
Spis treści

O autorze	9
Przedmowa i podziękowania	11
Rozdział 1. Kim właściwie są pracownicy wiedzy	15
Rosnące znaczenie pracowników wiedzy	17
Kim są pracownicy wiedzy	22
Pracownicy wiedzy jako klasa	24
Cechy wyróżniające pracę opartą na wiedzy i pracowników wiedzy ...	26
Co z tego wynika	31
O czym będzie mowa w dalszej części książki	32
Rozdział 2. Czym różni się od siebie pracownicy wiedzy	34
Jak podzielić pracowników wiedzy	34
Segmentacja pracowników wiedzy	42
Podsumowanie	43
Rozdział 3. Interwencje, pomiary i eksperymenty	
dotyczące pracy opartej na wiedzy	45
Interweniować czy nie?	45
Cele interwencji	50
Pomiary wydajności	51
Co się nie sprawdza	55
Eksperymenty	58
Podsumowanie	59
Rozdział 4. Praca oparta na wiedzy jako proces	61
Procesy pracy opartej na wiedzy – macierz segmentów raz jeszcze	63
Tworzenie, dystrybucja i wykorzystywanie wiedzy	65
Podział procesu na etapy	70
Procesy a praktyczne aspekty pracy opartej na wiedzy	70
Typy interwencji procesowych	73
Podsumowanie	76

Rozdział 5. Technologie zwiększające wydajność pracy	
na poziomie organizacji	78
Aplikacja dla każdej roli	79
Wspomaganie procesu podejmowania decyzji	81
Sztuczna inteligencja i systemy specjalistyczne	82
Systemy zarządzania wiedzą	82
Włączenie wiedzy w proces pracy	83
Komputerowe systemy szkoleniowe	89
Wyspecjalizowane portale	90
Automatyzacja procesu podejmowania decyzji	91
Inne rodzaje oprogramowania dla pracowników wiedzy	94
Podsumowanie	96
Rozdział 6. Technologie zwiększające wydajność pracy	
na poziomie indywidualnym	98
Jakie umiejętności powinni mieć pracownicy wiedzy	99
Indywidualne zarządzanie wiedzą	100
Wyniki badań przeprowadzonych wśród menedżerów	
ds. informacji	102
Pomiary i zwiększanie indywidualnej wydajności pracowników	104
Wyniki badań przeprowadzonych wśród użytkowników	
informacji	106
Nastawienie użytkowników do różnych technologii	109
Metody zarządzania informacjami	111
Różnice między grupami objętymi badaniami	113
Mistrzowie zarządzania informacjami	115
Podsumowanie	118
Rozdział 7. Nauka i sieci kontaktów	121
Zdobywanie i wykorzystywanie informacji	123
Co łączy najwydajniejszych pracowników wiedzy	126
Wpływ menedżerów na wydajność pracowników wiedzy	132
Podsumowanie	136
Rozdział 8. Fizyczne środowisko pracy a wydajność	
pracowników wiedzy	138
Co wiadomo o fizycznym środowisku pracy	139
Dużo eksperymentów, mało wniosków	143
Połączenie zmian fizycznego środowiska pracy z innymi	
czynnikami wpływającymi na wydajność	144
Potrzeba współpracy	145

Segmentacja i samodzielność wyboru – model środowiska pracy dla pracowników wiedzy	146
Podsumowanie	152
Rozdział 9. Zarządzanie pracownikami wiedzy	154
Tradycyjne zalety menedżerów	155
Nowe wymagania	156
Trudności w znalezieniu i zatrzymaniu menedżerów pracowników wiedzy	166
Dobre praktyki zarządzania w erze informacji	167
Podsumowanie	169
Indeks	172