

**Broadview**<sup>®</sup>  
www.broadview.com.cn

/THEORY/IN/PRACTICE

# 社区运营的艺术

第2版

The Art of Community, Second Edition

Building the New Age of Participation

[英] Jono Bacon 著

段泽军 陈宴 译

O'REILLY<sup>®</sup>



中国工信出版集团



电子工业出版社  
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY  
http://www.phei.com.cn

O'REILLY®

# 社区运营的艺术（第2版）

---

The Art of Community  
Building the New Age of Participation  
(Second Edition)

[英] Jono Bacon 著  
段泽军 陈宴 译

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

社区是个有趣的网络词汇。近年来，这个词多了很多意味。社区不再是慈善组织与和睦邻里的专属词，而是扩散到技术人员、商业人士、政府官员以及任何能上网的人，甚至成为一种营销方式、公司形式。那么，到底如何才能在自己的行业中建立和运营一个活跃、有影响力的社区呢？本书作者用自己多年经验和教训试着给读者提供一些参考，包括如何建立战略规划、如何进行有效的沟通、如何创建简单易用的流程、如何运用社交媒体扩大社区的影响力等，在本书的最后还对一些知名的社区领袖进行了采访，帮助读者窥探顶级社区成功的奥秘。

本书适合有志做社区、正在做社区，或者对社区有兴趣的人阅读。

978-1-449-31206-0 The Art of Community: Building the New Age of Participation, Second Edition

©2012 by O'Reilly Media, Inc.

Simplified Chinese Edition, jointly published by O'Reilly Media, Inc. and Publishing House of Electronics Industry, 2017. Authorized translation of the English edition, 2012 O'Reilly Media, Inc., the owner of all rights to publish and sell the same.

All rights reserved including the rights of reproduction in whole or in part in any form.

本书简体中文版专有出版权由O'Reilly Media, Inc.授予电子工业出版社。未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。专有出版权受法律保护。

版权贸易合同登记号 图字：01-2013-6331

### 图书在版编目 (CIP) 数据

社区运营的艺术：第2版 / (英) 约诺·培根 (Jono Bacon) 著；段泽军，陈宴译. —北京：电子工业出版社，2017.2

书名原文：The Art of Community: Building the New Age of Participation, Second Edition

ISBN 978-7-121-30681-5

I. ①社… II. ①约… ②段… ③陈… III. ①互联网络—管理—研究 IV. ①TP393.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第311726号

责任编辑：许 艳

封面设计：Mark Paglietti

印 刷：三河市良远印务有限公司

装 订：三河市良远印务有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编：100036

开 本：787×980 1/16 印张：34.5 字数：742.8千字

版 次：2017年2月第1版

印 次：2017年2月第1次印刷

定 价：105.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至zlt@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：010-51260888-819, faq@phei.com.cn。

# O'Reilly Media, Inc.介绍

O'Reilly Media 通过图书、杂志、在线服务、调查研究和会议等方式传播创新知识。自 1978 年开始，O'Reilly 一直都是前沿发展的见证者和推动者。超级极客们正在开创着未来，而我们关注真正重要的技术趋势——通过放大那些“细微的信号”来刺激社会对新科技的应用。作为技术社区中活跃的参与者，O'Reilly 的发展充满了对创新的倡导、创造和发扬光大。

O'Reilly 为软件开发人员带来革命性的“动物书”；创建第一个商业网站（GNN）；组织了影响深远的开放源代码峰会，以至于开源软件运动以此命名；创立了 Make 杂志，从而成为 DIY 革命的主要先锋；公司一如既往地通过多种形式缔结信息与人的纽带。O'Reilly 的会议和峰会集聚了众多超级极客和高瞻远瞩的商业领袖，共同描绘出开创新产业的革命性思想。作为技术人士获取信息的选择，O'Reilly 现在还将先锋专家的知识传递给普通的计算机用户。无论是通过书籍出版、在线服务或者面授课程，每一项 O'Reilly 的产品都反映了公司不可动摇的理念——信息是激发创新的力量。

## 业界评论

“O'Reilly Radar 博客有口皆碑。”

——Wired

“O'Reilly 凭借一系列（真希望当初我也想到了）非凡想法建立了数百万美元的业务。”

——Business 2.0

“O'Reilly Conference 是聚集关键思想领袖的绝对典范。”

——CRN

“一本 O'Reilly 的书就代表一个有用、有前途、需要学习的主题。”

——Irish Times

“Tim 是位特立独行的商人，他不光放眼于最长远、最广阔的视野并且切实地按照 Yogi Berra 的建议去做了：‘如果你在路上遇到岔路口，走小路（岔路）。’回顾过去 Tim 似乎每一次都选择了小路，而且有几次都是一闪即逝的机会，尽管大路也不错。”

——Linux Journal

---

# 对本书第2版的赞誉

近年来，社区管理的发展在很多行业广受瞩目，要想揭示这门新专业的秘密，没有比约诺以及他的《社区运营的艺术（第2版）》更好的导师了。关于发展社区和赋予社区力量，约诺在书中给出了全面的指导，并且花了很多篇幅讨论隐藏在细节中的微妙之处。强烈推荐阅读！

——艾伦·福尔克森  
MindTouch 公司 CEO

一百年以前，没有什么“产品经理”这样的职位，也没有“产品管理”这样的学科。在《社区运营的艺术（第2版）》中，约诺·培根采用最佳和最大胆的方法，宣告了商业领域里一门新学科的出现：社区管理。它是一门必修课，每一位企业管理者都需要学习这门实用课程，而且立即在工作中用起来。

——萨姆·拉姆吉  
Apigee 策略副总裁  
Outercurve Foundation 董事会主席

受邀为《社区运营的艺术（第2版）》写推荐语，对我而言是一种特权和荣誉。尽管一开始我有点不知所措，因为我很好奇，第1版已经很全面、很有见地了，第2版会增加一些什么内容呢？然而，读完第2版以后，我认为约诺在它上面花的时间是值得的，对于读者而言，值得花更多的时间阅读。作为一个在开源行业从事咨询工作将近15年的人，我见过很多行得通和行不通的策略，还有很多试验和错误。读约诺的这本书，会让你更

明智，还会让你更关注社区的同时，少走弯路。我们不可能一夜之间就能像约诺那样游刃有余地处理社区事务，但是他书中的理论、建议与饶有趣味的故事，都在努力为我们指出一条通向完美社区之路。

——安德鲁·艾特肯

Black Duck Software 公司、Open Source Think Tank  
与 Olliance Group 创始人

---

# 对本书第1版的赞誉

互联网是一把双刃剑：它既能让我们相互分离，成为不和谐声音中的噪点，也能让我们聚集到一起，为共同的目标成立社区。约诺·培根在富有见地的《社区运营的艺术》里，指给我们后面的这条路。他详细讲述了创建一个成功社区的若干原则，无论新人还是专家都会觉得有趣。在技术行业乃至其他行业，社区经理的角色越来越重要，因此商务人士都应该读一读本书，更别说家长会（PTA）的会长、图书俱乐部组织者、活动积极分子了。真的，这是一本好书。

——马特·埃塞  
Alfresco And C|Net

约诺·培根真的懂社区，而且更重要的是，他懂怎样建设一个繁荣的社区。这本书是建设成功社区的权威指南。说它权威，是因为它是约诺根据自己担任 Ubuntu 社区经理的丰富经验写成的。Ubuntu 有着像苹果产品一样的魔力，激励人们为之奉献，也因此其社区聚集了数量庞大而专一的成员。对于开发者和企业家来说，如果也希望像 Ubuntu 一样从社区汲取力量，那么一定要读一读本书。

——伊恩·默多克  
Debian 创始人  
Sun 公司 Emerging Platforms 副总裁

约诺·培根给我留下深刻印象的是，他搞懂了社区——从他和朋友们一起为他们的 Linux 播客做社区时，我就注意到他了。他所说的话、做出的决策，都证明了他行家。如果要找人写一本关于社区的书，那么找他绝对没错。开源社区的建设没有公式。这是一门

软科学、一门艺术，需要不断地学习，而培根则是最理想的导师。

——丹·戈德斯坦

伦敦商学院市场营销学教授  
雅虎研究院政策研究科学家

开源软件运动的成功说明，如果人们为一个共同的愿景团结起来，没有什么障碍是克服不了的。Ubuntu 社区称得上这场运动中最强大的社区之一，在《社区运营的艺术》一书中，Ubuntu 社区经理约诺·培根将自己作为社区指挥官的第一手经验奉献给读者们。他的书对于提高领导力和建设社区提供了有价值的参考。书中既有实用的理论，也有现实世界的最佳实践，中间还穿插了不少约诺自己的趣事，对于有志于成为社区领导者以及资深社区领袖的人，都是非常全面的指导书。

——瑞安·保罗

Ars Technica

社区是非常复杂的人类生态系统。培育、发展、塑造和指导社区，使其具有生产力，这件事情绝对是一门艺术，也是一门科学。在《社区运营的艺术》中，约诺·培根详细地解释了在管理和培育一个健康的开源社区时需要考虑的因素。他做得很棒！他还为如何逐步地培养和维持开源社区给出了蓝图。约诺对细节的关注，以及对社区动态的理解，使得这本书对于所有想建设和维护社区的人来说，都是无价之宝。以自身丰富的经验入手，培根非常清晰地解释了如何帮助推进社区发展，从选择基础架构，到评估社区成长，甚至招聘社区经理，对很多方面都提出了很棒的建议。对于所有社区经理来说，这都是一本必读书。

——马克·R·辛克尔

Zenos 公司社区副总裁

约诺·培根一直都是开源社区里富有见地的先行者。这本书从他自己的经历中提炼了关于在网上组织人们参加活动、召开会议、完成日常事务的方法，为制订成功的社区策略提供了可参考的框架。

——皮特·克罗诺维特

Intel 公司 Linux 与开源策略师



在《社区运营的艺术》中，约诺·培根又一次证明他的笔名是名副其实的。他把社区管理这门软科学用他人难以驾驭的方式拆解开，以标志性的英式幽默探索其中的复杂与微妙之处。这本书内容丰富而有趣，对于所有希望了解这门软科学的人而言，不可不读。

——杰瑞米·加西亚  
Linuxquestions.org 创始人

重金属音乐爱好者、自由软件的极客之星约诺·培根，用《社区运营的艺术》这本书回顾了自已：如何学会文雅而有效地管理互联网上因为共同爱好或事业而聚集起来的一群无法无天的家伙。他在书中陈述了自己的流程和方法，而且对社区建设做了平实的讲解。这些内容对于老板们会非常有帮助，不论他的项目社区有数百人、数千人，还是数万人，甚至数百万人（想一想《魔兽世界》的粉丝们）。预先警告一下资本家们：这本书里面没有哪一章叫作“如何把社区变现”，但是如果按照约诺所说的去做，你可能会得到所有领导者（甚至资本家）都想要的结果，即一个愿意一起努力实现共同目标的忠诚而充满激情的社区。

——伊琳娜·斯勒茨基  
gekentertainment.tv

如果你跟开源粉丝们聊天，他们可能会告诉你，社区就像是森林里跑出来的精灵，在你睡觉的时候，帮你修复软件。在《社区运营的艺术》中，约诺解释了社区其实没有那么简单，以及社区其实还需要反哺。这本书将帮助你使用各种必备的技能，把一个协作型社区推上正轨。这些技能包括写文案、选择社交软件、解决冲突，以及评估社区的健康状况。

——丹·马丁  
Open Source World 会议主席  
Windows Refund Day、Burn All Gifts Day、  
Fre Dmitry 以及 Freedomhec 组织者

若干年前，我在 LUG 会议上遇到一个来自伍尔弗汉普顿大学的邋里邋遢的学生，谁曾想到他的名字后来在互联网上就是“社区”的同义词。互联网上的约诺·培根现在是社区建设方面的权威，这个事实也说明在一个志愿者项目中，没有人会在意你糟糕的衣着

风格、不着调的音乐品味或者奇怪的发型，真正重要的是你的贡献，你与别人相处的能力，以及你是否能为他人带来灵感。

在本书中，约诺从大大小小的项目汲取有用的经验（你想想曾经的世界级项目 LugRadio，以及如今的世界级项目 Ubuntu），为创建与维护社区的人描绘出一张蓝图。同时，他还使用很多现实世界的例子，从首相到名厨，使讨论的主题具有更广阔的背景。这些例子中许多讲的都是成功的故事，但是约诺不惧揭自己的短，他也用走过的一些弯路阐释了自己的观点，因而使本书的例证得到很好的平衡。

对于正在为某个项目或某个事业构建志愿者社区的人来说，不论你的社区主题是关于软件、开源、浣熊，还是别的什么，这本书都很有用。

——保罗·库珀

Intel 公司 Moblinui & Apps 工程经理

《社区运营的艺术》是一本干货满满的书，它不仅讲了社区，还讲了管理、组织，甚至讲了不少营销方面的知识——它就是一本社区领导力的圣经。书中的好些章节都让我回忆起自己和团队一起度过的那些重要时刻：从解决冲突到凝集人气。这本书要是早一点出版就好了，要是早点读到它，或许能帮助我更快地解决那些棘手的问题（这些问题最后也是像约诺在书中所述的那样解决的）。我非常希望在我现在的项目中多采用书中的建议。

——赛义夫·洛特菲

GNOME 基金会、Zeitgeist

联合创始人及团队领导

就我的经验来说，没有什么人比约诺更理解如何创立、建设和维护社区。《社区运营的艺术》这本书汇集了约诺的经验、智慧以及他的幽默，对于任何想创立社区的人（不论是软件社区，还是其他什么主题社区），积极参与社区的人而言，都是一本不可多得的书。约诺懂得，沟通和诚实是有效参与社区的关键，而且他没有空谈，而是提供了关于社区治理、流程、冲突解决，以及避免职业倦怠等方面的实际指导。这是一本非常棒的书。

——大卫·施莱辛格

Open Source Technologies, Acces 公司总监

GNOME 基金咨询委员会成员

约诺·培根在《社区运营的艺术》一书中，带着你完成一次社区之旅，在这个过程中你将看到建设一个有生产力、运转顺畅的社区需要哪些重要条件，怎样才能融入社区。

——安柏·格拉纳  
Ubuntu 社区成员

约诺·培根的这本《社区运营的艺术》，对于使用现代基础架构以及从自由与开源软件运动中收集的实践来建设社区，进行了深入的思考。书中的例子来自他在 Ubuntu 的工作，勾勒出一个运转顺畅的社区以及其运行机制。本书的背后还有一个会议 ([http://www.communityleadershipsummit.com/wiki/index.php/Session\\_Notes](http://www.communityleadershipsummit.com/wiki/index.php/Session_Notes)) 和在线社区 (<http://artofcommunityonline.org/>) 作为支持，这个事实说明这些努力很可能会继续发酵，他的会议和网站将成为社区管理者、社区领导者和社区经理们聚集的场所。

——丹尼斯·库柏  
开源 Diva 与 OSI 总监

---

## 第2版推荐序

我在运营《连线》(*Wired*) 杂志之余, 还运营着一个叫作“DIY 无人机”(DIY DRONES) 的社区。在这里, 20,000 多名社区成员合作开发开源的无人驾驶飞机(UAV), 基本上都是些自动驾驶飞机、直升机, 以及其他带有螺旋桨、全自动飞行的东西。

DIY 无人机社区已经创造出了无数的产品, 其中最成功的当属 ArduPilot, 它是一系列基于 Arduino 计算平台的自动驾驶仪。我们也参与了“开放硬件”运动, 也就是说, 我们社区创造的自动驾驶仪既包括软件也包括硬件, 软硬件都是开源的。虽然我和其他人也运营一些商业公司来制造和销售这些硬件(我的公司叫 3D Robotics), 但只要遵循开源软件许可条款, 任何人(绝对是任何人)都可以使用我们社区创造的这些设计, 利用它们来同我们竞争。此举听起来可能很疯狂, 但是这种开放性, 比起常规公司中传统的闭源研究和设计模式, 可以更快、更好、更廉价地创新。这样做的唯一风险是, 一些公司在完全遵循许可法律条款的情况下, 可能会复制这些产品, 以更低的价格出售。

2010 年年底, 这种事情确实确实发生了。我们得到消息, 我们设计的 ArduPilot Mega 有了中文山寨版, 在淘宝、易趣以及其他网店上销售。确实, 它们抄袭了我们的产品, 而且制作精良、功能齐全。不仅如此, 英文版的操作手册以及一些其他软件, 也被译成了中文。

我们的社区成员报告了这种明目张胆的“盗版”行为, 要求我们就此采取措施。

我说没关系:

在开源硬件领域, 这种行为既在预料之中, 也受到鼓励。软件的分发不需要任何成本, 是免费的。硬件的制造是昂贵的, 所以需要定下一个保本最低价, 以保证业务健康、可持续发展, 由此才能保证产品的质量 and 售后服务, 让人们能够买到产品, 但硬件设计却是免费提供的。知识产权公开, 因此整个社区都可

以使用这个设计，以及完善它，并制造他们自己的版本。

产品可能会被人克隆，开源硬件的这种模式天然地带来这种可能性。我们的开源许可明确允许克隆。理想的情况是，人们会更改/改进这些产品（“衍生设计”），以满足我们未曾解决而被他们发现的市场需求。这就是开源旨在提倡的创新。但如果他们只是克隆产品以低价销售，也没问题。市场会做出评判。

顺便说一下，Arduino 的开发主板也经历了完全相同的情况，在中国也有许多 Arduino 的克隆版本。有些版本比较差，但即使质量足够好，大多数人还是继续支持官方的 Arduino 产品，支持创造出这些产品的开发人员。今天，克隆版本只占据了少量的市场份额，主要存在于对价格异常敏感的市场，例如中国。坦白说，产品能够进入一个低价市场也是一种创新，这不是什么坏事。

我自己很高兴看到这一发展，原因有四点：

1. 我认为有人把文档翻译成中文真是太好了，这会让更多的人能够看懂它。
2. 这是一个成功的标志——只有你创造出来的是人们想要的东西时，它才有可能被人克隆。
3. 有竞争才有益。
4. 始于克隆的产品，最终有可能演变为真正的改良和创新。

切记，我们的许可中要求，任何衍生设计也必须是开源的。试想，如果一个中国团队创造出了一个比我们更完美的设计，那也是一件好事。然后我们可以反过来制造他们设计的东西，将那些中文的文档翻译成英文，并让它们出现在中国之外的市场上。大家共赢！（嘿，一个人是可以做白日梦的 ☺）

就在我写下这些东西之后不久，一位叫“Hazy”的社区成员在评论栏中回应说，他一直和那些做 Arduino 主板的团队一起工作，而且还是翻译小组的一员。我称赞他翻译的速度足够快，然后询问他是否考虑将翻译稿提交给我们，作为官方手册的一部分，把它们放到 Google Code 的维基上。我们的代码库就放在 Google Code 上。他同意了，我给了他编辑维基的权限，并且设置了一个用户可以选择的、平行的中文翻译版本。

当时，我们使用的是 Subversion 版本控制系统（现在使用 Git），对于这个系统，Google Code 实现了 Subversion 的一些基本功能。维基页面里只是一些文档，和自动驾驶仪源代码都存放在同一个代码库里，我并未认真审查权限选项。为了让大家可以编辑维基，我分配给他们对整个代码库都可以“提交”的完全访问权限（可以创建和编辑文件）。

在给社区成员分配这样的访问权限时，我通常要求他们别一不小心搞乱了代码（代码开发小组的成员则限制得更严格，因为他们把事情搞砸后危险更大），但我忘了告诉 Hazy 这一点。

Hazy 所做的第一件事就是将手册里的中文翻译版无缝地合并进来，因此用户只要点击一个链接，就可以很容易地在两种语言之间进行切换。

然后，因为他是我们自动驾驶仪方面的专家（毕竟，他曾经是克隆团队的一员），他开始修订英文手册里的错误。我能看到他一条接一条地提议，并全部审核通过，因为：它们机智、正确，英语表达也很完美。

此后事情变得有趣了：Hazy 开始修复代码自身的错误。这种事情头一次发生时，我以为他犯了错误，把某一个维基文件放到了错误的文件夹里。但是我检查了一下，那些都是代码，而且他的修复不仅正确，而且记录得很详尽。谁能想得到 Hazy 竟然还是一名程序员？！

我感谢他的这些修订工作，也没多想。随着修订代码被持续不断地提交，Hazy 进入了我们的待解决问题清单，挑出了一个又一个开发团队忙得顾不上处理的错误。

今天，他已是我们开发团队中最优秀的一员。而我还是未曾与他谋面，一段时间之后我问了一下他自身的情况。

他的真名是黄小江，住在北京。白天，他是北京大学计算机科学专业的一名博士研究生。

他告诉了我他的故事：

当我还是个孩子的时候，迷上了各种模型，我希望能拥有一架遥控飞机。若干年之后，我大学毕业，可以买得起一架遥控直升机了。我还买了遥控卡车和飞机。有时候，我因为爱玩玩具的幼稚行为而被人嘲笑，但我很开心，因为这是我儿时的梦想。我在网上冲浪的时候偶然看到了 ArduPilot，它的强大功能吸引了我。我的一些朋友们对它也很感兴趣，可是因为它的文件是英文的，读起来感觉有点不方便，所以我尝试着把它们译成了中文，希望能减少 ArduPilot 的中国迷们在操作它们时的一些困难。感谢你们在 DIY Drones 中的伟大工作，我希望它能帮助更多的人，使他们梦想成真。

这里所发生的一切是神奇的。当我们听说克隆主板时，社区里一些人最初的结论是：这又是一次厚颜无耻的剽窃，并且想知道我们何时要诉诸法律。但在我提醒他们这不是一个“山寨”版本，而是“衍生设计”，得到我们开源许可证的完全许可甚至是鼓励后，大家的态度缓和了。

我们不再丑化中国团队，而是把他们当作社区的一部分来看待，他们也是如此做的。Hazy 继续前行，他不仅仅使用我们的作品，也为之做出了贡献。

因此现在这些“海盗”为我们工作。他们并不只是使用我们的技术，而是与我们一道，为所有人改进技术。Hazy 实现了他的梦想，并也帮助我们实现了我们自己的梦想，这就是社区的力量。

我们都有关于社区的各种故事，这个故事只是社区如何触及到我们每个人的一个例子。然而，社区的建设是一项复杂事务，它需要精心规划和思考，而且还要赋予你的社区成员自由，去完成你从未想象过的事情。

我想不出能比《社区运营的艺术》更好的一本指导书，你们无所畏惧的导游，约诺·培根，会为你全程导航。在本书的第1版中，约诺构建了一套坚实的知识基础，用以创建社区并且赋予他们能力。第2版不仅改进和扩展了这个作品的主体部分，还分享了许多其他的故事——关于成功的社区是如何产生的，以及达成这些成功而做的选择。约诺的经验和洞察力，结合其他社区领导人所提供的这些真实世界的故事，为你提供了一条通向你自己的社区成功的坚实道路。

克里斯·安德森

《连线》杂志编辑，《长尾效应》作者，DIYDrones 创始人

加州 伯克利

2011年11月15日

# 第1版推荐序

从蚂蚁到食蚁兽，从蜜蜂到养蜂人，社区是地球生命的基本组成。融入社区则昌，失去社区则衰。有人之处必有社区。社区塑造着我们：部落、家庭、工作、俱乐部、学校、教堂和庙宇，它就是我们的身份标签。我们生于社区，如果幸运的话，也将在社区的环绕中走向终结。

毫不意外的是，人们一旦上网，就形成了社区。虽然在现实生活中形成群体简单而自然，但放到网络上就令人沮丧了。许多信号在人们当面互动时起到润滑作用，但在网上却无法找到。微微一笑缓和批评，拍拍背弥合裂痕，这些都消失了。如果对手距离你一个大陆之遥，除了他乘机攻击和寥寥几行签名之外，你对他一无所知，又如何能“一抱泯恩仇”？在线小组会滋生最恶毒的对抗。即便哈特菲尔德（Hatfield）与麦考伊（McCoy）之间的家族夙怨，与 *alt.tv.doctorwho* 上的仇讎相比，也微不足道了<sup>1</sup>。

即便大家处于同一屋檐下，维护好社区也十分困难，在网络上建立、维护和培育社区就更是难上加难。因此，对于运营社区的人，对于其他参与社区的人，本书可谓一大宝贝。约诺·培根（Jono Bacon）有着亲自管理一群全世界最刁钻、特立独行的人群的经验：这群人就是开源程序员。本书中的信息经历了自由软件白热化般的严峻考验。读者不会碰到比这更加苛刻的环境了。

我在 25 年前踏入在线论坛，当时为 Macintosh 用户建立了一个电子公告栏，名为 MacQueue。在用着 14.4 kbit/s 双调制解调器上网、存储空间只有 20 MB 的时代，并不容易挑起网络论战。但 MacQueue 成员竟然还是点起了战火。几年后我加入了 Well，这是一家颇具传奇色彩的在线社区，设在加州索萨利托<sup>2</sup>（Sausalito）。社区沐浴着旧金山嬉

- 1 哈特菲尔德与麦考伊夙怨，指的是 1863 至 1891 年中，居住在西弗吉尼亚州和肯塔基州边界两个家族之间的械斗冲突。一百多年过去，此一夙怨冲突已经成为美国的民俗学词汇，指代党派群体之间的长期积怨，暗喻过度讲求家族荣誉、正义与复仇所带来的危险后果——编者注
- 2 美国加利福尼亚州西部一城市，位于旧金山湾金门大桥的北端，是一个住宅区、艺术家活动的地区和划船胜地——编者注



皮士的和平友爱精神。然而好景不长，Well 走上了一条我所熟知的弯路。似乎多数在线社区都会陷入如此境地。

网上形成任何志同道合的小组时，都很欢乐。创始人和早期成员沉浸在合作的热情中，多数新开端都会伴随这样的情绪。大家交流起来彬彬有礼，乐于助人，和蔼可亲。帖子闪烁着友好亲切的精神。在 Web 上一切正常。然后情况开始变坏。脾气发作，怨恨滋长，敌对情绪出现。情形与婚姻有诸多相似之处。

然而，与多数婚姻不同之处在于，在线成员与小组的联系更松散，其利益与小组成败也不是那么息息相关。当在社区中闲逛开始变得烦人，论战过于激烈，成员就开始离开。不久，快乐的网络论坛变成了鬼城，甚或更糟。

但上述道路并非避不开。约诺以他一贯的机智和一流的幽默感，写下了这本指南，书中可以找到保持在线小组健康有益所需的一切建议。只要规划恰当，引导适度，偶尔驱逐一些人，社区就能避开似乎无法避免的命运，不会陷入恐惧和憎恶之渊。我们需要优秀的社区经理，因为我们需要健康的在线社区。我曾建过自己的社区，也因忽视而扼杀了一些。我很感谢约诺带来了这些方法，让我从现在起能把事情做对。我知道，我们都感激约诺。

里奥·拉波特 (Leo Laporte)

TWIT 网络广播员、创始人

加州佩塔卢马

2009 年 6 月 30 日