

# Spis treści

---

Wstęp .....	9
<b>Rozdział I</b>	
<i>Justyna Dąbrowska, Iryna Manczak</i>	
<b>Interesariusze zewnętrzni jako obiekt badań .....</b>	<b>11</b>
Wprowadzenie .....	13
Interesariusze zewnętrzni – próba zdefiniowania .....	13
Obszary współpracy organizacji z interesariuszami zewnętrznymi .....	14
Uwagi końcowe .....	16
Bibliografia .....	17
<b>Rozdział II</b>	
<i>Magdalena Sawczuk</i>	
<b>Rola lokalnych i tematycznych stowarzyszeń w procesie współtworzenia wartości w instytucjach muzealnych .....</b>	<b>19</b>
Wprowadzenie .....	21
Cel i założenia badawcze .....	22
Charakterystyka badanych przypadków .....	23
Dyskusja uzyskanych wyników .....	25
Uwagi końcowe .....	28
Bibliografia .....	28
<b>Rozdział III</b>	
<i>Joanna Miłoś</i>	
<b>Ocena czynników kształtujących doświadczenia interesariuszy szkoły .....</b>	<b>31</b>
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*

<b>Formy współpracy uczelni o profilu praktycznym z biznesem .....</b>	<b>45</b>
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 Spendel*

<b>Wyrównywanie szans osób z niepełnosprawnościami poprzez zapewnienie dostępności usług publicznych w instytucjach akademickich .....</b>	<b>57</b>
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*

<b>Pozycja mikroprzedsiębiorcy w zarządzaniu relacjami z instytucjami publicznymi .....</b>	<b>71</b>
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*

<b>Sztuczna inteligencja w zarządzaniu relacjami z interesariuszami w sektorze bankowym</b>	<b>83</b>
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***Sylwia Kotakowska*

<b>Wpływ interesariuszy na zarządzanie przedsiębiorstwem w branży IT</b>	<b>99</b>
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*

<b>Kształtowanie relacji z otoczeniem zewnętrznym w przemyśle ciężkim</b>	<b>113</b>
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*

<b>Różnorodność oczekiwań interesariuszy ważnym elementem w procesie tworzenia systemów pomiaru efektywności .....</b>	<b>125</b>
Wprowadzenie .....	127
Cel i założenia badawcze .....	127
Różnorodność interesariuszy i ich oczekiwań .....	128
Uwagi końcowe .....	134
Bibliografia .....	135
<b>Podsumowanie .....</b>	<b>137</b>
<b>Spis tabel .....</b>	<b>138</b>
<b>Spis rysunków .....</b>	<b>139</b>