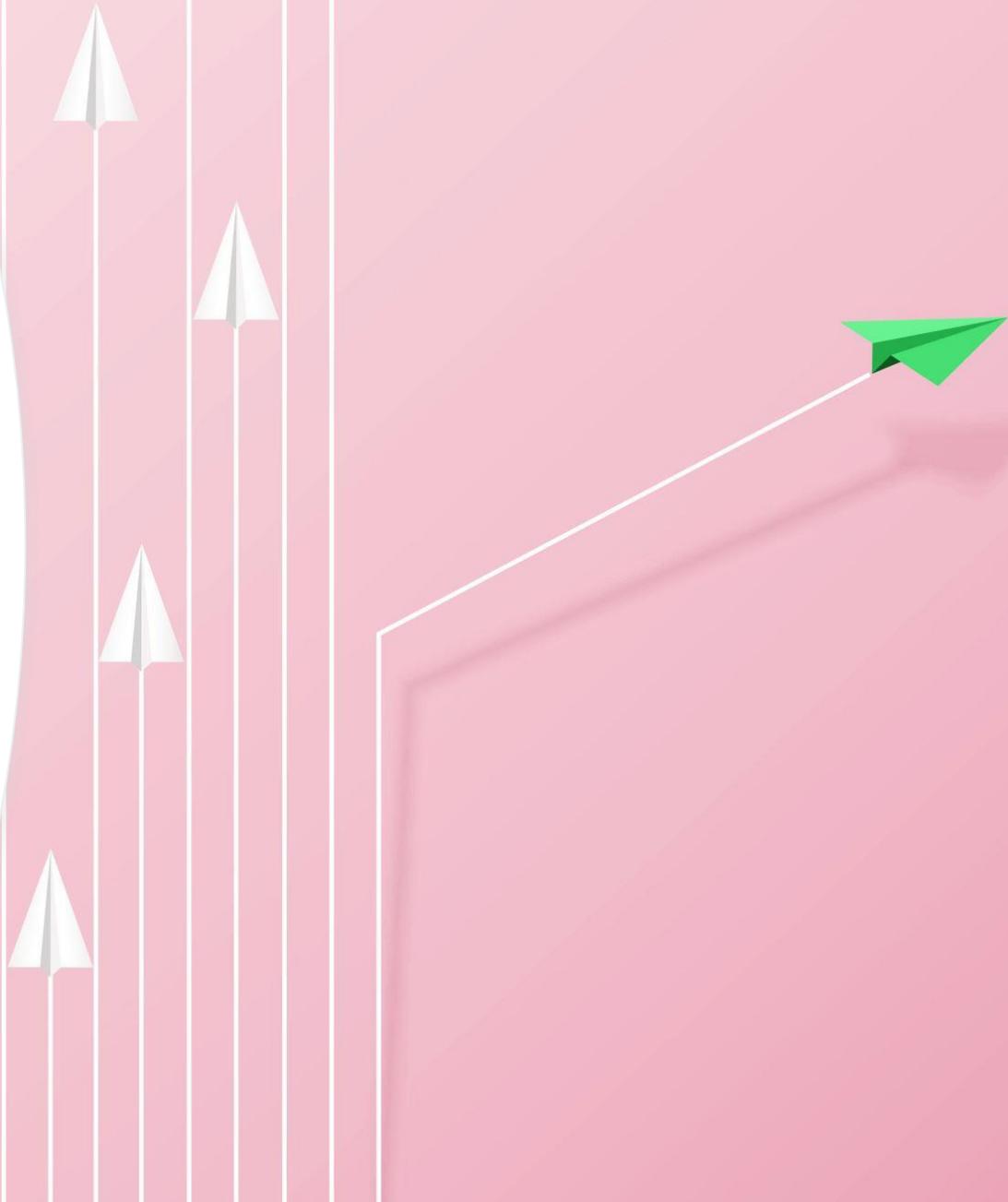


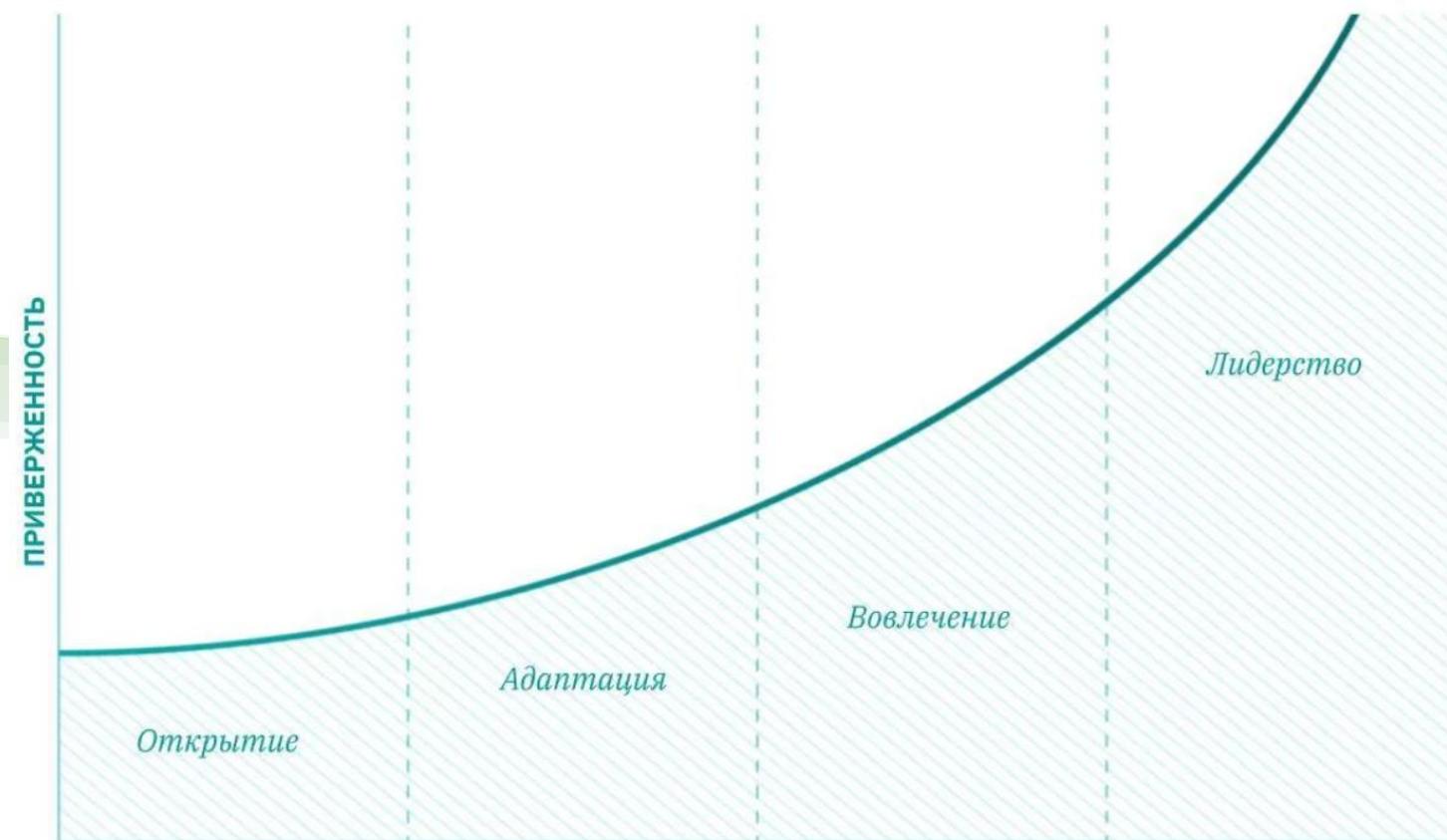


«Кривая приверженности»

Проектируем этапы
вовлечения участника
сообщества

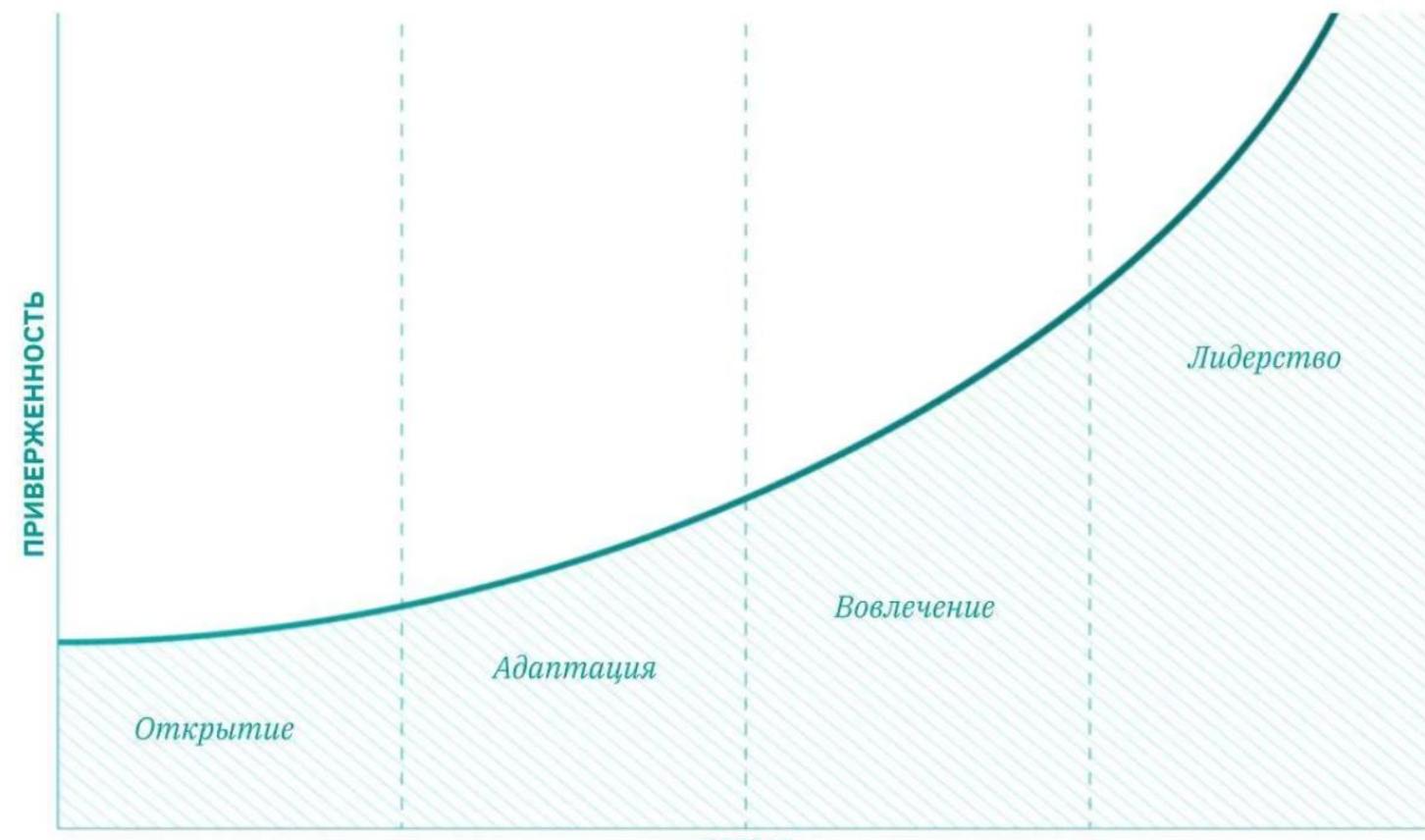


Кривая приверженности



«Кривая приверженности» — простой инструмент визуализации, который помогает быстро спланировать разные этапы вовлечения участников в жизнь сообщества, масштабировать вовлечение и выстроить логичный путь участника для вашего проекта.

Кривая приверженности



Этап открытия — потенциальный участник узнает о существовании нашего сообщества (маркетинг)

Этап адаптации — потенциальный участник принимает решение присоединиться к сообществу и знакомится с тем, как в нем все устроено

Этап вовлечения — участник постепенно принимает все более активное участие в жизни сообщества: создает и комментирует контент, ходит на встречи...

Этап лидерства — участник берет на себя ответственность и сам начинает управлять сообществом, его частью или каким-то направлением работы, привлекает и вовлекает других участников

Этапы работы с «Кривой приверженности»

1. Общий список желаемых действий участников в сообществе
2. Ранжирование действий по субъективной сложности для участников
3. Распределение действий по «Кривой приверженности»
4. Анализ. Какие этапы «пустые»? Каких действий не хватает между «простыми» и «сложными»? Что хочется подробнее исследовать, обратившись к сообществу?
5. Проектирование. Призывы к участникам. Поддерживающие условия (например, контент)

Внимание на участника сообщества

- «Кривая приверженности» отличает от модели жизненного цикла (этапов развития) сообщества – она описывает жизненный цикл **участника**
- В одном сообществе может быть несколько «Кривых приверженности»:
 - Для отдельных сегментов
 - Для разных ситуаций (варианты «Учебный год» и «Дачный сезон»)



Отличия «Кривой приверженности» от CJM

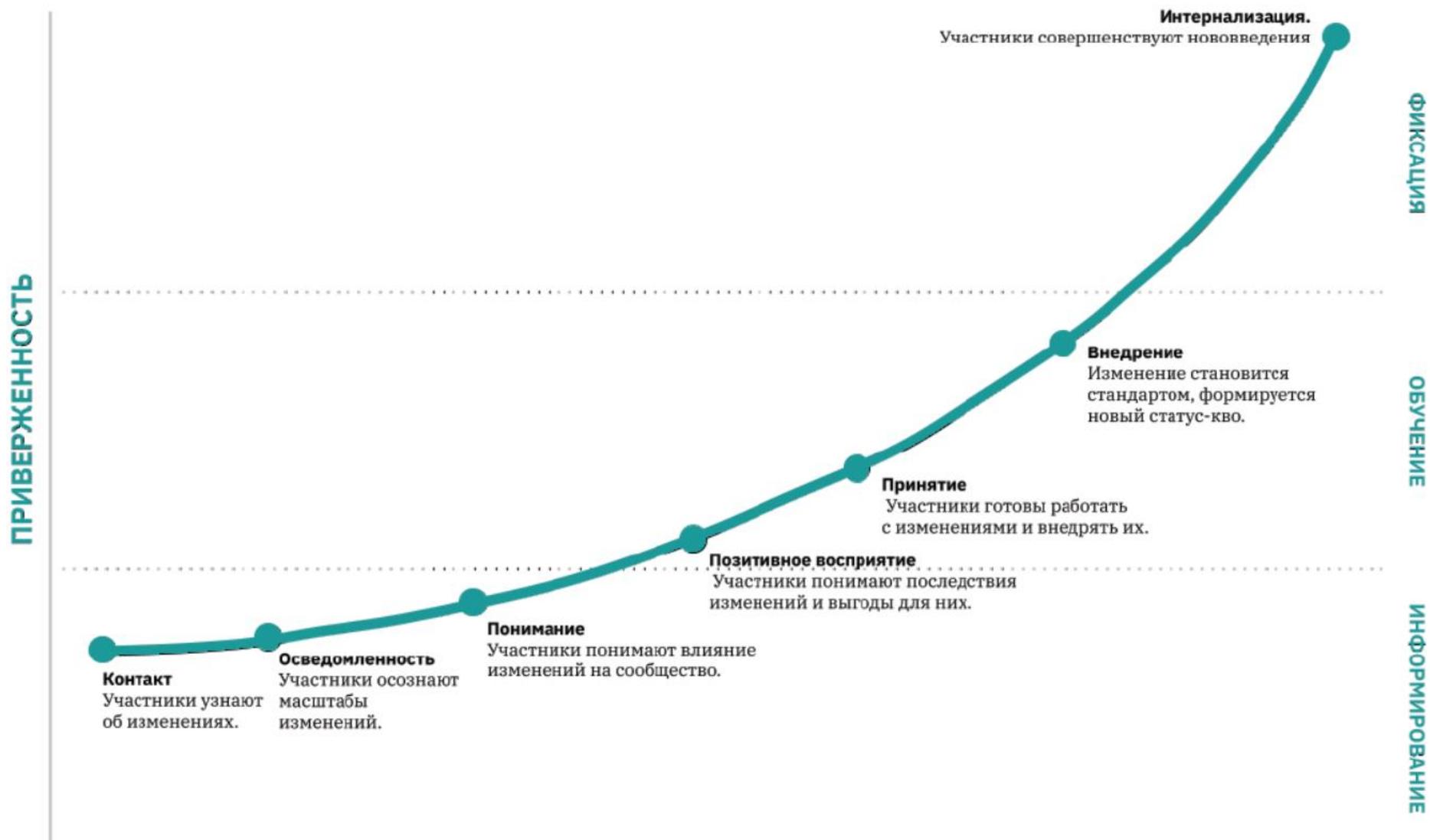


- Мы можем отмечать на «Кривой» активности «как есть» и «как должно быть», но мы делаем это с точки зрения целей организации / наших целей в отношении сообщества

- В фокусе – не опыт взаимодействия с «продуктом» и барьеры в процессе, а степень вовлеченности и действия участника

- На основе «Кривой приверженности» можно составлять карту эмпатии

Проектирование изменений





Сообщества растут,
«как живые», или
разрабатываются,
как проекты?