



# Светлая и тёмная сторона сообщества

Максим Хрящев

# Пикабу – полностью UGC

ежедневно добавляются:



**2 500**

Постов



**90 000**

Комментариев

---

**45%**

ПОСТОВ ЯВЛЯЮТСЯ УНИКАЛЬНЫМ  
АВТОРСКИМ КОНТЕНТОМ

# Сообщество – неисчерпаемый источник контента

---



# Мы не постим собственный контент:

- 
- не сможем создавать достаточно хороший, как пользователи;
  - пользователи могут подсознательно думать, что мы продвигаем редакционный контент и задвигаем пользовательский.

# Не платим авторам деньги

---

Правильная мотивация автора – получить отклики: лайки, комментарии, шэры. Мы не сможем заплатить достаточно каждому, а значит вряд ли деньгами привлечем успешных обеспеченных людей

# Какой контент, такая и аудитория

---

- 10 лет назад больше развлекательного контента; **ядро аудитории – студенты**
- Сейчас много общественно важных вопросов, житейского контента (ипотека, дети); **ядро аудитории – 25-35 лет**

# Какой контент, такая и аудитория

---

## Пример 1

**tumblr**

и большое количество порнографии,  
которая стала препятствием  
продукта на пути к успеху

## Пример 2

 **reddit**

где тоже присутствует  
порнография, но которая пока  
не создает глобальной проблемы

# За все надо платить

-----

Если редакции платят деньгами  
за создание контента, то пользователям  
надо платить вниманием



# Сообщество – источник фидбека по продукту

---

Когда пользователи делают вклад путем создания контента, они становятся привязанными и желают сделать продукт лучше – поэтому генерируют фидбек

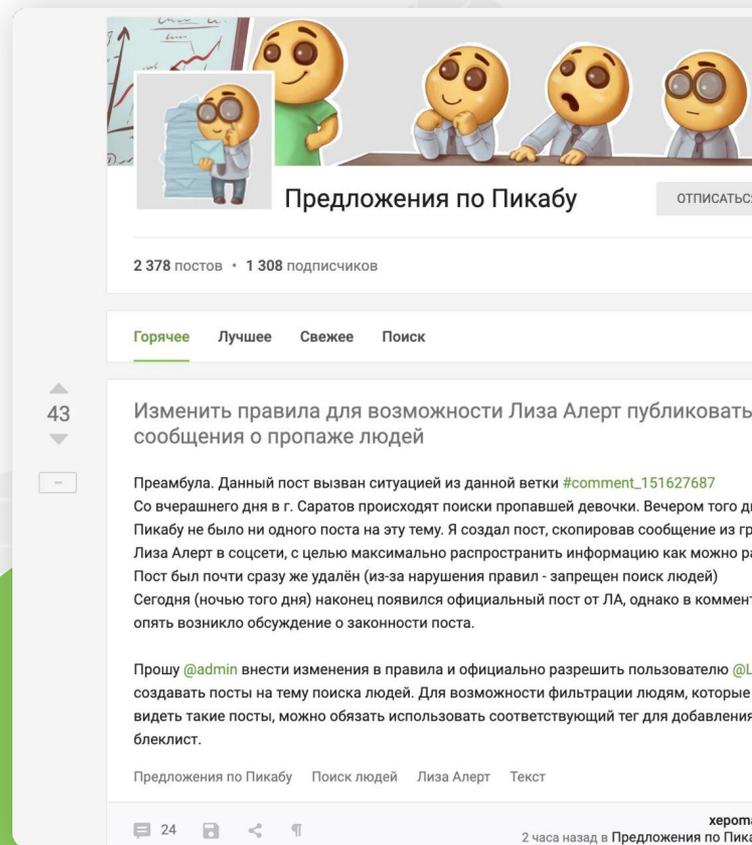
**С таким фидбеком  
проще приоритезировать  
задачи, он источник  
классных идей**

---



# Внутри Пикабу мы ведем сообщество, в которое пользователи заливают свои идеи и предложения

За **3 года** пользователи добавили более **2.3 тысячи** постов. Оцениваем в комментариях, насколько позитивно идеи воспринимаются сообществом



Не все желания  
пользователей могут  
быть реализованы.  
Особенно, если они  
не соответствуют  
с нашему видению

---

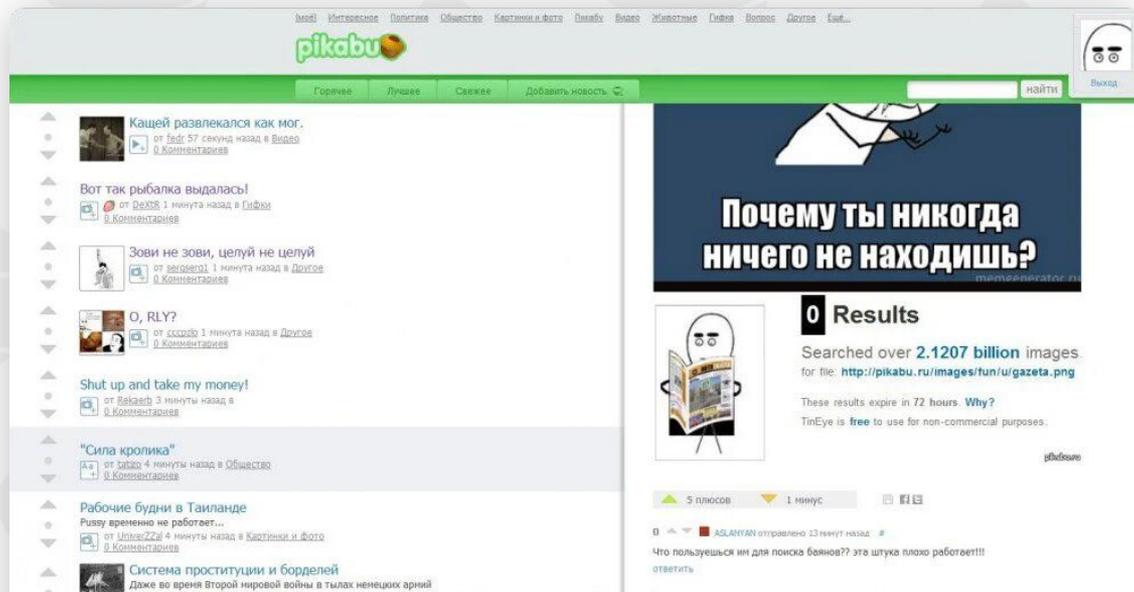


# Как правило, фидбек является сырым и требует обработки

---

Как и во взаимодействии с людьми, стараемся объяснять сообществу, почему мы отказываем в реализации. Иногда такие диалоги переубеждают сделать так, как хотят пользователи

# Нельзя слепо следовать желаниям пользователей, даже если «ВСЕ ЭТОГО ХОТЯТ»



# Продуктовые задачи условно делим на:

## Исходящие

– то, что хочет  
продуктовый отдел

## Входящие

– то, что ХОТЯТ  
пользователи

После релиза исходящих задач часто получаем негативный фидбек т.к. меняем привычный способ пользования продуктом.

-----

Эти задачи важны для развития компании.  
Пример: **введение модерирования, редизайн**

# Входящие задачи пропускаются через видение продуктового отдела

---

Это могут быть редко используемые фичи,  
направленные на повышение лояльности  
пользователей.

С философской точки зрения – плата пользователям  
за их вклад.

Пример: дополнительные фильтры в поиске

# Но сколько ни старайся, это не сделает всех счастливыми

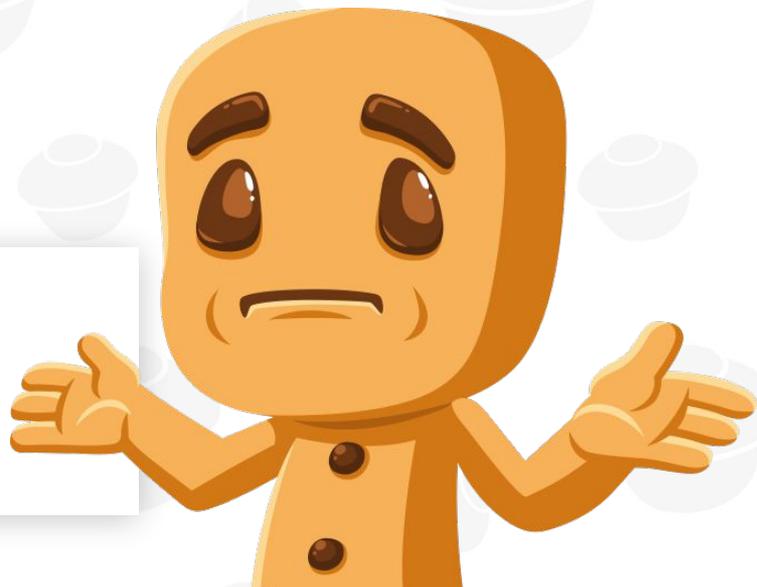
Поэтому нужен внутренний компас как  
ориентир для развития

Завоз обновлений на Пикабу

0 ▲ ▼  GreyFoxh 2 года назад

Пиздец, сделали какую то хуету под видом благодетели и сидят радуются.  
Да еслиб говно высрало говно, и то лучше бы получилось.

[ответить](#)



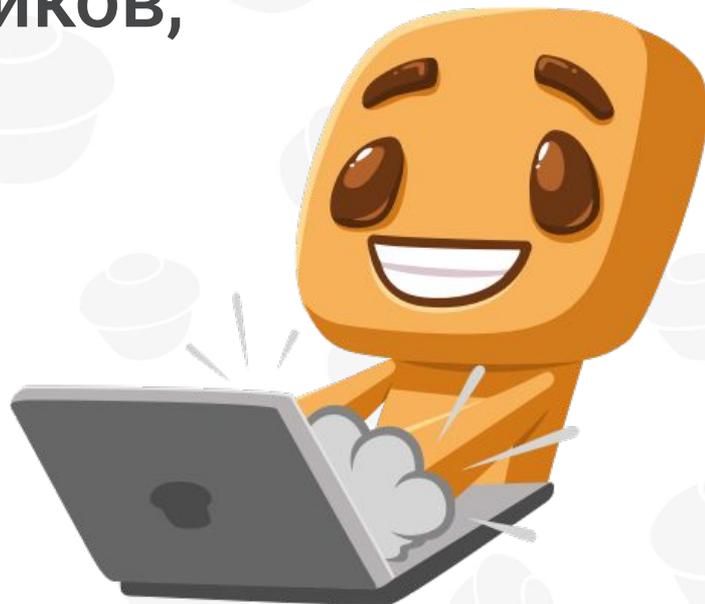
**Сообщество –  
бесконечный источник  
хороших людей для  
взаимодействия**

---

# Нанимаем пользователей в качестве разработчиков, QA, аналитиков, модераторов

-----

Пользователи замотивированы  
работать над продуктом,  
который им нравится



# Пишем вместе нативные рекламные посты

---

Партнерский материал

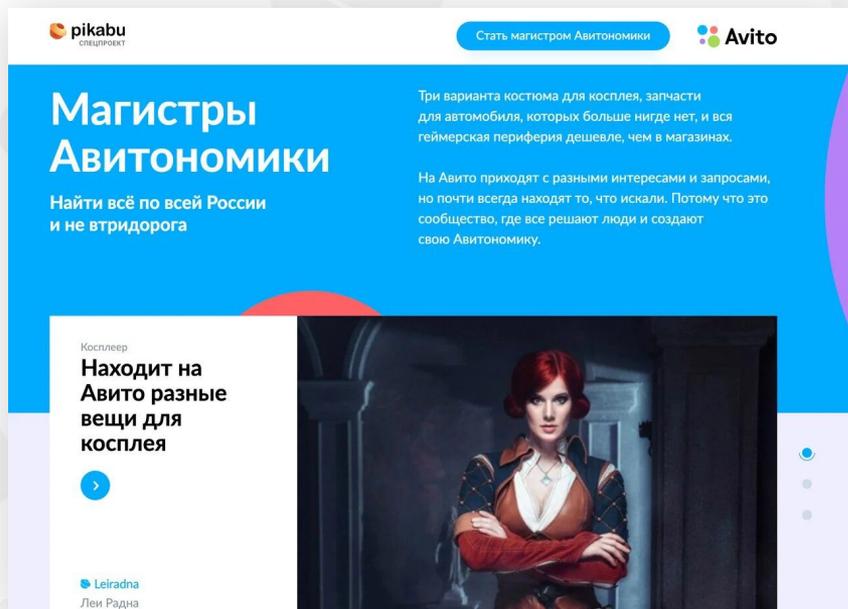
## 5 крутых военных тактик Средневековья, которые точно оценят геймеры

Как быстро догадались в Средневековье, большое войско – не всегда залог победы. Важнее продуманная и правильно выбранная тактика. К закрытому бета-тесту игры *Conqueror's Blade*, где можно почувствовать себя в роли полководца Средних веков, адмодер Лиги историков @Nevrus разобрал несколько работающих военных маневров. Вооружайтесь, а потом пробуйте в игре. Кстати, для пикабушников – 3000 бесплатных ключей! Забирайте свой ключ, регистрируетесь на сайте игры, активируйте ключ на этой странице, следуйте инструкции.)

1. Стальной кулак (если у вас конница)



# Привлекаем пользователей для участия в спецпроектах



# И просто весело проводим время оффлайн



# Обратная сторона сообщества



**Мы не управляем  
сообществом,  
а слегка  
направляем его**

---



# Почти не вмешиваемся в контент

---

Если начать говорить пользователям,  
что делать, а что нет – может упасть  
креативность авторов



# Требуются силы на поддержку сообщества

-----

Служба поддержки и модерирования  
в Пикабу – 1/5 компании, работающие 24/7



# Если пользователям что-то не нравится, они устраивают бунт

-----

Пример из reddit: несколько крупных сабреддитов стали приватными, протестуя против увольнения директора по коммуникациям\*



# Пережили в 2019 крупнейший бунт

- Пользователей, недовольные нашим видением, постепенно собирались в группе ВК
- Это была специфичная аудитория, которая хотела видеть запрещенный контент, удаляемый с Пикабу
- Триггер: удаление приложения из Google Play Market за эротический контент



# Потери

---

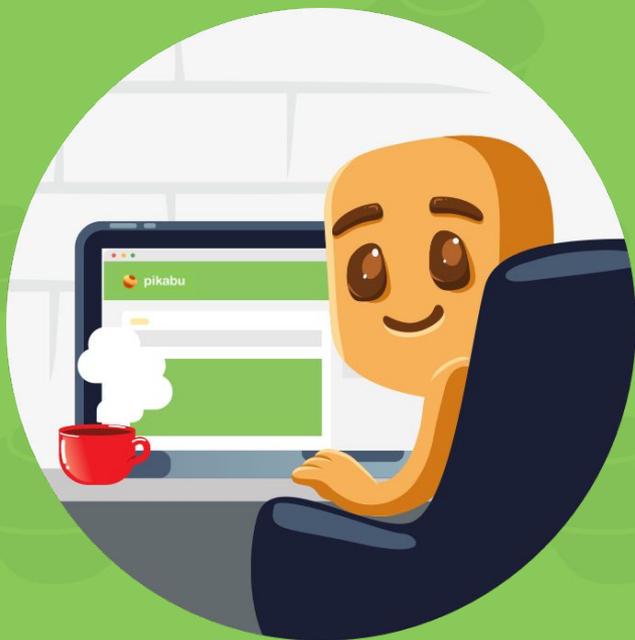
- В группе ВК собралось 50 тысяч недовольных пользователей, направляемых лидером
- За несколько дней получили 25 тысяч оценок 1★, рейтинг приложения упал до 1.7 баллов
- Сформировалось сообщество Пикабу на Reddit, на которое перешли часть недовольных пользователей



**Но если вы все делаете  
хорошо, позитивный фидбек  
от пользователей – лучшая  
мотивация работать над  
сообществом**

---





**Спасибо  
за внимание!**

[fb.me/mkhryashev](https://fb.me/mkhryashev)