

УДК 352.07:005.94:303.7

**Н. М. Галяс**

аспірант кафедри регіонального управління,  
місцевого самоврядування та управління містом  
Національної академії державного управління при Президентові України

## **КОНТЕНТ-АНАЛІЗ ЯК НАУКОВИЙ МЕТОД ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ «УПРАВЛІННЯ ЗНАННЯМИ» В СИСТЕМІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

*Розглядається один із наукових методів дослідження – контент-аналіз, та використовується для визначення поняття «управління знаннями» в системі місцевого самоврядування. За допомогою цього методу систематизовано, класифіковано дефініції управління знаннями зарубіжних та вітчизняних авторів. Зведено отримані результати в матриці.*

**Ключові слова:** управління знаннями, контент-аналіз, система місцевого самоврядування, метод, процес.

**Постановка проблеми.** Протягом останніх десятиліть активно застосовують метод контент-аналізу представники різних наук – політологи, філологи, культурологи та ті, хто зацікавлений у встановленні об'єктивних ознак різноманітної людської комунікації [1].

Проведений аналіз засвідчив значну кількість визначень зарубіжних та вітчизняних вчених до поняття «управління знаннями». «Ключові розбіжності спричинені, по-перше, неоднозначною сутністю самого об'єкта управління, по-друге, тим, що зазначена категорія часто ототожнюється з низкою інших інтелектуально-знаних активів підприємств, по-третє, тим, що недослідженим залишається механізм управління стосовно інших споріднених категорій в одній системі менеджменту підприємств» [2, с. 354]. Однак поняття «управління знаннями» в системі місцевого самоврядування розкрито неповною мірою. На нашу думку, доцільним було б використати у дослідженні саме понятійно-тематичний контент-аналіз. За допомогою цього «наукового інструмента прикладного вивчення текстової інформації» [1] зможемо віднайти поняття в текстах, з'ясувати відношення між поняттями, віднести їх до певних категорій, провести статистичний підрахунок за допомогою матриці і дати ґрунтовне пояснення поняттяю «управління знаннями».

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Серед вітчизняних та зарубіжних вчених, які розглядали питання сутності управління знаннями, можна згадати таких авторів: Т. Андрєєва [30], Е. Брукінг [7], У. Букович [8], С. Барт [31], К. Вііг [9], Б. Гейтс [37], В. Глухов [39], Т. Гутнікова [30], К. Джанетто [13], В. Єфімов [32], Є. Ігнат'єва [15], Т. Кулопулос [40], Б. Мільнер [19], М. Марінічева [41], І. Нонака [42], Р. Руглес, М. Румізен [21], В. Ситник [25], Дж. Стар [23], Х. Такеучи [26] та ін. Серед компаній, які активно досліджують проблематику управління знаннями з метою упровадження цього інструменту у бізнес-процеси, виділяємо: American Productivity and Quality Center, представників міжнародної компанії надання послуг Ernst and Young, представників асоціації Knowledge Management, Міжнародне товариство управління знаннями. Більшість публікацій присвячена дослідженню управління знаннями в комерційному секторі.

Кількість публікацій, де цей понятійний апарат розглядається в системі місцевого самоврядування саме як сучасний напрям підвищення ефективності діяльності посадових осіб місцевого самоврядування та розвитку потенціалу територій у вітчизняній та зарубіжній літературі обмежена. О. Кіреєва і Т. Маматова [16] розглядають інструменти управління знаннями в сфері державного управління та місцевого самоврядування. Однак наведених у статті

висновків та пропозицій у сфері місцевого самоврядування недостатньо для сучасного етапу суспільного розвитку, тому тема нашого дослідження є актуальною.

**Мета статті** – обґрунтувати понятійний апарат управління знаннями. Об'єктом дослідження є дефініції сфери управління знаннями.

**Виклад основного матеріалу.** До останнього часу на Україні, на жаль, мало уваги приділялося такому ефективному і об'єктивному методу, як контент-аналіз. Н. Костенко та В. Іванов твердять: «Цей метод відкриває перед вченими нові можливості, однак внаслідок незначної уваги до контент-аналізу деякі дослідники навіть не знають про цей метод і навпаки шукають свою стежку там, де вже проторений битий шлях» [3, с. 11].

Контент-аналіз – якісно-кількісний метод вивчення документів, який характеризується об'єктивністю висновків і строгістю процедури та полягає у квантифікаційній обробці тексту з подальшою інтерпретацією результатів. Предметом контент-аналізу можуть бути як проблеми соціальної дійсності, котрі висловлюються чи, навпаки, приховуються у документах, так і внутрішні закономірності самого об'єкта дослідження. На відміну від опитувань, контент-аналіз вимірює не те, що люди говорять, що зробили чи зроблять, а те, що вони справді зробили [4].

За словами Н. Мараховської, наукова доцільність використання цього методу зумовлюється ще й тим, що він дає змогу отримати й відповідним чином проаналізувати не окремі факти, а їх оптимальну сукупність [5, с. 180].

Цікаву типологію одиниць аналізу подає К. Кріппендорф: : фізичні, структурно-семіотичні, понятійно-тематичні, референтивні й квазіреферентивні, пропозиційні та оцінкові тощо [6, с. 31].

Методик контент-аналізу значна кількість і, звичайно, з розвитком цього методу буде ще більше. Усі ці методики мають спільні риси: об'єктом дослідження у будь-якому разі є документ, і процедура дослідження включає як якісні, так і кількісні індикатори.

Як уже зазначалося, існує чимало визначень наданих вітчизняними та зарубіжни-

ми дослідниками феномену «управління знаннями» та розуміння його сутності. Ці дефініції систематизовані, класифіковані та зведені нами в табл. 1 та табл. 2.

Таким чином, ряд дослідників визначає управління знаннями саме як процес, під час якого відбувається реалізація взаємоузгоджених дій із пошуку, збирання, систематизації, зберігання, накопичення, обміну, поширення, використання знань із метою максимізації ефективності та конкурентоспроможності організації.

Другу групу дослідників за цим визначенням відносимо до категорії як підходу до досягнення організаційних цілей шляхом найбільш ефективного застосування інтелектуального капіталу, моделювання цілісної системи менеджменту на всіх рівнях управління, збільшення або створення цінності шляхом застосування ноу-хау.

Незначна кількість вчених трактує управління знаннями як стратегію, орієнтовану на розвиток та максимальне використання інтелектуального капіталу в організаціях, що дає організаціям змогу швидше регулювати ринкові завдання і можливості, що виникають, шляхом використання найбільш цінних ресурсів: колективних ноу-хау, здібностей і досвіду.

У своїй книзі «Бізнес зі швидкістю думки» Б. Гейтс описує управління знаннями як виконання принципу «чотирьох П»: створення умов, за яких Потрібні люди зможуть отримувати Потрібну інформацію і знання в Потрібний час з метою виконання Потрібних завдань.

Представлені вітчизняними та зарубіжними науковцями визначення *віднесено* до таких категорій: процес, підхід, принцип та стратегія.

*Проведемо* статистичний підрахунок, представимо категорії в табл. 2 за допомогою матриці, та встановимо співвідношення часток між категоріями.

Таким чином, кількісну оцінку отриманих даних щодо поняття «управління знаннями» констатуємо за допомогою матриці. Найбільша частка одиниць припадає на категорію «процес» ( $23/36=0,6$ ); менша частка – на «підхід» ( $9/36=0,3$ ); незначна частка – на «стратегію»

Таблиця 1

**Контент-аналіз сутності поняття «управління знаннями»**

Автор	Категорія «процес»
	Визначення
Е. Брукінг [7]	Процес, який містить такі види діяльності, як: ідентифікація інтелектуального капіталу, документальне оформлення і створення бази даних, оновлення та захист знань, поширення знань всередині організації
У. Букович, Р. Вільямс [8]	Процес, за допомогою якого організація накопичує багатство, спираючись на свої інтелектуальні чи базові знання, організаційні активи
К. Віїг [9]	Систематичне формування, оновлення і застосування знань із метою максимізації ефективності підприємств
Ю. Вовк [10, с. 15–18]	Процес, що є послідовністю певних взаємопов'язаних дій, спрямованих на надання знанням додаткової управлінської цінності
А. Воронкова [11]	Процес, в якому діяльність, спрямована на досягнення цілей, розглядається не як тимчасова, а як серія безперервних, взаємопов'язаних дій, що зумовлюють зміцнення та розвиток конкурентних переваг підприємства
Gartner Group [12]	Бізнес-процес для управління інтелектуальними активами підприємства
К. Джанетто, Э. Уилер [13]	Процес, під час якого індивіди свідомо створюють, структурують та використовують базу знань компанії
А. Дегтяр, М. Бублій [14, с. 180]	Цілісна сукупність взаємопов'язаних і самозалежних елементів, що спільно функціонують із метою вирішення таких завдань, як формування знань підприємства, їх зберігання, накопичення та поширення, а також ефективне використання
Є. Ігнат'єва [15]	Гармонізація взаємодій трьох великих кількостей (бізнес-процеси, технології, люди) з метою підвищення конкурентоспроможності організації завдяки загальній надійній технічній інфраструктурі для обміну інформацією; встановлення контактів між людьми, знаннями, спонукання ділитися знаннями і досвідом; стимулювання процесів навчання
О. Кіреєва, Т. Маматова [16]	Управління знаннями включає в себе накопичення наявних знань; створення нових знань; поширення прихованих (індивідуальних) знань; підвищення ефективності здобуття знань, підвищення обсягу накопичення та поширення знань
Д. Костигін [17]	Процес, який дає змогу отримувати, інтегрувати, трансформувати, застосовувати і поширювати знання усіх типів і видів із метою вирішення актуальних проблем, задоволення потреб та створення нових можливостей
Д. О'Лірі [18, с. 28–32]	Певний порядок роботи з інформаційними ресурсами, що має забезпечувати легкий доступ до знань та їх подальше використання за допомогою інформаційних технологій
Б. Мільнер [19]	Систематичне формування, оновлення і застосування знань із метою максимізації ефективності організації і її конкурентоспроможності, що дає змогу організації оптимізувати обмін знаннями і їх збереження
І. Нонака [20]	Процес створення цінності з ідей і поширення цієї цінності в усій організації
М. Румізен [21]	Систематичний процес, завдяки якому знання, необхідні для успіху компанії, створюються, зберігаються, розподіляються і застосовуються
Н. Смолінська [22]	Поняття, що охоплює принципово залучені або створені знання, їх аналізування та збереження, передавання та навчання інших, прийняття рішень на їх основі, щоб удосконалити діяльність підприємства
Дж. Стар [23]	Різновид управління інформацією (даними), в якому особливу увагу приділяють збору неявних індивідуальних знань та досвіду з метою подальшого їх поширення, використання та впровадження в діяльність організації
Т. Степанова, Н. Манохіна [24]	Технологічний процес роботи з інформаційними ресурсами з метою забезпечення доступу до знань, їх об'єднання і генерації нового знання з метою нарощування ефективності і потенціалу діяльності колективу людей
В. Ситник [25, с. 492]	Поділ, установлення доступу і вибирання неструктурованої інформації про людський досвід між взаємозалежними особами або між членами робочої групи. Управління знаннями включає в себе розпізнавання групи людей, які мають потребу в спільному використанні знань, розроблення технологічної підтримки, яка дає можливість поділяти знання, і створення процесу для передання і поширення знань
Х. Такеучи [26]	Мистецтво створювати вартість із нематеріальних активів організації як цілеспрямований процес конвертації знань у вартість. Модель, яка об'єднує дії, пов'язані з формуванням знань, їх кодифікуванням, поширенням і використанням, а також із розвитком інновацій і навчанням

К. Черніков [27, с. 14–18]	Розроблення та впровадження процесів накопичення, кодифікації, представлення у доступній формі та використання наявних відкритих знань, а також утворення нових; розроблення та впровадження процесів пошуку, кодифікації та використання прихованих знань
З. Шершньова, О. Іванов [28]	Завданням підсистеми управління знаннями як підсистеми стратегічного управління є формування цілеспрямованого комплексу заходів щодо формування знань та майбутніх компетенцій, необхідних для досягнення цілей організації
<b>Автор</b>	<b>Категорія «підхід»</b>
	<b>Визначення</b>
Н. Абдікеев, А. Кісельов [29]	Це методологія, спрямована на підвищення рівня конкурентоспроможності і захищеності компанії шляхом використання повного набору інструментів захисту, управління й економіки нематеріальних активів компанії та передача необхідних знань тим членам суспільства, яким ці знання необхідні для підвищення ефективності діяльності підприємства
Т. Андреева, Т. Гутнікова [30]	Міждисциплінарний підхід до досягнення організаційних цілей шляхом найбільш ефективного застосування знань. Основні завдання – зрозуміти, які знання потрібні конкретній організації, де і як їх можна набути і як застосовувати заради реалізації стратегії компанії. Ідеологія, що пронизує всі сфери її діяльності
С. Барт [31]	Спосіб об'єднання та застосування інтелектуального капіталу організації задля завоювання конкурентних переваг та закріплення зацікавленості споживачів шляхом підвищення ефективності, запровадження інновацій
В. Єфімов [32]	Сукупність управлінських дій на способи, методи і форми організації соціальних стосунків у сфері виробництва, поширення та використання знань, націлена на підвищення цих процесів і здійснювана в конкретних економічних межах
Е. Монахова [33]	Управління знаннями – технологія, яка охоплює комплекс формалізованих методів, а саме: пошук та отримання знань із живих та неживих об'єктів (носіїв знань); структурування та систематизація знань (для забезпечення їх зручного зберігання та пошуку); аналіз знань (виявлення залежностей і аналогій); оновлення знань; поширення знань; генерація знань
Р. Руглес [34]	Підхід до збільшення або створення цінності шляхом активнішої підтримки досвіду, пов'язаного з ноу-хау та знанням, що і як робити, які існують однаковою мірою як у межах організації, так і поза нею
Й. Ситник [35]	Ключовий елемент сучасного процесу управління, який формує нові підходи до моделювання цілісної системи менеджменту на всіх рівнях управління
М. Шпак [36]	Нова технологія менеджменту, що в сучасних умовах набуває глобального характеру і має стати частиною філософії кожної організації, а також її корпоративної культури
<b>Автор</b>	<b>Категорія «принцип»</b>
	<b>Визначення</b>
Б. Гейтс [37]	Виконання принципу чотирьох П: створення умов, за яких Потрібні люди зможуть отримувати Потрібну інформацію і знання в Потрібний час з метою виконання Потрібних завдань
<b>Автор</b>	<b>Категорія «стратегія»</b>
	<b>Визначення</b>
М. Боровик [38]	Стратегія, яка трансформує всі види інтелектуальних активів у вищу продуктивність і ефективність, в нову вартість і підвищену конкурентоспроможність. Управління знаннями – це сплав різних дисциплін, різноманітних підходів та концепцій
В. Глухов [39]	Стратегія управління державою, регіоном, підприємством, орієнтована на розвиток та максимальне використання інтелектуального капіталу
Т. Кулопулос, К. Фраппаоло [40]	Критичний елемент ділової стратегії, який дає організаціям змогу швидше регулювати ринкові завдання і можливості, які виникають, шляхом використання найбільш цінних ресурсів: колективних ноу-хау, здібностей і досвіду
М. Марінічева [41]	Створення організаційних, технологічних і комунікаційних умов, за яких знання й інформація сприятимуть вирішенню стратегічних і тактичних завдань організації
І. Нонака [42]	Стратегія підприємства, спрямована на виявлення, акумулювання та ефективне використання наявної на фірмі інформації, досвіду і кваліфікації співпрацівників, для того щоб підвищити якість обслуговування клієнтів і скоротити час реакції на мінливі ринкові умови

Таблиця 2  
Матриця дефініцій  
управління знаннями

Автори	Процес	Принцип	Підхід	Стратегія
Н. Абдікеев, А. Кісельов			+	
Т. Андрєєва, Т. Гутнікова			+	
С. Барт			+	
М. Боровик	+		+	+
Е. Брукінг	+			
В. Букович, Р. Вільямс	+			
К. Вііг	+			
Ю. Вовк	+			
А. Воронкова	+			
Gartner Group	+			
Б. Гейтс		+		
В. Глухов				+
К. Джанетто, Е. Уіллер	+			
А. Дєгтяр, М. Бублій	+			
Є. Ігнатєєва	+			
В. Єфімов			+	
О. Кіреєва, Т. Маматова	+			
Д. Костигін	+			
Т. Кулопулос, К. Фраппаоло				+
Д. О'Лірі	+			
М. Марінічева				+
Б. Мільнер	+			
І. Нонака	+			
Р. Руглес			+	
М. Румізен	+			
В. Ситник	+			
Й. Ситник			+	
Н. Смолінська	+			
Дж. Стар	+			
Т. Степанова, Н. Манохіна	+			
Е. Монахова			+	
Х. Такеучи	+		+	
К. Черніков	+			
З. Шершньова, О. Іванов	+			
М. Шпак		+		

(4/36=0,1); найменша частка – на «принцип» (1/36=0,03).

Варто зазначити, що етапи процесу управління знаннями дещо відрізняються.

Досліджуючи поняття управління знаннями, Б. Мільнер виділяє такі етапи: ідентифікація, отримання, нагромадження, розвиток, поширення та обмін, використання, продаж [15, с. 96]. К. Вііг виділяє в процесі управління знаннями такі етапи: діагностика, оцінка, розвиток, поширення, комбінування та інтеграція [9]. Натомість, А. Дєгтяр та М. Бублій виокремлюють більш укрупнені чотири етапи процесу управління знаннями: формування, зберігання, поширення, використання [14, с. 180].

У контексті отриманого результату ряд дослідників визначає управління знаннями саме як процес, під час якого формуються, накопичуються, поширюються та застосовуються знання з метою максимізації ефективності та конкурентоспроможності організації. На наше переконання, враховуючи особливості місцевого самоврядування, управління знаннями можна визначити як цілеспрямований формальний процес, під час якого формується структурована база даних текстової інформації, неявних та експертних знань із подальшим накопиченням, поширенням та застосуванням інформаційних ресурсів, метою якого є підвищення ефективності та результативності діяльності посадових осіб місцевого самоврядування та розвитку потенціалу територій.

**Висновки і пропозиції.** У результаті проведеного дослідження, використавши понятійно-тематичний вид контент-аналізу, проведено статистичний підрахунок, представлено категорії в табл. 2 за допомогою матриці, та встановлено співвідношення часток між категоріями, обґрунтовано поняття управління знаннями в системі місцевого самоврядування. У нашому дослідженні під «управлінням знаннями» розумітимемо саме цілеспрямований формальний процес, під час якого формується структурована база даних текстової інформації, неявних та експертних знань із подальшим накопиченням, поширенням та застосуванням знань, метою якого є підвищення ефективності та результативності діяльності посадових осіб місцевого самоврядування та розвитку потенціалу територій. Поняття в такій інтерпретації найкраще відбиває сутність управління знаннями в сфері однієї зі складових ча-

стин публічного управління та вплив на інтелектуальний потенціал організації.

**Список використаної літератури:**

1. Контент аналіз як метод [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://bo0k.net/index.php?p=achapter&bid=19890&chapter=1>.
2. Ситник Й.С. Управління знаннями як складова процесу інтелектуалізації систем менеджменту підприємств / Й.С. Ситник // Управління знаннями як складова процесу інтелектуалізації систем менеджменту підприємств. – Вип. 8. – 2017. – С. 354–360.
3. Костенко Н.В., Іванов В.Ф. Досвід контент-аналізу: Моделі та практики: [Монографія] / Н.В. Костенко, В.Ф. Іванов. – К. : Центр вільної преси, – 2003. – 200 с.
4. Контент-аналіз [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://uk.wikipedia.org>.
5. Мараховська Н.О. Контент-аналіз як метод дослідження політичної комунікації: теоретичні засади / Н.О. Мараховська // Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки. – 2011. – № 6, ч. 1. – С. 179–182.
6. Krippendorff K. Content Analysis: An Introduction to Its Methodology / K. Krippendorff. – Thousand Oaks, CA : Sage, 2004. – 372 p.
7. Annie Brooking Intellectual Capital: Core Assets for the Third Millennium Enterprise – Thomson Learning; 1st edition (July 30, 1996). – P. 30–36.
8. Букович У. Управління знаннями : руководство к действию / У. Букович, Р. Уильямс. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 304 с.
9. Wiig K.M., Introducing Knowledge Management into the Enterprise. Knowledge Management Handbook / pod red. J. Liebowitz. – CRC Press LLC, Boca Raton 1999.
10. Вовк Ю.Я. Процес управління знаннями підприємства та його особливості / Ю.Я. Вовк // Науковий вісник НЛТУ України. – 2013. – Вип. 23.17. – С. 343–352.
11. Воронкова А.Е. Діагностика стану підприємства: теорія і практика : [монографія] / А.Е. Воронкова та ін. ; за заг. ред. проф. А.Е. Воронкової. – Вид. 2-ге, [перероб. та доп.]. – Харків : Вид. дім «ІН-ЖЕК», 2008. – 520 с.
12. The Knowledge Management Scenario: Trends and Directions for 1998-2003. – Gartner Group, 1999.
13. Джанетто К. Управление знаниями: руководство по разработке и внедрению корпоративной стратегии управления знаниями / К. Джанетто, Э. Уиллер / Пер. с англ. Е.М. Пестеревой. – М. : Добрая книга, 2005. – 192 с.
14. Дегтяр А. О. Система управління знаннями як фактор підвищення конкурентоспроможності організації / А. О. Дегтяр, М. П. Бублій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://nbuv.gov.ua/jpdf/>
15. Игнатъева Е.Ю. Менеджмент знаний в повышении эффективности организаций: теория и практика / Е.Ю. Игнатъева // Менеджмент качества и инновации – 2010 : материалы третьей регион. науч.-практ. конф. – Великий Новгород, 2010. – С. 22–26.
16. Кіреєва О.Б. Використання інструментів управління знаннями в розвитку професійної компетентності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування / О.Б. Кіреєва, Т.В. Маматова // . – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2012-01\(7\)/12mtvoms.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2012-01(7)/12mtvoms.pdf).
17. Костыгин Д.В. Управляешь знаниями – управляешь миром / Д.В. Костыгин // Экономист. – 2005. – № 4. – С. 4–5.
18. О'Лири Д.Е. Управление корпоративными знаниями / Д.Е. О'Лири // Открытые системы. – 1998. – № 4–5. – С. 28–32.
19. Мильнер Б.З. Управление знаниями / Б.З. Мильнер. – М. : ИНФРА – М, 2003. – 178 с.
20. Нонака И. Компания – создатель знания. Зарождение и практика в японских фирмах / Пер. с англ. И. Нонака, Х. Такеучи. – М. : Олимп Бизнес, 2003. – 384 с.
21. Румизен М.К. Управление знаниями / М.К. Румизен. – М. : Изд-во Астрель, 2004. – 318 с.
22. Смолінська Н.В. Система управління знаннями у забезпеченні інноваційного розвитку підприємства / Н.В. Смолінська // Логістичні підходи в системі державного управління: збірник наукових праць Донецького державного університету управління. – Донецьк: ДонДУУ, 2012. – Т. XIII. – (Серія державне управління; вип. 228). – С. 92–99.
23. Bart S. Heeding the sage of the knowledge age / S. Bart [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.destinationcrm.com/articles/default](http://www.destinationcrm.com/articles/default).
24. Экономика, основанная на знаниях (теория и практика): учебное пособие [Текст] /Т.Е. Степанова, Н.В. Манохина. – М. : Гардарики, 2008. – 238 с.
25. Ситник В.Ф. Політика управління знаннями нафтогазової компанії як ключо-

- вий фактор підвищення її ефективності / В.Ф. Ситник, М.Т. Краснюк // Проблеми формування ринкової економіки. – Вип. 10. – 2002. – С. 134–141.
26. Takeuchi H. Beyond Knowledge Management: Lessons from Japan [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.sweby.com.au](http://www.sweby.com.au).
27. Черников К. Что такое управление знаниями? / К. Черников // Носорог. – 1999. – № 2. – С. 12–14.
28. Шершньова З.Є. Методичні основи формування підсистеми управління знаннями у корпораціях у контексті організаційного розвитку / З.Є. Шершньова, О.В. Іванов // Проблеми економіки. – 2012. – № 3. – С. 155–161.
29. Абдикеев Н.М., Киселев А.Д. Управление знаниями корпорации и реинжиниринг бизнеса : Учебник / Под науч. ред. д. тех. наук, проф. Н.М. Абдикеева. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 382 с.
30. Управление знаниями : пер. с англ. / Под ред. Т.Е. Андреевой, Т.Ю. Гутниковой ; Высш. шк. менеджмента, 2010. – 514 с.
31. Bart S. Heeding the sage of the knowledge age / S. Bart [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.destinationcrm.com/articles/default](http://www.destinationcrm.com/articles/default).
32. Ефимов В.В. Управление знаниями: [учеб. пособие] / В.В. Ефимов. – Ульяновск: УлГТУ, 2005. – 111 с.
33. Монахова Е.И. Управление знаниями – Рондо каприччиозо планетарного масштаба / Е.И. Монахова // Маркетинг. – 2005. – № 7. – С. 36–44.
34. Rugles R. The State of Notion: Knowledge Management in Practice / R. Rugles // California Management Review. – Vol. 40. – No. 3. – 1998. – P. 80–89.
35. Ситник Й.С. Управління знаннями як складова процесу інтелектуалізації систем менеджменту підприємств / Й.С. Ситник // Управління знаннями як складова процесу інтелектуалізації систем менеджменту підприємств. – Вип. 8. – 2017. – С. 354–360.
36. Шпак М. Чинники управління знаннями / М.У. Шпак // Менеджмент сьогодні. – 2004. – № 1. – С. 38–45.
37. Гейтс Б. Бизнес со скоростью мысли / Б. Гейтс. – Изд. 2-е, исправл. – М. : Изд-во ЭКСМО–Пресс, 2001. – 80 с.
38. Боровик М. Розробка системи управління знаннями в компетентній організації / М. Боровик [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://mmgh.kname.edu.ua/images/Borovik/borovik\\_m\\_article\\_18.pdf](http://mmgh.kname.edu.ua/images/Borovik/borovik_m_article_18.pdf).
39. Глухов В. В. Экономика знаний / В. В. Глухов, С. Б. Коробко, Т. В. Маринина. – СПб. : Питер, 2003. – 528 с.
40. Кулопулос Т.М. Управление знаниями. Что это такое / Т.М. Кулопулос, К.Фраппаоло. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.capstone.co.uk](http://www.capstone.co.uk).
41. Мариничева М.К. Управление знаниями на 100%: путеводитель для практиков / М.К. Мариничева. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2008. – 320 с.
42. Nonaka I. The knowledge-creating company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation / I. Nonaka, H. Takeuchi // Harvard Business Review, November-December. – 1991. – № 22 (28). – Pp. 40–44.

### **Галяс Н. М. Контент-анализ как научный метод исследования понятия управления знаниями в системе местного самоуправления**

*Рассматривается один из научных методов исследования – контент-анализ – и используется для определения понятия управления знаниями в системе местного самоуправления. С помощью данного метода систематизированы, классифицированы дефиниции управления знаниями зарубежных и отечественных авторов. Сведены полученные результаты в матрице.*

**Ключевые слова:** управление знаниями, контент-анализ, метод, система местного самоуправления, процесс.

### **Halias N. Content analysis as a scientific method for studying the concept of knowledge management in the system of local self-government**

*One of the scientific research methods is considered – content analysis and used to define the concept of knowledge management in the system of local self-government. With the help of this method, the definitions of knowledge management of foreign and domestic authors are classified, and the results obtained in the matrix are summarized.*

**Key words:** knowledge management, content analysis, method, local government system, process.