

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 wyróżniającej 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
Interwencjiowa 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 zwi kszej ce wydajno pracy	
na poziomie organizacji	78
Aplikacja dla ka dej roli	79
Wspomaganie procesu podejmowania decyzji	81
Sztuczna inteligencja i systemy specjalistyczne	82
Systemy zarz dzania wiedz	82
Wł czenie 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 zwi kszej ce wydajno pracy	
na poziomie indywidualnym	98
Jakie umiej tno ci powinni mie pracownicy wiedzy	99
Indywidualne zarz dzanie wiedz	100
Wyniki bada przeprowadzonych w ród mened erów ds. informacji	102
Pomiary i zwi kszanie indywidualnej wydajno ci pracowników	104
Wyniki bada przeprowadzonych w ród u ytkowników informacji	106
Nastawienie u ytkowników do ró nych technologii	109
Metody zarz dzania informacjami	111
Ró nice mi dzy grupami obj tymi badaniami	113
Mistrzowie zarz dzania informacjami	115
Podsumowanie	118
Rozdział 7. Nauka i sieci kontaktów	121
Zdobywanie i wykorzystywanie informacji	123
Co ł czy najwydajniejszych pracowników wiedzy	126
Wpływ mened erów na wydajno pracowników wiedzy	132
Podsumowanie	136
Rozdział 8. Fizyczne rodowisko pracy a wydajno	
pracowników wiedzy	138
Co wiadomo o fizycznym rodowisku pracy	139
Du o eksperymentów, mało wniosków	143
Poł czenie zmian fizycznego rodowiska pracy z innymi czynnikami wpływaj cymi na wydajno	144
Potrzeba współpracy	145

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