

# Концепції управління знаннями для громадських організацій та малого бізнесу

Олександр Явлінський

Кафедра загальної екології та екоінформаційних систем, Національний університет «Львівська політехніка», УКРАЇНА, м. Львів, вул. С. Бандери, 12;  
e-mail: oleksandr.yavlinsky@gmail.com

*This article describes concepts of implementing knowledge management processes and its peculiarities towards non-governmental organizations and small-sized business.*

Ключові слова – управління знаннями, управління проектами, бізнес-процеси, громадські організації, малий бізнес.

## I. Вступ

Сьогодні жоден великий бізнес не обходиться без так чи інакше організованого процесу управління знаннями(УЗ). Десь це вирішують за допомогою програм з розвитку персоналу, десь – впроваджуючи коштовні корпоративні системи, але так чи інакше, ця задача обов'язково вирішується. А як полягають справи в області малого бізнесу або громадських організацій?

## II. Аналіз потреб цільових організацій

УЗ, як відомо, далеко не перша і не найголовніша справа для молодих колективів у фазі розвитку, існують і важливіші задачі - у галузі операційної діяльності. Тому коли за якийсь час справді настає потреба вирішувати цю проблему, для більшості вона є далеко не очевидною і її досить легко впустити.

Але почнімо з іншого, – які взагалі задачі УЗ ми можемо вирішити за допомогою інформаційних технологій? Зазначимо, наприклад, що у громадських організацій дуже висока плинність кадрів, тому якщо процеси з УЗ відсутні, членам організації часто доводиться "винаходити колесо". Окремою проблемою для громадських організацій є необхідність підтримувати зв'язок із колишніми членами, оскільки часто необхідні знання неможливо здобути лише з наявної інформації і даних, необхідним є живе спілкування і досвід попередників. В той же час для малого бізнесу або стартапу, в якому люди, можливо, і не змінюються настільки швидко, наслідки звільнення ключового працівника через, наприклад, 4-5 років діяльності, можуть бути насправді катастрофічними.

В той же час значною складністю видається те, що для реалізації УЗ в колективі необхідним є додаткове програмне забезпечення з управління

завданнями та проектами або, принаймні, додаткові програмні репозиторії даних(які хтось має наповнювати), – а це тягне за собою додаткові витрати на інтеграцію, навчання, обслуговування і т.і. Окрім цього треба зважати на додаткову долю бюрократії, що привноситься у і без того вразливі бізнес-процеси – кожен дію треба буде оцінювати ще й з точки зору необхідності долучення її до УЗ-середовища. Все це вимагає призначення окремих працівників для керування процесами УЗ, для цього потрібні додаткові фінансові засоби, час, бажання, вміння аналізувати та класифікувати наявні дані, підтримувати встановлені системи.

Виходячи з цього, пріоритетною концепцією до застосування процесів УЗ у малому бізнесі та громадських організаціях може стати створення такого інтелектуального інформаційного середовища, що дасть змогу не лише машинно обробляти інформацію, а й захочувати за допомогою сучасних механізмів Web 2.0 користувачів до самостійного аналізу інформації та генерування власного знання. Така інформація має бути подана системою у слушний та відповідний момент, в залежності від корелюючих з нею задач, що їх вирішує працівник, а також в залежності від власної актуальності та доречності. В рамках реалізації подібної концепції, необхідно буде зважати та спробувати уникнути вищезазначених проблем і потреб, таких як:

- окремої спеціальної підтримки процесів УЗ;
- додаткових інвестицій;
- залучення додаткових кадрів;
- створення додаткових бюрократичних процесів, тощо.

## ВИСНОВОК

Відповідно до викладеного можна зробити висновок, що такі концепції УЗ, що застосовуються у великому та середньому бізнесі, є часто неприйнятними для бізнесів малих та громадських організацій. У таких випадках мають впроваджуватись такі процеси УЗ, що зможуть стати гнучким додатком до існуючих бізнес-процесів, будуть непомітними і невибагливими. А приймати участь у процесах УЗ зможуть практично всі працівники, вкладаючи мінімум власних часу та зусиль.

## Література

1. Kuan Yew Wong. Critical success factors for implementing knowledge management in small and medium enterprises/ Yew Wong Kuan // *Industrial management and data systems*. – 2005. – № 3.
2. Maier Ronald. Enterprise Knowledge Infrastructures. // Ronald Maier // Springer-Verlag Berlin. – 2009. – ст. 32-217.