

SPIS TREŚCI

WSTĘP	11
1. PARADYMATY I DETERMINANTY ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO I GOSPODARKI OPARTEJ NA WIEDZY	17
1.1. Istota społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy (<i>Celina M. Olszak, Ewa Ziemia, Rafał Żelazny</i>)	17
1.2. Uwarunkowania i determinanty rozwoju gospodarki opartej na wiedzy (<i>Celina M. Olszak</i>)	27
1.2.1. Rozwój i modele gospodarki opartej na wiedzy	27
1.2.2. Rozwój edukacji i doskonalenie kompetencji ludzi	30
1.2.3. Wzmocnienie potencjału innowacyjności	35
1.2.4. Rozwój i racjonalne wykorzystanie technologii oraz infrastruktury informacyjno-komunikacyjnej	39
1.2.5. Uwarunkowania ekonomiczno-instytucjonalne	45
1.3. Wybrane mierniki rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy. Problemy pomiaru na poziomie regionalnym (<i>Rafał Żelazny</i>)	48
1.4. Społeczeństwo informacyjne i gospodarka oparta na wiedzy w polityce rozwoju województwa śląskiego (<i>Rafał Żelazny</i>)	57
Literatura.....	67
2. ORGANIZACJA WOBEC WYZWAŃ SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO I GOSPODARKI OPARTEJ NA WIEDZY (<i>Ewa Ziemia</i>)	73
2.1. Nowe wyzwania dla organizacji i jej nowe oblicze	73
2.2. Organizacja oparta na wiedzy i zarządzanie wiedzą	78
2.2.1. Istota organizacji opartej na wiedzy	78
2.2.2. Zarządzanie wiedzą jako rudymet organizacji opartej na wiedzy	81
2.2.3. Eksploatacja i eksploracja wiedzy w organizacji	85
2.3. <i>Sustainable organization</i> i nowy model biznesu – wikinomia	88
2.3.1. Paradygmat sustainability a współczesna organizacja.....	88
2.3.2. Miejsce wikinomii w intencjonalnym rozwoju <i>sustainable organization</i> ..	92
2.4. Zarządzanie wiedzą i technologie internetowe w organizacjach województwa śląskiego	97
2.4.1. Zarządzanie wiedzą w polskich i śląskich organizacjach.....	97
2.4.2. Wykorzystanie technologii internetowych w śląskich organizacjach	100
Literatura.....	105

3. ADMINISTRACJA PUBLICZNA WOBEC WYZWAŃ SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO I GOSPODARKI OPARTEJ NA WIEDZY (<i>Grażyna Billewicz, Celina M. Olszak, Ewa Ziemia</i>)	109
3.1. Nowe oblicze i zadania administracji publicznej	110
3.2. Koncepcja Zintegrowanych Bibliotek Procedur w administracji publicznej	113
3.2.1. Interoperacyjność systemów informatycznych w administracji publicznej	113
3.2.2. Model Zintegrowanych Bibliotek Procedur	115
3.3. Charakterystyka regionalnej platformy administracji publicznej na przykładzie systemu SEKAP	118
3.3.1. Założenia i funkcjonalność systemu SEKAP	118
3.3.2. Architektura systemu	126
3.4. Analiza i ocena regionalnej platformy administracji elektronicznej	128
3.5. Wdrożeniowe uwarunkowania platformy SEKAP	131
3.6. Stan rozwoju e-administracji w województwie śląskim	134
Literatura	150
4. KONSUMENT W DOBIE SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO I GOSPODARKI OPARTEJ NA WIEDZY (<i>Michał Kucia, Robert Wolny</i>) ...	153
4.1. Prosumpcja a konsument w dobie społeczeństwa informacyjnego	153
4.2. Zachowania konsumentów na rynku	156
4.2.1. Zachowania konsumentów jako obiekt badań	156
4.2.2. Rozwój nowych rynków	166
4.3. Relacje konsumentów z otoczeniem	173
4.4. Aktywność rynkowa śląskich konsumentów	176
4.4.1. Sylwetka śląskich konsumentów	176
4.4.2. Zachowania nabywcze śląskich konsumentów w Internecie	183
Literatura	193
5. IDENTYFIKACJA POTRZEB RYNKU PRACY I NOWYCH ZAWODÓW W GOSPODARCE WIEDZY (<i>Agnieszka Lorek, Agata Berdowska, Monika Kućmierczyk</i>)	197
5.1. Przemiany na rynku pracy – wyzwania stawiane przez gospodarke opartą na wiedzy	197
5.2. Problemy rynku pracy na przykładzie województwa śląskiego	203
5.2.1. Bezrobocie	204
5.2.2. Niska aktywność zawodowa	207
5.2.3. Niska mobilność pracowników	208
5.2.4. Emigracja zarobkowa	208
5.2.5. Niski poziom wydatków publicznych na aktywną politykę rynku pracy ...	210
5.2.6. Zatrudnienie w szarej strefie	212
5.3. Nowa kultura pracy i kreowanie nowych zawodów	213
5.3.1. Oczekiwane kompetencje zawodowe i nowe zawody w województwie śląskim	214
5.3.2. Telepraca	218

5.3.3. Dostęp do szkoleń i informacji o szkoleniach zawodowych oraz ofert pracy za pośrednictwem Internetu.....	221
5.3.4. Rekomendacje na przyszłość.....	223
Literatura.....	224

6. ANALIZA I OCENA ZAGROŻEŃ WYKLUCZENIEM CYFROWYM W REGIONIE ŚLĄSKIM (*Agnieszka Lorek, Agata Berdowska, Monika Kućmierczyk*) 229

6.1. Wykluczenie cyfrowe.....	229
6.1.1. Wykluczenie społeczne	229
6.1.2. Istota wykluczenia cyfrowego.....	231
6.1.3. Skala wykluczenia cyfrowego na świecie i w Polsce.....	232
6.2. Wykluczenie cyfrowe w województwie śląskim.....	245
6.3. Metody zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu.....	248
6.3.1. Inicjatywy e-Integracji wobec wykluczenia cyfrowego	248
6.3.2. Inicjatywy polskie zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu.....	252
6.3.3. Zapobieganie wykluczeniu cyfrowemu w województwie śląskim.....	253
6.3.4. Rekomendacje na przyszłość.....	256
Literatura.....	257

7. SYSTEMY ANALITYCZNO-DECYZYJNE W ORGANIZACJACH OPARTYCH NA WIEDZY (*Celina M. Olszak*) 259

7.1. Założenia systemów Business Intelligence	259
7.2. Wybrane dane statystyczne i wyniki badań na temat systemów Business Intelligence.....	262
7.3. Systemy BI w synchronizowaniu celów strategicznych z działalnością operacyjną.....	264
7.4. Business Intelligence 2.0.....	271
7.5. Wizualizacja danych w systemach Business Intelligence	273
7.6. Technologie do świadczenia zaawansowanych usług BI	274
Literatura.....	278

8. EKSPLOACJA DANYCH W ORGANIZACJACH OPARTYCH NA WIEDZY (*Kamila Bartuś*) 281

8.1. Istota eksploracji danych.....	282
8.2. Generacje systemów eksploracji danych.....	287
8.3. SAS Enterprise Miner	292
8.4. SPSS Clementine	294
8.5. STATISTICA Data Miner	295
Literatura.....	298

9. WYKORZYSTANIE INTELIGENTNYCH AGENTÓW W ORGANIZACJACH OPARTYCH NA WIEDZY (Tomasz Bartuś)	301
9.1. Istota inteligentnych agentów	301
9.2. Zagadnienia dotyczące projektowania inteligentnych agentów	306
9.3. Propozycja wieloagentowego systemu dla potrzeb organizacji opartych na wiedzy	310
9.4. Rekomendacje na przyszłość	314
Literatura.....	314
10. SYSTEMY INFORMATYCZNE W ZARZĄDZANIU PROCESOWYM W ORGANIZACJACH OPARTYCH NA WIEDZY (Grażyna Billewicz, Celina M. Olszak, Ewa Ziemia)	317
10.1. Zarządzanie procesowe w organizacjach opartych na wiedzy	317
10.2. Wybrane modele systemów informatycznych wspomagających zarządzanie procesami	320
10.3. Systemy <i>Business Process Management</i>	328
10.4. Dynamiczne zarządzanie procesami biznesowymi	332
Literatura.....	335
11. SYSTEMY ZARZĄDZANIA RELACJAMI Z KLIENTAMI NA POTRZEBY ORGANIZACJI OPARTYCH NA WIEDZY (Tomasz Bartuś)	337
11.1. Koncepcja zarządzania relacjami z klientami.....	338
11.2. Metodologia wdrażania koncepcji CRM w organizacjach opartych na wiedzy	341
11.3. Funkcjonalności systemów klasy CRM.....	350
11.4. Ocena wykorzystania systemów klasy CRM w Polsce	355
11.5. Rekomendacje na przyszłość	359
Literatura.....	360
12. SIECIOWA WSPÓŁPRACA PRZEDSIĘBIORSTW NA PRZYKŁADZIE KLASTRÓW (Tomasz Adamczewski)	363
12.1. Założenia i istota klastrów	363
12.2. Klaster a koncepcja Enterprise 2.0.....	368
12.2.1. Web 1.0 a Web 2.0.....	368
12.2.2. Blogi.....	369
12.2.3. Portale społecznościowe	372
12.2.4. Wiki.....	377
12.2.5. Pozostałe narzędzia	379
12.3. Wykorzystanie technologii Enterprise 2.0 na potrzeby klastrów śląskich	379
Literatura.....	380

13. TECHNOLOGIE I SYSTEMY DO PROWADZENIA ZDALNYCH SZKOLEŃ I KURSÓW NA POTRZEBY WSPÓŁCZESNEGO RYNKU PRACY (Agata Berdowska, Monika Kućmierczyk)	383
13.1. Szkolenia zdalne	384
13.2. Technologie i systemy do budowy i realizacji szkoleń zdalnych	386
13.3. Ocena wykorzystania szkoleń zdalnych na potrzeby rynku pracy w województwie śląskim	389
13.3.1. Wykorzystanie technologii szkoleń zdalnych do realizacji potrzeb szkoleniowych przedsiębiorstw	389
13.3.2. Wykorzystanie technologii do wymiany wiedzy i doświadczeń przez śląskie przedsiębiorstwa	390
13.3.3. Wykorzystanie technologii i systemów szkoleń zdalnych przez osoby fizyczne w województwie śląskim	392
Literatura	393
14. TECHNOLOGIE I SYSTEMY INFORMATYCZNE W KREOWANIU WIZERUNKU ORGANIZACJI OPARTYCH NA WIEDZY (Kornelia Olszówka)	395
14.1. Istota oraz kreowanie wizerunku organizacji opartej na wiedzy	396
14.2. Charakterystyka oraz rola technologii i systemów informatycznych w kreowaniu wizerunku organizacji opartych na wiedzy	399
14.2.1. Przesłanki wykorzystywania IT w procesie kreowania wizerunku organizacji opartych na wiedzy	399
14.2.2. Portal firmowy w kształtowaniu wizerunku organizacji opartej na wiedzy	402
14.2.3. Fora, grupy dyskusyjne oraz blogi w kreowaniu wizerunku organizacji opartej na wiedzy	408
14.2.4. Specyfika internetowego public relations	410
14.2.5. Reklama internetowa jako narzędzie kreowania pożądanego wizerunku organizacji opartej na wiedzy	411
14.2.6. Poczta elektroniczna w kreowaniu wizerunku organizacji opartej na wiedzy	413
14.2.7. Portale korporacyjne w kreowaniu wizerunku organizacji opartej na wiedzy	414
14.2.8. Portale społecznościowe w kreowaniu wizerunku organizacji	417
14.3. Dalsze kierunki rozwoju kreowania wizerunku organizacji z wykorzystaniem technologii informatycznych	421
Literatura	422
15. PORTALE KORPORACYJNE WOBEC WYZWAŃ GOSPODARKI OPARTEJ NA WIEDZY (Ewa Ziemia)	425
15.1. Założenia portali korporacyjnych	426
15.2. Funkcja informacyjna portalu korporacyjnego	429
15.3. Funkcja komunikacyjna portalu korporacyjnego	431

15.4. Integracja aplikacji w portalu korporacyjnym.....	432
15.5. Integracja procesów w portalu korporacyjnym.....	436
15.6. Funkcja inteligencji biznesowej portalu korporacyjnego.....	438
15.7. Zastosowanie portali korporacyjnych w śląskich organizacjach.....	439
Literatura.....	441
ZAKOŃCZENIE.....	443
SPIS RYSUNKÓW.....	445
SPIS TABEL.....	449
ZAŁĄCZNIKI.....	455