

SPIS TREŚCI

Wstęp	8
1. Zarządzanie wiedzą – świat biznesu w obliczu nowego wyzwania	13
Menedżerowie odkrywają znaczenie wiedzy	14
Wiedza w otoczeniu gospodarczym – dostępna czy niedostępna?	17
Rozwój wiedzy – szansa czy zagrożenie?	18
Podsumowanie	22
Pytania	23
2. Zasoby wiedzy przedsiębiorstwa	25
Główne składniki zasobów wiedzy przedsiębiorstwa	27
Zasoby wiedzy – jednostka i grupa	29
Podstawowa terminologia	34
Podsumowanie	36
Pytania	36
3. Najważniejsze zagadnienia dotyczące zarządzania wiedzą	39
Schemat zarządzania wiedzą	40
Elementy zarządzania wiedzą	41
Całościowe podejście do zarządzania wiedzą	46
Podsumowanie	48
Pytania	48
4. Cele zarządzania wiedzą	51
Rola zarządzania wiedzą	53
Formułowanie założeń, planów i zadań zarządzania wiedzą	55
Wartość wiedzy	57
Plany zarządzania wiedzą	61
Zadania zarządzania wiedzą	68
Trudności związane z formułowaniem celów zarządzania wiedzą	72
Podsumowanie	76
Pytania	77
5. Lokalizowanie zasobów wiedzy	81
Gdybyśmy tylko wiedzieli, co wiemy... ..	85
Trzeba wiedzieć, co wiedzą inni	101
Luki w wiedzy	110
Podsumowanie	112
Pytania	113

6. Pozyskiwanie wiedzy	117
Zatrudnianie specjalistów	122
Współpraca z innymi przedsiębiorstwami	127
Wiedza pochodząca od uczestników rynku	130
Produkty związane z wiedzą	134
Podsumowanie	136
Pytania	137
7. Rozwijanie wiedzy	141
Innowacje powstają nie tylko w laboratoriach	143
Przeszkody w rozwijaniu wiedzy	145
Proces rozwijania wiedzy pracowników	147
Wprowadzanie procedur i budowanie zaufania	155
Podsumowanie	170
Pytania	171
8. Dzielenie się wiedzą i rozpowszechnianie jej	175
Odpowiednie warunki do dzielenia się wiedzą i rozpowszechniania jej	177
Korzyści wynikające z dzielenia się wiedzą i rozpowszechniania jej	180
Wiedza jawna i tajna – kryteria dostępności	183
Powielanie wiedzy	185
Tworzenie sieci informacyjnych	188
Zachęcanie do dzielenia się wiedzą	201
Transfer najlepszych rozwiązań	203
Podsumowanie	206
Pytania	207
9. Wykorzystywanie wiedzy	211
Do wykorzystywania wiedzy trzeba zachęcać	215
Osoby korzystające z różnych źródeł wiedzy jako klienci	216
Odpowiednie warunki pracy jako bodziec do wykorzystania wiedzy	222
Podsumowanie	224
Pytania	224
10. Zachowywanie wiedzy	227
Wybór wiedzy wartej zachowania	231
Przechowywanie wiedzy	235
Aktualizowanie informacji i zapominanie	246
Podsumowanie	249
Pytania	250
11. Mierzenie wartości zasobów wiedzy	253
Jak mierzyć wiedzę?	255
Wskaźniki	259
Wielowymiarowe systemy pomiaru wiedzy	264
Podsumowanie	274
Pytania	274

12. Wdrażanie zarządzania wiedzą	277
Pierwsze kroki	279
Znaczenie kultury organizacyjnej	282
Wypróbowanie nowych struktur i systemów zarządzania wiedzą	284
Menedżerowie ds. zarządzania wiedzą	288
Podsumowanie	291
Pytania	291
13. Od czego zacząć	293
14. Pierwsze projekty zarządzania wiedzą – podsumowanie	299
 Dodatek 1. Studium przypadku: Novartis	 307
Wprowadzenie	307
Znaczenie zarządzania wiedzą	308
Wizja i misja	308
Giełda informacji	309
Problemy i przeszkody	311
Czynniki psychologiczne	311
Czynniki kulturowe	312
Czynniki organizacyjne	313
Proponowane rozwiązania	313
 Dodatek 2. Studium przypadku: Holderbank	 320
Kilka faktów	320
Holding	321
Holderbank Management and Consulting Ltd	321
Uczymy się szybciej niż konkurencja	322
Najlepsze rozwiązania	323
Holderbank i jego jednostki jako organizacje uczące się	327
 Bibliografia	 333
Indeks	343