

© В.В. ВОРОНОВ

*Даугавпилсский университет (Латвия)
viktor.voronov@du.lv*

УДК 316.422

**РОЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ В ПОВЫШЕНИИ
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БИЗНЕСА В РЕГИОНЕ ЛАТВИИ**

**THE ROLE OF KNOWLEDGE MANAGEMENT IN THE GROWTH
OF COMPETITIVENESS OF BUSINESS IN THE REGION OF LATVIA**

Повышение конкурентоспособности малого и среднего бизнеса — одна из главных задач экономики новых стран ЕС. В связи с этим необходимо определить, как влияют на конкурентоспособность такого бизнеса процессы управления знаниями в нем. Для оценки этих процессов анализируются данные опроса 2012 г. руководителей и персонала малых и средних предприятий в Латгальском регионе Латвии. По результатам исследования определено, что наиболее заметное влияние на все показатели конкурентоспособности малых и средних предприятий региона Латвии имеют процессы создания персоналом новых знаний, затем следуют процессы знания персоналом стратегии предприятия и общие результаты процесса управления знаниями на предприятии.

Promoting competitiveness of small and medium business is one of the key goals of the economies of the new EU states. In this relation it is necessary to determine the effect of the processes of knowledge management on the competitiveness of small and midsize enterprises (SMEs). In order to assess the processes of knowledge management, the author analyzes the results of the 2012 staff survey conducted among SMEs in the Latgale region of Latvia. The study proves that all the competitiveness indicators of the SMEs of the Latgale region are chiefly effected by the process of the creation of new knowledge by the staff of the organizations, as well as, secondarily, by strategic awareness among staff and more general results of business management in certain organizations

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Управление знаниями, конкурентоспособность, бизнес, регион, Латвия.

KEY WORDS. Knowledge management, competitiveness, business, region, Latvia.

Европейские исследователи, занимающиеся управлением знаниями, отмечают наличие целого ряда проблем в данной области. Так, например, Д. Гилмор [1] указывает на низкую отдачу от инвестиций в управление знаниями. Д. Кохен [2] отмечает сложности, возникающие при оценке деятельности, связанной с работой со знаниями. Сложившееся положение во многом вызвано недостаточным вниманием ученых к фундаментальным теоретическим аспектам управления знаниями. При этом справочная научная литература достаточное время оперирует данным понятием и определяет его различным образом. Например: «знание —

это способность превращать информацию и данные в эффективные действия» [3]. Или: «знание — это комбинация данных и информации, к которым добавлено мнение, мастерство и опыт эксперта, что в результате дает ценный актив, который может быть использован для оказания помощи в принятии решений» [4]. В приведенных определениях доминирует образовательная компонента в формировании знания. С учетом вышеизложенного можно сказать, что под знаниями следует понимать *совокупность информации об объекте, его внутренней структуре и внешней среде, выступающей в качестве модели, которая достоверно и с определенной точностью позволяет принимать эффективные решения и добиваться требуемых результатов в практической деятельности.*

По мнению многих ученых, знания являются ключевым фактором успеха предприятий (организаций) в долгосрочной перспективе [5]. Таким образом, используя знания эффективно, можно получить конкурентное преимущество, что обеспечит устойчивое развитие организации [6]. Поэтому управление знаниями имеет значение в повышении конкурентоспособности и инновационности бизнеса, особенно малого и среднего, где велика доля неопределенности и нестандартности при принятии решений.

Управление знаниями — это непрерывный процесс, направленный на создание, хранение и обработку (накопление), использование (применение) знаний на предприятии для создания инновационных и конкурентоспособных товаров и услуг с более высокой добавленной стоимостью.

В проведенном прикладном исследовании сделана попытка определить значение различных факторов для роста эффективности бизнеса в процессе управления знаниями на примере малых и средних предприятий Латгальского региона Латвии.

Методы исследования. Для достижения цели исследования — оценки процессов управления знаниями и степени их влияния на уровень компетенции в принятии решений, на повышение инновационности и конкурентоспособности предприятий малого и среднего бизнеса в Латгальском регионе Латвии, управление знаниями было в исследовании операционализировано по следующим процессам: $F1$ — «Знания и стратегия»; $F2$ — «Получение знаний»; $F3$ — «Производство знаний»; $F4$ — «Обмен знаниями»; $F5$ — «Хранение и документирование знаний»; $F6$ — «Использование знаний»; $F7$ — «Результат управления знаниями». Для оценки процессов управления знаниями каждому процессу соответствует определенный круг утверждений, которые оцениваются респондентами по шкале Лайкерта. Для построения интегрированных индикаторов процессов $F1, F2, \dots, F7$ используется метод Перкаля. Для вычисления обобщенной оценки процессов управления знаниями (обобщенного интегрального индикатора управления знаниями) F по процессам $F1, F2, \dots, F7$ также используется метод Перкаля. Таким образом, и процессы управления знаниями, и конечный обобщенный индикатор управления знаниями являются скалярными величинами и обобщаются в интегрированные индикаторы по методу Перкаля:

$$F_i = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n (x_{i1} + x_{i2} + \dots + x_{ij}), \quad (1)$$

где F_i — обобщенная оценка каждого из i процессов управления знаниями, n — число признаков в каждом процессе, δ_j — оцененные по пятибалльной системе признаки в каждом процессе.

$$F = \frac{1}{7} \sum (F1 + F2 + F3 + F4 + F5 + F6 + F7), \quad (2)$$

где F — конечный обобщенный индикатор управления знаниями, а $F1, F2$ и так далее — обобщенные индикаторы по процессам управления знаниями.

Конкурентоспособность предприятия является общей мерой интереса и доверия к товарам и услугам предприятия на различных рынках: фондовом, финансовом, трудовом и других. В числе определяющих факторов этой меры выступают следующие: стоимость предприятия, техническая оснащенность рабочих мест, реализуемая концепция управления, управленческие технологии, организационная система, человеческий капитал, стратегический маркетинг, техническая, инвестиционная и инновационная политики.

Показатели конкурентоспособности предприятия можно операционализировать по двум группам. К первой группе относятся показатели, которые объективно характеризуют конкурентоспособность предприятия: изменение доходов предприятия, изменение рентабельности, изменение объема проданной продукции или услуг, изменение доли экспортируемой продукции, изменение доли рынка за последние 3 года. Ко второй группе относятся показатели, которые субъективно характеризуют конкурентоспособность предприятия: деятельность успешнее, чем у конкурентов; большая доля рынка, более быстрые темпы роста прибыли, больше инноваций, ниже себестоимость продукции, чем у конкурентов.

Методом исследования процессов управления знаниями на малых и средних предприятиях региона был избран опрос руководителей и специалистов таких предприятий, как наиболее отвечающий целям и задачам нашего исследования. Опрос проводился в июне 2012 г. в Латгалии — регионе восточной Латвии. Регион включает в себя Балвский, Даугавпилсский, Краславский, Лудзенский, Прейльский, Резекненский районы и два города республиканского значения — Даугавпилс и Резекне. В Латгалии проживает 292,6 тыс. человек.

В опросе, проведенном Институтом социальных исследований Даугавпилсского университета в июне 2012 года, приняли участие 104 предприятия региона, относящиеся по основным критериям (товарооборот, количество занятых, стоимость основного капитала) к малому и среднему бизнесу. Опрос проводился по стратифицированной выборке. Основными стратифицирующими параметрами являлись отраслевая принадлежность (производство, торговля, сфера услуг и другое) и географическая локализация (территория региона). Параметры опроса в относительных показателях отличаются от региональных параметров генеральной совокупности суммарно менее чем на 3%. Максимальная ошибка выборки менее 3%, с 95% доверительной вероятностью. Опрошенные предприятия в качестве респондентов представляли 35% руководителей предприятий, 19% руководителей среднего звена (подразделений предприятий), 8% руководителей первичного звена (рабочих мест предприятий), 35% специалистов, 3% других работников. Средний стаж работы на предприятии опрошенных 3,1 года, средняя длительность деятельности предприятий на рынке 3,5 года. Большинство опрошенных предприятий (65%) по правовой принадлежности являлись обществом с ограниченной ответственностью. Остальные предприятия —

индивидуальные коммерсанты (30%) и общества с полной ответственностью (5%). У 73% опрошенных предприятий суммарный баланс не превышал 2 млн, у 12% предприятий суммарный баланс не превышал 10 млн евро, у 15% предприятий — не превышал 43 млн евро. Доля собственного капитала у предприятий малого и среднего бизнеса в Латгальском регионе Латвии составляла в среднем 82%. На 3-4 работников предприятия в среднем приходился один персональный компьютер.

Основные результаты исследования процессов управления знаниями на малых и средних предприятиях региона. В результате проведенного исследования оценены рассмотренные выше значения процессов управления знаниями по шкале от 1 (низкое значение) до 5 (высокое значение) (табл. 1).

Таблица 1

Значения интегральных индикаторов по процессам управления знаниями в малом и среднем бизнесе в Латгальском регионе Латвии

Индикатор	Значение индикатора	Уровень
F1. Знания и стратегия	3,1	средний
F2. Получение знаний	3,3	средний
F3. Производство знаний	3,1	средний
F4. Обмен знаниями	3,0	средний
F5. Хранение и документирование знаний	3,2	средний
F6. Использование знаний	3,6	выше среднего
F7. Результат управления знаниями	2,9	средний
F Обобщенный интегральный индикатор процессов управления знаниями	3,1	средний

Источник: расчеты по результатам опроса в программе SPSS.

Установлено, что наибольшее развитие на предприятиях малого и среднего бизнеса Латгалии имеют следующие процессы управления знаниями: «использование знаний», «получение знаний», а наименьшее развитие — «результат управления знаниями» и «обмен знаниями». Для проверки гипотезы о влиянии процессов управления знаниями на конкурентоспособность предприятия в интерпретации данных использован метод корреляционного анализа. Между объективными показателями конкурентоспособности предприятий и обобщенным интегральным показателем управления знаниями на опрошенных предприятиях установлена положительная линейная зависимость. Наибольшее влияние управления знаниями на опрошенных предприятиях отражает показатель «изменение доходов за последние 3 года» ($r(\text{Spirmen})=0,480$, $p\text{-значение}=0,00$) и показатель, характеризующий «долю рынка предприятия за последние 3 года» ($r(\text{Spirmen})=0,470$, $p\text{-значение}=0,00$).

Более слабо выражают влияние управления знаниями на опрошенных предприятиях три показателя, которые характеризуют: «изменение рентабельности за последние 3 года» ($r(\text{Spirmen})=0,380$, $p\text{-значение}=0,00$), «изменение доли экс-

портируемой продукции за последние 3 года» ($r(\text{Spirmen})=0,354$, p -значение= $0,00$) и «изменение объема проданной продукции или услуг за последние 3 года» ($r(\text{Spirmen})=0,337$, p -значение= $0,00$) (табл. 2).

Таблица 2

Результаты корреляционного анализа между объективными и субъективными показателями конкурентоспособности предприятий и обобщенным интегральным показателем управления знаниями

Объективные показатели конкурентоспособности предприятий	F (обобщенный интегральный показатель управления знаниями на предприятиях)
	Коэффициент Спирмена
Изменение доходов предприятия за последние 3 года	0,480 (уровень значимости 0,00)
Изменение рентабельности за последние 3 года	0,380 (уровень значимости 0,00)
Изменение объема проданной продукции или услуг за последние 3 года	0,337 (уровень значимости 0,00)
Изменение доли экспортируемой продукции за последние 3 года	0,354 (уровень значимости 0,00)
Изменение доли рынка за последние 3 года	0,470 (уровень значимости 0,00)
	Коэффициент Спирмена
Субъективные показатели конкурентоспособности предприятий	
Деятельность нашего предприятия успешнее, чем у конкурентов.	0,378 (уровень значимости 0,00)
У нашего предприятия большая доля рынка, чем у конкурентов.	0,476 (уровень значимости 0,00)
У нашего предприятия более быстрые темпы роста прибыли.	0,592 (уровень значимости 0,00)
У нашего предприятия больше инноваций, нежели у конкурентов.	0,565 (уровень значимости 0,00)
У нашего предприятия ниже себестоимость продукции, чем у конкурентов.	0

Источник: расчеты по результатам опроса в программе SPSS.

Между субъективными показателями конкурентоспособности малых и средних предприятий региона и обобщенным интегральным показателем управления знаниями на этих предприятиях установлена более сильная положительная линейная зависимость.

Наибольшее влияние управления знаниями на исследуемых предприятиях отмечено по показателям, которые косвенно характеризуют конкурентоспособность предприятия: «темпы роста прибыли по сравнению с другими предприятиями» ($r(\text{Spirmen})=0,592$, p -значение= $0,00$) и «степень инновационности предприятия по сравнению с другими конкурентами» ($r(\text{Spirmen})=0,565$, p -значение= $0,00$). Несколько ниже влияние управления знаниями на анализируемых предприятиях отмечено по другим показателям, которые косвенно характеризуют конкурентоспособность предприятия: «доля рынка предприятия по сравнению с конкурентами» ($r(\text{Spirmen})=0,476$, p -значение= $0,00$) и «оценка деятельности предприятия по сравнению с другими конкурентами» ($r(\text{Spirmen})=0,378$, p -значение= $0,00$). При этом линейной связи между обобщен-

ным интегральным показателем управления знаниями на опрошенных предприятиях региона и таким показателем, который косвенно характеризует конкурентоспособность предприятия, как оценка себестоимости продукции, по сравнению с другими конкурентами, не установлено (табл. 2).

В результате использования метода корреляционного анализа для оценки показателей конкурентоспособности предприятий и интегрированных индикаторов по процессам управления знаниями установлено, что имеет место тесная связь между показателями, характеризующими развитие малых и средних предприятий и процессами управления знаниями в малом и среднем бизнесе для роста его инновационности и конкурентоспособности.

Во-первых, увеличение доходов предприятий за последние 3 года коррелирует с факторами F1 — «знания и стратегия» ($r=0,586$, p -значение= $0,000$), F3 — «производство знаний» ($r(\text{Spirmen})=0,639$, p -значение= $0,000$), F5 — «хранение и документирование знаний» ($r(\text{Spirmen})=0,444$, p -значение= $0,000$), F6 — «использование знаний» ($r(\text{Spirmen})=0,307$, p -значение= $0,000$), F7 — «результат управления знаниями» ($r(\text{Spirmen})=0,629$, p -значение= $0,000$). *Во-вторых*, увеличение рентабельности предприятий за последние 3 года коррелирует с факторами F1 ($r(\text{Spirmen})=0,354$, p -значение= $0,000$), F3 ($r(\text{Spirmen})=0,572$, p -значение= $0,000$), F5 ($r(\text{Spirmen})=0,229$, p -значение= $0,020$), F7 ($r(\text{Spirmen})=0,551$, p -значение= $0,000$). *В-третьих*, увеличение объема продукции (товаров и услуг) за последние 3 года коррелирует с факторами F1 ($r(\text{Spirmen})=0,392$, p -значение= $0,000$), F3 ($r(\text{Spirmen})=0,536$, p -значение= $0,000$), F4 — «обмен знаниями» ($r(\text{Spirmen})=0,214$, p -значение= $0,030$), F5 ($r(\text{Spirmen})=0,252$, p -значение= $0,010$), F6 ($r(\text{Spirmen})=0,335$, p -значение= $0,000$), F7 ($r(\text{Spirmen})=0,465$, p -значение= $0,000$). *В-четвертых*, увеличение доли экспортируемых товаров и услуг за последние 3 года коррелирует с факторами F1 ($r(\text{Spirmen})=0,354$, p -значение= $0,000$), F3 ($r(\text{Spirmen})=0,442$, p -значение= $0,000$), F5 ($r(\text{Spirmen})=0,298$, p -значение= $0,010$), F6 ($r(\text{Spirmen})=0,300$, p -значение= $0,000$), F7 ($r(\text{Spirmen})=0,508$, p -значение= $0,000$). *В-пятых*, увеличение доли рынка за последние 3 года коррелирует с факторами F1 ($r(\text{Spirmen})=0,527$, p -значение= $0,000$), F2 — «получение знаний» ($r(\text{Spirmen})=0,195$, p -значение= $0,049$), F3 ($r(\text{Spirmen})=0,601$, p -значение= $0,000$), F4 ($r(\text{Spirmen})=0,283$, p -значение= $0,004$), F5 ($r(\text{Spirmen})=0,310$, p -значение= $0,001$), F6 ($r(\text{Spirmen})=0,296$, p -значение= $0,003$), F7 ($r(\text{Spirmen})=0,536$, p -значение= $0,000$).

Полученные результаты исследования по управлению знаниями на малых и средних предприятиях региона хорошо согласуются с другими авторитетными исследованиями влияния процессов управления знаниями на предприятия на эффективность их деятельности [7]. Сделаем некоторые выводы.

1. Проведенная оценка процессов управления знаниями на предприятиях малого и среднего бизнеса Латгальского региона Латвии имеет средний уровень развития (по 5-балльной шкале): от 2,9 до 3,6 баллов. Установленный факт свидетельствует о том, что потенциал процессов управления знаниями на предприятиях малого и среднего бизнеса в регионе используется не в полной мере, следовательно, для повышения конкурентоспособности этих предприятий есть скрытые резервы для понимания новых знаний как важной ценности.

2. Хуже всего на предприятиях региона развиты процессы, результирующие управление знаниями (2,9 балла) и процессы обмена знаниями (3,0 балла). Лучше развиты процессы использования (3,6 балла) и получения знаний (3,3 балла).

3. Доказано, что одним из значимых факторов, влияющим на конкурентоспособность предприятий, является управление знаниями. В проведенном исследовании установлена положительная линейная связь между обобщенным интегральным показателем управления знаниями и объективными/субъективными показателями конкурентоспособности предприятия.

4. Проведенное исследование установило, что наиболее заметное влияние на все показатели конкурентоспособности предприятия имеют процессы создания новых знаний, затем следуют процессы знания стратегии предприятия персоналом и общие результаты процесса управления знаниями на предприятии. Установлено, что более значимо на *увеличение доходов* предприятия за последние 3 года влияет успешное создание новых знаний, а также знание стратегии предприятия. На *увеличение рентабельности, увеличение объемов продаж* за последние 3 года наиболее заметно влияет процесс создания новых знаний. На *увеличение доли рынка* за последние 3 года наиболее сильно влияют как создание новых знаний, знание работниками стратегии предприятия, так и результат управления знаниями на предприятии в целом.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Gilmour, D. How to Fix Knowledge. Management. Harvard Business review, October, 2003. Pp. 16-20.
2. Cohen, D. What's your return on knowledge? Harvard Business review, December, 2006. P. 28.
3. The American Heritage Dictionary of the English Language, 1992.
4. Stewart, T. The Wealth of Knowledge: Intellectual Capital and the Twenty-First Century Organization, Doubleday, Random House Inc., 2001.
5. Nonaka, I. The Knowledge Creating Company. Harvard Business Review on Knowledge Management, 1998. Pp. 25-30.
6. Beveren, V.J. A Model of Knowledge Acquisition that refocuses Knowledge Management // Journal of Knowledge Management. 2002. Vol. 6. № 1. Pp. 18-22.
7. Davenport, T., Prusak, L. Working Knowledge. Harvard Business School, Boston, 1998.

REFERENCES

1. Gilmour, D. How to Fix Knowledge. Management. Harvard Business review, October, 2003. Pp. 16-20.
2. Cohen, D. What's your return on knowledge? Harvard Business review, December, 2006. P. 28.
3. The American Heritage Dictionary of the English Language, 1992.
4. Stewart, T. The Wealth of Knowledge: Intellectual Capital and the Twenty-First Century Organization, Doubleday, Random House Inc., 2001.
5. Nonaka, I. The Knowledge Creating Company. Harvard Business Review on Knowledge Management, 1998. Pp. 25-30.
6. Beveren, V.J. A Model of Knowledge Acquisition that refocuses Knowledge Management. *Journal of Knowledge Management*. 2002. Vol. 6. № 1. Pp. 18-22.
7. Davenport, T., Prusak, L. Working Knowledge. Harvard Business School, Boston, 1998.

Автор публикации

Воронов Виктор Васильевич — ведущий исследователь Института социальных исследований Даугавпилсского университета, доктор социологических наук, профессор (Даугавпилс, Латвия)

Author of the publication

Victor V. Voronov — Dr. Sci. (Sociol.), Professor, Leading Researcher, Institute of Social Research, Daugavpils University (Daugavpils, Latvia)