

Witold Chmielarz

"Usługi on-line: jakość, interakcje, satysfakcja klienta", Marcin Sikorski, Warszawa 2013 : [recenzja]

Problemy Zarządzania 11/2, 177-179

2013

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Recenzja książki *Usługi on-line. Jakość, interakcje, satysfakcja klienta*

Witold Chmielarz

Wydanie książki o metodykach pomiaru jakości usług serwisów internetowych było niewątpliwie pomysłem oryginalnym. Oryginalnym, ponieważ – jak dotąd – tak kompleksowa i obszerna monografia ani w Polsce, ani za granicą nie powstała. Jednocześnie jest to pozycja bardzo potrzebna – tego typu badania powinny być przeprowadzane w pracach projektowych, dotyczących budowy wszelkich serwisów internetowych. Praca spełnia wymogi pracy naukowej, ponieważ:

- jest jedną z pierwszych, a na pewno najbardziej kompleksową pozycją na rynku polskim i zagranicznym w zakresie usług elektronicznych oraz oceny ich jakości;
- posiada układ monografii, której naturalnym rozszerzeniem jest przedstawienie wybranych wyników badań prowadzonych przez autora, weryfikujących cele, które zostały postawione na początku pracy;
- zawiera wnioski z dotychczasowych badań nad jakością usług on-line oraz nowe propozycje autorskie w zakresie metodycznym z nich wynikające;
- jej wyjątkowość polega na skoncentrowaniu się w jednej pozycji na usługach elektronicznych, ocenie ich jakości i aspektów metodycznych oraz wykorzystaniu ich w procesie projektowania bliskiego użytkownikowi końcowemu.

Książka składa się z *Wprowadzenia*, *Zakończenia* oraz pięciu rozdziałów merytorycznych. Każdy z rozdziałów merytorycznych zawiera *Podsumowanie* ułatwiające czytelnikowi nie tylko zapoznanie się pokrótce z treścią danego rozdziału, ale również ułatwiające zrozumienie logiki całości. Logika ta opiera się na prezentacji treści opracowania w następującej sekwencji: prezentacja genealogii, kierunków rozwoju i charakterystyki wybranych usług elektronicznych, a następnie charakterystyka wybranych koncepcji mierzenia jakości usług on-line oraz ich znaczenia w podejściu projektowym do tworzenia usług elektronicznych, weryfikacja założeń teoretycznych przez badania naukowe oraz własne koncepcje rozwiązujące pojawiające się w tym zakresie problemy badawcze, po to by w końcowych fragmentach przejść do analizy tendencji rozwojowych usług elektronicznych w gospodarce.

Książka jest bardzo obszerna i ma jednocześnie wszelkie cechy monografii i tematycznego opracowania badawczego. Z logicznego punktu widzenia podzielić ją bowiem można na dwie duże części:

- wieloaspektową i przekrojową analizę usług w społeczeństwie informacyjnym i pomiaru ich jakości (część teoretyczna – trzy pierwsze rozdziały),
- weryfikację praktyczną koncepcji pomiaru jakości usług internetowych oraz ich tendencji rozwojowych (rozdziały czwarty i piąty).

Zasadnicze cele opracowania wynikają z powyższej koncepcji i są nimi niewątpliwie analiza wybranych metod badawczych w projektowaniu różnorodnych aspektów interakcji on-line usługodawcy z klientem oraz prezentacja ich przydatności do pomiaru jakości serwisów dostarczających te usługi z punktu widzenia klienta. Wnioski z analiz i ich wykorzystania pozwoliły na udowodnienie głównego celu, czyli wskazania propozycji metodycznych związanych z rozwojem usług internetowych w różnych zastosowaniach gospodarczych i społecznych.

Jak już wspomniano, praca jest obszerna i składa się z pięciu powiązanych ze sobą rozdziałów, podzielonych na podrozdziały. Każdy z nich stanowi integralną całość, powiązaną tematycznie z pozostałymi zakresem tematycznym. Każdy z rozdziałów zakończony jest *Podsumowaniem*, ułatwiającym lepsze zrozumienie zawartych w nim treści. Całość poprzedzona jest *Wstępem*, określającym uzasadnienie podjęcia tematu, cele pracy, zakres, procedurę osiągnięcia wyszczególnionych celów oraz metodyki i narzędzia ich osiągnięcia. Klamrą spinającą całość pracy jest *Zakończenie*.

W pierwszym rozdziale książki, pt. *e-Usługi w społeczeństwie i gospodarce*, w czterech podrozdziałach autor dokonuje specyfikacji e-usług i rynku elektronicznego, określa determinanty rozwoju usług elektronicznych oraz związanych z nimi problemów badawczych i rozwojowych.

W rozdziale drugim, zatytułowanym *Jakość usług on-line – wybrane koncepcje*, ustosunkowano się do roli i miejsca klienta w procesie usługowym i postrzegania przez niego jakości usług, jak również wybranych koncepcji pomiaru ich jakości oraz modeli z nią związanych.

Przedmiotem rozważań rozdziału trzeciego, pt. *Jakość usług on-line podejście projektowe*, jest specyfika projektowania usług elektronicznych z pięciu perspektyw: techniczno-funkcjonalnej, interakcji i jakości użytkowej, doświadczeń użytkownika, satysfakcji klienta oraz budowy zaufania i relacji z klientem. Wynikiem analizy podejścia projektowego jest przedstawienie ewolucji perspektyw rozwojowych w kierunku interakcji oraz podejścia *Service Design*.

Celem kolejnego rozdziału, pt. *Jakość systemów interaktywnych i usług on-line w świetle badań*, jest de facto prezentacja wyników badań zastosowania metod eksperckich, badań postrzeganej jakości usług, badań postawy relacyjnej oraz badań procesu projektowania interaktywnych usług on-line.

Rozdział piąty, zatytułowany *Wybrane tendencje rozwojowe usług on-line*, dotyczy identyfikacji innowacyjności rozwoju usług on-line oraz metodycznych rozwiązań problemów związanych z pomiarem jakości usług elektronicznych. Autor buduje w nim zintegrowany model usługi on-line oraz zintegrowany model środowiska projektowania, a następnie rozpatruje kwe-

stię współdziałania klienta w projektowaniu usług elektronicznych (podejście *Service Design*).

W *Zakończeniu* pracy dokonano podsumowania osiągniętych wyników oraz wytyczono dalsze kierunki prac.

Ze względu na zawartość merytoryczną, język i sposób prowadzenia wywodu praca spełnia wymogi pracy będącej na wysokim poziomie naukowym. Ponadto należy podkreślić interdyscyplinarny charakter pracy, niemożliwy bez naukowego, akademickiego podejścia do rozwiązywania problemów praktycznych. Praca jest usytuowana na pograniczu informatyki ekonomicznej, zarządzania, ekonomii oraz rozwiązań socjopsychologicznych i świetnie łączy powyższe dziedziny.

Aspekty nowości wynikają z zajęcia się unikalnym, a ważnym z gospodarczego punktu widzenia problemem oceny jakości i wykorzystania go w procedurze projektowej tworzenia e-usług oraz szerokiej interdyscyplinarności. W ramach tego tematu potraktowano usługi elektroniczne jako proces interaktywny, w którym sukces zależy od pozytywnych relacji z finalnym użytkownikiem. Jako konsekwencja tej idei pojawia się autorska wersja łącząca rozpatrywane metodyki i narzędzia na bazie podejścia *Service Design*. Oznacza to z jednej strony modyfikacje i wzbogacenie tradycyjnego projektowania serwisów o elementy ekonomiczne, co jest charakterystyczne dla sektora usług, z drugiej zaś o elementy funkcjonalności, ekonomiki i wizualizacji – istotne dla przyszłego użytkownika.

Dobór i wykorzystanie przez autora źródeł literaturowych, do których odnosi się głównie w części pierwszej książki, są prawidłowe. Praca zawiera odwołania do zasadniczej większości pozycji istotnych dla rozwoju tej sfery badań, wydanych zarówno w Polsce, jak i za granicą, 28% źródeł pochodzi z trzech ostatnich lat, 54% jest angielskojęzycznych. To sprawia, że książka zarazem jest aktualna, jak i uwzględnia trendy światowe w rozwoju badań dotyczących rozwoju i oceny usług elektronicznych.

Praca jest przeznaczona dla studentów informatyki, zarządzania i ekonomii na tych wszystkich uczelniach, na których jest wykładana informatyka gospodarcza, a szczególnie e-biznes i projektowanie witryn internetowych. Oprócz środowisk naukowych, może się stać nieocenioną pomocą dla środowisk gospodarczych, które zajmują się zawodowo projektowaniem serwisów internetowych. Podejście od strony klienta, które książka propaguje, może im pomóc w ewentualnym uzyskaniu przewagi konkurencyjnej na rynku elektronicznym.

Sikorski Marcin (2013). *Usługi on-line. Jakość, interakcje, satysfakcja klienta*. Warszawa: Wydawnictwo Polsko-Japońskiej Wyższej Szkoły Technik Komputerowych.