

Nr 1132

PRACE NAUKOWE

Akademii Ekonomicznej
im. Oskara Langego we Wrocławiu

Koncepcje, modele i metody zarządzania informacją i wiedzą

Redaktorzy naukowci
Aleksander Binsztok
Kazimierz Perechuda

Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej
im. Oskara Langego we Wrocławiu
Wrocław 2006



Komitet Redakcyjny

*Andrzej Matysiak (przewodniczący),
Tadeusz Borys, Jan Lichtarski, Adam Nowicki, Zdzisław Pisz,
Waldemar Podgórski, Wanda Ronka-Chmielowiec, Jan Skalik, Stanisław Urban*

Recenzenci

*Irena Hejduk, Bogusław Kaczmarek,
Mirosław Kwieciński, Czesław Mesjasz*

Redakcja wydawnicza

Jolanta Domaradzka

Korekta

Dorota Pitulec

Projekt okładki

Beata Dębska

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu
Wrocław 2006

PL ISSN 0324-8445

Druk i oprawa: Zakład Graficzny AE we Wrocławiu. Zam. 407/06

Spis treści

Wstęp	9
Zbigniew Antczak: Kultura organizacyjna struktur sieciowo-wirtualnych	11
Grzegorz Belz, Aneta Czermamazowicz: Komercjalizacja usług triple play w ramach sieci międzyorganizacyjnych na podstawie nowoczesnych rozwiązań billingowych	19
Janusz Biernat: Model zarządzania a informatyzacja w gospodarce opartej na wiedzy (GOW)	28
Aleksander Binsztok: Obsługa klienta z perspektywy nowoczesnych roz- wiązań w zakresie technologii informacyjnych	37
Aleksander Binsztok, Tomasz Radziszewski: Podejście systemowe w ochronie informacji	49
Andrzej Błotnicki, Łukasz Wawrzynek: Od porządkowania danych do Business Intelligence – jak uświadomiona wiedza staje się elementem konkurencyjności organizacji	59
Beata Butryn: Technologie informacyjno-komunikacyjne a zarządzanie sieciami partnerskimi	70
Krzysztof Bzdek, Mirosław Kwieciński: Rynek obrotu kapitałem ludzkim – propozycje rozwiązań	78
Wojciech Cieśliński: Metodologia procesualizacji zarządzania – między efektywnością a elastycznością	86
Iwona Gawron: Tworzenie wartości przedsiębiorstwa z perspektywy infor- macji o kliencie	93
Tadeusz Gospodarek: Zintegrowany system zarządzania ryzykiem – workflow	103
Marek Jabłoński: Wiedza czynnikiem konkurencyjności przedsiębiorstw – ujęcie retrospektywne	114
Rafał Krupski: Uniwersalne mechanizmy organizacji jako archetypy syste- mów sztucznej inteligencji wspomagających zarządzanie	124
Bernard F. Kubiak, Antoni Korowicki: Reengineering and Modelling Pro- cesses in Organisations	132
Mirosław Kwieciński, Magdalena Mielus: Outsourcing wywiadu gospo- darczego w przedsiębiorstwie	141
Krzysztof Leja: Uniwersytet przyszłości organizacją fraktalną?	149
Ireneusz Maj: Wiedza organizacji a <i>Homo symbolicus</i>	159
Jerzy Niemczyk: Outsourcing outsourcingowi nierówny – wyniki badań	174

Kazimierz Perechuda: Poszerzone łańcuchy wiedzy jako podstawa współpracy między firmą a klientem	184
Dariusz Sala, Dariusz Cichoń: Rozproszone systemy ekspertowe	190
Janina Stankiewicz, Marta Moczulska: Atrybuty partycypacji pracowników w organizacji wirtualnej	197
Sylwia Stańczyk: Wartości i praktyki wyróżniające organizacje wiedzy	205
Ewa Stańczyk-Hugiet: Strategia zarządzania wiedzą czy strategia wiedzy? ...	214
Łukasz Sułkowski: Społeczeństwo informacyjne a kultura konsumpcyjna ...	221
Aleksandra Sus-Januchowska: Koncepcje pomiaru wartości zasobów niematerialnych	228
Ewa Szkic-Czech: Alians i outsourcing jako wysoko zaawansowane metody pozaproductowego wzrostu konkurencyjności	237
Zbigniew Telec: Analiza porównawcza japońskich biur informacji kredytowej z polskimi biurami informacji gospodarczej	246

Summaries

Zbigniew Antczak: The Organizational Culture Virtual-Network Structures ...	18
Grzegorz Belz, Aneta Czemarmazowicz: Commercialization of Triple Play Services in Inter-Organization Networks Based on Modern Billing Solutions	27
Janusz Biernat: Model of Management versus Information in the Economy Based on Knowledge	36
Aleksander Binsztok: The Customer's Service from the Perspective of the Modern Solutions in the Range of Information Technologies	48
Aleksander Binsztok, Tomasz Radziszewski: System Approach in the Information Protection	58
Andrzej Błotnicki, Łukasz Wawrzynek: From Data Sorting to Business Intelligence – How the Sensible Knowledge Becomes a Component of the Organization Competitiveness	69
Beata Butryn: Information-Communicative Technologies versus Partnership Nets Management	77
Krzysztof Bzdek, Mirosław Kwieciński: Human Capital Stock Exchange – Submission of Solutions	85
Wojciech Cieśliński: Methodology of Processualization of Management – between Flexibility and Efficiency	92
Iwona Gawron: Building Company Value from the Perspective of Information about Customers	102
Tadeusz Gospodarek: Integrated System of the Risk Management – Workflow	113

Marek Jabłoński: Knowledge as the Determinant of Competitive Advantage of Enterprises – Retrospective Approach	123
Rafał Krupski: Universal Mechanisms of an Organization as Archetypes of Artificial Intelligence Systems Supporting Management	131
Bernard F. Kubiak, Antoni Korowicki: Reinżynieria i modelowanie procesów w organizacjach	139
Mirosław Kwieciński, Magdalena Mielus: Outsourcing of Competitive Intelligence in an Enterprise	148
Krzysztof Leja: University in the Future as the Fractal Organization?	158
Ireneusz Maj: Organization's Knowledge versus <i>Homo Symbolicus</i>	173
Jerzy Niemczyk: Outsourcing Can Be Different – Research Results	182
Kazimierz Perechuda: Extended Knowledge Chains as the Basis for the Cooperation between Company and Client	189
Dariusz Sala, Dariusz Cichoń: Distributed Expert Systems	195
Janina Stankiewicz, Marta Moczulska: Attribute of Employee Participation in Virtual Organization	203
Sylvia Stańczyk: Values and Practices Distinguishing Over Knowledge Enterprise	213
Ewa Stańczyk-Hugiet: Knowledge Management Strategy or Knowledge Strategy?	220
Łukasz Sułkowski: Information Society versus Consumer Culture	227
Aleksandra Sus-Januchowska: The Conception of Measurement Value of the Intangible Assets	236
Ewa Szkic-Czech: Alliance and Outsourcing Forms of Non-Product Competition	245
Zbigniew Telec: Comparative Analysis of Japanese Credit Information Offices with Polish Economic Information Offices	254

Wstęp

Zmiany zachodzące w otoczeniu, a w szczególności rozwój technologii informacyjnych, wzrost poziomu świadomości i wymagań konsumentów oraz procesy globalizacji rynków zbytu zmuszają do ciągłego poszukiwania narzędzi i metod pozwalających przedsiębiorstwom nie tylko przetrwać w warunkach wysokiej turbulencji otoczenia, ale także rozwijać swoją działalność gospodarczą. Jak pokazuje to praktyka gospodarcza, a co potwierdzają również wyniki badań naukowych, wiedza – określana jako główny czynnik sukcesu przedsiębiorstw – staje się najistotniejszym zasobem stanowiącym w obecnej dekadzie o konkurencyjności.

Niniejsza publikacja podejmuje szeroko pojętą problematykę zarządzania informacją i wiedzą. Opracowanie to prezentuje zarówno tzw. twarde (organizacyjno-informatyczne), jak i miękkie (behawioralne, kulturowe, społeczne) ujęcia badawcze w obszarze funkcjonowania współczesnych dynamicznych organizacji.

Artykuły zamieszczone w tej książce traktują o tak ważnych obecnie sprawach, jak: organizacje wiedzy, strategie zarządzania nią czy poszerzanie łańcuchów wiedzy.

Wiele miejsca poświęca się także kwestiom zarządzania informacją, tj. podejściu systemowemu w ochronie informacji czy korzystaniu z biur informacji gospodarczej. Podkreśla się także konieczność odpowiedniego zarządzania informacją, mającego na celu poprawę jakości obsługi kontrahentów oraz generowanie wartości dodanej dla klientów.

Wśród innych istotnych tematów, związanych z zarządzaniem informacją i wiedzą, znaleźć można opracowania poruszające tematykę business intelligence czy sztucznej inteligencji. Część pracy poświęcono również zagadnieniom obrotu kapitałem ludzkim oraz koncepcjom pomiaru wartości zasobów niematerialnych. W nowym, bardzo ciekawym ujęciu zostały także przedstawione pojęcia dobrze znane już w nauce, takie jak: outsourcing czy reengineering.

Jak wspomnieliśmy wcześniej, publikacja niniejsza prezentuje również tzw. twarde podejścia badawcze. Mowa tu przede wszystkim o zastosowaniu rozproszonych systemów ekspertowych, usługach triple play opartych na nowoczesnych rozwiązaniach billingowych, ale także o informatyzacji modelu zarządzania w gospodarce opartej na wiedzy czy wykorzystaniu techno-

logii informacyjno-komunikacyjnych w kontekście zarządzania sieciami partnerskimi.

Warto jednak zwrócić uwagę, że we wszystkich prawie artykułach przewijają się problemy wirtualizacji, usieciowienia czy fraktalizacji zachodzące zarówno w sferze makro (gospodarki kraju), jak i w sferze mikro (tzn. na poziomie przedsiębiorstwa, zespołów pracowniczych, a nawet pojedynczych pracowników).

Zdajemy sobie sprawę, że wydawnictwo to nie wyczerpuje w pełni opisu procesów zarządzania informacją i wiedzą, mamy jednak nadzieję, że stanie się ono źródłem nowej wiedzy i inspiracji zarówno dla naukowców, którzy podejmą dalsze badania w interesujących kierunkach rozwoju wiedzy ekonomicznej, jak i dla menedżerów – ludzi praktyki gospodarczej, którzy refleksje z przeczytanej lektury przeniosą z pożytkiem na grunt własnej działalności gospodarczej.

*Kazimierz Perechuda
Aleksander Binszток*