



Robert Wolny

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach
Wydział Ekonomii
Katedra Rynku i Konsumpcji
robert.wolny@ue.katowice.pl

OD KONSUMPCJI DO PROSUMPCJI – ZMIANY W ZACHOWANIACH NABYWCÓW E-USŁUG

Streszczenie: Rozwojowi rynku e-usług towarzyszy rozwój zjawiska prosumpcji. Możliwości techniczne, jakie obecnie daje sieć internetowa, sprzyja takim zachowaniom. Obecnie obserwujemy duże współuczestnictwo w tworzeniu e-usług i aktywne uczestnictwo w projektowaniu zindywidualizowanych e-usług. Celem artykułu jest próba egzemplifikacji zachowań prosumentów na tym rynku. W artykule zostaną przedstawione wyniki własnych badań jakościowych.

Słowa kluczowe: prosumpcja, zachowania konsumentów, e-usługi.

Wprowadzenie

Postęp technologiczny, a w zasadzie rewolucja technologiczna (informatyczna) zmieniła funkcjonowanie społeczeństwa i gospodarki, zmieniła również funkcjonowanie rynku usług. Symptodem nowej rzeczywistości gospodarczej i wirtualizacji świata jest pojawienie się usług elektronicznych (e-usług). Rozwój społeczeństwa informacyjnego można traktować jako swoistą przyczynę pojawienia się e-konsumenta, za którego uznaje się osobę fizyczną, która przejawia i zaspokaja swoje potrzeby konsumpcyjne przy pomocy produktów (dóbr i usług) kupionych w Internecie [Jaciow i Wolny, 2011, s. 10]. Pojawienie się możliwości dokonywania zakupów on-line miało wpływ na zmianę zachowań konsumentów nie tylko w zakresie miejsca zakupu, ale także ze względu na przedmiot zakupu, częstotliwość, zakres pozyskiwanych informacji, itp. Przejście zachowań konsumentów w kierunku e-zachowań [Jaciow, Wolny i Stolecka-Makowska, 2013, s. 17] to również krok w kierunku zjawiska prosumpcji. Celem artykułu

jest próba egzemplifikacji zachowań prosumentów na rynku e-usług. Do realizacji celu zostaną wykorzystane wyniki badań bezpośrednich dotyczących funkcjonowania rynku e-usług.

1. Zjawisko prosumpcji – wybrane zagadnienia

Prosumpcja to splatanie się procesów konsumpcji i produkcji, aż do zatarcia się różnic między nimi [Bywalec i Rudnicki, 2002, s. 145]. Za prekursora kategorii prosumpcji uznawany jest A. Toffler [Guido i Peluso, 2008, s. 65]. Prosumpcja może być efektem tendencji: konsumpcja włącza się do procesu produkcji – producent staje się konsumentem oraz produkcja wchodzi do konsumpcji – konsument staje się producentem. Prosumpcję można także określić jako pragnienie (lub życzenie) posiadania produktów, które są zgodne z wyobrażeniem konsumenta, a dzięki indywidualnym wyborom i działaniom konsumentów stają się współtwórcami danego produktu [Gach, 2008, s. 57]. Kiedy konsumenci wytwarzają dobra oraz usługi na własny użytek stają się prosumentami.

Teoria prosumpcji związana jest z nową formą interakcji między producentem a konsumentem zgodnie z koncepcją zrób to sam [Xie, 2005, s. 1-3]. A. Toffler zaobserwował, że produkcja standardowych wyrobów nasyciła rynek. By kontynuować wzrost produkcji, przedsiębiorstwa muszą zainicjować proces kustomizacji, w postaci masowej produkcji bardzo spersonalizowanych produktów. Osiągnięcie wysokiego poziomu dostosowania produktów do potrzeb konsumentów, wymaga włączenia konsumentów – prosumentów w proces produkcji, zwłaszcza na etapie określania wymagań projektowych. Podmioty podaży na rynku coraz częściej angażują swoich klientów i zachęcają ich do współpracy, udostępniając im swoje zasoby i materiały, traktując ich jak przyjaciół. Przekłada się to na tworzenie relacji, których wynikiem jest [Tapscott i Williams, 2008, s. 69]:

- personalizacja – konsumenci mają wpływ na końcową wersję produktu, sami decydują o cechach produktów, które odzwierciedlają ich pragnienia, oczekiwania,
- hacking produktów, czyli modyfikowanie produktów, w celu ich ulepszenia, dopasowania do swoich potrzeb,
- crowdsourcing – pozyskiwanie informacji od konsumentów, umożliwienie wypowiedzenia się im na temat oferty przedsiębiorstwa,
- collective intelligence – zbiorowa inteligencja – zsumowana wiedza, która powstaje w wyniku wyborów, opinii niezależnych uczestników.

Rozwój zjawiska prosumpcji obserwuje się szczególnie wśród e-konsumentów. Osoby te w szczególności [www 1]:

- zapoznają się z opiniami innych internautów i najczęściej same ich szukają, planując zakup produktu,
- aktywnie poszukują i tworzą treści w Internecie, same opisują produkty i marki w sieci lub zadają pytania na ich temat,
- uczestniczą w promocjach i konkursach wymagających aktywności i kreatywności, w których współtworzą produkty, hasła lub kampanie reklamowe (w tak zwanych konkursach prosumenckich).

Determinanty rozwoju prosumpcji można podzielić na dwie podstawowe grupy. W pierwszej z nich wyróżnia się tzw. determinanty ogólne¹, które związane są z szeroko pojętą konsumpcją, które także oddziałują na prosumpcję (jako szczególny przypadek konsumpcji). W grupie drugiej wyróżnia się czynniki specyficzne, które przypisać można wyłącznie prosumpcji. Zaliczyć do nich można [Bywalec i Rudnicki, 2002, s. 146]:

- wzrost czasu wolnego i potrzeby jego atrakcyjnego zagospodarowania;
- możliwość wykonywania pracy zawodowej w domu i przeplatania jej z czynnościami konsumpcyjnymi;
- rozwój i upowszechnianie edukacji;
- zmiany w organizacji pracy oraz przewartościowanie jej roli w życiu człowieka: ewolucja pracy w kierunku twórczości.

Rozwój zjawiska prosumpcji związany jest ze zmianą roli rynku w społeczeństwie [Toffler, 1985, s. 323-324]. Tradycyjna koncepcja rynku (zakładająca pasywną rolę konsumenta, który reprezentuje popyt na produkty tworzone przez przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo tworzy wartość) zastępowana jest koncepcją rynku jako forum. Koncepcja ta zrywa z tradycyjnym oddzieleniem rynku od procesu tworzenia wartości [Rupik, 2010, s. 333-334]. Wartość tworzy się w różnych punktach interakcji z konsumentem, a rynek staje się „forum doświadczeń współtworzenia” (zachodzi interakcja między przedsiębiorstwem a konsumentem).

2. Wyniki badań

Świadczenie usług w Internecie sprzyja zjawisku prosumpcji [Wolny, 2013, s. 128], co potwierdzają przeprowadzone badania jakościowe. Badania przeprowadzono techniką obserwacji nieuczestniczącej w miesiącach styczeń-czerwiec 2014 r., badając aktywność uczestników dyskusji na branżowych forach internetowych.

¹ Do czynników ogólnych należą: czynniki biologiczne, ekonomiczne, społeczne, kulturowe, technologiczne.

towych. Obserwacja została przeprowadzona na forach internetowych² spełniających następujące kryteria:

- adekwatność podejmowanych tematów na forum do kategorii tematycznej,
- duża liczba uczestników forum,
- duża częstotliwość pojawiania się odpowiedzi na danym forum,
- wysoki stopień szczegółowości i zawartości treściowej wypowiedzi uczestników forum.

Badania przeprowadzono na 81 forach e-usług, w tym w zakresie e-zdrowia (24 fora), e-ubezpieczeń (20 forów), e-transportu (18 forów), e-administracji (19 forów) – tabela 1. Zakres czasowy obserwacji obejmował wpisy na forach umieszczone w okresie: styczeń 2011–czerwiec 2014.

Tabela 1. Fora internetowe, na których prowadzono obserwację nieuczestniczącą w zakresie usług e-zdrowia, e-ubezpieczeń, e-transportu i e-administracji

e-zdrowie
http://dooktor.pl/forum/ ; http://forum.abczdrowie.pl/ ; http://forum.gazeta.pl/forum/f,22,zdrowie.html ; http://forum.igya.pl/ ; http://forum.poradnikzdrowie.pl/ ; http://forum.styl.fm/lekarze-specjalisci.f232.htm ; http://medyczkapl/ ; http://www.babyboom.pl/forum/zdrowe-dziecko-f24/ ; http://www.biomedical.pl/forum/index.php ; http://www.bioslone.pl/forum/ ; http://www.dobrylekarz.info/forum-lekarzy ; http://www.forum.biolog.pl/medycyna-i-zdrowie-vf18.htm ; http://www.forummedyczne.pl/ ; http://www.ilekarze.pl/forum/ ; http://www.menshealth.pl/forum/ ; http://www.stylistka.pl/forum/zdrwww.carbomedicus.pl ; http://www.tel-med.pl/pl/forum/ ; http://zdrowie.wieszjak.pl/forumowie ; http://zdrowie-kobiety.pl/forum/ ; http://zdrowo.info.pl/forum/index.php ; www.carbomedicus.pl ; www.commed.pl ; www.mamzdrowie.pl/forum/ ; www.medykforum.pl ;
e-ubezpieczenia
http://e-insurance.pl/ ; http://forum.autodoradca.pl/index.php?showtopic=4505 ; http://forum.motofinanse.pl/ ; http://ipolisa.pl/forum/ ; http://m-forum.pl/ubezpieczenie-przez-internet-t51908.html ; http://www.bankier.pl/forum/forum_ubezpieczenia-i-emerytury,12,1.html ; http://www.forum-ubezpieczenie.pl ; http://www.gazeta.ie/forum/ ; www.ubezpieczenie.com.pl ; http://www.gazeta.ie/forum/index.php?showtopic=77724 ; http://www.money.pl/forum/e-ubezpieczenia-t3067698.html ; http://www.odzyskaj.info/viewtopic.php?id=599&p=5 ; http://www.stacjebenzynowe.pl/forum/index.php?showtopic=1590 ; www.rzeczoznawcy.in ; http://www.ubezpieczenie.com.pl ; www.forum.motofinanse.pl/ ; www.forumubezpieczenie.pl ; www.ipolisa.pl ; www.izi.pl ;
e-transport
http://fly4free.pl/forum/ ; http://forum.latanie-tanie.pl/ ; http://www.forum-lotnicze.pl/ ; http://www.loter.pl/forum/ ; http://www.pasazer.com/lotnicze-forum-dyskusyjne ; www.ptforum.pl ; www.favore.pl/forum/samochody-uslugi-transportowe ; www.forum.bezdroza.pl ; www.forum.bigchina.pl ; www.forum.dojazdnaLotnisko.com ; www.forum.infor.pl/forum/3-logistyka/ ; www.forumsamochodowe.com ; www.forumtransportu.pl ; www.globtroter.pl/forum/ ; www.pectrans.com.pl ; www.rowtransport.rox.pl ; www.tanie-loty.com.pl/forum/ ; www.wagaciezka.com

² Przedmiotem obserwacji na forach internetowych były: źródła informacji o e-usługach; polecani i niepoleceni usługodawcy, powody polecenia i niepolecania usługodawców, pozytywne i negatywne opinie o e-usługach, propozycje ulepszenia e-usług, w tym: modyfikacje istniejących e-usług oraz propozycja wprowadzenia nowych e-usług.

cd. tabeli 1

e-administracja
http://www.prawo-pracy.pl/forum/viewforum.php?f=51 ; http://www.e-pity.pl/o-programie/opinie-program-e-pity/ ; http://podatki.onet.pl/e-podatki-corazblizej,19923,5203924,prasa-detaj ; http://www.skuterowo.com/forums/topic/opinie-od-2013-nowe-prawo-jazdy-nowe-procedury ; http://www.prawosos.pl/pokaz/41209/Paszport dla dziecka/2_ http://index.forum.gazeta.pl ; http://forum.nto.pl/ ; http://www.goldenline.pl/forum/2440944/epuap-w-praktyce ; http://forum.gazeta.pl/forum/w,37418,122673693,122673693,angielski_paszport dla dziecka.html ; http://forumprawne.org/prawo-finansowe-podatkowe/189616-rejestracja-firmy.html ; http://wyborcza.biz/biznes/1,101562,10188940,Polska_e_administracja_nie_stoi.html ; http://dyskusje.nfz.gov.pl/ ; http://www.eadministracja.pl/forum ; http://forum.infor.pl/ ; www.forum.tercom.pl ; http://www.money.pl/forum/grupa,58,0,0,40,360,pit.html ; http://www.skarbowcy.pl/blaster/forum/viewtopic.php?f=23&t=149&start=132 ; http://forum.lazowanie.pl/ ; http://www.dabrowa-gornicza.org/index.php?showtopic=430&st=80 ; http://forum.gazeta.pl/forumsearch.do?query=e-deklaracje ; http://www.forum.optimalizacja.com ;

Źródło: Badania własne.

W badanym okresie na forach wypowiedziało się 10 918 osób, z czego około 45,5% stanowili mężczyźni, a niemal 31% kobiety. Około 24% uczestników nie dało się zidentyfikować ze względu na płeć (nie wynikało to z nazwy uczestnika ani charakteru wpisu). Najwięcej uczestników wypowiadało się na forach dotyczących usług w zakresie e-zdrowia (4747), a najmniej w zakresie e-administracji (1207). W sumie w badanych latach zamieszczono na wybranych forach internetowych 15 281 postów, z czego najwięcej na forach dotyczących usług w zakresie e-zdrowia (7538), a najmniej w zakresie e-administracji (2140) – tabela 2.

Tabela 2. Charakterystyka badanych forów internetowych

Wyszczególnienie	Liczba uczestników forów				Liczba postów
	ogółem	w tym			
		kobiety	mężczyźni	nieokreślona płeć	
e-zdrowie	4747	1346	1163	2238	7538
e-ubezpieczenia	2765	950	1620	195	2773
e-transport	2299	684	1522	93	2830
e-administracja	1207	404	713	90	2140
suma	11918	3384	5018	2616	15 281

Źródło: Badania własne.

Na forach internetowych dotyczących usług w zakresie e-zdrowia bardziej aktywne były kobiety niż mężczyźni. Wśród wypowiedzi badanych dotyczących funkcjonowania rynku e-usług (zarówno podmiotowej, jak i przedmiotowej strony rynku) wiele dotyczyło usprawnienia (ulepszenia) e-usług. Badani proponowali modyfikacje istniejących e-usług, które z punktu widzenia klienta powinny ułatwić proces wyszukiwania specjalistów, umożliwić elektroniczną wymianę informacji medycznej. Propozycje wprowadzenia nowych usług dotyczyły wpro-

wadzenia możliwości zdalnej rejestracji do lekarza; zdalnej rozmowy z lekarzem czy zlecenia badań na odległość. Badani wskazywali na stworzenie nowych rejestrów usług medycznych z dostępem przez Internet, jak również proponowali konstrukcję urządzenia do monitorowania stanu zdrowia przy użyciu telefonu (tabela 3).

Tabela 3. Propozycje ulepszenia usług w zakresie e-zdrowia

Modyfikacja istniejących e-usług	<ul style="list-style-type: none"> • możliwość zapisywania się na wizyty lekarskie przez Internet • prowadzenie systemu weryfikacji kwalifikacji i doświadczenia psychologów on-line • udoskonalenie systemu informacji o danych lekach • udoskonalenie testu na raka on-line (np. zwiększenie dokładności uzyskanych wyników) • ulepszenie elektronicznego miejsca przechowywania wyników badań • umożliwienie elektronicznej wymiany informacji medycznej zarówno pomiędzy placówkami medycznymi, jak i pomiędzy tymi placówkami i mieszkańcami
Wprowadzenie nowych usług	<ul style="list-style-type: none"> • budowa elektronicznej platformy gromadzenia, analizy i udostępniania zasobów cyfrowych o zdarzeniach medycznych • zaprojektowanie i wdrożenie Zintegrowanego Szpitalnego Systemu Informacyjnego umożliwiającego dostęp do medycznych usług on-line • stworzenie internetowych kont dla pacjentów, czyli osobistych portali każdego obywatela z informacją o jego historii choroby, grupie krwi, stopniu niepełnosprawności czy przyjętych szczepieniach • stworzenie rejestrów medycznych, które mają umożliwić choremu zapisy przez Internet i wirtualne monitorowanie miejsca w kolejce • udostępnienie pacjentom ich dokumentacji on-line (na stronie danej przychodni) • wprowadzenie elektronicznej książeczki zdrowia • wprowadzenie systemu e-recept • wprowadzenie systemu ankiet internetowych na stronach poszczególnych przychodni, w celu sprawdzenia, jak pacjenci oceniają funkcjonowanie danej placówki • możliwość rejestracji pacjentów on-line • wprowadzenie systemu 24-godzinnej poradni on-line • dialog z lekarzem poprzez mikrofon, głośniki i czujniki • możliwość wideokonferencji ze specjalistą • wprowadzenia możliwości zlecenia badań na odległość • wprowadzenie e-dyżurów, dzięki którym jest możliwość konsultacji z wybranym lekarzem (neurolog, kardiolog, internista itd.) bez potrzeby wychodzenia z domu • stworzenie przystawek do telefonów komórkowych, za pomocą których seniorzy powyżej 60 roku życia będą mogli zbadać sobie ciśnienie, EKG, poziom cukru, natlenienie krwi

Źródło: Badania własne.

Na forach internetowych dotyczących usług w zakresie e-ubezpieczeń zdecydowanie bardziej aktywni byli mężczyźni niż kobiety. Badani zaproponowali szereg modyfikacji istniejących e-usług, które z punktu widzenia klienta powinny ułatwić korzystanie z e-ubezpieczeń. Modyfikacje dotyczyły usprawnienia działania oprogramowania, łączenia usług, poprawy obsługi klienta. Wśród nowych usług w zakresie e-ubezpieczeń badani zaproponowali wprowadzenie możliwości zakupu wszystkich produktów ubezpieczeniowych przez Internet,

wprowadzenie obsługi klienta przez komunikator Skype oraz multimedialną pomoc dla klientów (tabela 4).

Tabela 4. Propozycje ulepszenia usług w zakresie e-ubezpieczeń

Modyfikacja istniejących e-usług	<ul style="list-style-type: none"> • usprawnienie działania strony www • zwiększenie wachlarza usług w e-koncie • poprawa działania kalkulatorów do wyliczenia kosztów • poprawa zabezpieczenia kont na serwisach • poprawa oprogramowania na smartfony • kontakt on-line całą dobę • możliwość zawarcia polisy ubezpieczeniowej on-line wraz z pożyczką gotówkową • zniżki dla samochodów posiadających GPS
Wprowadzenie nowych usług	<ul style="list-style-type: none"> • wprowadzenie wszystkich typów ubezpieczeń do Internetu • polisy oszczędnościowe (inwestycyjne) • kontakt z klientem przez skype • wprowadzenie filmików instruktażowych, uczących jak zakładać internetowe ubezpieczenia

Źródło: Badania własne.

Na forach internetowych dotyczących usług w zakresie e-transportu zdecydowanie bardziej aktywni byli mężczyźni niż kobiety. Modyfikacja oferty e-usług w zakresie e-transportu dotyczyła m.in. zmiany wyglądu stron internetowych i poprawy bezpieczeństwa zakupu biletów. Wśród nowych e-usług badani proponowali także wprowadzenie aplikacji na telefon umożliwiających zakup biletów lotniczych, kolejowych i autobusowych (tabela 5).

Tabela 5. Propozycje ulepszenia usług w zakresie e-transportu

Modyfikacja istniejących e-usług	<ul style="list-style-type: none"> • wprowadzenie interfejsu bardziej „przyjaznego dla klienta” • ulepszenie szaty graficznej portali • dostęp do informacji o cenach biletów parkingowych lub busów • wprowadzenie większej ilości metod płatności • poprawienie bezpieczeństwa transakcji internetowych (zakupu biletów)
Wprowadzenie nowych usług	<ul style="list-style-type: none"> • wprowadzenie możliwości wyliczenia czasu na np. odlot samolotu, uwzględniając dojazd na lotnisko, przesiadki, wjazd na parking itp. • usługa zmiany danych osobowych po dokonaniu rezerwacji • wprowadzenie aplikacji na telefon umożliwiającej zakup biletów na samolot • wprowadzenie aplikacji na telefon umożliwiającej zakup biletów na pociąg • wprowadzenie aplikacji na telefon umożliwiającej zakup biletów na autobus

Źródło: Badania własne.

Na forach internetowych dotyczących usług w zakresie e-administracji bardziej aktywni byli mężczyźni niż kobiety. Wśród wypowiedzi badanych dotyczących usprawnienia (ulepszenia) e-usług znalazły się propozycje dotyczące kwestii technicznych obsługi stron administracji oraz usprawnienia działania

aplikacji. Z kolei wśród nowych e-usług znalazły się różne propozycje, w tym związane z obsługą przedsiębiorców przez urzędy (tabela 6).

Tabela 6. Propozycje ulepszenia usług w zakresie e-administracji

Modyfikacja istniejących e-usług	<ul style="list-style-type: none"> • ulepszenia Internetowych kalkulatorów do rozliczania PIT-ów • usprawnić działania e-deklaracji • wprowadzenie do programów potwierdzenia, czy PIT doszedł drogą elektroniczną • połączenie poszczególnych systemów informatycznych urzędów • usprawnienie procedury wyrobienia dowodu osobistego. • e-deklaracje – propozycja zmniejszenia skomplikowania programów • współpraca w ramach systemu AwilPost • ePUAP i PUE ZUS - możliwość założenia konta przez Internet bez konieczności udania się do placówki
Wprowadzenie nowych usług	<ul style="list-style-type: none"> • załatwienie pozwolenia na budowę przez Internet • wprowadzenie nowych możliwości komunikacyjnych z usługodawcą • wprowadzenie infolinii telefonicznej z pomocą techniczną • wprowadzenie możliwości przesyłania NIP-u drogą elektroniczną • stworzenie programu do Ewidencji Pomocy Publicznej, który współpracowałby z programem Podatki • wprowadzenie portalu umożliwiającego współpracę małych i średnich firm oraz organizowanie przetargów • ePUAP i PUE ZUS – samoobsługowe urządzenia informacyjne – urzędomy

Źródło: Badania własne.

Podsumowanie

Wirtualizacja usług może w dwojaki sposób przyczyniać się do rozwoju rynku e-usług. Z jednej strony wprowadzanie e-usług przyciąga nowych klientów, a z drugiej strony środowisko świadczenia e-usług sprzyja zjawisku prosumpcji. Prosumpcja dotycząca e-usług pozwala na ich dalszy rozwój i udoskonalanie, co również przyczynia się do pojawiania się kolejnych klientów. Możliwości techniczne, jakie obecnie daje sieć internetowa, sprzyja zjawisku prosumpcji. W przyszłości można się także spodziewać większego współuczestnictwa w tworzeniu e-usług i aktywnego uczestnictwa w projektowaniu zindywidualizowanych e-usług. Proponowane nowe usługi mogą się wydawać zbyt futurystyczne, ale na pewno nie niemożliwe do wprowadzenia.

Literatura

- Bywalec Cz., Rudnicki L. (2002), *Konsumpcja*, PWE, Warszawa.
- Gach D. (2008), *Pozyskiwanie i wykorzystywanie wiedzy klientów*, „E-Mentor”, nr 23.
- Guido G., Peluso A.M. (2008), *Preconditions for the diffusion of prosumption among firms: A case study approach*, „Problems and Perspectives in Management”, Vol. 6, Issue 4.

- Jaciow M., Wolny R. (2011), *Polski e-konsument. Typologia, zachowania*, OnePress, Gliwice.
- Jaciow M., Wolny R., Stolecka-Makowska A. (2013), *E-consumer in Poland. Comparative analysis of behaviours*, OnePress, Gliwice.
- Rupik K. (2010), *Prosument w procesie planowania marketingowego*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, nr 608.
- Tapscott D., Williams A.D. (2008), *Wikinomia. O globalnej współpracy, która wszystko zmienia*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa.
- Toffler A. (1985), *Trzecia fala*, PIW, Warszawa.
- Wolny R. (2013), *Rynek e-usług w Polsce – funkcjonowanie i kierunki rozwoju*, UE, Katowice.
- Xie Ch. (2008), *Trying to prosume. Toward a perspective on prosumption*, Norwegian School of Economics and Business Administration.
- [www 1] www.pliki.gemius.pl/Raporty/2008/Prosument_raport_Gemius.pdf

FROM CONSUMPTION TO PROSUMPTION – CHANGES IN THE BEHAVIOR OF PURCHASERS OF E-SERVICES

Summary: The development of e-services market is accompanied by growth of the phenomenon prosumption. Technical capabilities that currently provides Internet network leads to such behavior. Currently we can already observe participation in the creation of e-services and active participation in designing customized e-services. The aim of the article is attempts to exemplify the behavior prosumers on the e-services market. The paper will be presented the results of own research.

Keywords: prosumption, consumer behaviour, e-services.