

如何根據社群類型與規模，選擇合適平台並制定管理規範？

根據社群的類型與規模，選擇合適的平台並制定管理規範是打造強大私域社群的關鍵步驟（出自《打造強大的私域社群》中的步驟 3 和步驟 4）。

以下將根據您的來源資料，闡述如何依據社群的類型和規模來選擇平台與制定管理規範：

壹、根據社群規模與功能需求，選擇合適平台 (步驟 3)

在決定使用何種平台之前，您需要確定社群的**目標受眾的需求**和**預期的用戶人數**。社群平台的選擇可從五大方向進行考慮：自建平台、白標平台、開源平台和自托管、企業平台，以及社交媒體工具。

1. 平台選擇與社群規模的關係

社群的預期規模和預算對於平台的選擇至關重要：

平台類型	主要適用對象及規模	優點/特點	缺點/考量
社交媒體工具	適合較小的群體，例如您正在運營一個熱衷話題或地方俱樂部。	免費或成本低，成員已熟悉使用，可快速啟動。	缺乏控制力，覆蓋率低，難以收集數據，體驗可能不夠完善。
白標平台	適合中小型的組織或預計會有數百個用戶的社群。	啟動相對較快，投資風險較小，價格相對便宜。	缺乏企業級功能，如果未來要轉移平台，過程非常痛苦。
自建平台	適合擁有大量專業知識和資源的大型組織，或願意承擔風險的初創企業。	不需要支付使用費，可以隨心所欲地設計，客製化程度高。	實際操作更複雜，耗時更久，可能面臨意想不到的挑戰。
企業平台	適合預期擁有大量用戶（例如超過數千人），且不希望出現功能不完善或安全漏洞的大型組織。	功能齊全、強大，提供更多定制和隱私選項，有系統集成的能力。	成本最高（每年數十萬美元），需要較長的啟動時間（3~6個月）。

您必須**預測社群用戶人次**，以決定平台選擇。一個企業級平台會根據活躍用戶數收費，例如：**不超過 50 萬用戶**，每年定價約 9 萬美元；**50 萬至 300 萬用戶**，每年定價約 21 萬美元。

2. 社群類型對平台功能的影響

雖然來源並未直接將**四種社群類型**（互助型、探索型、影響型、歸屬型）與特定平台直接掛鉤，但社群的類型會決定所需的**功能和用例**，進而影響平台選擇：

- **互助型社群**（例如：客戶支持）：可能需要平台具備強大的**搜索和問答**功能，以便成員輕鬆找到已有的答案，從而降低客戶支持成本。
- **探索型社群**（例如：分享知識、創意交流）：可能需要平台支援多種媒體形式，如**博客、視頻、音頻、照片**等，並提供發布文章的功能。
- **歸屬型社群**（例如：興趣群體、朋友）：通常更關注在成員間建立和維持**強大的社群意識**，可能更傾向於使用簡單的**社交媒體工具**，如 WhatsApp 或 Slack，以便於成員間的互動和聯結。

您需要將社群的**用例轉化為具體的技術要求**，例如，如果希望成員分享和跟蹤自己的進度，平台應具備管理員可以設定成員收到的通知或更新個人資料的功能。

貳、根據社群類型與活躍度，制定管理規範 (步驟 4)

制定規則的目的是為了建立和培養**社交規範**，為成員創造良好的社群體驗，而不僅僅是限制成員的言論。

社群規則通常可分為三個類別：

1. **獨特的社交規範**：這些規則是您為社群創造的，旨在培養**獨特的社群體驗**。例如，如果社群旨在鼓勵成員盡可能多地表達想法，您可以設置規則，**只允許成員分享數據、解決方案或已驗證的事實**，藉此避免不相關的討論或情緒化的發言。
2. **通用規則**：這些規則在所有社群中都適用，旨在為成員提供安全體驗。常見的通用規則包括：禁止仇恨言論、禁止非法活動或分享非法內容、禁止自我推銷、禁止人身攻擊、禁止持續的衝突。
3. **對某些領域做出辣手的判斷**：這些是針對特定情況（如涉及法律或品牌傳播政策）的規則，應由社群營運團隊事先諮詢律師，以確保遵守法律。

規則執行與社群規模（活躍度）的關係

社群的規模和活躍度會直接影響審核和執行規則的方式。根據每日更新帖子的數量，社群可分為三個階段，並應採用不同的審核方法：

階段（社群規模）	每日活躍度（帖子數）	審核方法	主觀程度
階段 1：小型社群	每天更新最多 100 個帖子。	社群管理員親自檢查帖子 ，並刪除或修改被認為不符合規則的內容。	高度主觀。

階段（社群規模）	每日活躍度（帖子數）	審核方法	主觀程度
階段 2：中型社群	每天更新 100 ~ 1,000 個帖子。	由 2 到 3 名成員組成的 社群團隊 刪除不良內容。這需要一些幫助，因為管理工作變得更加耗時。	相當主觀。
階段 3：大型社群	每天更新 1,000 ~ 10,000 個帖子或更多。	涉及 社群團隊、志願者和付費審核人員 。需要更精確的規則來指導審核人員。對於超級大型平台（如每天更新 100,000 個以上），審核工作可能主要由 第三方審核團隊 負責，並使用演算法。	部分主觀，向高度客觀過渡。

當社群規模擴大時，審核工作的重點和資源需求也會增加。在大型社群中，執行規則需要**極其明確的指示**，且審核工作需要尋找適當的資源來履行。

總之，**制定規則**的目的是**創造一種獨特的社群文化**，而**執行規則**則是如何將這種文化付諸實踐。社群發展得越好，規則的執行就應當從個人主觀解釋轉向更客觀的原則。