

► Spis treści

Przedmowa	11
Podziękowania	13
Część I. Odkrywanie wiedzy	15
Rozdział 1. Wprowadzenie do zarządzania wiedzą	17
Zarządzanie wiedzą — zintegrowane podejście	20
Wstęp	23
Jak rozumieć zarządzanie wiedzą?	24
Czy zarządzanie wiedzą to tylko chwilowa moda?	28
Czym się różnią dane, informacje, wiedza i mądrość?	31
Początki zarządzania wiedzą — od tradycji ustnej do pisma klinowego	35
Zarządzanie wiedzą w starożytnych Grecji i Rzymie	37
Zarządzanie wiedzą w bibliotekach katedralnych i klasztornych	39
Zmiana paradygmatu — przejście od epoki druku do epoki elektroniki	41
Podsumowanie	46
Pytania do dalszych przemyśleń	47
Literatura zalecana	47
Literatura źródłowa	47
Rozdział 2. Filozoficzne koncepcje wiedzy	49
Wstęp	52
Czym jest wiedza według filozofów, od Platona po Wittgensteina?	53
Współcześni filozofowie — Ryle, Polanyi i Macmurray	60
Konfiguracja paradygmatów filozoficznych według Burrella i Morgana	62
Konkurencyjne podejścia filozoficzne do zarządzania wiedzą	65
Koncepcje wiedzy spotykane w literaturze poświęconej zarządzaniu wiedzą	69
Realistyczna teoria struktury wiedzy organizacyjnej	70

Podsumowanie	73
Pytania do dalszych przemyśleń	74
Literatura zalecana	75
Literatura źródłowa	75

Część II. Generowanie wiedzy 77

Rozdział 3. Organizacyjne uczenie się 79

Wstęp	82
Indywidualne uczenie się	82
Zespołowe uczenie się	85
Co stymuluje uczenie się organizacji: sukces czy porażka?	87
Uczenie się jedno- i dwupętłowe	89
Ramowe koncepcje uczenia się organizacji	90
Nabywanie wiedzy	94
Obieg informacji	96
Interpretacja informacji	96
Pamięć organizacyjna	97
Oduczanie się	98
Rutynowe zachowania organizacyjne	100
Zdolności dynamiczne	104
Zachowania polityczne a uczenie się organizacji	106

Podsumowanie	111
Pytania do dalszych przemyśleń	111
Literatura zalecana	112
Literatura źródłowa	112

Rozdział 4. Technologie zarządzania wiedzą 115

Wstęp	118
Narzędzia porządkowania wiedzy	120
Narzędzia wyodrębniania wiedzy	126
Wartościowanie wiedzy	137
Upowszechnianie wiedzy	141
Przechowywanie i prezentowanie wiedzy	147

Podsumowanie	153
Pytania do dalszych przemyśleń	154
Literatura zalecana	155
Literatura źródłowa	155

Część III. Wartościowanie wiedzy	159
Rozdział 5. Systemy zarządzania wiedzą	161
Wstęp	164
Myślenie systemowe	166
Procesy zarządzania jakością jako podstawa systemów zarządzania wiedzą	168
Systemy zarządzania dokumentami	173
Systemy wspomagania procesów decyzyjnych	176
Systemy wspomagania pracy zespołowej	179
Systemy informacji menedżerskiej	182
Systemy zarządzania przepływem pracy	184
Systemy zarządzania relacjami z klientem	187
Ekonomika systemów zarządzania wiedzą	190
Podsumowanie	194
Pytania do dalszych przemyśleń	194
Literatura zalecana	195
Literatura źródłowa	196
Rozdział 6. Nurty w zarządzaniu strategicznym	198
Wstęp	201
Zarządzanie strategiczne — szkoły myślenia	202
Szkoła organizacji przemysłowej	204
Restrukturyzacja i poszukiwanie doskonałości	206
Perspektywa instytucjonalna	207
Koncepcja zasobów przedsiębiorstwa	212
Strategie w obszarze systemów informacyjnych	214
Konstruowanie strategii zarządzania wiedzą	217
Strategie innowacji i personalizacji	222
Podsumowanie	227
Pytania do dalszych przemyśleń	228
Literatura zalecana	229
Literatura źródłowa	229
Część IV. Upowszechnianie wiedzy	233
Rozdział 7. Zarządzanie wiedzą a kultura organizacyjna	235
Wstęp	237
Kultura organizacyjna i klimat organizacyjny — co to takiego?	238
Normy, artefakty i symbole	241

Wartości, przekonania, postawy i założenia	244
Typologie kultury organizacyjnej	246
Mierzenie kultury organizacyjnej	248
Budowanie kultury zorientowanej na dzielenie się wiedzą	253
Wspólnoty praktyków	257
Podsumowanie	265
Pytania do dalszych przemysłów	266
Literatura zalecana	266
Literatura źródłowa	266
Rozdział 8. Zarządzanie zmianą	269
Wstęp	272
Istota zmiany	273
Jak ludzie reagują na zmiany	274
Przywództwo i zmiana	276
Strategie zarządzania zmianą	278
Inicjowanie zaangażowanego podejścia do zmiany	280
Współuczestnictwo	283
Szkolenia i rozwój	285
Systemy motywacyjne	290
Zarządzanie zmianą kulturową	293
Polityczne aspekty zmiany	294
Podsumowanie	298
Pytania do dalszych przemysłów	298
Literatura zalecana	299
Literatura źródłowa	299
Część V. Wykorzystywanie wiedzy	301
Rozdział 9. Zarządzanie wiedzą a organizacja ucząca się	303
Wstęp	307
Wkład amerykański: piąta dyscyplina	308
Wkład brytyjski: przedsiębiorstwo uczące się	311
Wkład japoński: przedsiębiorstwo generujące wiedzę	315
Organizacja ucząca się konkurencyjnie	317
Władza i politykowanie a organizacja ucząca się	321
Organizacja ucząca się a badania empiryczne	324
Podsumowanie	329
Pytania do dalszych przemysłów	330
Literatura zalecana	330
Literatura źródłowa	330

Rozdział 10. Kapitał intelektualny	332
Wstęp	335
Co to jest kapitał intelektualny?	337
Historia pojęcia kapitału intelektualnego	339
Problemy z mierzeniem sprawności przedsiębiorstwa	339
Modele kapitału intelektualnego	343
Kapitał ludzki i społeczny	347
Kapitał organizacyjny	348
Własność intelektualna i patenty	349
Kapitał intelektualny w sprawozdaniach finansowych	351
Kapitał intelektualny w ujęciu narracyjnym	352
Audyt wiedzy w praktyce	354
Podsumowanie	358
Pytania do dalszych przemysłów	359
Literatura zalecana	360
Literatura źródłowa	360
Rozdział 11. Zakończenie	362
Wstęp	362
Zmagając się z wiedzą — refleksje	363
Zarządzanie wiedzą — czy istnieje idealne podejście?	365
Utrzymywanie równowagi między uczeniem się a rutynowymi zachowaniami i zdolnościami dynamicznymi	367
Technologie i systemy zarządzania wiedzą	368
Perspektywa instytucjonalna i przedsiębiorstwo widziane przez pryzmat wiedzy	370
Wspólnoty praktyków	372
Zarządzanie wiedzą osobistą	373
Zarządzanie wiedzą w wymiarze międzynarodowym	375
Uwagi końcowe	376
Literatura zalecana	378
Literatura źródłowa	378
Słownik podstawowych pojęć	380
Indeks rzeczowy	389