

SPIS TREŚCI

WSTĘP	11
--------------------	-----------

Rozdział 1. WIEDZA JAKO ZASÓB ORGANIZACJI	17
--	-----------

1.1. Semiotyczne podstawy rozróżniania wiedzy, informacji i danych	17
1.2. Charakterystyka wiedzy w organizacji	23
1.2.1. Rodzaje wiedzy	23
1.2.2. Niejawna i jawna postać wiedzy	26
1.2.3. Wiedza głęboka i płytka	27
1.3. Strukturalizacja i formalna reprezentacja wiedzy	30
1.3.1. Struktura wiedzy	30
1.3.2. Pojęciowa reprezentacja wiedzy jawnej	32
1.3.3. Formalna reprezentacja wiedzy jawnej	33
1.3.4. Komponenty sformalizowanej wiedzy jawnej	34
1.4. Poziomy wiedzy w organizacji	35
1.4.1. Wiedza pracownika i współpracownika	36
1.4.2. Wiedza grupy	36
1.4.3. Wiedza organizacji	37
1.4.4. Wiedza na poziomie międzyorganizacyjnym	37
1.4.5. Wiedza systemu komputerowego	37
1.5. Płaszczyzny analizy wiedzy w organizacji	38

Rozdział 2. PROCESY TWORZENIA I PRZETWARZANIA WIEDZY W ORGANIZACJI	43
---	-----------

2.1. Modele procesów tworzenia i przetwarzania wiedzy w organizacji	44
2.2. Model konwersji wiedzy jawnej i niejawnej	46
2.2.1. Przekaz wiedzy niejawnej	48
2.2.2. Uzewnętrznianie (kodowanie) wiedzy	49
2.2.3. Łączenie elementów wiedzy jawnej w nową wiedzę jawną	50
2.2.4. Przyswajanie wiedzy	51

2.3. Model życia wiedzy organizacji	51
2.3.1. Proces pozyskiwania wiedzy organizacji	51
2.3.2. Proces gromadzenia wiedzy	55
2.3.3. Proces transferu (dystrybucji) wiedzy	56
2.3.4. Proces użytkowania wiedzy	58
2.4. Specyfika tworzenia i przetwarzania wiedzy na wyróżnionych poziomach wiedzy w organizacji	58
2.4.1. Tworzenie i przetwarzanie wiedzy w organizacji przez człowieka	59
2.4.2. Tworzenie i przetwarzanie wiedzy w grupie	60
2.4.3. Operowanie wiedzą przez organizację	65
2.4.4. Operowanie wiedzą na poziomie międzyorganizacyjnym	66
2.4.5. Operowanie wiedzą przez systemy komputerowe i interakcyjne	67

Rozdział 3. ZARZĄDZANIE WIEDZĄ W ORGANIZACJI

3.1. Źródła teorii i praktyki zarządzania wiedzą	71
3.1.1. Zarządzanie strategiczne	73
3.1.2. Organizacje uczące się	74
3.1.3. Wywiad gospodarczy i inteligentna analiza danych (<i>Business Intelligence</i>)	75
3.1.4. Zastosowania informatyki w zarządzaniu	76
3.2. Koncepcja zarządzania wiedzą w organizacji	81
3.2.1. Istota zarządzania wiedzą w organizacji	81
3.2.2. Trudności zarządzania wiedzą w organizacji	83
3.2.3. Cele i procesy zarządzania wiedzą w organizacji	84
3.2.4. Podstawowe strategie zarządzania wiedzą	86
3.3. Zarządzanie wiedzą w organizacji na wyróżnionych poziomach wiedzy	90
3.3.1. Zarządzanie wiedzą na poziomie organizacji	90
3.3.2. Zarządzanie wiedzą grupy i społeczności	92
3.3.3. Zarządzanie wiedzą pracownika	93
3.3.4. Zarządzanie wiedzą na poziomie systemu komputerowego	94
3.4. Istota, funkcje i architektura systemu zarządzania wiedzą (SZW)	94
3.4.1. Pojęcie „systemu zarządzania wiedzą”	97
3.4.2. Generacje systemów zarządzania wiedzą	99
3.4.3. Model funkcjonalny SZW	103
3.4.4. Modele architektury SZW	105

Rozdział 4. TECHNOLOGIE INFORMATYCZNE WSPOMAGAJĄCE GROMADZENIE I UDOSTĘPNIANIE WIEDZY JAWNEJ ...

4.1. Technologie gromadzenia wiedzy jawnej	112
4.1.1. Systemy dokumentów	113
4.1.2. Bazy danych operacyjnych jako repozytoria wiedzy	115

4.1.3. Hurtownie danych jako repozytoria wiedzy	118
4.1.4. Bazy wiedzy w systemach ekspertowych	124
4.2. Aktualizacja zasobów wiedzy jawnej	124
4.2.1. Operacje na dokumentach	125
4.2.2. Aktualizacja baz danych	126
4.2.3. Aktualizacja hurtowni danych	128
4.3. Udostępnianie wiedzy zgromadzonej w repozytoriach wiedzy jawnej ...	129
4.3.1. Udostępnianie wiedzy w systemach zarządzania dokumentami	130
4.3.2. Udostępnianie wiedzy z baz danych	134
4.3.3. Wielowymiarowa analiza i prezentacja danych z hurtowni danych	135
4.3.4. Udostępnianie wiedzy o procesach biznesowych (przepływach pracy)	139

Rozdział 5. TECHNOLOGIE INFORMATYCZNE WSPOMAGAJĄCE PROCESY TWORZENIA WIEDZY W ORGANIZACJI 143

5.1. Technologie wspomagające współpracę elektroniczną w zespole rozproszonym	144
5.1.1. Technologie wspomagające asynchroniczną współpracę elektroniczną	144
5.1.2. Technologie wspomagające synchroniczną współpracę elektroniczną	149
5.1.3. Mobilne technologie pracy i współpracy	153
5.2. Technologie wspomagające lokalizację i kodyfikację wiedzy niejawnej	154
5.2.1. Identyfikacja źródeł wiedzy niejawnej	155
5.2.2. Metody kodyfikacji wiedzy niejawnej	158
5.3. Technologie wspierające wydobywanie nowej wiedzy z zasobów wiedzy jawnej	159
5.3.1. Eksploracja wiedzy z baz danych	159
5.3.2. Eksploracja wiedzy z dokumentów tekstowych	163
5.3.3. Eksploracja wiedzy z systemu WWW	163
5.4. Technologia wspomagająca uczenie się	165

Rozdział 6. TECHNOLOGIA PORTALI KORPORACYJNYCH JAKO PODSTAWA BUDOWY ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA WIEDZĄ W ORGANIZACJI 171

6.1. Potrzeba i płaszczyzny integracji wiedzy, usług i aplikacji w SZW	172
6.1.1. Integracja zarządzania zasobami wiedzy w SZW	173
6.1.2. Integracja zarządzania udostępnianiem wiedzy, usług i aplikacji	175
6.1.3. Integracja zarządzania procesami w SZW	176
6.2. Charakterystyka technologii portali internetowych	178
6.2.1. Evolucja technologii tworzenia aplikacji internetowych jako narzędzi udostępniania wiedzy	178

6.2.2. Istota i zadania portali korporacyjnych	180
6.2.3. Rodzaje portali korporacyjnych	182
6.2.4. Sfederowane portale korporacyjne	185
6.3. Funkcjonalność portalu korporacyjnego	185
6.3.1. Personalizacja prezentacji wiedzy	188
6.3.2. Zarządzanie elementami wiedzy w SZW	190
6.3.3. Wspomaganie realizacji procesów biznesowych	192
6.3.4. Współpraca elektroniczna	192
6.3.5. Administrowanie portalem korporacyjnym	193
6.4. Ograniczenia współczesnych systemów zarządzania wiedzą opartych na portalach korporacyjnych	194

Rozdział 7. TECHNOLOGIE INFORMATYCZNE W SYSTEMACH ZARZĄDZANIA WIEDZĄ NOWEJ GENERACJI 197

7.1. Doskonalenie procesów modelowania i realizacji SZW	198
7.1.1. Modelowanie SZW jako hierarchii systemów poznawczych (inteligentnych)	198
7.1.2. Realizacja SZW w technologii inteligentnych (uczących się) agentów	201
7.1.3. Uczenie się w wieloagentowym SZW	202
7.2. Tworzenie wiedzy w SZW nowej generacji	210
7.2.1. Wspomaganie twórczości człowieka i grupy jako źródła wiedzy	210
7.2.2. Analiza zachowania się agentów (analiza procesów) jako źródło wiedzy	211
7.2.3. Rozumowania w systemach wydobywania wiedzy	212
7.2.4. Analiza języka naturalnego jako źródła wiedzy	212
7.3. Ontologia jako jawny i sformalizowany model wiedzy gromadzonej w SZW nowej generacji	216
7.3.1. Istota ontologii jako modelu wiedzy	216
7.3.2. Języki opisu ontologii	219
7.3.3. Działania na ontologiach	221
7.3.4. Korzyści ze stosowania ontologii w systemie zarządzania wiedzą	223
7.4. Wyszukiwanie wiedzy jawnej oraz lokalizacja osobowych źródeł wiedzy z wykorzystaniem map wiedzy	224
7.4.1. Udostępnianie wiedzy za pomocą mapy pojęć (mapy tematów)	224
7.4.2. Udostępnianie wiedzy o wiedzy niejawnej za pomocą map źródeł i sieci komunikacji	226
7.4.3. Automatyzacja wyszukiwania wiedzy jawnej za pomocą ontologii w SZW nowej generacji	229
7.5. Semantyczne portale korporacyjne	230

ZAKOŃCZENIE	235
LITERATURA	241
SPIS RYSUNKÓW	259
SPIS TABEL	259