

# METODY POMIARU I ANALIZY RYNKU USŁUG DYLEMATY BADAWCZE

**Red. Józef Garczarczyk, Robert Skikiewicz**

## SPIS TREŚCI

### **Wprowadzenie 5**

**Adam Sagan, Jolanta Perek-Białas**

Analiza interakcji konsumentkich - podejście strukturalno-sieciowe 7

**Anna Błaczowska, Alicja Grześkowiak**

Zastosowanie wybranych metod analizy wielowymiarowej do oceny efektów kształcenia 20

**Małgorzata Rószkiewicz, Dorota Węziak-Białowolska**

Usługi zewnętrzne w kształtowaniu orientacji na wiedzę przedsiębiorstw i stymulacji ich wyników ekonomicznych 33

**Marta Dziechciarz-Duda, Klaudia Przybysz**

Badanie czynników aktywności edukacyjnej osób starszych - profil studentów uniwersytetów trzeciego wieku 44

**Andrzej Bąk**

Segmentacja konsumentów na podstawie preferencji wyrażonych z wykorzystaniem modeli klas ukrytych i programu R 56

**Wioletta Wereda**

Próba segmentacji klientów usług ze względu na więzi klienta z firmą na przykładzie rynku telefonii mobilnej (w Siedlcach i w Warszawie) 68

**Marcin Gąsior**

Segmentacja konsumentów rynku IT na podstawie profilów związku konsumenta z technologią 80

**Krzysztof Błoński**

Segmentacja klientów korzystających z usług świadczonych przez jednostki samorządu terytorialnego 90

4 Spis treści

**Łukasz Skowron, Łukasz Fojutowski, Monika Sak-Skowron**

Badanie poziomu motywacji i satysfakcji pracowników z wykorzystaniem modelu ścieżkowego 99

**Bartłomiej Jefmański**

Rozmyły pomiar i analiza jakości usług z zastosowaniem liczb rozmytych i środowiska R 110

**Anna Król**

Próba konstrukcji hedonicznego modelu cen usług dostawy Internetu 123

**Dariusz Dąbrowski**

Zastosowanie skali porównywania parami w analizie skupień na przykładzie klasyfikacji użytkowników usług *on-line* 133

**Agnieszka Pleśniak**

Hojność systemów zabezpieczenia emerytalnego w wybranych krajach - identyfikacja cech usług społecznych 145

**Dominika Mirońska**

Pomiar hojności - dylematy badawcze w obszarze filantropii w ujęciu międzynarodowym 157

**Małgorzata Sej-Kolasa, Mirosława Sztemberg-Lewandowska**

Autokorelacja przestrzenna jednostek administracyjnych na przykładzie poziomu bezrobocia 168

**Mariusz Łapczyński**

Hybrydowe modele asocjacyjne w sprzedaży krzyżowej i uzupełniającej na rynku usług 179