

A Arte das Comunidades Virtuais

Jono Bacon

Novatec

Sumário

Introdução	11
Prefácio	13
CAPÍTULO 1 ■ A arte das comunidades virtuais	20
Espírito fundado na colaboração	21
A essência da comunidade.....	23
A base da comunicação	27
Criação de oportunidades	30
Um gerente de comunidade: tornando-se a comunidade.....	34
Seguindo em frente	41
CAPÍTULO 2 ■ Planejamento de sua comunidade	42
Planejamento para o sucesso	44
Equipes: os blocos de construção do pertencer.....	52
Elaboração de um projeto de sua comunidade	66
Preenchimento do plano	76
Juntando as informações.....	80
Documentação de sua estratégia	86
Resumo	88
CAPÍTULO 3 ■ Comunicação clara	89
Ele disse, ela disse	90
Construção de seus canais de comunicação	91
Liderança por exemplos	99
Resumo	116
CAPÍTULO 4 ■ Processos: simples significa sustentável	117
De olho no prêmio.....	119
Criação de ótimos processos.....	120
Avaliação de necessidades.....	129
Obtenção de adesão para seus processos	141
Reavaliação do processo	144
Seguindo adiante	147
CAPÍTULO 5 ■ Sustentação do fluxo de trabalho com ferramentas	148
Compreensão de seu fluxo de trabalho	149
Construção de uma ótima infraestrutura	159
Evitando o fetichismo por recursos	164

Considerações técnicas.....	164
Construção e preservação da transparência	169
Avaliação de fluxo de trabalho regular.....	174
Seguindo adiante	176
CAPÍTULO 6 ■ Como criar agitação.....	177
Notoriedade	178
Os blocos de construção do agito	180
Preparação de sua base.....	187
O ciclo do agito	198
Alvos de agitação	205
Construção de alianças	212
Resumo	224
CAPÍTULO 7 ■ Medição da comunidade.....	226
A autorreflexão da comunidade	227
As fundações do feedback	228
Ganchos e dados.....	229
Anonimato e privacidade	248
Seguindo em frente	252
CAPÍTULO 8 ■ Governança.....	253
Responsabilização	255
Governança não é algo ruim.....	255
Governança e comunidade	256
Em defesa da governança.....	257
Aprendizado com os líderes.....	264
Preparação de um conselho de comunidade.....	269
Exemplo da governança do Ubuntu.....	292
Expansão da governança	308
Resumo	314
CAPÍTULO 9 ■ Administração de conflitos	315
A natureza da fera	316
A calma antes da tempestade	319
Processo de resolução de conflitos	330
Como lidar com a síndrome do burnout (esgotamento).....	347
Resumo	353
CAPÍTULO 10 ■ Criação e execução de eventos	354
Construção de valores familiares.....	355
Eventos	356
Organização	358
Organização de eventos físicos	362
Obtenção de patrocínio.....	381
Organização de eventos on-line	388
Resumo	400

CAPÍTULO 11 ■ Contratação de um gerente de comunidade	401
Por que a construção de comunidades se tornou um grande negócio.....	403
A função de um gerente de comunidade na corporação	404
Controle de seu gerente de comunidade.....	413
Resumo	419
Fim da parte um	419
Índice remissivo	421