

УДК: 004:002:658

*Охріменко Г. В., канд. іст. наук, доцент,  
Національний університет «Острозька академія», м. Острог*

## **РОЛЬ МЕНЕДЖЕРА СПІЛЬНОТ У РОБОТІ З СИСТЕМАМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ**

*Анотація. Надано загальну характеристику навичкам роботи менеджера спільнот з різними класами системи електронного документообігу в організації. Основними навичками є: конструктивне спілкування та оперативна підготовка контенту для корпоративних комунікацій; аналіз даних; адміністрування онлайн- та офлайн-корпоративного простору; навички проектування.*

*Ключові слова: менеджер спільнот, системи електронного документообігу, корпоративна культура.*

Інтенсивний розвиток інформаційно-комунікативної інфраструктури щодо автоматизації документообігу забезпечує не лише вирішення основної проблеми в адмініструванні бізнес-процесів – централізовано відслідковувати рух документів організації в реальному масштабі часу, – але створює окрему несприятливу ситуацію: введення електронного документообігу веде до скорочення кількості служб, зайнятих роботою з документами, що, безперечно, відобразиться на демотивації кадрового складу в організації. Відповідно виникає потреба у модераторах-управлінцях, які сприятимуть комфортній адаптації персоналу організації до вимог автоматизованого документообігу – у менеджерах спільнот.

Менеджер спільноти (ком'юніті-менеджер) – це фахівець, який відповідає за управління комунікативними мережами бізнес-структур від імені компанії. Це тип фасилітатора, який повинен створювати та підтримувати стабільні та тривалі стосунки не лише з зовнішньою (клієнтською / партнерською / конкурентною), але в першу чергу з внутрішньою спільнотою компанії [2].

Ком'юніті-менеджер працює на всіх рівнях систем електронного документообігу та бізнес-адміністрування. Варто зазначити, що формування загальної системи електронного документообігу в організаційних структурах побудовано на принципі трьох класів-рівнів:

- Системи керування документами (EDMS, Enterprise Document Management Systems) та контентом (Enterprise Content Management). Їх завдання – атрибутувати і складати в одному місці якнайбільшу кількість інформації для уникнення її втрати та для полегшення її пошуку. Дані системи відповідають за створення електронних архівів на підприємстві. Всі оброблені документи зберігаються в єдиному сховищі, що дає змогу забезпечити оптимальний пошук та вибірку інформації під час підготовки матеріалів.

- Системи типу workflow – це системи, які регулюють правильність порядку виконання завдань з документами. Модифікацією цих систем є Business Process Management (BPM): вони дають змогу керувати процесами в динаміці – збирати й аналізувати статистику виконання ділових процесів.

- Системи collaboration – електронна взаємодія людей: форуми, Instant Messaging, віртуальні переговори тощо [1, с. 302–303].

На всіх зазначених рівнях менеджер спільнот має можливість презентувати ключові навички, яким він зобов'язаний відповідати:

1. Написання текстів (дописів) та спілкування. Оперативна комунікація з консолідованою інформацією є невід'ємною частиною роботи менеджера спільноти. Розробка контент-плану не лише для соціальних медіа щодо висвітлення діяльності компанії, але і внутрішня документно-комунікативна мережа з достовірною та атракційною інформацією вкрай важлива для стратегічного розвитку компанії.

2. Навички аналізу даних. Менеджери спільноти перманентно збирають дані: про зображення, хештеги, підписи, коментарі. Це важлива частина вивчення зовнішньої і внутрішньої аудиторії та її потреб. Однак дані не приносять користі, якщо менеджер не зможе їх проаналізувати та використати в інтересах компанії.

3. Організаційні навички. Менеджери соціальних медіа часто одночасно використовують декілька платформ для роботи над управлінськими завданнями, і їм потрібно організовано їх контролювати. Вибір часу для одночасної публікації оголошень на різних платформах, забезпечення актуальності виконання дій за термінами, зазначеними у документних потоках, та планування управлінських дій з класами системи електронного документообігу на місяці вперед – це лише деякі з речей, які вони роблять щодня.

4. Навички роботи з людьми. Менеджери онлайн-спільноти мають бути проактивними та соціально відповідальними щодо реалізації базової місії компанії та спонукати «внутрішнього споживача» до реалізації основних цілей компанії. Вони не завжди мають справу з позитивним зворотним зв'язком та повинні вміти обережно ставитися до негативних відгуків. Керування будь-якою спільнотою означає ставлення до людей з повагою та розумінням.

5. Навички проєктування. Менеджеру спільноти необхідно мати базові знання про інтерактивні методи комунікації, з основ моделювання маршрутів інформаційно-документних потоків та тайм-менеджменту [3].

**Висновки.** Отже, роль менеджера спільнот для адаптування персоналу в організаційних структурах до автоматизації бізнес-процесів, зокрема до різних рівнів системи електронного документообігу, є визначальною. Адже він моде-

лює та оптимізує маршрутизацію документальних потоків у системі «вертикальних / горизонтальних» комунікативних корпоративних мереж, а також сприяє формуванню комплексного офлайн / онлайн-інформаційного середовища організації.

### Список використаних джерел

1. Охріменко Г. В. Основні принципи та проблеми впровадження електронного документообігу в організації. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Культура та соціальні комунікації»*. 2009. Вип. 1. С. 300–307.

2. Функції менеджера спільнот. Знайте свої ролі. *El Rincón del Conocimiento. Postposmo*. URL: <http://surl.li/slweq> (дата звернення: 08.04.2024).

3. What To Look For In An Online Community Manager? (5 Skills They Should Have). Mandi relyea-voss. URL: <https://likeavossinc.com/what-to-look-for-in-an-online-community-manager-5-skills-they-should-have/> (date: 07.04.2024).

