

УДК 37.013:352]:004

Наталія Алюшина

доцент кафедри державного менеджменту

НАДУ при Президентіві України, к.психол.н., доцент

КОНЦЕПТУАЛЬНИЙ ПОГЛЯД НА МОТИВАЦІЮ ОНЛАЙН-ФАСИЛІТАТОРА В СПІЛЬНОТІ ПРАКТИК МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

У статті розкрито сутність понять «фасилітатор» і «технології онлайн-фасилітації». Досліджено питання зовнішньої та внутрішньої мотивації онлайн-фасилітатора віртуальної Спільноти практик. Доведено, що для онлайн-фасилітаторів віртуальної спільноти практик притаманна альтруїстична спрямованість до безкорисливої підтримки і взаємодії з учасниками, поширенні знань в інтересах усіх учасників Спільноти практик. Розглянуто основні компетенції онлайн-фасилітатора для забезпечення полегшення і поліпшення комунікації між учасниками дистанційного навчання на платформі Спільноти практик. Обґрунтовано необхідність застосування технології онлайн-фасилітації державними службовцями та посадовими особами органів місцевого самоврядування з метою налагодження діалогу між владою та громадськістю.

Ключові слова: онлайн-фасилітатор, технології онлайн-фасилітації, мотивація, компетенції, віртуальна спільнота, Спільнота практик, спільнота фасилітаторів, місцеве самоврядування.

Nataliia Aliushyna

associate Professor of the Department of Public Management

of the NAPA under the President of Ukraine, PhD in Psychology

A CONCEPTUAL VIEW ON MOTIVATION OF ONLINE FACILITATOR IN THE COMMUNITY OF LOCAL DEVELOPMENT PRACTICE

Problem setting. More and more we face with «communities of practice» that can be considered as one of the most modern and affordable ways to debug relationships, professional communication, development and accumulation of knowledge. In fact, today the e-platform the Local Development Community of Practice is the huge test site where the cooperation of thousands of local government officers gives the opportunity to create own bank of ideas, knowledge and experience. In the process of such interactive collaboration, a new type of training that goes with the needs of members, which determines their passion by learning process is being constructed and implemented. The practice shows that it is difficult to organize distance learning, which is a means to adapt the virtual community to obtain new knowledge or cooperation. Thus it is predicted to appear the number of active participants – facilitators, people who «tolerate the uncertainty» to help participants to learn to break through unknown meanings. Taking into consideration the fact that the discussion of mass and disorder information is relevant to most users of the Community, facilitator acts as a person who is the first to pass this information challenge and looks for possible ways to solve this problem, shows the possibilities of their use, helps others to cope with the information chaos. Thus, online facilitator works with participants – he is facilitator of content. However, there is just issue of studying of theories, concepts of motivational factors of online facilitators who operate on a voluntary basis, which makes relevant the study of the problem.

Recent research and publications analysis. There are various areas of research and analysis of motivation of active participation in virtual communities in the academic researches of foreign scientists. Mr. Kollok believes that the main motivation of active participation in these communities is the desire to maintain and strengthen the reputation and awareness of mutual interest and cooperation. Mr. Matzat demonstrates the priority character of reputation reasoning which are conditioned by strengthening of online reputation gives the advantages during the meeting of participants of the community. Mr. Wang and Mr. Fesenmyer consider online community of travelers. They claim that motivation of active online participation includes mutual assistance and exchange of relationship satisfaction. Mr. Utz explores the motivation of participants of Wikipedia community and points to difference in motivation of behavior of registered and unregistered users. If the behavior of first is determined by reputation motivation, the others making significant contribution to creating the content of Wikipedia and remaining while anonymous, guiding by altruistic considerations procedure. Thus, the research question of motivation in virtual communities of practice is paid enough attention by foreign scientists, however, the question of the motivation of online facilitators in communities of practices about improving the efficiency through online facilitation technology groups, has found the proper display neither in foreign nor in domestic scientific literature.

The paper objective – is to identify the conceptual views on motivation facilitator in online virtual community of practice on the example of the virtual Local Development Community of Practice.

The paper main body. The technology of online facilitation is to increase the group efficiency community of practices by supporting and directing the communication on a common class issues that directly contribute to the accumulation of

© Алюшина Н. О., 2016.

knowledge, so the appearance of facilitators in Ukraine is inevitable forecast of the future. In terms of glut of information, the relevant question is not about the popularity of content but about its effects, which are not interconnected.

Today, the total coverage of social technologies has reached its peak saturation and now at the forefront is creating not popular but persuasive information content. A facilitator appears as key figure who in the result of interaction with different user groups can find, deliver and generate meaningful content.

Altruistic aspiration to the generous support and interaction with participants, facilitating content, dissemination of knowledge for the benefit of all members of the Community to influence public opinion is inherent for facilitators, for the reason of local government officials are responsible for the community's reaction on certain ideas and projects that are initiated or supported by local council.

They are proud of helping others to adapt on the platform, to create favorable conditions to participate in team working on the case, which, in turn, allows participants to develop and acquire new knowledge and gain new experiences.

Conclusions of the research. The article discusses conceptual approaches to motivation of online facilitator in the virtual Local Development Community of Practice. The essence of the concept «facilitator» and technology of online facilitation are revealed. The issue of internal and external motivation of online facilitator in the virtual Local Development Community of Practice is examined. It is proved that altruistic aspiration to the generous support and interaction with participants, facilitating content, dissemination of knowledge for the benefit of all members of the Community to influence public opinion is inherent for facilitators, for the reason of local government officials are responsible for the community's reaction on certain ideas and projects that are initiated or supported by local council.

The basic competence of the online facilitator, in order to facilitate and improve communication between the participants of e-learning platform the virtual Local Development Community of Practice are researched: knowledge competence in local government; social competence; competence in online communication; technical competence; social-networking competence. The necessity of the use of on-line facilitating public technology by public servants and officials of local government, namely through: online survey, consultation, feedback, forums, video conferencing etc., in order to establish a dialogue between the authorities and the public is grounded.

In addition, our results allow us to conclude that the example of e-platform virtual Local Development Community of Practice created the conditions for informal meetings of representatives of various state authorities and local governments that allow to establish a sustainable partnership (and sometimes friendly relations) between them, which is also an important motivational factor in the activity of online facilitator.

The prospects for further research can be the study of network catalysts concepts in the Community of practices and their role in achieving the objectives.

Key words: online facilitator, technology of online facilitation, motivation, competence, virtual community, community of practices, community of facilitators, local government.

Наталія Алюшина

доцент кафедри державного менеджмента

НАГУ при Президенті України, к.психол.н., доцент

КОНЦЕПТУАЛЬНИЙ ВЗГЛЯД НА МОТИВАЦІЮ ОНЛАЙН-ФАСИЛИТАТОРА В СООБЩЕСТВЕ ПРАКТИК МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

В статье раскрыта суть понятий «фасилитатор» и «технологии онлайн-фасилитации». Исследованы вопросы внешней и внутренней мотивации онлайн-фасилитатора виртуального Сообщества практик. Доказано, что для онлайн-фасилитаторов виртуального Сообщества практик присуща альтруистическая направленность к бескорыстной поддержке и взаимодействию с участниками, распространению знаний в интересах всех участников Сообщества практик. Рассмотрены основные компетенции онлайн-фасилитатора для обеспечения облегчения и улучшения коммуникации между участниками дистанционного обучения на платформе Сообщества практик. Обоснована необходимость применения технологии онлайн-фасилитации государственными служащими и должностными лицами органов местного самоуправления с целью налаживания диалога между властью и общественностью.

Ключевые слова: онлайн-фасилитатор, технологии онлайн-фасилитации, мотивация, компетенции, виртуальная сообщество, Сообщество практик, сообщество фасилитаторов, местное самоуправление.

Нині все частіше зустрічаємось зі «Спільнотами практик», які можна вважати одним із найсучасніших і найдоступніших способів налагоджування взаємозв'язків, професійної комунікації, вироблення та акумулювання знань. Електронна платформа Спільноти практик місцевого самоврядування є, по суті, на сьогодні величезним експериментальним майданчиком, де співпраця тисяч осіб місцевого самоврядування дає змогу створювати свій власний банк ідей, знань, досвіду. У процесі такої інтерактивної співпраці конструюється та здійснюється навчан-

ня нового типу, яке виходить із потреб учасників, що зумовлює їх захопленість самим процесом навчання. Практика свідчить, що складно організувати дистанційне навчання, яке є засобом для адаптації громади у віртуальній спільноті до отримання нових знань або співпраці. Отже, на потребу дня прогнозовано з'являються з числа активних учасників спільноти люди, які сприяють полегшенню комунікації і поліпшенню взаємодії між учасниками навчання. Це – фасилітатори, люди, які «толерують невизначеність», допомагають учасникам навчання пробитися крізь невідомі смис-

ли. З урахуванням того, що в обговореннях проблема масовості і непорядкованості інформації стосується більшості користувачів Спільноти, фасилітатор виступає як особистість, яка однією з перших приймає цей інформаційний виклик і шукає способи можливого вирішення даної проблеми, показує можливості їх застосування, допомагає впоратися з інформаційним хаосом іншим. Таким чином, онлайн-фасилітатор працює спільно з учасниками – він фасилітатор контенту. Проте постає справедливе питання вивчення теорій, концепцій мотиваційних чинників онлайн-фасилітаторів, які здійснюють свою діяльність на волонтерських засадах, що й актуалізує вивчення цієї проблеми.

✎ У наукових працях зарубіжних учених представлені різноманітні напрями дослідження і аналіз-мотивації активної участі у віртуальних спільнотах. Так, П. Коллоквважає, що основними мотивами активної участі в житті таких спільнот є прагнення підтримувати і зміцнювати репутацію, а також усвідомлення взаємної зацікавленості і взаємодії [9]. Ю. Матзат демонструє пріоритетний характер репутаційних аргументів, зумовлених тим, що зміцнення онлайн-репутації надає переваги під час реальної зустрічі членів спільноти один з одним [10]. Й. Ванг і Д. Фесенмайер розглядають онлайн спільноту мандрівників. На їхню думку, мотивація активної онлайн участі користувачів включає в себе такі моменти, як взаємодопомога і обмін задоволенням від взаємозв'язку [11]. С. Утц досліджує мотивацію учасників спільноти Вікіпедії, і казує на різницю в мотивах поведінки зареєстрованих і незареєстрованих учасників [12]. Якщо поведінка перших визначається, насамперед, репутаційними мотивами, другі, роблячи вагомий внесок у створення контенту Вікіпедії і залишаючись при цьому анонімними, керуються міркуваннями альтруїстичного порядку.

Як бачимо, дослідженню питання мотивації у віртуальних Спільнотах практик приділяється достатньо уваги зарубіжними вченими, проте питання мотивації онлайн-фасилітаторів в спільнотах практик щодо підвищення ефективності роботи груп за допомогою технологій онлайн-фасилітації, так і не знайшло належного відображення ані у зарубіжній, ані у вітчизняній науковій літературі.

✎ Водночас спостерігаємо дефіцит досліджень, присвячених вивченню концептуальних поглядів на питання мотивації онлайн-фасилітатора у віртуальних спільнотах практик.

✎ Мета даної статті полягає у визначенні концептуальних поглядів на мотивацію онлайн-фасилітатора у віртуальних спільнотах практик на прикладі Спільноти практик місцевого самоврядування.

✎ На сьогодні розробкою поняття «Спільнота практик» (communities of practice) займаються цілий ряд дослідників. Спільнота практик, або спільнота обміну знаннями (community of practice), – термін, введений Етьєном Венгером, – означає громадське об'єднання, члени якого залучені у спільну діяльність, а онлайн-спілкування є необхідною умовою їх співпраці. Члени віртуальної спільноти практик можуть обмінюватися новинами, які мають для них професійний інтерес, порадами, методиками або цікавими посиланнями в Інтернеті. Важливо одне – вони не об'єднані формально членством в певних спільних організаційно оформлених проектах [1].

З цієї точки зору, соціальна взаємодія є важливішим компонентом процесу навчання, який, у свою чергу, тісно пов'язаний з діяльністю і контекстом. Учасники таких спільнот удосконалюють свою кваліфікацію у процесі практичної діяльності.

Разом з тим Р. Луппичіні виділяє п'ять типів формальних та неформальних навчальних віртуальних спільнот (virtual learning communities), що відрізняються за своїми цілями, які можуть бути зосереджені на генеруванні знань, дослідженні, практиці, культурі, соціалізації, консультації [2].

Кожна із спільнот заснована на практичному освоєнні професійної дисципліни, майстерності або теми в процесі обміну, отримання або створення знань; діяльність будь-якого з них визначається контекстом і має розподілений характер. В її основу покладено інтеграцію формального знання і неформальної практики, що сприяє високому ступеню інтересу учасників спільноти до своєї діяльності [3].

На сьогодні успіхи мережевих технологій створили можливість для повсюдної комунікації, у процесі якої здійснюється соціальна взаємодія, співробітництво і кооперація з метою навчання і акумулювання знань.

Електронна платформа «Спільноти практик місцевого самоврядування» – майданчик для навчання, і для професійного спілкування між користувачами віртуальної «Спільноти практик» – представників органів місцевого самоврядування, виконавчої влади, громад, Проекту DESPRO, викладачів Національної академії державного управління при Президентові України та її регіональних інститутів, експертів з питань розвитку місцевого самоврядування тощо. Адже ключова ідея створення цієї електронної платформи – це об'єднання практиків з місцевого самоврядування з усіх регіонів України та надання їм можливості обговорювати найактуальніші питання розвитку територій, залучення громад до участі у вирішенні питань місцевого значення, залучення коштів для реалізації місцевих проектів, створення ресурсних центрів, спільного пошуку рішень для реалізації нових програм з надання публічних послуг.

Нині платформа налічує більше ніж 3 тисячі зареєстрованих користувачів. З числа найактивніших учасників спільноти, які пройшли навчання на попередніх курсах, сформувалася спільнота фасилітаторів.

Термін «фасилітатор» маловідомий в Україні. Наприклад, провідна міжнародна асоціація фасилітаторів (The International Association of Facilitators), котра існує з 1989 року, в даний час включає понад 1200 членів з 63 країн.

Англомова Wikipedia дає таке визначення: «Фасилітатор – це той, хто допомагає групі зрозуміти загальну мету і підтримує групу в її досягненні в процесі дискусії, не захищаючи при цьому жодну з позицій».

Технологія онлайн-фасилітації полягає у підвищенні групової ефективності спільноти практик шляхом підтримання і спрямування комунікації з приводу спільного класу питань, що безпосередньо сприяє акумуляції знань, тому і поява фасилітаторів в Україні – це неминучий прогноз майбутнього. В умовах перенасичення інформації актуальним постає питання не популярності контенту, а його впливу, що не є взаємопов'язаними між собою. Сьогодні загальне охоплення соціальних технологій досягло піку свого насичення,

і тепер на перший план виходить створення не популярного, а переконливого інформаційного контенту. Ключовою фігурою постає фасилітатор, який в результаті взаємодії з різними групами користувачів має змогу знайти, донести і згенерувати змістовний контент.

Протягом 5 років з моменту створення Спільноти практиків місцевого самоврядування нами зібрано деяку корисну інформацію. А саме:

- існує явне свідчення того, що командна робота над кейсами в ході дистанційного навчання має набагато більше шансів на успіх, якщо вона налагоджена, де чітко визначені ролі або обов'язки між учасниками, ніж ті, які покладаються виключно на самоорганізацію;
- кращі результати демонструють ті команди, де є фасилітатор, де передбачено його втручання. Це може приймати різні форми, такі як регулярні опитування учасників команд; регулярні електронні або інформаційні анонси; графік віртуальних заходів; регулярні повідомлення про теми форуму, мотиваційні повідомлення, оживлення нових дискусій; надавання зворотного зв'язку, забезпечення зв'язку між членами Спільноти тощо.

Всі учасники Спільноти практиків мають рівні можливості й перспективи при виборі ролей і позицій на платформі.

У спільній командній роботі Спільноти практиків вітається внесок кожного учасника. Набуття досвіду, здобуття і створення знань стає доступним будь-якому зареєстрованому учаснику. По суті, тут має місце становлення нового типу пізнавальної спільноти, для якої колективно вироблене знання є набагато важливішим, ніж те знання, що здобуто учасником особисто. Нове розуміння природи навчання вже не ґрунтується на декартівському «я мислю, отже, я існую», тепер воно набуває виразної соціальної форми: «ми беремо участь, отже, ми існуємо» [4, с. 130].

Отже, веб-платформа Спільноти практиків місцевого самоврядування являє собою величезний експериментальний майданчик, де співпраця тисяч осіб місцевого самоврядування дає змогу створювати свій власний банк ідей, знань, досвіду. У процесі такої інтерактивної співпраці конструюється та здійснюється навчання нового типу, яке виходить із потреби часників, що зумовлює їх захопленість самим процесом навчання. Віртуальна спільнота суттєво відрізняється від традиційного середовища для навчання, оскільки вона пов'язує своїх учасників незалежно від їх реального географічного положення; їх діяльність будується на обміні інформацією і домовленостях щодо створення артефактів.

Розглядаючи мотиви діяльності Спільноти фасилітаторів, варто звернутися до сучасних теорій, які розрізняють внутрішню і зовнішню мотивацію. Внутрішня мотивація пов'язана із прагненням індивіда виконати завдання, з орієнтацією у якості винагороди тільки на своє особисте задоволення. Якщо у поведінці індивіда домінують мотиви, зовнішні стосовно його власних інтересів, слід говорити про зовнішню мотивацію дій.

Згідно з однією з цих теорій – концепцією самодетермінації – компетентність і самовизначення індивіда тісно пов'язані з емоціями і задоволенням. У такому випадку мова йде про внутрішнє задоволення індиві-

да, тобто про його внутрішню мотивацію. Деякі дослідники вважають, що діяльність, яка зумовлена внутрішньою мотивацією, здійснюється з меншим інтересом і успіхом, якщо за цю діяльність пропонується зовнішня винагорода [5].

Тим не менш, достатньо складно однозначно відповісти на запитання, що є внутрішньою мотивацією, а що – зовнішньою під час виконання того чи іншого завдання: наприклад, індивіди можуть відчувати задоволення від своєї діяльності і водночас отримувати за неї матеріальну винагороду. Виходячи з цього, С. Лінденберг пропонує новий концептуальний підхід до диференціації типів мотивації, розділяючи внутрішню мотивацію на два компоненти: насолода діяльністю – і обов'язок, зобов'язання перед спільнотою. Його теорія передбачає, що будь-яка дія індивіда може мати одразу кілька цілей і здійснюється під впливом внутрішніх і зовнішніх мотивів одночасно [6].

Байтїє і Пфаффман, в свою чергу, виділяють п'ять основних мотиваційних чинників, до яких вони відносять навчання, «потік» (flow), творчість, соціальні та зовнішні чинники.

У випадку зі спільнотою фасилітаторів – людей, що беруть участь у формуванні Спільноти практиків, інтерес отримання нових знань, вивчення нових технологій, бажання бути соціально корисними, обмінюючись власним професійним досвідом, що доставляє їм задоволення, яке сприяє, в свою чергу, їх роботі.

Під мотивацією «потіку» розуміється такий ступінь індивідуального залучення до роботи, коли людина перестає слідкувати за часом, хоча і не втрачає ясності цілі, зворотного зв'язку і контролю за ситуацією. Відчуття задоволення виникає в результаті інтенсивної заглибленості у справу і супроводжується повною концентрацією уваги над виконанням роботи, вірою в себе і свої здібності, задоволеністю досягнутими результатами. Багато дослідників також відносять до основних мотиваційних чинників стан творчості в ході виконання завдання.

У творчому процесі виникає пошук нового, адекватного рішення завдання, що нерозривно пов'язано з об'єктивною оцінкою результатів експертом-спостерігачем, і також із суб'єктивною самооцінкою індивіда [7]. З точки зору конструктивізму, який також акцентує роль творчої мотивації, навчання є особливо ефективним, коли щось дослідним шляхом конструюється для інших. Так у командній роботі над кейсом учасники створюють проект, в ході якого обмінюються новими ідеями для його удосконалення. І роль фасилітатора – підтримувати живе, синергетичне, активне середовище, де поважають різноманітність думок, сприяють появі нових можливостей для пізнання.

Під соціальною мотивацією учасників розуміється внутрішнє відчуття їх взаємного зв'язку. З точки зору теорії самодетермінації у цьому контексті особливо важливим є бажання індивіда належати до групи. Лінденберг пише про значення прагнення до соціалізації в процесі спільної праці й підпорядкування груповим нормам [8]. Посилення власної мотивації індивіда відбувається за рахунок очікування взаємності, єдності норм і цінностей групи, спільноти, відчуття ефективності групової приналежності.

Ситуація нагадує вузьке коло людей, де кожен тісно пов'язаний з іншими, де всі прагнуть до підтримки

діючої, активної спільноти. Велику роль тут відіграє бажання бути схожим на інших і зробити більш інтенсивним спілкування всередині спільноти.

До зовнішніх чинників, що впливають на мотивацію, відносяться безпосередня вигода (використання «продукту» колективної діяльності), поточні потреби, час, витрачений на виконання завдання, і потенційно можливі визнання і зміцнення репутації у майбутньому. Ці зовнішні винагороди визначають не тільки готовність виконувати завдання, але і прагнення підвищити свій соціальний статус. До зовнішніх мотивів, що спонукають до участі у Спільноті, відносяться також бажання виділитися серед інших, прагнення контролю, влади, лідерства і домінування.

Зрозуміло, що будь-яка професія передбачає певний рівень підготовки і набір компетенцій, властивих тому чи іншому виду діяльності. Так фасилітатору, щоб забезпечити полегшення і поліпшення комунікації та взаємодії між учасниками дистанційного навчання на платформі Спільноти практик місцевого самоврядування, потрібний такий набір компетенцій:

- знання компетенція в сфері місцевого самоврядування;
- соціальна компетенція (демонструвати знання різних фасилітативних стратегій у відповідь на різноманітність думок, відмінності й конфлікти);
- компетенція з онлайн-комунікації (фасилітувати синхронні і асинхронні дискусії онлайн);
- технічна компетенція (знання можливостей, які дають технології Web 2.0 для навчання онлайн-спільнот);
- соціально-мережева компетенція (застосовування цілої низки інструментів онлайн-фасилітації).

Ураховуючи багатогранність та різноманітність технології онлайн-фасилітації, таку практику необхідно впроваджувати в роботу органів місцевого самоврядування та державних органів влади. Існує цілий перелік нормативно-правових актів, що сприяють впровадженню принципів відкритості органів влади та органів місцевого самоврядування, залученні громадськості до формування державної політики, активізації місцевих ініціатив. Якщо Закон України «Про доступ до публічної інформації» дозволяє громадськості побачити, чим же займаються і які функції виконують ті чи інші органи, то Постанова Кабінету міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» розкриває механізми впливу громадськості на прийняття рішень органами влади та органами місцевого самоврядування.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування мають свої офіційні веб-сайти, які місять і онлайн-опитування, консультації, зворотний зв'язок, форуми, відеоконференції та ін. Тому навіть на державному рівні назріла необхідність у технології онлайн-фасилітації для правильного використання цих електронних ресурсів і допомоги впоратись як з контентом, так і з налагодженням діалогу між владою та громадськістю.

У процесі дистанційного навчання та під час підготовки фасилітаторів на семінарах, тренінгах, а також е-курсі «Фасилітація онлайн» зокрема, нами проводилося опитування – і отримані дані свідчили про безумовну перевагу альтруїстичної мотивації в діяльності фасилітаторів Спільноти.

Для фасилітаторів притаманна альтруїстична спрямованість до безкорисливої підтримки і взаємодії з учасниками, фасилітування контенту, розповсюдження знань в інтересах всіх учасників Спільноти для впливу на громадську думку, оскільки саме від посадових осіб місцевого самоврядування залежить, як громада сприйматиме ті чи інші ідеї та проекти, які започатковують або підтримують місцеві ради.

Загалом, фасилітатори пишуться тим, що допомагають іншим адаптуватися на платформі, створити сприятливі умови для участі в командній роботі над кейсами, що, в свою чергу, дає можливість учасникам виробити і здобути нові знання та набутти новий досвід. Для них багато значить і така мотивація, як сама Спільнота практик, що має добру репутацію, постійно розвивається й вдосконалюється.

На форумі побажань по завершенню дистанційних курсів учасники залишають свої коментарі і враження від навчання, командної взаємодії та перебування у Спільноті. Більшість у своїх коментарях зійшлися на тому, що всі вони «обмінюються думками та діляться порадами заради зміцнення країни». Ними відзначена важливість спілкування з однодумцями з різних регіонів України на онлайн-платформі:

- «Онлайн-навчання... надало можливість отримувати знання у дуже зручній формі, не відриваючись від основної роботи та у зручний час, не відриваючись від родинних обов'язків. Дуже хотілось б, щоб надалі навчання за такою формою здалося поширенням та проводилося регулярно серед посадових осіб та держслужбовців задля професійного зростання та зміцнення країни»;
- «Хороша можливість відійти від стандартів, побачити і почути думки з різних областей України»;
- «Найбільша ефективність і корисність була від спілкування учасників у форумах... Обговорювали не лише питання в межах навчання, але й ділилися своїми порадами та думками. Нездаремно говорять: «скільки людей – стільки думок». А тут ми мали 105 учасників, що охопило значно ширше коло однодумців, ніж у звичайному очному навчанні»;
- «Щиро дякую організаторам навчання за знання та практичний досвід із проектного менеджменту для вирішення проблем громади. Продовжуйте і надалі безцінну просвітницьку роботу, яка має практичне значення у вирішенні проблемних питань розвитку територій та сприяє розвитку місцевого самоврядування в Україні. Особливі слова вдячності фасилітатору нашої команди і тьюторам, експертам, які завжди були поруч, підтримували, допомагали. Завдяки їм ми отримали радість спілкування, здобуття нових знань та досвіду»;
- «По-перше, хочу сказати, що дуже рада, що мені випав шанс пройти таке цікаве навчання! По – друге, хочу висловити слова щирої вдячності всім, хто прагне зробити світ кращим та професійнішим, тим, хто, розробивши, створивши та втіливши у реальність таке навчання, надали нам можливість отримати цінні знання у написанні проектів. Особливу вдячність хочу висловити висококласним професіоналам своєї

справи – фасилітатору нашого курсу та тьютору за їх підтримку та допомогу у всіх наших починаннях!»;

- «Працюю в РДА майже три місяці. Багато питань, пов'язаних з роботою, вирішені завдяки навчанню. Процес навчання захопив і мене, і співробітників. Почуваю велику вдячність до всіх, хто нас вчив, заохочував, підтримував. Окремо дякую фасилітаторам. Із задоволенням візьму участь у наступному етапі навчання»;
- «В даному курсі є можливість поспілкуватися й обговорити ті чи інші питання, що виникають в процесі роботи, та отримати відповіді на питання в період реформування міжбюджетних відносин та децентралізації влади».
- «... онлайн-навчання є більш ефективним, оскільки залучається більша кількість експертів та практиків до обговорень важливих питань на форумах. Крім того, зазвичай очне навчання присвячує певній темі годину-дві на семінарах. Тут же є достатньо часу для обговорення тем, що цікавлять, та детальніше вивчаються теми»;
- «є можливість спокійно зосередитися на проблемних питаннях, повернутися до них у зручний для себе час, обрати час для навчальних процедур... складається враження, що саме цього шукав, саме цього не вистачало»;
- «...завданням посадових осіб місцевого самоврядування та держслужбовців є постійне самонавчання; онлайн-курси допомагають нам підвищувати свій рівень знань»;
- «Дякую за знання, дякую за спілкування. Цілий калейдоскоп нових ідей. Зараз переварюю і систематизую. Все було не нав'язливо, але переконливо і у вищому ступені професійно».

Отже, щоб наочно побачити картину мотивації спільноти фасилітаторів, варто долучитися до Спільноти практик місцевого самоврядування, яка являє собою унікальну навчальну спільноту, засновану на альтруїстичних цінностях добровільного створення і розповсюдження знань у сфері місцевого самоврядування і водночас як потужний мережевий ресурс для мобілізації заради вирішення проблемних питань розвитку територій та зміцнення країни.

Таким чином, у статті розглянуто концептуальні підходи до мотивації онлайн-фасилітатора у Спільноті практик місцевого самоврядування.

Розкрито сутність поняття фасилітатора і технології онлайн-фасилітації. Фасилітатор – це той, хто допомагає групі зрозуміти загальну мету і підтримує групу в її досягненні в процесі дискусії, не захищаючи при цьому жодну з позицій. Технологію онлайн-фасилітації варто розуміти як підвищення групової ефективності віртуальної спільноти шляхом підтримання і спрямування комунікації з приводу спільного класу питань, що безпосередньо сприяє акумуляції знань.

Досліджено питання зовнішньої та внутрішньої мотивації онлайн-фасилітатора Спільноти практик. Доведено, що онлайн-фасилітаторам притаманна альтруїстична спрямованість до безкорисливої підтримки і взаємодії з учасниками, фасилітування контенту в процесі обговорень, поширення знань в інтересах усіх учасників Спільноти для впливу на громадську думку, оскільки саме від посадових осіб місцевого самовря-

дування залежить, як громада сприйматиме ті чи інші ідеї та проекти, які започатковують або підтримують місцеві ради.

Загалом, фасилітатори Спільноти практик пишуться тим, що допомагають іншим адаптуватися на платформі, створити сприятливі умови для участі в командній роботі, що, в свою чергу, дає можливість учасникам виробити і здобути нові знання та набути нового досвіду. Для них багато значить і така мотивація, як сама Спільнота практик, що має добру репутацію, постійно розвивається й вдосконалюється.

Розглянуті основні компетенції онлайн-фасилітатора з метою забезпечення полегшення і поліпшення комунікації між учасниками дистанційного навчання на платформі Спільноти практик. Так фасилітатору, щоб забезпечити ефективну комунікацію між учасниками дистанційного навчання, потрібний такий набір компетенцій:

- знання компетенція в сфері місцевого самоврядування;
- соціальна компетенція;
- компетенція з онлайн-комунікації;
- технічна компетенція;
- соціально-мережева компетенція.

Обґрунтована необхідність застосування технології онлайн-фасилітації державними службовцями та посадовими особами органів місцевого самоврядування, а саме таким шляхом: онлайн-опитування, консультації, зворотний зв'язок, форуми, відеоконференції та ін., з метою налагодження діалогу між владою та громадськістю.

Крім того, результати нашого дослідження дають підставу для висновків про те, що на прикладі електронної платформи Спільноти практик створені умови для неформального спілкування представників різних органів державної влади та органів місцевого самоврядування, які дають змогу налагодити стійкі партнерські (а іноді й дружні) відносини між ними, що також є вагомим мотиваційним чинником у діяльності онлайн-фасилітатора.

Перспективами подальших досліджень може бути вивчення питань концепцій мережевих каталізаторів в Спільноті практик та їх ролі у досягненні цілей.

Література.

1. Wenger E. Communities of practice: Learning, meaning and identity. – Cambridge: Cambridge Univ. Press, 1998.
2. Luppini R. Online learning communities. – Greenwich (CT): Information Age Publishing, 2007.
3. Brown A.L., Campione J.C. Psychological theory and the design of innovative learning environments: On procedures, principles, and systems // Innovation in learning: New environments for education / Ed. by L. Schauble, R. Glaser. – Hillsdale (NJ): Erlbaum, 1996. – P. 300.
4. Baytiyeh H., Pfaffman J. Volunteers in Wikipedia: Why the community matters // Educational technology and society. – Athabasca, 2010. – Vol. 13, N 2. – P. 128–140.
5. Brown A.L., Adler R.P. Mindsonfire: Open education, the long tail and learning 2.0 // EDUCAUSE rev. – Wash., 2008. – Vol. 43, N 1. – P. 16–32.
6. Lindenberg S. Intrinsic motivation in a new light // Kyklos. – Oxford; Malden (MA), 2001. – Vol. 54. – N 2–3. – P. 317–342.

7. Amabile T.M. Creativity in context. – Boulder (CO): Westviewpress, 1996.

8. Lindenberg S. Intrinsic motivation in a new light // *Kyklos*. – Oxford; Malden(MA), 2001. – Vol. 54, N 2–3. – P. 317–342.

9. Kollock P. The economies of online cooperation: Gifts and public goods in cyberspace // *Communities in cyberspace* / Ed. by P. Kollock, M. Smith. – L.: Routledge, 1999. – P. 220–239.

10. Matzat U. Social network and cooperation in electronic communities: A theoretical-empirical analysis of a face-to-face communication and Internet discussion groups. – Amsterdam: The publishers, 2001

11. Wang Y., Fesenmaier D.R. Towards understanding members' general participation in and active contribution to an online travel community // *Tourism management*. – Amsterdam, 2004. – Vol. 25, N 6. – P. 709–722.

12. UTZ S. «Egoboo» vs. altruism: The role of reputation in online consumer communities // *New media society*. – L., 2009. – Vol. 11, N 3. – P. 357–374.