

Spis treści

Wstęp	9
-------------	---

Rozdział I

Justyna Dąbrowska, Iryna Manczak

Interesariusze zewnętrzni jako obiekt badań	11
Wprowadzenie	13
Interesariusze zewnętrzni – próba zdefiniowania	13
Obszary współpracy organizacji z interesariuszami zewnętrznymi	14
Uwagi końcowe	16
Bibliografia	17

Rozdział II

Magdalena Sawczuk

Rola lokalnych i tematycznych stowarzyszeń w procesie współtworzenia wartości w instytucjach muzealnych	19
Wprowadzenie	21
Cel i założenia badawcze	22
Charakterystyka badanych przypadków	23
Dyskusja uzyskanych wyników	25
Uwagi końcowe	28
Bibliografia	28

Rozdział III

Joanna Miłoś

Ocena czynników kształtujących doświadczenia interesariuszy szkoły	31
Wprowadzenie	33
Cel i założenia badawcze	33
Filary Customer Experience	34

Charakterystyka analizowanej organizacji	37
Dyskusja uzyskanych wyników	37
Uwagi końcowe	41
Bibliografia	42

Rozdział IV

Marta Drozdowska, Izabela Gruszka

Formy współpracy uczelni o profilu praktycznym z biznesem	45
Wprowadzenie	47
Cel i założenia badawcze	47
Charakterystyka analizowanej organizacji	48
Dyskusja uzyskanych wyników	49
Uwagi końcowe	55
Bibliografia	56

Rozdział V

Maria Bajak, Łukasz Spindel

Wyrównywanie szans osób z niepełnosprawnościami poprzez zapewnienie dostępności usług publicznych w instytucjach akademickich	57
Wprowadzenie	59
Cel i założenia badawcze	59
Charakterystyka badanych instytucji akademickich	60
Dyskusja uzyskanych wyników	63
Uwagi końcowe	67
Bibliografia	68

Rozdział VI

Anna Jonkisz-Zacny

Pozycja mikroprzedsiębiorcy w zarządzaniu relacjami z instytucjami publicznymi	71
Wprowadzenie	73
Cel i założenia badawcze	73
Płaszczyzny relacji pomiędzy interesariuszem–państwem a mikroprzedsiębiorcą	74
Charakterystyka badanych przypadków	77
Dyskusja uzyskanych wyników	78
Uwagi końcowe	80
Bibliografia	81

Rozdział VII

Katarzyna Sanak-Kosmowska, Kamila Pilch

Sztuczna inteligencja w zarządzaniu relacjami z interesariuszami w sektorze bankowym 83

 Wprowadzenie 85

 Cel i założenia badawcze 85

 Sztuczna inteligencja i jej rola we współczesnych organizacjach 86

 Interesariusze banków i ich relacje z otoczeniem 89

 Obszary wykorzystania sztucznej inteligencji w zarządzaniu relacjami
 z klientami w sektorze bankowym 90

 Analiza rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji zaimplementowanych
 w bankach w Polsce 93

 Doświadczenia klientów w wykorzystywaniu narzędzi sztucznej inteligencji 95

 Uwagi końcowe 96

 Bibliografia 96

Rozdział VIII

Sylvia Kołakowska

Wpływ interesariuszy na zarządzanie przedsiębiorstwem w branży IT 99

 Wprowadzenie 101

 Cele i założenia badawcze 101

 Charakterystyka analizowanego przedsiębiorstwa 103

 Znaczenia interesariuszy dla funkcjonowania przedsiębiorstwa z branży IT 105

 Uwagi końcowe 109

 Bibliografia 110

Rozdział IX

Dobrochna Sztajerska

Kształtowanie relacji z otoczeniem zewnętrznym w przemyśle ciężkim 113

 Wprowadzenie 115

 Cel i założenia badawcze 116

 Charakterystyka analizowanej organizacji 117

 Dyskusja uzyskanych wyników 118

 Uwagi końcowe 121

 Bibliografia 122

Rozdział X*Justyna Dąbrowska, Iryna Manczak***Różnorodność oczekiwań interesariuszy ważnym elementem w procesie tworzenia**

systemów pomiaru efektywności	125
Wprowadzenie	127
Cel i założenia badawcze	127
Różnorodność interesariuszy i ich oczekiwań	128
Uwagi końcowe	134
Bibliografia	135
 Podsumowanie	 137
 Spis tabel	 138
 Spis rysunków	 139