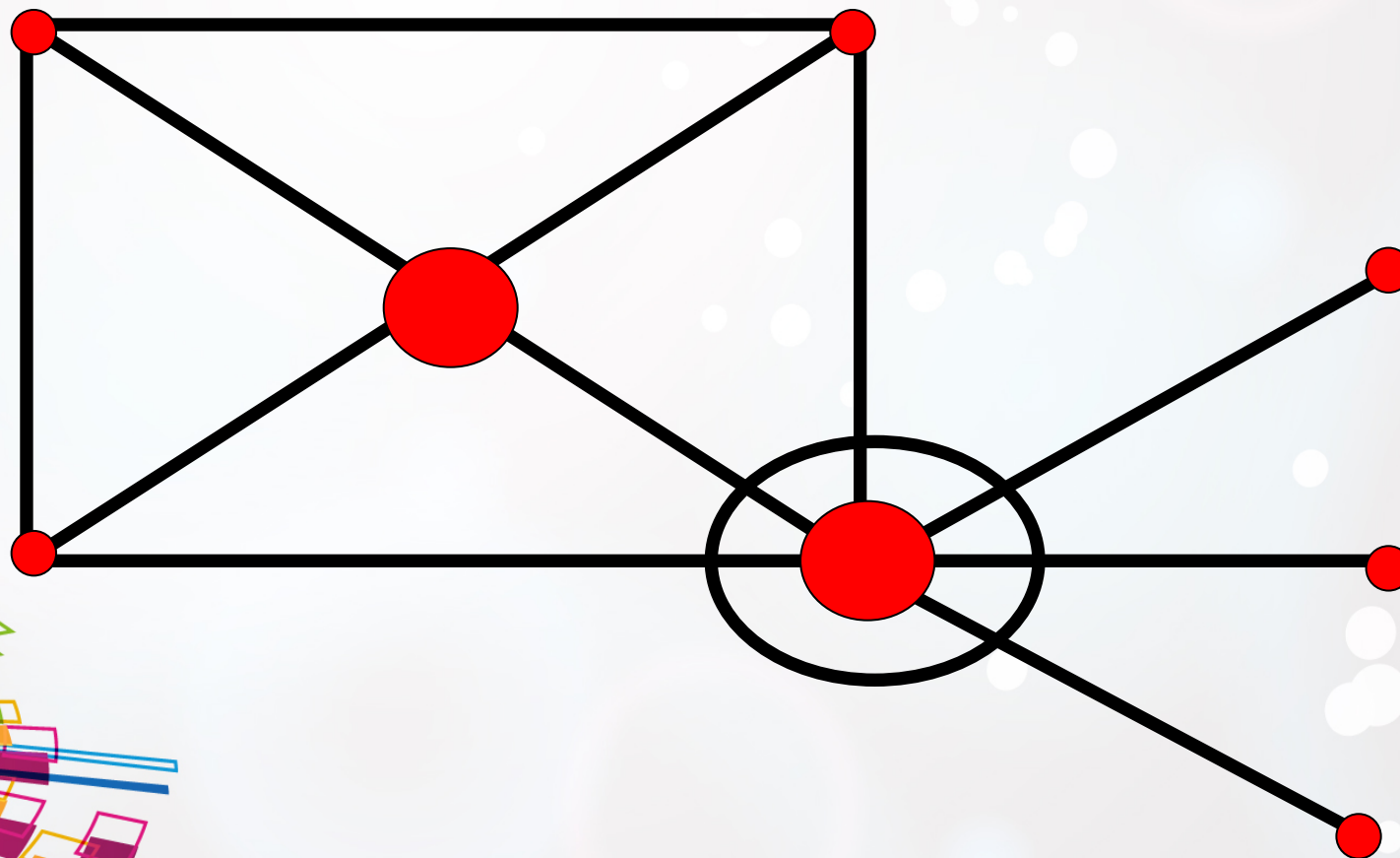
"מדברים אצלנו על  
מוסיקה...אפשר ורצוי לדבר על  
השוואה בין בריטני לבך"

"חבר מביא חבר זו עבודה. צריך  
לעבוד בזה"



# תפקיד המנהל לעודד שונות

[כנס דיגיטל 2011]



4. מהו היחס הנכון בין פתיחות לסגירות בתוך  
[כנס דיגיטל 2011]

# הקהילה?

"הכי קשה זה מחיקות כי זה פוגע בחופש הביטוי"

"הכל פתוח כל עוד כבדים אחד את השני"

"חסימה זה אחרי חודש של אינטראקציות בהם ניסיתי להסביר את הקוד הפנימי של הקהילה"



# חופש ביטוי - רשימת חוקים קצרה

[כנס דיגיטל 2011]

- התקפה אישית בוטה על חבר בקהילה או על הנושא (מישהו שמלכלך אישית על ברך)
- אין OUTING בקהילות עם "ניק" – רוב חברי הקהילה הם אנשים מופנמים
- לפני מחיקה נהוג להודיע במסר מפורט ולבקש אישור מראש במסר פרטי
- נהוג להפעיל יד קשה כלפי מפרסמים שעוברים על הקוד הפנימי של הפורום, למשל מציפים



## 5. איך מחזקים קהילה?

"שהמותגים יתייעצו איתנו,  
שיתייחסו אלינו"

"סדנאות עם יוני רכטר, שלומי שבן  
או שלמה גרוניך"

"צריך לצ'פר גולשים חזקים  
בקהילה"

"לעשות תחרויות בתוך  
הפורום"

"להיות נוכח – אין קהילה בלי  
נוכחות של המנהל"

"יצירת אופ – טופיקים/סיכומים  
שבועיים / התפקדות חודשית"

"סדר וארגון"







[כנס דיגיטל 2011]

# תודה רבה תומר

