

Internet jako narzędzie komunikacji wewnętrznej - case study

Anna Miotk

Komunikacja internetowa może być efektywnym i skutecznym narzędziem organizacji pracy stowarzyszenia, którego członkowie na co dzień są rozproszeni w różnych lokalizacjach – jak Łoża Trójmiasto w Warszawie.

Stowarzyszenie Łoża Trójmiasto w Warszawie jest organizacją osób związanych z Trójmiastem (poprzez miejsce urodzenia, zamieszkanie, czy też ukończenie uczelni wyższej), które przynajmniej część swojej działalności zawodowej prowadzą w Warszawie. Jej powstanie zapoczątkowały towarzyskie spotkania osób z Trójmiasta, organizowane w warszawskich klubach. Luźna, nieformalna organizacja szybko przekształciła się w stowarzyszenie, które poza integrowaniem środowiska osób związanych z Trójmiastem, a na co dzień pracujących w Warszawie, postawiło sobie za cel również działania na rzecz rozwoju i promocji Trójmiasta oraz regionu pomorskiego.

Obecnie Łoża liczy około 450 członków i sympatyków. Większość osób związanych z Łożą posiada wykształcenie wyższe, pracuje na stanowiskach specjalistycznych bądź kierowniczych w międzynarodowych koncernach lub dużych polskich firmach, dużo jest również właścicieli firm prywatnych, pracowników naukowych i przedstawicieli wolnych zawodów. Osoby te zazwyczaj w tygodniu pracują i mieszkają w Warszawie (wynajmując tu mieszkania), natomiast weekendy spędzają z rodzinami w Trójmieście – miejscu ich stałego pobytu.

Dlatego dniem z góry wyznaczonym na spotkania stowarzyszenia jest środa, ponieważ istnieje duże prawdopodobieństwo, że większość lożowiczek i lożowiczów zdążyła już wrócić z weekendu z Trójmiasta lub też nie zdążyła jeszcze na niego wyruszyć. Spotkania zostały podzielone na cztery cykle: Debaty Polityczne (czyli rozmowy z politykami na temat przyszłości Trójmiasta i regionu), Mój Pomysł na Trójmiasto (spotkania prezentujące ciekawe osobistości świata biznesu, kultury, sztuki czy sportu, związane z Trójmiastem i Pomorzem), Akademia Łoży Trójmiasto (szkolenia dla członków i sympatyków obejmujące wiedzę z różnych dziedzin biznesu) oraz spotkania integracyjne (towarzyskie spotkania w wybranym klubie). Stowarzyszenie przygotowuje także większe imprezy przeznaczone dla członków i

sympatyków (jak Andrzejki czy Urodziny Łoży) czy spotkania środowisk opiniotwórczych (jak Spotkanie Świąteczne Łoży czy niedawny Raut Regionów). Bieżące działania stowarzyszenia planowane są na spotkaniach roboczych oraz spotkaniach zarządu.

Jaka komunikacja wewnętrzna?

Tworząc system obiegu informacji w stowarzyszeniu musieliśmy uwzględnić wszystkie powyższe elementy. Powiadamanie o kolejnych spotkaniach i przedsięwzięciach drogą pocztową lub telefoniczną z góry wydawało się być mało efektywne, zarówno ze względu na koszty, jak również na częste zmiany adresów i telefonów osób związanych z Łożą oraz wynikające z tego nakłady, które trzeba byłoby przeznaczyć na utrzymanie bazy danych i administrowanie nią. Ponadto ten sposób informowania wymagałby sztywnego harmonogramu spotkań ustalanego z dużym wyprzedzeniem, podczas gdy obecnie spotkania planowane są średnio z jedno- lub dwumiesięcznym opóźnieniem.

Pozostał zatem Internet. Jest szybki, tani a ponadto posługują się nim praktycznie wszyscy członkowie i sympatycy stowarzyszenia, mając w pracy ciągły dostęp do poczty e-mail, jak również do zasobów www.

Lista dystrybucyjna

Z początku, gdy grono sympatyków Łoży nie było jeszcze liczne i słabo się znało, zawiadamialiśmy ich o spotkaniach za pomocą wiadomości e-mail wysyłanej do grupy osób z książki adresowej, nazywanej „listą dystrybucyjną”. Sukcesywnie były do niej dołączane nowe osoby pojawiające się na spotkaniach klubowych i tak lista urosła do około 250 nazwisk w szczytowym momencie jej rozwoju.

Ponieważ coraz częściej zaczęły pojawiać się prośby o rozsyłanie po liście dystrybucyjnej pilnych próśb w rodzaju „szukam mieszkania do wynajęcia”, „jadę do Trójmiasta i mam jedno wolne miejsce w samochodzie”, do informacji o kolejnych spotkaniach Łoży zaczęły być dołączane „Ogłoszenia drobne”. Cieszyły się one dużym zainteresowaniem. Jednak, gdy któregoś razu jeden z użytkowników skorzystał z opcji „odpowiedz wszystkim” i wysłał do wszystkich osób widocznych w oknie adresowym łańcuszek o dziecku gasnącym na białaczkę, co wywołało gorący sprzeciw połowy osób z listy ale też i aprobatę drugiej połowy, stało się jasne, że musimy zarówno udoskonalić sposób informowania o działaniach Łoży, jak też umożliwić zainteresowanym bezpośrednią wymianę informacji.

Lista dyskusyjna i lista mailingowa

Wiadomości o kolejnych spotkaniach Łoży zaczęliśmy zatem rozsyłać z konta stowarzyszenia, wpisując adresy odbiorców z książki adresowej (tak lista została nazwana listą mailingową) w okno „ukryte do wiadomości”, tak aby nikt niepowołany nie mógł wysyłać swoich wiadomości do osób, które sobie tego nie życzą. Przyjęliśmy też zasadę, że każda osoba zapisana na listę dyskusyjną musi równocześnie znaleźć się w książce adresowej (otrzymywanie informacji o Łoży było warunkiem korzystania z listy dyskusyjnej).

Na serwerze udostępnionym przez jednego z członków założyliśmy natomiast listę dyskusyjną Łoży. Do zapisania się zostali zachęceni ci użytkownicy starej listy dystrybucyjnej, którzy chcieli odbierać i wysyłać ogłoszenia drobne. Lista została skonfigurowana w taki sposób, że każdy z zapisanych użytkowników mógł wysłać swoje ogłoszenie do pozostałych osób zapisanych na listę i każdy otrzymywał również wszystkie wiadomości od innych użytkowników. W szczytowym momencie rozwoju lista ta liczyła 150 osób.

Podjęta jakiś czas później próba ograniczenia użytkowników listy wyłącznie do członków stowarzyszenia (mieliśmy możliwość posiadania tylko jednej bezpłatnej listy, tworzenie kolejnych wiązało się ze zmianą całego pakietu usług, których nie potrzebował z kolei właściciel serwera) nie było pomysłem trafionym – ani nie zwiększyło to zainteresowania członkostwem, ale też nie wszyscy członkowie byli zainteresowani wymianą ogłoszeń. Ponadto zraziło część sympatyków, którzy zaczęli sobie szukać własnego pomysłu na wymianę ogłoszeń drobnych i utworzyli swoją listę na jednym z serwerów bezpłatnych kont pocztowych. Kolejnym problemem było też upowszechnianie się zabezpieczeń antyspamowych, reagujących na wysyłki jednej wiadomości do ponad trzystu adresatów i odbijających maile z informacją, że adresat nie istnieje lub też przechwytyjących wiadomości (na co wskazywały skargi osób z listy adresowej na niedocierające e-maile).

Mailing, ogłoszenia, robocza i inne listy...

Rozwiązaniem było znalezienie lepszego serwera, oferującego możliwość tworzenia wielu list o różnych parametrach. Nadal korzystamy z niego na zasadzie bezpłatnego użyczenia, gdyż jest to serwer należący do członka stowarzyszenia.

Wszyscy dotychczasowi odbiorcy mailingów zostali wpisani na listę „mailing” przeznaczoną do rozsyłania wiadomości o działalności Łoży Trójmiasto w Warszawie. Na tę listę wiadomość można wysłać tylko z jednego, ogólnego adresu stowarzyszenia. Każdy z użytkowników otrzymuje wiadomości zaadresowane wyłącznie do niego (korespondencja trafia osobno na każdy z adresów – stąd nie jest traktowana jako spam) i nie ma możliwości zobaczenia adresów innych osób wpisanych na listę. Jeśli chciałby na nią odpowiedzieć, jego wiadomość trafia do ogólnej skrzynki stowarzyszenia. Obecnie na liście „mailing” mamy około 450 osób i jest to podstawowa lista stowarzyszenia – dopiero osoby zapisane na nią mogą być użytkownikami innych list Łoży.

Utworzyliśmy też listę „ogłoszenia”, która działa na tych samych zasadach, co dawna lista dyskusyjna i jest drugą co do liczebności listą na naszym serwerze (około 100 użytkowników). Zarządza nią członek stowarzyszenia znany zarówno odbiorcom dawnej listy dyskusyjnej, jak też listy założonej przez sympatyków po zmianach na liście dyskusyjnej. Jak widać z próśb o zapisy, korzysta z niej dużo nowych osób, ale także coraz liczniejsze grono użytkowników poprzednich list do wymiany ogłoszeń.

Dla stałej grupy najbardziej aktywnych osób, które regularnie spotykają się i planują bieżące działania stowarzyszenia utworzyliśmy listę „robocza”. Za jej pomocą rozsyłane są zawiadomienia o kolejnych spotkaniach roboczych, raporty z tych spotkań, a także planowana jest bieżąca działalność stowarzyszenia. Każdy z zapisanych na tę listę może wysłać na nią wiadomość. I jak to zwykle zdarza się przy niewielkiej liście, której użytkownicy znają się osobiście, komunikacja na niej bywa podtrzymywana także przez wysyłanie internetowych dowcipów.

Oprócz listy roboczej istnieje jeszcze kilka mniejszych list, dedykowanych poszczególnym grupom działającym w obrębie Łoży: lista członkowska (służąca do wysyłania zawiadomień o walnych zebraniach i składkach członkowskich), lista zarządu stowarzyszenia i listy grup projektowych (na przykład lista „Grupy Kulturalno-Oświatowej” odpowiadającej za organizację spotkań integracyjnych Łoży czy lista projektu Akademii Hanzeatyckiej).

Aby użytkownicy nie gubili się w takiej ilości list, otrzymują oni dokładne informacje o listach i korzystaniu z nich w momencie zapisywania się, ponadto automatyczne

przypomnienia wysyłane przez serwer oraz przypomnienia wysyłane co jakiś czas przez administratora listy „mailing”.

... oraz pomysły na przyszłość

Ponieważ listy są narzędziem dosyć ulotnym (mimo archiwizowania wszystkich wiadomości), postanowiliśmy zapewnić naszym członkom i sympatykom możliwość przyjrzenia się działaniom stowarzyszenia w dłuższej perspektywie czasowej. Dlatego wprowadziliśmy również e-mailowy newsletter rozsyłany średnio raz na dwa miesiące, który streszcza wszystkie bieżące działania stowarzyszenia. Ponieważ skrótowy i formalny język newslettera nie wszystkim się podobał, postanowiliśmy rozpocząć prace nad przekształceniem go w biuletyn, co umożliwi zamieszczanie dłuższych tekstów i zdjęć.

Wkrótce powstanie również nowa strona www stowarzyszenia. Poza częścią zewnętrzną, która będzie adresowana do szerokich grup naszego otoczenia (jak na przykład liderów opinii, przedstawicieli władz i biznesu czy potencjalnych sympatykach) i która zasadniczo nie będzie różnić się od strony obecnej, będziemy posiadać także część wewnętrzną. Udostępniana na hasło, będzie zawierać zarówno informacje członkowskie, bazę danych członków ze zdjęciami i szerszymi informacjami o nich, jak również narzędzia do pracy grupowej nad poszczególnymi projektami.

Podsumowanie

Nasz system komunikacji wewnętrznej jest ciągle udoskonalany w odpowiedzi na bieżące problemy, jednak wciąż jest to system oparty w głównej mierze na komunikacji internetowej. Narzędziu prostym i bardzo efektywnym, którego skuteczność wynika z możliwości szybkiej reakcji na potrzeby odbiorców.

Anna Miotk

Wiceprezes Łoży Trójmiasto w Warszawie amiotk@lozatrojmiasto.org.pl

Account Executive, ITBC Communication