



# Особенности модерирования групп в мессенджерах

НАТАЛИЯ ПОЛИЦУК

ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВО ГЕМОФИЛИИ

МАЙ 2020

# Статистика интернета на 2020 год — цифры и тренды в мире



Цифровые технологии, мобильные устройства и социальные сети стали неотъемлемой частью повседневной жизни людей во всем мире

- на начало 2020 года более 4,5 миллиарда людей пользуются интернетом
- почти 60% мирового населения уже присутствует онлайн
- более 5,19 миллиарда человек пользуются мобильными телефонами

*\*По данным глобального отчета Digital 2020*

# Статистика интернета на 2020 год — цифры и тренды в мире



Половина интернет-трафика — с мобильных телефонов

- среднестатистический пользователь проводит в интернете более 6 часов
- если оставить около 8 часов в сутки на сон, это значит, что более 40% времени бодрствования мы проводим в интернете
- примерно половину времени, которые люди проводят с мобильными в руках, они тратят на приложения социальных сетей и мессенджеры



*\*По данным глобального отчета Digital 2020*

# Статистика интернета на 2020 год — цифры и тренды в мире

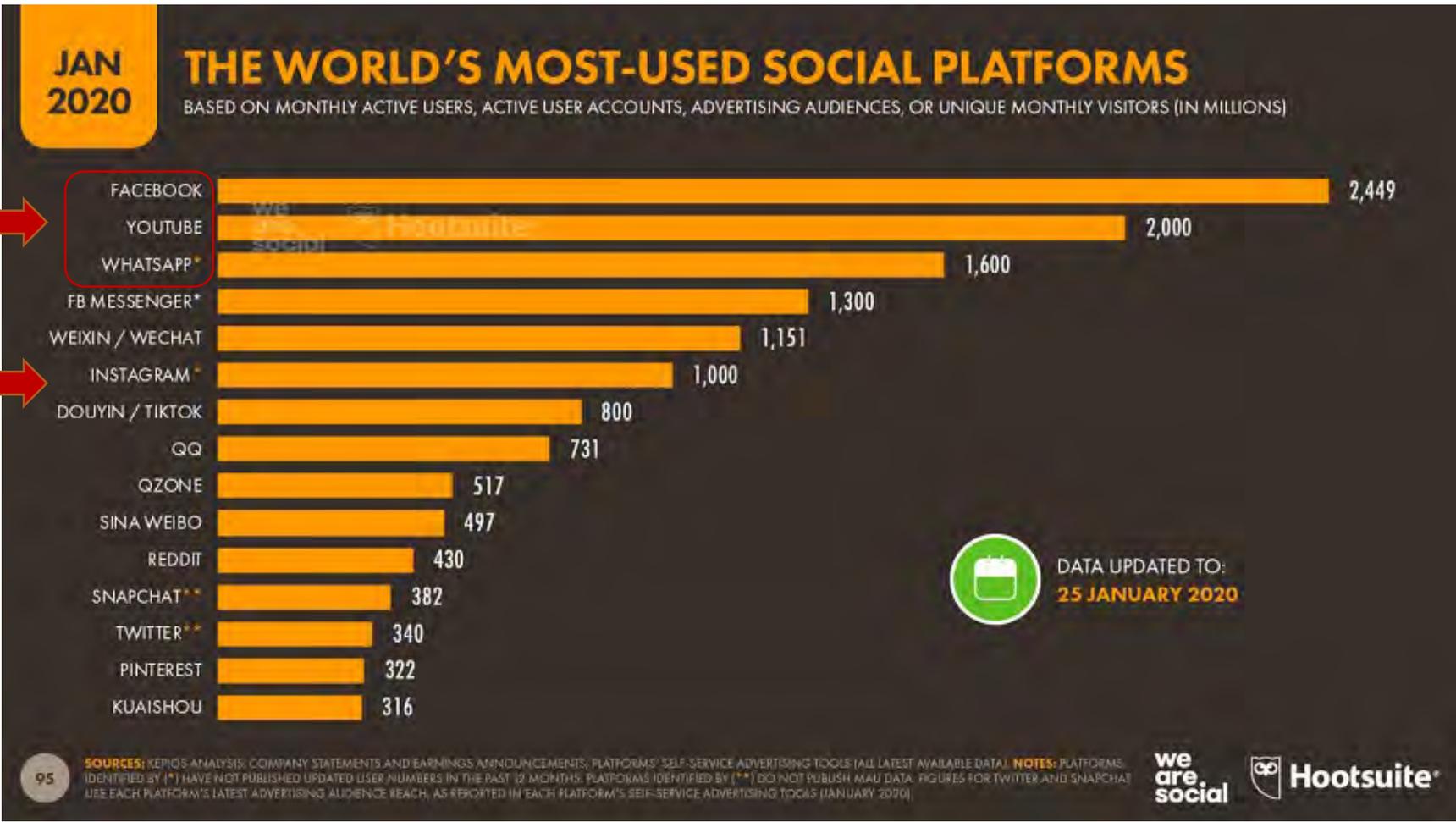


## Тренды в социальных сетях

- аудитория социальных сетей перевалила за отметку в 3,8 миллиарда
- 3,80 миллиарда пользователей социальных сетей, аудитория выросла на 321 миллион новых пользователей за год по сравнению с 2019 годом
- к середине 2020 года более половины населения мира будет пользоваться социальными сетями (или это наступит ранее, т.к. пандемия коронавируса и режимы самоизоляции подстегнули этот процесс)

*\*По данным глобального отчета Digital 2020*

# Статистика интернета на 2020 год — цифры и тренды в мире

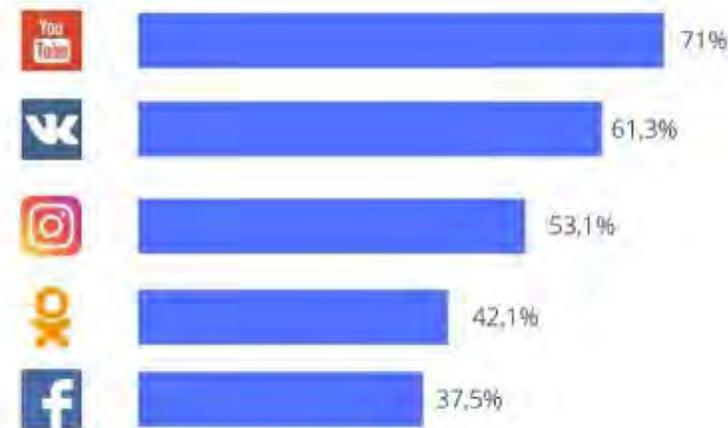


# Статистика интернета на 2020 год — цифры и тренды в России



- количество интернет-пользователей по разным источникам – от 96 до 118 миллионов
- число пользователей интернета за год выросло на 6 миллионов
- около 50 миллионов активных пользователей соцсетей

## Охват социальных сетей



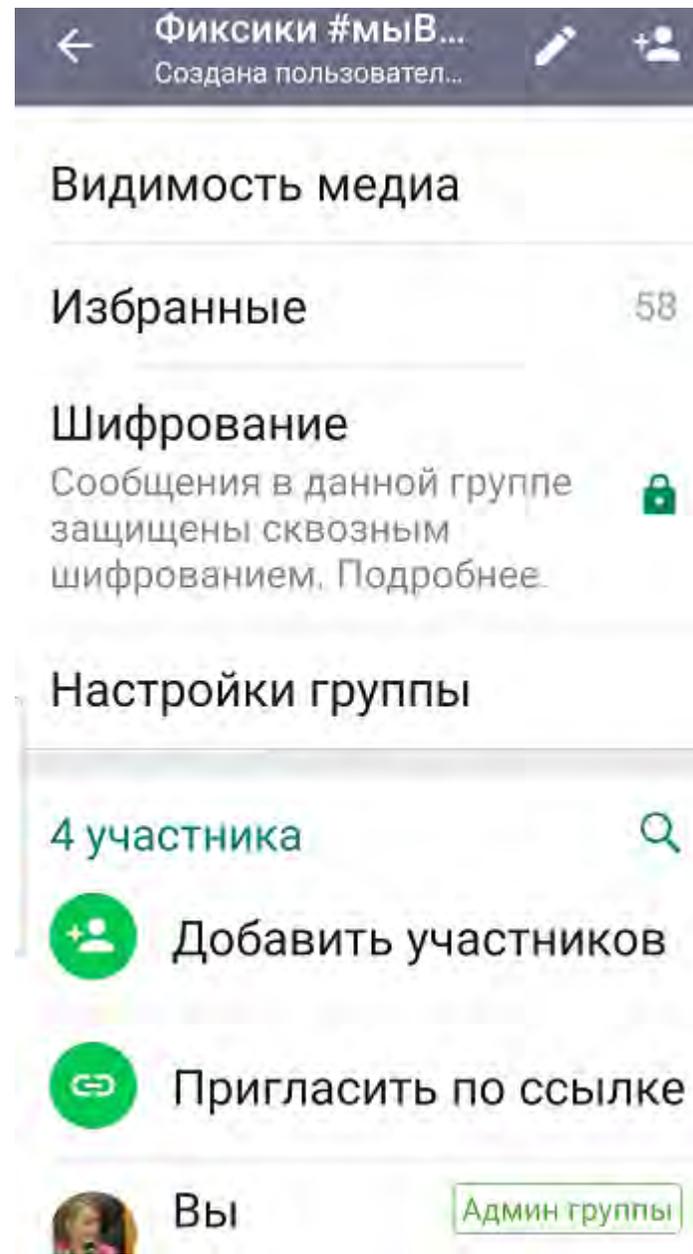
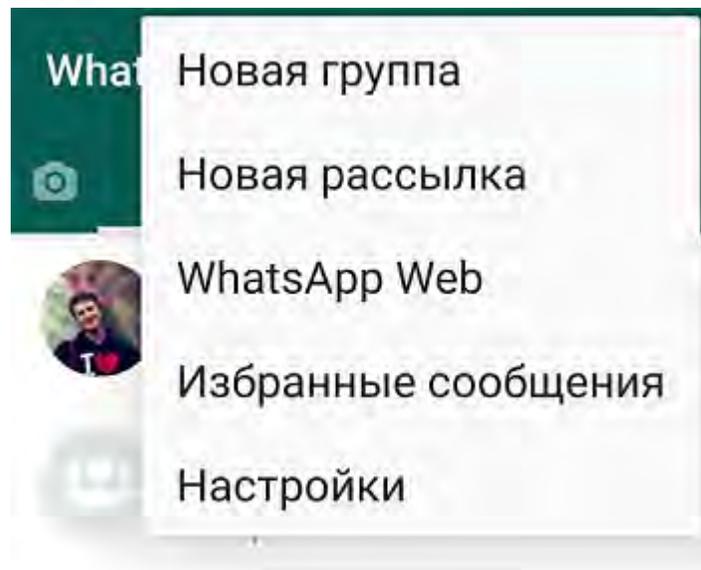
Источник: Mediascope, февраль 2020, Россия (города 100К+, 12–64 лет), desktop + mobile. % населения страны, % интернет-аудитории с соответствующим достатком.

# Самый популярный мессенджер в разных регионах России



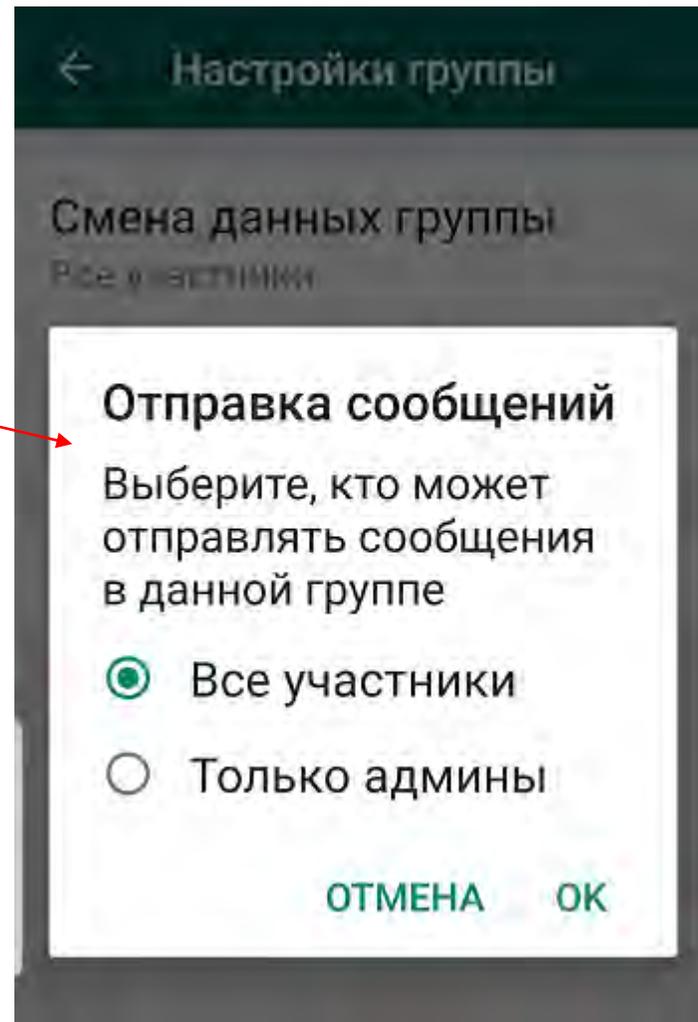
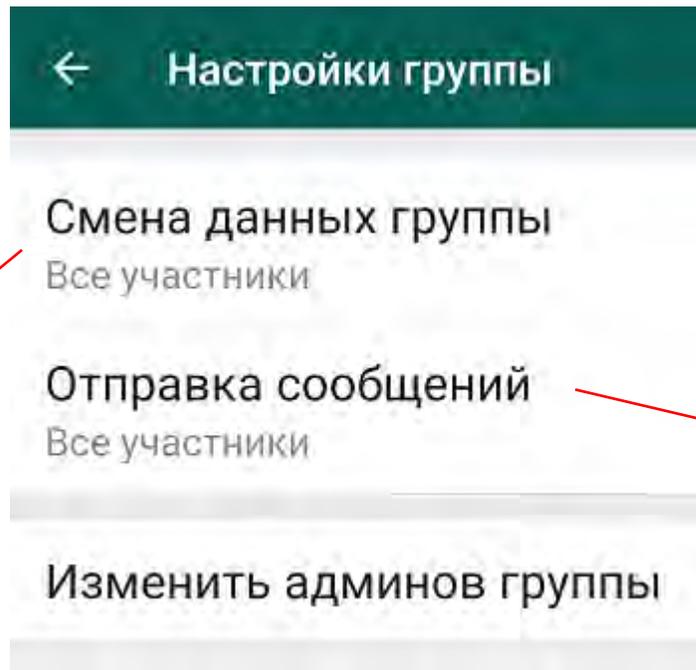
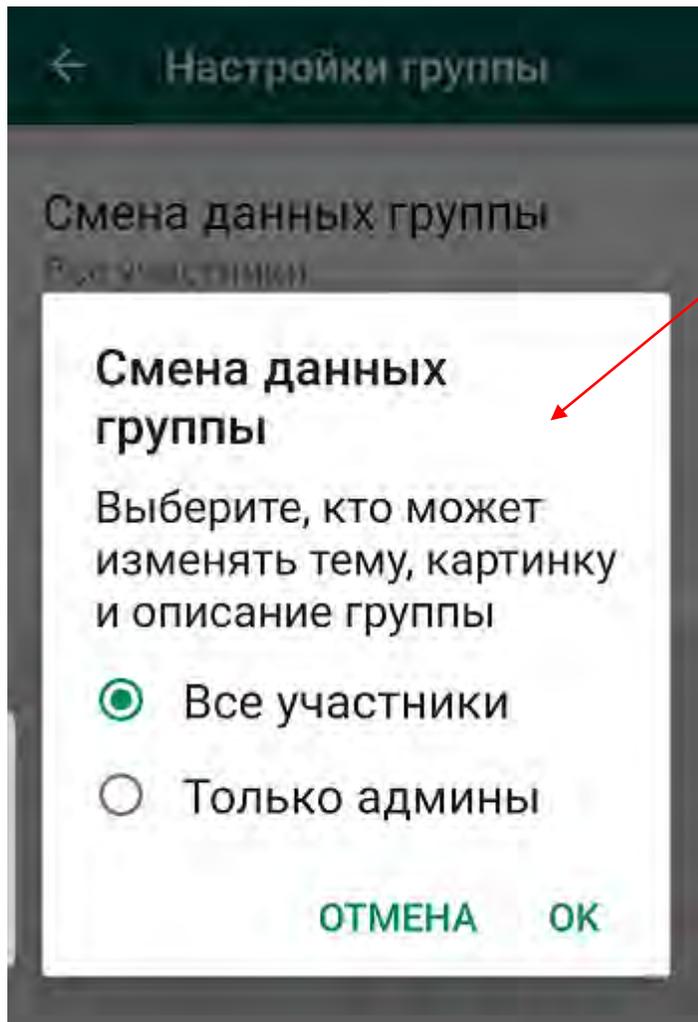
Каждый регион покрашен в цвет мессенджера, который там искали чаще.  
По данным поиска Яндекса, ноябрь 2018 — октябрь 2019.

# Создание групп в мессенджере WhatsApp

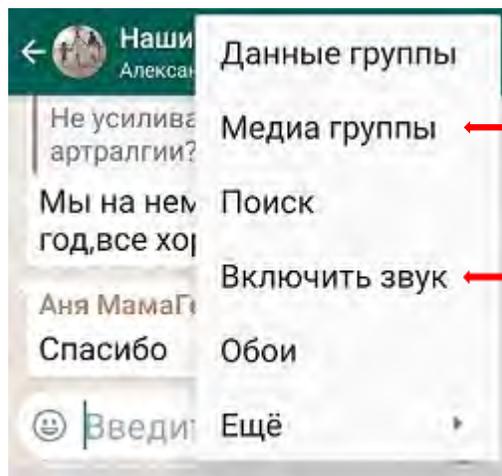


**Важное правило для создателей групп:**  
нельзя включать людей в группы, не получив от них предварительно согласия. Это является неэтичным действием и рассматривается как спам и вторжение в личную жизнь пользователя

# Создание групп в мессенджере WhatsApp



# Лайфхаки для WhatsApp

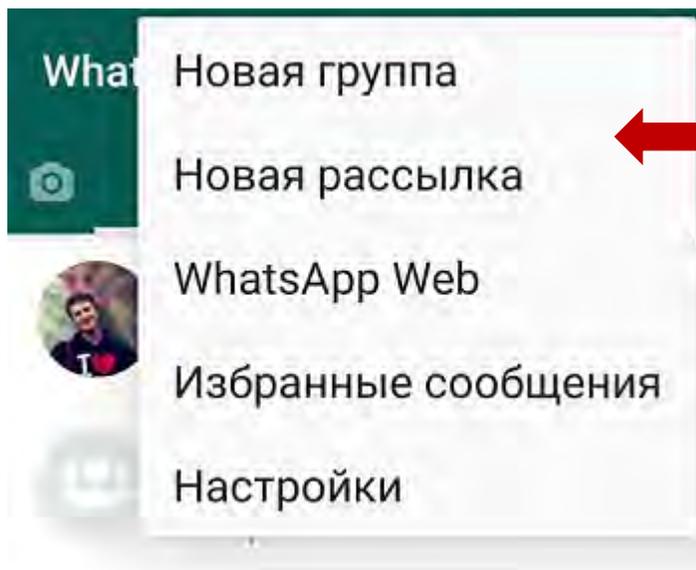


- удобно находить файлы и ссылки
- использовать режим «без звука», чтобы вас ничто не отвлекало от работы



- регулярно чистить чаты
- при необходимости можно отправить весь чат на почту для дальнейшей обработки данных

# Лайфхаки для WhatsApp



- В чём **отличие между группой и рассылкой**:
  - ✓ группа открыта для всех и все видят, что в ней
  - ✓ рассылка делается одной отправкой выбранным получателям, но каждый получает личное сообщение
- для удобства установить приложение на компьютер
- использовать функцию «избранные сообщения», чтобы не терять главное

# Модерирование групп в WhatsApp

- Установить картинку группы
- Обязательно добавить описание группы и здесь установить правила группы
- Перед включением человека в новую группу спросить его согласие на это действие
- Если необходимо, назначить дополнительных администраторов группы
- Установить необходимые настройки группы (кто может менять тему, картинку и описание группы и отправлять сообщения)



## Описание

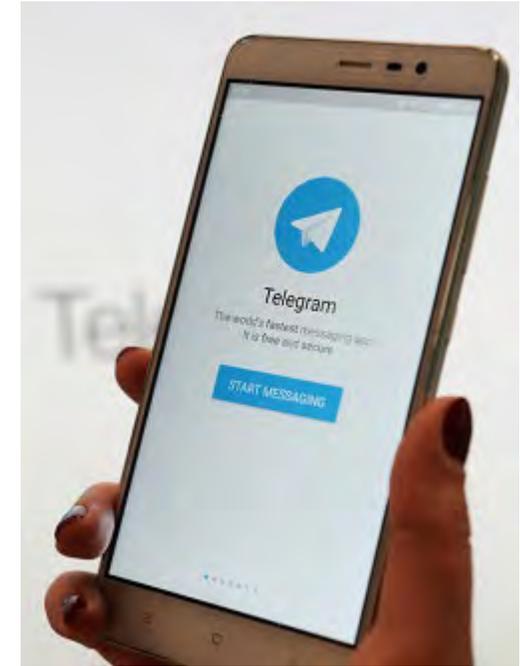
Группа создана для общения родителей по вопросам, касающимся гемофилии

# Особенности мессенджера Telegram



Есть основания использовать в качестве дополнительного информационного ресурса

- Возможность пересылки файлов большого формата в хорошем качестве (аудио и видео)
- Надежный протокол шифрования
- Высокое качество связи, которое не ухудшается даже при слабом сигнале или медленном интернете
- Возможность быстро создать личный, корпоративный, тематический канал или чат
- Большое количество интересных стикеров
- Возможность создать бота (запрограммированную программу), который будет контактировать с пользователями через чат в мессенджере. Для этого не требуется опыт программирования



# Терминология / основные понятия



- **Администратор группы** — участник, имеющий полный набор прав на управление группой
- **Оффтопик** (от англ. off topic) — уход от темы или обсуждение любой другой темы, не связанной с основной тематикой группы
- **Флуд** (от англ. flood) — «засорение» страницы сообщениями, бессодержательными высказываниями, излишнее использование смайликов
- **Флейм** (от англ. flame) — эмоциональные, неаргументированные высказывания; разжигание споров, провоцирование участников на нарушения правил, грубость и т. д.
- **Спам** (от англ. spam) — рассылка рекламных сообщений любого характера

# Правила поведения для участников групп



## **Участники группы имеют право:**

- участвовать в обсуждениях, высказывать своё мнение, делиться своим опытом
- задавать вопросы администраторам и получать разъяснения установленных правил

## **Участникам не рекомендуется:**

- создавать неинформативные или бессодержательные сообщения
- злоупотреблять смайликами
- использовать группу для рекламы и агитации
- публиковать изображения, не соответствующие тематике группы

# Правила поведения для участников групп



## Участникам запрещается:

- использовать нецензурные выражения или размещать изображения, содержащие нецензурный контент
- оскорблять, дискриминировать и провоцировать участников группы
- распространять приватную информацию об участниках без согласия
- создавать сообщения с призывами любого рода противозаконных или противоправных действий, а также публиковать высказывания, содержащие проявления национальной, расовой, религиозной или любой другой нетерпимости

За нарушение правил группы участник может быть исключён администратором



# Правила эффективного общения в чате

- Использовать аудиосообщения только в исключительных случаях, когда нет возможности написать (читать быстрее, чем слушать и не всегда есть возможность слушать у других)
- Не писать отдельными словами 10 сообщений подряд, а сформулировать законченную мысль в одном сообщении
- Не использовать сокращения и термины, не понятные другим
- При ответе не на последнее сообщение, обязательно прикреплять сообщение, на которое отвечаете
- При публикации каких-либо фактов давать ссылки на первоисточники
- Уметь вовремя закончить беседу в общем чате: если два человека общаются между собой долгое время, то следует перейти в личную переписку



# Правила общения в пациентском чате

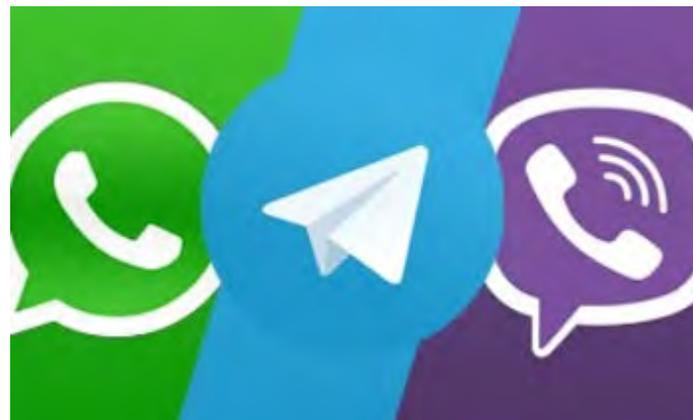
- не ставить диагнозы и не назначать лечение себе и другим
- не предлагать и не продавать, а также не покупать лекарства у других
- не рекламировать свои услуги
- не размещать информацию о благотворительных сборах / петициях / акциях без предварительного согласования с администратором чата
- не выносить информацию из чата (фото выписок или иные персональные данные)

# Выводы: зачем вам нужен мессенджер

- Сайт – это ваш паспорт  
Соцсети – это новости / комментарии  
**Мессенджер – это самый быстрый доступ к участникам**
- Возможность быстро проинформировать, получить ответную реакцию, оказать помощь

## Помнить про риски:

- Противоречивость информации
- Недостоверность сведений
- Слишком много советчиков



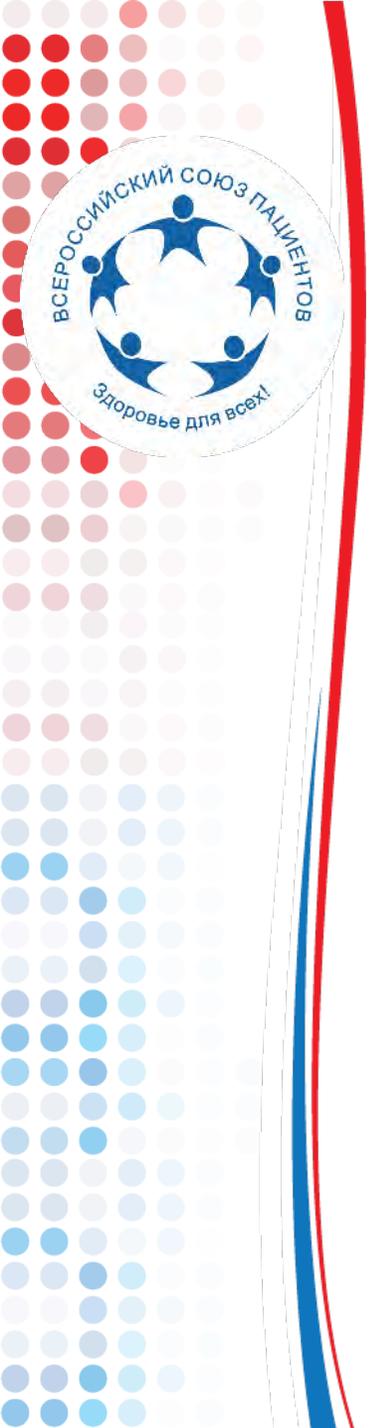
# Выводы: зачем вам нужен мессенджер

- *Здравствуйтесь, моему сыну 2 месяца и у нас гемофилия тип А, тяжёлая форма (0,2%). Ваша группа стала для меня как глоток воздуха в такой нелёгкий период, помогла осознать, что мы не одни. Спасибо вам за эту группу. Столько всего для себя полезного я уже успела прочитать и появляется какое-то внутреннее спокойствие, контроль над ситуацией. Конечно, ещё столько вопросов впереди, ведь мы ещё пока перемещаемся только на ручках, но уже как-то стало легче морально когда я узнала о вас*
- *Как нам не хватало этого общения. Сыну уже 18. Как тяжело было... морально невыносимо просто! Столько болячек себе заработала. Да, эта группа - спасение для мамочек!! Девочки, МАМОЧКИ! здоровья Вам и Вашим деткам!!*
- *Да, даже не представляете насколько мне стало легче. Я не могла абсолютно ничего воспринимать на тему гемофилии, когда заходила в интернет или в сообщество в вк, то сразу начинала плакать, потому что мне казалось это крах и я не справлюсь. Здесь абсолютно другая атмосфера, другой настрой. Настрой что все будет хорошо, что мы справимся, что наши дети будут самыми счастливыми, здоровыми.*

# Выводы

- Новые мессенджеры – новые функции и новые возможности, своя целевая аудитория
- Попытки быть в курсе всех тенденций в технологиях — одна из главных причин стресса
- Не стоит игнорировать заметные тренды, только потому что они вам не нравятся
- Определите для себя несколько платформ, которые действительно смогут принести пользу
- **Найдите волонтеров, которые будут помогать**, т.к. модерация любой группы / чата – это очень энергоёмкий процесс





**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**