

## Перспективи використання знаннєвих веб-спільнот у громадських організаціях: ключові питання

Олександр Березко<sup>1, 2</sup>, Христина Зуб<sup>2</sup>, Лілія Ковалик<sup>2</sup>

1. Кафедра соціальних комунікацій та інформаційної діяльності, Національний університет “Львівська політехніка”, УКРАЇНА, м.Львів, вул.С.Бандери, 12,  
E-mail: oleksandr.l.berezko@lpnu.ua

2. Центр інформаційного забезпечення, Національний університет “Львівська політехніка”, УКРАЇНА, м.Львів, вул.С.Бандери, 12

*In this paper we consider social knowledge environments as effective means of knowledge management for non-governmental organizations as well as key research questions for the future study.*

Ключові слова – knowledge management, social knowledge environments, online communities, non-governmental organizations, user-generated content, web science.

Протягом останніх років соціальні онлайніві середовища мали драматичний вплив на спосіб життя, стиль роботи та спілкування людей в цілому світі. Поява нових користувацько-орієнтованих підходів до створення, поширення та управління контентом (блоги, вікі, форуми питань-відповідей тощо) надала різного роду організаціям багато нових можливостей. Такі інструменти все частіше застосовуються для управління знаннями в межах організацій та серйозно змінили цю галузь [1].

Знання у явній та неявній формах були визнанні життєво важливим активом для організацій будь-якого типу. Проте, об'єктами досліджень в галузі управління знаннями є переважно комерційні організації, в той час як третій сектор відіграє щоразу більшу роль в усіх сферах життя, але часто є ігнорований дослідниками [2, 3].

Громадські організації характеризуються певними особливостями:

- різномірними структурами в межах організації;
- постійною потребою у нових знаннях та інтенсивністю обміну ними;
- високою плинністю кадрів через значну кількість волонтерів;
- нестачею ресурсів навіть для основних видів діяльності.

Тому не дивно, що їм бракує спеціальних знань, технологій та бачення для впровадження методів та засобів управління знаннями, зокрема для опрацювання найкращих практик, історій успіху тощо. Наслідком є “корпоративна амнезія” – втрата цінного досвіду та повторення помилок [4].

Іншою особливістю волонтерського середовища є те, що його члени зазвичай мають високий рівень мотивації до поширення неявного знання, тоді як більшість найманих працівників переконані в тому, що це зменшує їхню цінність для роботодавця, і долучаються до таких процесів неохоче.

Враховуючи усе вищенаведене, знаннєві веб-спільноти (віртуальні онлайніві спільноти, що використовуються для накопичення, опрацювання та поширення знань) можуть дати “другий шанс” громадським організаціям щодо підвищення ефективності управління знаннями. Це підтверджують і

дослідження: до переваг знанневих веб-спільнот над традиційними підходами належать їхня гнучкість та орієнтованість на користувача [2].

Однак виникають нові запитання: яким чином нові підходи впливають на практику управління знаннями в організаціях? Які соціально-технологічні методи та засоби повинні бути розроблені та впроваджені для досягнення потрібного результату? Яким чином управління спільнотою впливає на її знансву компоненту?

Щоб відповісти на ці запитання, необхідно провести низку експериментів з реальними спільнотами громадських організацій різного типу, надавши їм відповідні інструменти. Особливий науковий інтерес становитимуть середовища, які мають різний віковий та соціально-демографічний склад, є міжнародними і/або міждисциплінарними [5]. Найбільш перспективними з технічної точки зору є гібридні спільноти, які пропонують для роботи різні типи контенту та надають можливості інтеграції з глобальними сервісами. Їхнє дослідження дасть змогу зрозуміти особливості формування організаційної пам'яті аматорами та те, яким чином “мудрість мас” може бути трансформована в ужитковий ресурс, необхідний для ефективної роботи активістів та волонтерів та трансферу знань між їхніми “поколіннями”.

Таким чином, до основних питань теоретичних та емпіричних досліджень знанневих веб-спільнот третього сектору зокрема належать:

- Якою є роль і потенціал різних типів контенту та їхніх поєднань в процесі управління знаннями?
- Яким є співвідношення ролей користувачів веб-спільнот, позицій активістів в межах організації та визначених ролей учасників спільнот практики (communities of practice)?
- Які відомі підходи управління веб-спільнотами можуть бути застосовані до управління знаннями?
- Яким чином можна мотивувати членів організації та сторонніх осіб? Які перспективи застосування гейміфікації?

## Література

1. *Процеси управління інтерактивними соціальними комунікаціями в умовах розвитку інформаційного суспільства: монографія / А. М. Пелецишин, Ю. О. Серов, О. Л. Березко, О. П. Пелецишин, О. Ю. Тимовчак-Максимець, О. В. Марковець; ред. А. М. Пелецишин. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2012. – 368 с. 2. G. von Krogh. How does social software change knowledge management? Toward a strategic research agenda / G. von Krogh // *The Journal of Strategic Information Systems* – 2012. – Vol. 21, Issue 2. – pp.154–164. 3. Hemsley J. Knowledge and knowledge management in the social media age / Hemsley J., Mason R. M. // *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce* – 2013. – Vol. 23, Issue 1–2. – pp.138–167. 4. Lettieri E. / *Knowledge Management in Non-Profit Organizations* / Lettieri E., Borga F., Savoldelli A. // *Journal of Knowledge Management* – 2004. – Vol. 8, Issue 6. – pp.16–30. 5. S. Fedushko. The verification of virtual community members socio-demographic profile / S. Fedushko, O. Peleschyshyn, A. Peleschyshyn, Yu. Syerov // *Advanced Computing: An International Journal (ACIJ)*. – 2013. – Vol. 4, No.3. – pp. 29-38.*