УНИВЕРЗИТЕТ У НОВОМ САДУ **ОБРАЗАЦ - 6**
ФАКУЛТЕТ ТЕХНИЧКИХ НАУКА У НОВОМ САДУ

Број:
Датум:

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ

1. *Датум и орган који је именовао комисију*

   27. 10. 2016. године, решење број: 012-199/39-2013, Декан Факултета техничких наука у Новом Саду на предлог Наставно-научног већа.

2. *Састав комисије са назнаком имена и презимена сваког члана, звања, назива уже научне области за коју је изабран у звање, датума избора у звање и назив факултета, установе у којој је члан комисије запослен:*

   1. др **Лепосава Грубић Нешић**, редовни професор; Производни системи, организација и менаџмент; 08. 07. 2015. Факултет техничких наука; Нови Сад; председник комисије
   2. др **Дарко Стефановић,** доцент; Информационо - комуникациони системи; 15. 10. 2012. Факултет техничких наука; Нови Сад; члан
   3. др **Славица Цицварић Костић,** ванредни професор; Маркетинг, односи с јавношћу и мултимедијалне комуникације; 01. 11. 2015. Факултет организационих наука, Београд; члан
   4. др **Тина Вукасовић**, ванредни професор; Маркетинг; 24. 03. 2016. Универзитет Приморска, Копер, Словенија; члан и коментор
   5. др **Данијела Лалић,** ванредни професор; Производни системи, организација и менаџмент; 21. 10. 2015. Факултет техничких наука; Нови Сад; члан и ментор

II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ

1. *Име, име једног родитеља, презиме:*

   Јасмина (Миланка) **Ђурашковић**

2. *Датум рођења, општина, република:*

   12. 05. 1978., Суботица, Република Србија

3. *Назив факултета, назив студијског програма дипломских академских студија – мастер и стечени стручни назив:*

   Економски факултет, Универзитет у Београду, Трговина, дипломирани економиста
   Економски факултет, Макроекономија привреда у транзицији, дипломирани економиста – мастер

4. *Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија:*

   2010, Индустријско инжењерство и инжењерски менаџмент

5. *Назив факултета, назив магистарске тезе, научна област и датум одбране:*

   Кандидат је завршио мастер студије на Економском факултету у Београду.

6. *Научна област из које је стечено академско звање магистра наука:*

   Макроекономија

III НАСЛОВ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

„УНАПРЕЂЕЊЕ МОДЕЛА ЕФЕКТИВНОГ КОМУНИЦИРАЊА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ СА ПРИВРЕДНИМ ДРУШТВИМА“

IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Навести кратак садржај са назнаком броја страна поглавља, слика, шема, графикона и сл.

Докторска дисертација Јасмине Ђурашковић под насловом „Унапређење модела ефективног комуницирања електронске управе са привредним друштвима”, са литературом, садржи 344 стране текста, односно 98 табела, 10 графикона и 4 слике. Попис коришћене литературе са 410 наслова наведен је на 38 страна, а садржај дисертације на 4 стране. Испод основног текста дати су листа графикона, листа слика, листа табела

и листа коришћених скраћеница.

Докторска дисертација је изложена у девет поглавља према следећем садржају:

I УВОД
1. Уводна разматрања
1.1. Дефинисање и опис предмета истраживања
1.2. Хипотезе и истраживачка питања
1.3. Хипотетички модел задовољства услугама е-управе: перцепција привредних субјеката
1.4. Структура дисертације
II ТЕОРИЈСКИ ДЕО
2. Теоријске основе истраживања
2.1. Концепт е-управе
2.2. Класификација е-управе (модели комуникације)
2.3. Предности и препреке у процесу усвајања е-управе
2.4. Електронска комуникација између привреде и органа државне управе
2.5. Имплементација концепта е-управе у земљама у развоју
2.6. Развој е-управе у Србији
2.6.1. Преглед досадашњих истраживања у области е-управе
2.6.2. Контекст развоја е-управе
2.6.3. Стратешки и институционални оквир
2.6.4. Изазови и перспективе е-управе
2.6.5. SWOT и PEST анализа
III ЕМПИРИЈСКИ ДЕО
3. Методологија истраживања
3.1. Методологија истраживања привредних друштава
3.2. Методологија истраживања кључних детерминанти развоја е-управе
4. Резултати истраживања
4.1. Студија 1: Истраживање задовољства предузећа услугама е-управе
4.2. Студија 2: Оцена детерминанти развоја е-управе у Србији
5. Дискусија резултата истраживања
6. Закључак
7. Ограничења и правци будућих истраживања
8. Референце
9. ПРИЛОЗИ

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Поглавље 1: УВОД

У уводном поглављу изложено је стање у области истраживања у домаћој академској заједници, на основу чега је уочена потреба за истраживањем. У оквиру овог поглавља, дат је и кратак осврт на процес модернизације јавног сектора. Посебна пажња посвећена је питању дигитализације државне управе и њеном значају за Србију. Након тога, дефинисани су проблем, предмет и циљ истраживања, начин развоја хипотетичког модела истраживања и коначно, хипотезе и истраживачка питања.

Проблем истраживања дисертације представља сагледавање ефективности комуникације електронске управе са пословним корисницима, посматрано кроз приступ теорије интересних група (стратешких јединица организације). Предмет истраживања представља утицај одабраних фактора (употреба е-сервиса, уже атрибутивно задовољство, квалитет веб презентације, оцена предности, оцена препрека и интересовање за е-управу) на задовољство привредних субјеката сервисима електронске управе, као и оцена степена развијености кључних детерминанти развоја е-управе у Србији. Како би се испитао утицај наведених фактора на укупно задовољство услугама е-управе, из перспективе предузећа, у истраживању је тестиран хипотетички модел задовољства привредних субјеката. На крају уводног поглавља, приказан је и кратак садржај дисертације.

Поглавље 2: ТЕОРИЈСКЕ ОСНОВЕ ИСТРАЖИВАЊА

У другом поглављу кандидат даје јасан преглед литературе и неопходне теоријске подлоге за успешну реализацију предвиђених истраживања. Први део поглавља разматра концепт е-управе и основне

моделе електронске комуникације, са акцентом на однос привреде и државне управе, посебно у контексту земаља у развоју. Уопштено посматрано, релативно је мало истраживања у области електронске управе, која су спроведена у мање развијеним земљама, у односу на политички стабилне и развијене тржишне привреде. У складу са тим, у академској литератури присутан је недостатак свеобухватног, холистичког оквира за процену задовољства корисника електронске управе, узимајући у обзир све критичне факторе, који делују у транзиционим земљама.

Други део поглавља бави се развојем е-управе у Србији и обухвата преглед досадашњих истраживања у овој области, изазове и перспективе даљег развоја, као и детаљну SWOT и PEST анализу микро и макро окружења. Мањи број научних и стручних радова анализира развој е-управе у Србији, не посвећујући већу пажњу сегменту G2B е-управе одн. комуникацији јавне управе са пословним организацијама. Већина претходних истраживања углавном се фокусира на широко питање имплементације система електронске управе, без посебног осврта на привредне субјекте. Стога је примарни циљ овог истраживања обезбедити што бољи увид у електронску комуникацију јавне управе са пословним сектором, као и истражити кључне изазове и подстицаје у овој области.

Поглавље 3: МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА

У оквиру трећег поглавља описана је методологија истраживања. Ово поглавље је подељено на две секције: (1) методологију истраживања привредних друштава и (2) методологију истраживања кључних детерминанти развоја е-управе. Детаљно је приказан развој мерног инструмента, процес прикупљања података, поступак обраде података и основне карактеристике узорка, за оба истраживања. Ваљаност постављеног модела тестирана је структуралним моделовањем, на основу емпиријских података.

Структурално моделовање је статистички поступак који може да се примени у различитим истраживачким ситуацијама. Поред бихејвиоралних наука, његова примена препоручује се у истраживањима у области информационих технологија (ИТ) и информационих система (ИС). Такође, овај метод се користи и у највећем броју истраживања задовољства корисника, чија је најзначајнија предност висок степен статистичке ефикасности у симултаном описивању вишеструких веза између посматраних променљивих.

Поглавље 4: РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

У четвртом поглављу приказани су резултати истраживања, најпре анализа података из студије о задовољству привредних субјекта, а затим из студије о оцени фактора развоја е-управе. Ово поглавље је најопширније у дисертацији (120 страна). Питања су организована по темама, које су представљене у оквиру посебних пододељака. Након провере метријских одлика (дискриминативност, поузданост, конструкт-ваљаност) скала коришћених за мерење латентних конструката првог реда, истражени су фактори простора задовољства услугама е-управе, односно латентни конструкти другог реда. Након тога, приказани су резултати тестова значајности разлика на латентним конструктима, с обзиром на величину предузећа, врсту основне делатности и регион. Коначно, приказан је развој конфирматорног модела мерења конструкта другог реда у парадигми моделовања структуралним једначинама.

Поглавље 5: ДИСКУСИЈА

У петом делу аутор дискутује о добијеним резултатима емпиријског истраживања и анализира полазне претпоставке. Дискусија резултата организована је у 11 одељака, према дефинисаним хипотезама и истраживачким питањима, садржаним у обе студије. Добијени резултати поређени су са резултатима претходних истраживања, из посматране области. На крају овог дела приказана је генерална дискусија предложеног модела задовољства електронским услугама. Такође, указано је на основне импликације резултата за теорију и праксу.

Највећи допринос разумевању фактора који утичу на задовољство е-управом обезбедила је анализа модела помоћу структурних једначина. Основни налази експлоративне факторске методе указали су на постојање две латентне осе простора задовољства е-услугама. Први латентни фактор дефинисан је као фактор ретроспективног задовољства, који одражава ранија искуства коришћења услуга електронске управе, док је други фактор дефинисан као проспективно задовољство, који представља очекивано будуће задовољство. Резултати тестирања пуног структурног модела једним делом су потврдили неке претпоставке, али су указали и на одређене новине.

Поглавље 6: ЗАКЉУЧАК

У шестом поглављу формулисани су закључци и идентификован научни и практични допринос дисертације. Посебан допринос дат је у виду представљеног модела задовољства електронским услугама, који приказује повезаност одабраних фактора (употребе електронских сервиса, ужег атрибутивног задовољства, квалитета веб презентације, интересовања за е-управу, уочених предности и препрека при употреби електронских јавних сервиса) са укупним задовољством услугама е-управе, од стране привредних субјеката.

Поглавље 7: ОГРАНИЧЕЊА И ПРАВЦИ БУДУЋИХ ИСТРАЖИВАЊА

У седмом поглављу наведена су ограничења спроведеног истраживања, као и правци будућих истраживања у посматраној области, у складу са идентификованим критичним тачкама предложеног модела.

Поглавље 8: ЛИТЕРАТУРА

У осмом поглављу дат је преглед литературних извора који су коришћени у изради докторске дисертације.
Поглавље 9: ПРИЛОЗИ
Последње поглавље обухвата прилоге у виду резултата структуралног моделовања који због обимности нису приказани у раду, као и упитнике коришћене за потребе истраживања.

VI СПИСАК НАУЧНИХ И СТРУЧНИХ РАДОВА КОЈИ СУ ОБЈАВЉЕНИ ИЛИ ПРИХВАЋЕНИ ЗА ОБЈАВЉИВАЊЕ НА ОСНОВУ РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА У ОКВИРУ РАДА НА ДОКТОРСКОЈ ДИСЕРТАЦИЈИ

НАПОМЕНА: Таксативно навести називе радова, где и када су објављени. У случају радова прихваћених за објављивање, таксативно навести називе радова, где и када ће бити објављени и приложити потврду о томе.

Рад у часопису међународног значаја - М22:

Павловић, Ј., Лалић, Д., Ђурашковић, Д., (2014). Communication by non-governmental organizations via the Facebook social network.. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 25(2), 186–193.

Саопштење са међународног скупа штампано у целини - М33:

Павловић, Ј., (2013). eGovernment adoption and user evaluation of e-government services in the business sector. In Proceedings: International research-expert conference on business development – BDC 2013: Economic policy and small & medium enterprises, (151-162). Zenica: Faculty of Economics, University of Zenica

Павловић, Ј., Лалић, Д., Цицварић-Костић, С., Стефановић, Д., Вукмировић, Ј., (2013). The use of electronic services and barriers to adoption of e-government services among business entities. In Proceedings: International may conference on strategic management - IMKSM 2013, (844-855). Bor: Technical Faculty in Bor, University of Belgrade

VII ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Анализом резултата истраживања потврђене су поједине везе између латентних варијабли у структуралном моделу, које су раније биле испитиване у различитим друштвеним окружењима (САД, Грчка, Словенија итд.). Неке претпостављене везе између латентних варијабли структуралног модела нису потврђене, али и ти налази доприносе бољем разумевању интеракције електронске управе и привредних субјеката у домаћем пословном амбијенту.

Најзначајнији резултати истраживања садржани су у следећим закључцима:

- 91% анкетираних привредних субјеката изјавило је да користи сервисе е-управе.
- Пословни субјекти су изразили задовољство понуђеним услугама е-управе.
- Пословни субјекти сматрају да постоји потреба за увођењем нових електронских услуга јавне управе намењених привреди.
- Пословни субјекти су показали интересовање за унапређење електронске комуникације са државном управом.
- Утврђено је да постоји повезаност нивоа употребе електронских јавних сервиса са величином предузећа.
- Утврђено је да постоји повезаност задовољства услугама е-управе са квалитетом веб презентације државних институција и уоченим препрекама при коришћењу е-сервиса.
- Интернет је најчешћи начин комуникације пословних субјеката са јавном управом.
- Предузећа најчешће користе интернет за комуникацију са клијентима, плаћање услуга и прибављање потребних информација од стране државних институција.
- Привредни субјекти су смањење административних оптерећења и унапређење доступности и поузданости услуга оценили као најзначајније предности е-управе.
- Привредни субјекти су недоступност тражених услуга, немогућност обављања услуга у потпуности електронским путем и неопходност додатних информација за спровођење сложенијих поступака, оценили као најзначајније препреке при употреби услуга е-управе.
- Привредни субјекти су недовољну информисаност предузећа о сервисима е-управе и недостатак воље за њихову употребу оценили као најзначајније разлоге за некоришћење услуга е-управе.
- Збирно посматрано, најразвијенији фактори имплементације е-управе су Концепт и Компетентност (мада су и они оцењени веома ниским оценама, значајно испод просека), док анализирано појединачно, највише је оцењена „Развијеност ИТ инфраструктуре у већим градовима, као подршка развоју е-управе“ (мало испод просека), која припада фактору умрежености.
- Збирно посматрано, најслабије развијени фактори имплементације е-управе су Координација и

Посвећеност, док анализирано по ставкама, најниже је оцењена „Развијеност ИТ инфраструктуре у неразвијеним областима, као подршка развоју е-управе“, а такође припада фактору умрежености.

Резултати моделовања структуралним једначинама показали су да конструкт општег задовољства, као фактор трећег реда, утиче на оба фактора другог реда, при чему је овај утицај нешто већи у случају проспективног задовољства, у односу на ретроспективно задовољство. Даље, ретроспективно задовољство, као фактор другог реда, статистички је значајно одређено ужим атрибутивним задовољством, процењеним квалитетом веб презентације и опаженим препрекама у коришћењу е-услуга, док је проспективно задовољство, као фактор другог реда, позитивно одређено учесталошћу коришћења услуга е-управе, интересовањем за услуге е-управе и опаженим предностима у коришћењу услуга, док је негативно одређено испуњеношћу очекивања. Овакав образац резултата указао је да је хијерархијски модел погоднији у односу на претходна моделска решења. Уопштено посматрано, хипотетички модел трећег реда (хијерархијски модел) показао је веома добро слагање са емпиријским подацима, и самим тим омогућио доношење одређених претпоставки и закључака.

VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

НАПОМЕНА: Експлицитно навести позитивну или негативну оцену начина приказа и тумачења резултата истраживања**.**

У дисертацији су јасно дефинисани циљеви истраживања, а резултати су приказани на једноставан и јасан начин. Кандидат је у оквиру истраживања користио адекватне савремене и потврђене научне методе. У дисертацији је извршено комплексно и вишеслојно истраживање, употпуњено компарацијом с резултатима сличних истраживања, као и другим изворима. Образложена је друштвена и научна оправданост предмета и циља истраживања и дефинисани су кључни појмови. Приказани резултати су презентовани логично и конзистентно, с више параметара и различитих показатеља. На основу ових показатеља Комисија даје позитивну оцену начина приказа и тумачења резултата истраживања.

IX КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

НАПОМЕНА: Експлицитно навести да ли дисертација јесте или није написана у складу са наведеним образложењем, као и да ли она садржи или не садржи све битне елементе.

1. *Да ли је дисертација написана у складу са образложењем наведеним у пријави теме*

Докторска дисертација је написана у складу са образложењем које је наведено у пријави теме.

2. *Да ли дисертација садржи све битне елементе*

Докторска дисертација својим насловом, садржајем, резултатима истраживања и начином тумачења тих резултата садржи све битне елементе који се захтевају за радове овакве врсте.

3. *По чему је дисертација оригиналан допринос науци*

Разматрајући целокупну материју докторске дисертације под насловом ,,Унапређење модела ефективног комуницирања електронске управе са привредним друштвима" кандидата Јасмине Ђурашковић, Комисија је закључила да ово истраживање обезбеђује напредак на пољу разумевања сложеног односа привредних субјеката и електронске управе, те се може закључити да овај рад представља оригиналан научни допринос аутора теорији и пракси имплементације електронске управе, посебно у сегменту комуникације предузећа и државне управе путем интернета, и да обезбеђује добру основу за даља истраживања у наведеној научној области. Истраживањем су испуњени сви задати циљеви.

Импликације ових нових сазнања су корисне како за креаторе растерећеног оквира привредног развоја, али и за истраживаче и научне раднике. Са практичне тачке гледишта, дисертација предлаже вишедимензионални модел задовољства, који може помоћи да се испитају колико су успешно имплементирани сервиси електронске управе, који су пропусти досадашњег развоја е-управе, као и које су најефикасније мере за унапређење развоја и подстицање усвајања електронских јавних сервиса, из перцепције пословних субјеката. Научни допринос се рефлектује на унапређење теоријског оквира, манифестованог кроз разумевање комлексног и вишезначног феномена задовољства привредних субјеката, у контексту електронске управе. Оригиналност овог истраживања огледа се у недостатку истраживања сличног карактера, у домаћем пословном и друштвеном амбијенту.

4. *Недостаци дисертације и њихов утицај на резултат истраживања*

Докторска дисертација нема недостатака који битно утичу на коначан резултат истраживања.

X ПРЕДЛОГ:
На основу укупне оцене дисертације, комисија предлаже:
- да се докторска дисертација под насловом „Унапређење модела ефективног комуницирања електронске управе са привредним друштвима" **прихвати**, а кандидату Јасмини Ђурашковић одобри одбрана.

ПОТПИСИ ЧЛАНОВА КОМИСИЈЕ

_____

др Лепосава Грубић Нешић, редовни професор
Факултет техничких наука, Нови Сад, председник

_____

др Дарко Стефановић, доцент
Факултет техничких наука, Нови Сад, члан

_____

др Славица Цицварић Костић, ванредни професор
Факултет организационих наука, Београд, члан

_____

др Тина Вукасовић, ванредни професор
Факултет за менаџмент, Копер, Словенија, члан и коментор

_____

др Данијела Лалић, ванредни професор
Факултет техничких наука, Нови Сад, члан и ментор

НАПОМЕНА: Члан комисије који не жели да потпише извештај јер се не слаже са мишљењем већине чланова комисије, дужан је да унесе у извештај образложење односно разлоге због којих не жели да потпише извештај.