

# Effektivt Community Management

Bryan Østergaard

24. oktober 2009

Hvad betyder effektivt community management?

Værdisætning af komunitiet

Den virkelige verden

Hvordan kan brugere manipulere open source udviklere?

Opsummering

# Social Engineering 101

Bryan Østergaard

24. oktober 2009

Hvad betyder effektivt community management?

Værdisætning af community

Den virkelige verden

Hvordan kan brugere manipulere open source udviklere?

Opsummering

Hvad betyder effektivt community management?

Værdisætning af community

Den virkelige verden

Hvordan kan brugere manipulere open source udviklere?

Opsummering

Hvad betyder effektivt community management?

Værdisætning af communityet

Den virkelige verden

Hvordan kan brugere manipulere open source udviklere?

Opsummering

Forstå dine mål

Handler om at dyrke personerne i og omkring projektet

Hvad forventer du af community medlemmerne?

Communities skal være en hjælp, ikke en hindring

- ▶ Vil du have flere udviklere?
- ▶ Mangler du oversættere eller folk til at skrive dokumentation?
- ▶ Er 'Helpdesken' overbelastet?
- ▶ Er der for mange åbne bugs?
- ▶ Hvorfor?

Hvad betyder effektivt community management?

Værdisætning af communityet

Den virkelige verden

Hvordan kan brugere manipulere open source udviklere?

Opsummering

Forstå dine mål

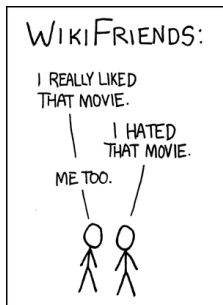
Handler om at dyrke personerne i og omkring projektet

Hvad forventer du af community medlemmerne?

Communities skal være en hjælp, ikke en hindring

- ▶ **Forstå community medlemmernes behov**
- ▶ Folk vil typisk have et 'bedre projekt', men hvad betyder det?
- ▶ Hvordan kan de øge projektets værdi for dem selv?
- ▶ Hvordan kan du hjælpe personerne til at nå deres mål? Og samtidig sikre at de hjælper med dine mål?





- ▶ Er din forventning at de deltager aktivt i udviklingen?
- ▶ Eller at de leverer spændende ideer og feature requests?
- ▶ At de driver supporten for dig?
- ▶ Noget helt fjerde?
- ▶ Er forskellen på udviklere og brugere virkelig så stor?

- ▶ Gør op med dig selv hvor meget tid og besvær communityet er værd
- ▶ **Forsøg at undgå de mest tidskrævende situationer**
- ▶ Mange personer kan med lidt hjælp få mere ud af dit projekt ved at deltage aktivt

- ▶ Ja og det er typisk ret nemt
- ▶ Lad folk hjælpe med bittesmå rettelser - det er nemt, koster stort set ingen tid og de bliver glade
- ▶ Giv folk masser af kredit for deres arbejde, selv hvis det strengt taget ikke er helt fortjent
- ▶ Hør på folks ideer (og styr dem så i en retning du er tilfreds med)
- ▶ Hjælp folk til at vinde respekt i dit community - respekt er den vigtigste valuta

- ▶ Manipuler åbent med folk
- ▶ Folk vil gerne involveres - både teknisk og med hensyn til styringen af projektet
- ▶ Jeg taler ofte om de metoder jeg benytter i min manipulation og det virker

- ▶ Exherbo har officielt eksisteret siden maj 2008
- ▶ Vi er omkring 100 folk i #exherbo IRC kanalen, ca. 65% har lavet rettelser til vores officielle pakke repositories
- ▶ Tallet er højere hvis vi tæller uofficielle pakke repositories med
- ▶ Og endnu højere hvis website og andre Exherbo relaterede projekter med
- ▶ Endnu bedre - **de laver stort set alle løbende rettelser, nye pakker osv.**

- ▶ Gentoo har eksisteret i 10 år
- ▶ Omkring 1000 mennesker i #gentoo IRC kanalen, omkring 300 i #gentoo-dev kanalen
- ▶ Måske 150 aktive udviklere ift. deres egen definition af aktivitet (minimum et commit hver 2. måned)
- ▶ Den sidste måned har de fået 3 nye udviklere, men udviklere og brugere forlader projektet endnu hurtigere
- ▶ Brugere bliver kun krediteret i ChangeLog filer som sjældent læses og meget få brugere kommer med mere end et par rettelser
- ▶ Der er stort set ingen personlig værdi i at hjælpe Gentoo projektet

- ▶ Open source udviklere er som motorcykelentusiaster - det er sjovt at skrue på kværnen
- ▶ Som oftest kan du gøre netop dit problem meget mere interessant hvis du involverer udvikleren i det
- ▶ Dårligt: Mit trådløse netværk virker dårligt med din applikation
- ▶ Godt: Jeg har behov for at bruge din applikation under følgende forhold .. blah blah. Har du nogen ideer til hvordan det kan løses på en pæn måde?

- ▶ Description: Yeah, I would firstly like to mention how absolutely pissed off at PHP I am. Your program must be the absolute worst programmed piece of software in all of the net. You compete with Bill Gates in that regard.

- ▶ Description: Yeah, I would firstly like to mention how absolutely pissed off at PHP I am. Your program must be the absolute worst programmed piece of software in all of the net. You compete with Bill Gates in that regard.
- ▶ Now that I have that off my chest, let me explain why your program sucks. I have spent over 12 hours researching, reinstalling, etc etc etc etc etc ETCETERA... All trying to get mysql into php. It won't load the goddamn dll. Nothing in Event Log. Nothing anywhere, regardless of errors=E\_ALL, or "REPORT\_STARTUP\_ERRORS". I have fucking done it all.

- ▶ ITS IMPOSSIBLE TO INTEGRATE PHP WITH MYSQL. THIS IS BECAUSE YOUR PROGRAM SUCKS, AND YOU SHOULD ADD SOME GODDAMN ERROR REPORTING SO WE CAN AT LEAST FIGURE OUT WHAT THE FUCK \_\_\_\_YOUR\_\_ PROGRAM IS DOING WRONG. FIX YOUR SHIT. just fucking fix it.

- ▶ ITS IMPOSSIBLE TO INTEGRATE PHP WITH MYSQL. THIS IS BECAUSE YOUR PROGRAM SUCKS, AND YOU SHOULD ADD SOME GODDAMN ERROR REPORTING SO WE CAN AT LEAST FIGURE OUT WHAT THE FUCK \_\_\_\_YOUR\_\_ PROGRAM IS DOING WRONG. FIX YOUR SHIT. just fucking fix it.
- ▶ Thanks. And fuck you sincerely, for making my life, and everyone else's life, an utter atrocity. I'm going to Cold Fusion 8; Fuck you.

- ▶ Expected result: Nothing. Your blasted PHP program doesn't even report error messages like it should.

- ▶ Expected result: Nothing. Your blasted PHP program doesn't even report error messages like it should.
- ▶ Actual result: Yay! PHP Works. Oh wait... no it doesn't. It isn't loading .dll's, and it isn't reporting why not - maybe this is because PHP sucks? yup, i think so.

Hvad betyder effektivt community management?

Værdisætning af communityet

Den virkelige verden

Hvordan kan brugere manipulere open source udviklere?

Opsummering

Forstå open source udvikleres drivkraft

Hvordan bugreports ikke skal se ud..

Udviklere kan være lige så trossede

Eksempel på en god bugreport

- ▶ I wanted to send you a unicorn and a rainbow by way of apology, but realized you wouldn't be able to sign for it since your head is stuck so far up inside your ass.

- ▶ As Gentoo users are generally an annoying nuisance in my IRC channel, I would like to be able to set a +b on `*!gentoouser@*`, in order to keep them out. In order to accomplish this, I would like Gentoo to set the default username to something Gentoo specific.

- ▶ As Gentoo users are generally an annoying nuisance in my IRC channel, I would like to be able to set a +b on `*!gentoouser@*`, in order to keep them out. In order to accomplish this, I would like Gentoo to set the default username to something Gentoo specific.
- ▶ Reproducible: Always  
Steps to Reproduce:
  1. Join an IRC channel
  2. Wait for a Gentoo user to come in, talk about how he "emerged" this and that and all the "optimizations" he used, but something still isn't working
  3. Mention that he should have read the FAQ before `/joining` and `/kick` him.

- ▶ Con Kolivas nye BFS scheduler til Linux Kernen
- ▶ Han har beskrevet rimeligt præcist hvad målene er for BFS og hvilke problemer BFS ikke løser
- ▶ Demonstrerede væsentlige forbedringer i forhold til andre schedulers i flere benchmarks
- ▶ Har virkeligt fået folk op af stolene og til aktivt at deltage
- ▶ Folk diskuterer designet på livet løs, laver benchmarks, tester på forskellige systemer osv.
- ▶ **Han har fanget udviklernes interesse**

- ▶ Sæt dig nogle klare mål
- ▶ Vær opmærksom på brugernes behov - især dem de ikke udtrykker / selv er klar over
- ▶ Hjælp folk med de første commits - de vil være meget taknemmelige og (generelt) glade for at hjælpe med flere ting
- ▶ Der er stor værdi i bugs og andet løst arbejde hvis du forstår at vende det til noget positivt