

Број:  
Датум:

## ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

<b>I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ</b>
<p>1. Датум и орган који је именовao комисију</p> <p>28. 09. 2017. године, решење број: 012-72/02-2014, Декан Факултета техничких наука у Новом Саду на предлог Наставно-научног већа.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. др <b>Бојан Лалић</b>, ванр. проф. Факултет техничких наука, Универзитет у Новом Саду, <i>Производни и услужни системи, организација и менаџмент</i>; председник комисије, 07. 10. 2016.</li><li>2. др <b>Дарко Стефановић</b>, ванр. проф.; Факултет техничких наука, Универзитет у Новом Саду, <i>Информационо-комуникациони системи</i>; члан, 15. 10. 2017.</li><li>3. др <b>Тина Вукасовић</b>, ванр. проф.; Универзитет Приморска у Копру, Међународни факултет за друштвене и пословне студије, <i>Маркетинг</i>; члан, 24. 03. 2016.</li><li>4. др <b>Милан Делић</b>, доц.; Факултет техничких наука, Универзитет у Новом Саду, <i>Квалитет, ефективност и логистика</i>, члан, 25. 11. 2013.</li><li>5. др <b>Данијела Лалић</b>, ванредни професор; Факултет техничких наука, Универзитет у Новом Саду, <i>Производни и услужни системи, организација и менаџмент</i>; члан и ментор, 21. 10. 2015.</li></ol>
<b>II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Име, име једног родитеља, презиме: <b>Драгана (Слободан) Вујовић Ђермановић</b></li><li>2. Датум рођења, општина, република: 29. 04. 1981. Озаци, Република Србија</li><li>3. Назив факултета, назив студијског програма дипломских академских студија – мастер и стечени стручни назив: Филозофски факултет, Универзитет у Новом Саду, Српски језик и књижевност, професор српског језика и књижевности</li><li>4. Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија: 2014, Индустрijско инжењерство и инжењерски менаџмент</li><li>5. Назив факултета, назив магистарске тезе, научна област и датум одбране: Кандидаткиња је магистрирала на Факултету техничких наука, Универзитет Нови Сад, одбранивши магистарску тезу: "Утицај друштвених мрежа и нових медија на односе с јавношћу" дана 30. 07. 2013.</li><li>6. Научна област из које је стечено академско звање магистра наука: Индустрijско инжењерство и менаџмент</li></ol>
<b>III НАСЛОВ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:</b>
<b>МОДЕЛ ПОСЛОВНОГ РЕШЕЊА ЗА КОМУНИКАЦИОНЕ АКТИВНОСТИ ПРИМЕНОМ "СОФТВЕРА КАО УСЛУГЕ (SAAS)"</b>
<b>IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:</b>
Навести кратак садржај са назнаком броја страна поглавља, слика, шема, графикона и сл.
Докторска дисертација Драгане Вујовић Ђермановић под насловом "Модел пословног решења за комуникационе активности применом "софтвера као услуге (SAAS)", са литературом и прилозима, садржи

210 страна текста, односно 37 табела и 10 слика.

Попис коришћене литературе са 341 наслова наведен је на 18 страна, а садржај дисертације на 2 стране. Испод основног текста дати су листа слика, листа табела и листа коришћених скраћеница.

Докторска дисертација је изложена у девет поглавља према следећем садржају:

КЉУЧНА ДОКУМЕНТАЦИЈСКА ИНФОРМАЦИЈА

САДРЖАЈ

ВАЖНИЈЕ СКРАЋЕНИЦЕ КОРИШЋЕНЕ У РАДУ

ЗАХВАЛНОСТ

ЛИСТА ТАБЕЛА

ЛИСТА СЛИКА

## **I УВОДНА РАЗМАТРАЊА**

1.1. ДЕФИНИСАЊЕ И ОПИС ПРЕДМЕТА (ПРОБЛЕМА) ИСТРАЖИВАЊА

1.2. ЦИЉ ИСТРАЖИВАЊА

1.3. МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА

1.4. СТРУКТУРА РАДА

## **II ТЕОРИЈСКИ ОКВИР ЗА ИСТРАЖИВАЊЕ**

2.1. ОНЛАЈН КОМУНИКАЦИЈА

2.2. УЛОГА КОМПАНИЈА И ПОТРОШАЧА У ОНЛАЈН КОМУНИКАЦИЈИ

2.2.1. УЛОГА КОМПАНИЈА У ПРОЦЕСУ ОНЛАЈН КОМУНИКАЦИЈЕ

2.2.2. УЛОГА ПОТРОШАЧА У ПРОЦЕСУ ОНЛАЈН КОМУНИКАЦИЈЕ

2.3. ДРУШТВЕНО ПОВЕЗИВАЊЕ НА ИНТЕРНЕТУ

2.4. ОНЛАЈН ПОВЕРЕЊЕ

2.4.1. ПОЈАМ ПОВЕРЕЊА

2.4.2. ПРЕГЛЕД ЛИТЕРАТУРЕ О ОНЛАЈН ПОВЕРЕЊУ ИЗ РАЗЛИЧИТИХ ПОСЛОВНИХ УГЛОВА

2.5. ЖИВА РЕЧ У МАРКЕТИНГУ

2.6. УТИЦАЈ ЕВОМ-А НА ПРИХВАТАЊЕ САВЕТА СА БЛОГОВА

2.6.1. ТЕОРИЈЕ ПРИХВАТАЊА

2.6.2. ПРИХВАТАЊЕ ИНФОРМАЦИЈА И ЕЛМ

2.7. СОФТВЕР КАО УСЛУГА – *Software as a service*, SAAS

## **III ИСТРАЖИВАЧКИ ДЕО**

3.1. Beeshaper – СААС СОФТВЕР

3.2. ПРЕДЛОГ МОДЕЛА ИСТРАЖИВАЊА

3.2.1. ЦЕНТРАЛНА РУТА: КВАЛИТЕТ АРГУМЕНТА

3.2.2. ПЕРИФЕРНА РУТА – КРЕДИБИЛИТЕТ ИЗВОРА И КОНЗИСТЕТНОСТ САВЕТА

3.2.3. ЕКСПЕРТИЗА И УКЉУЧЕНОСТ ПРИМАОЦА

3.3. ИСТРАЖИВАЊЕ

3.3.1. КВАЛИТАТИВНО ИСТРАЖИВАЊЕ

3.3.2. КВАНТИТАТИВНО ИСТРАЖИВАЊЕ – УПИТНИК НАМЕЋЕН КОРИСНИЦИМА БЛОГОВА

3.4. ОГРАНИЧЕЊА У РАДУ И БУДУЋЕ ИМПЛИКАЦИЈЕ

## **IV ДИСКУСИЈА РЕЗУЛТАТА**

## **V ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА**

## **VI БИБЛИОГРАФИЈА**

## **VII ПРИЛОЗИ**

7.1. УПИТНИК КОРИШЋЕН У КВАНТИТАТИВНОМ ДЕЛУ РАДА

7.2. ПИТАЊА И ОДГОВОРИ КОРИШЋЕНИ У КВАЛИТАТИВНОМ ДЕЛУ РАДА

## V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:

### Поглавље 1: УВОД

У уводном поглављу изложено је стање у области истраживања у академској заједници, на основу чега је уочена потреба за истраживањем. У оквиру овог поглавља, дат је и кратак осврт на процес комуникације на интернету. Посебна пажња посвећена је прихватању савета на платформи блога. Након тога, дефинисани су проблем, предмет и циљ истраживања, начин развоја хипотетичког модела истраживања и коначно, хипотезе и истраживачка питања.

Проблем истраживања у оквиру дисертације представља примена СААС модела на унапређење онлајн комуникације. Са све већом популарношћу блогова као места на којима корисници добијају савете, све су значајнији фактори које савете са блогова чини уверљивим, како за практичаре, тако и у академским круговима. Садржај креиран од стране корисника представља нову форму промоције “од уста до уста” (word-of-mouth). Значај оваквог облика промоције на пословање компанија је предмет бројних истраживања. На интернету појединци могу учинити своје идеје, ставове и мишљења лакше доступним другим корисницима овог глобалног виртуелног простора.

Предметно истраживање ослања се на Модел вероватноће обраде информација и Модел прихватања технологије и истражује информационе путање које корисници користе за процену кредибилитета онлајн савета: квалитет аргумента, кредибилитет извора, конзистентност савета. Поред овог утицаја, истражено је како медијаторски фактори (укљученост примаоца поруче и његова експертиза) утичу на везу квалитета аргумента, кредибилитет извора и конзистентности савета са једне стране, као и корисности савета и кредибилитет савета са друге стране. Такође је утврђена повезаности између корисности савета и кредибилитета савета (eWOM-а) и прихватања савета од стране корисника блогова.

Предмет истраживања представља примена технолошких решења којима се обезбеђује кредибилитет и корисност препорука, на прихватање савета на блоговима.

Како би се испитао овај утицај одабрана је мешовита метода истраживања. 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 основе онлајн комуникације, улогу компанија и потрошача у процесу онлајн комуникације, објашњава процес повезивања на интернету, појам онлајн поверења, личног савета на интернету и његових импликација на прихватање савета са блогова, уз посебан осврт на теорије прихватања информација и модел вероватноће елаборације. Поред тога уведен је појам рачунарства на облаку и софтвера као услуге.

С обзиром да садржај генерисан од стране корисника има велики утицај на креирање поверења корисника у одређени производ, услугу или организацију, од круцијалног значаја је да организације схвате да је потребно улагати у ову “врсту” оглашавања односно комуникације јер људи више верују другим људима него компанијским саопштењима.

### Поглавље 3: ИСТРАЖИВАЊЕ

У овом поглављу дат је приказ *Beeshaper*-а као SAAS софтвера на ком се посматрају импликације истраживања. Објашњен је полазни модел истраживања, а након тога је дат увид у квалитативно и квантитативно истраживање спроведено у оквиру дисертације, уз објашњење методологије, пилот тестирања, карактеристике узорка и валидности модела. У квантитативном делу спроведено је структурално моделовање. 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.

На крају поглавља су дата ограничења у раду и будуће импликације истраживања.

### Поглавље 4: ДИСКУСИЈА

У четвртном делу аутор дискутује о добијеним резултатима емпиријског истраживања и анализира

полазне претпоставке. Добијени резултати поређани су са резултатима претходних истраживања из посматране области. На крају овог дела приказана је генерална дискусија предложеног модела прихватања савета на блогovima. Такође, указано је на основне импликације резултата за теорију и праксу.

#### **Поглавље 5: ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА**

У петом поглављу формулисани су закључци рада и идентификован научни и практични допринос дисертације. Посебан допринос је примена развијеног модела прихватања савета на блогovima, који приказује повезаност одабраних фактора на прихватање савета на блогovima.

#### **Поглавље 6: БИБЛИОГРАФИЈА**

У шестом поглављу дат је преглед литературних извора који су коришћени у изради докторске дисертације.

#### **Поглавље 7: ПРИЛОЗИ**

Последње поглавље обухвата прилоге у виду упитника коришћених за потребе квалитативног и квантитативног 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.

Саопштење са међународног скупа штампано у целини - М33:

1. **Ђермановић, Д. В.**, Вујичић, Д., & Јовичић, А. (2015). *Коришћење друштвених мрежа у учењу на даљину*, XXI Скуп Трендови развоја: “Универзитет у променама”, Златибор, 2015.
2. **Ђермановић, Д. В.**, Вујичић, Д., & Лалић, Д., (2015). *Wake up call for online media - BeeShaper Software as a Service*, 22nd Public Relations Research Symposium "BledCom", Блед, Словенија 2015.
3. Lalić, D., Nešić, A., & **Ђермановић, Д. В.** (2014). New trends in business communications. In XVI International Scientific Conference On Industrial Systems, IS '14 (p. 313). Novi Sad: University of Novi Sad - Faculty of Technical Sciences, Department of Industrial Engineering And Management.

### **VII ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА**

Импликације eWOM-а на прихватање савета су истражене у оквиру СААС платформе *BeeShaper*, где су комуникационе карактеристике које утичу на корисност и кредибилитет савета доведене у везу са прихватањем савета корисника блогова.

Анализом резултата истраживања потврђене су поједине везе између латентних варијабли у структуралном моделу, које су раније биле испитиване у различитим окружењима и на различитим платформама. Неке претпостављене везе између латентних варијабли структуралног модела нису потврђене, али и ти налази доприносе бољем разумевању интеракције комуникације на интернету и блогера у домаћем пословном амбијенту, у оквиру СААС платформе.

Преглед владајућих ставова и схватања у литератури у подручју истраживања са наводом литературе која је консултована.

Док се промоција “од уста до уста” у почетку односила на личне разговоре између потрошача о производу, услузи или организацији, ширење интернета је довело до мање личног облика *WOM* комуникације – онлајн *WOM* комуникације или електронске - eWOM комуникације. eWOM је постао веома важан сегмент онлајн промоције због веће доступности и шире публице.

Брзе промене на пољу информационах технологија и онлајн комуникације стварају могућност промене и побољшања начина пословања компанија. Информационе технологије су најфикасније технологије које омогућавају BPR (енг. *business process reengineering*). Информационе технологије помажу у

испуњавању циљева реинжењеринга на више начина: давањем информација преко функционалних нивоа и успостављањем једноставне комуникације, побољшањем перформанси процеса и помажући напорима реинжењеринга моделовањем, оптимизацијом и проценом последица.

Такође, један од добрих примера унапређења постојећих процеса рада у области комуникације су апликације у облаку (*cloud application*).

СААС модел нуди лакше и флексибилније управљање апликацијама у оквиру предузећа. СААС модел обезбеђује доступност најновијих верзија апликација за све кориснике, без потребе за континуираном и скупом надоградњом сајта. Ово омогућава запосленима у ИТ сектору да се фокусирају на развијање значајних ИТ стратегија (Greschler & Mangan, 2002).

Проучавајући дате ставове и описане активности појединаца и група на интернету показана је примена модела процеса комуникације на интернету који је заснован на усмереном генерисању садржаја уз усвајање свих атрибута који произилазе из претходно описаних елемената интернет комуницирања у виртуалним групама. На тај начин је уз помоћ развијеног технолошког решења остварена напредна пословна комуникација на интернету уз повећање степена поверења у извор информација.

Када је реч о СААС-у као рачунарству на облаку, заједно са интернетом, а у оквиру нове компјутерске револуције, променио је начин на који људи примењују апликације на облаку, али и како комуницирају. Очигледан вид ове примене је употреба друштвеног умрежавања за повезивање, дељење и комуникацију, све у циљу побољшања искустава корисника. Импликације eWOM-а на прихватање савета су истражене у оквиру СААС платформе *BeeShaper*, где су комуникационе карактеристике које утичу на корисност и кредибилитет савета доведене у везу са прихватањем савета корисника блогова.

## **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 представљени 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 „СААС модел као пословно решење у комуникационим активностима“ кандидата Драгане Вујовић Ђермановић, Комисија је закључила да ово истраживање обезбеђује напредак на пољу примене одређене групе софтверских решења (софтвер као услуга, ”примена облака” у информационим системима) као и разумевања сложеног односа комуникације на интернету, са посебним освртом на примену у оквиру рачунарства на облаку 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 иницијаторе привредног развоја, али и за истраживаче и научне раднике. Са практичне тачке гледишта, дисертација предлаже

вишедимензионални модел процеса прихватања савета на блогovima, који може помоћи блогерима при комуникацији и прилагођавању садржаја на интернету. Научни допринос се рефлектује кроз унапређење теоријског оквира у предметној области, манифестованог кроз унапређења постојећег модела прихватања технологије, који је надограђен моделом вероватноће елаборације, по први пут испитан на комуникационој платформи блога, са импликацијама на софтвер као услугу. 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: „Модел пословног решења за комуникационе активности применом ”софтвера као услуге (SAAS)” **прихвати**, а кандидату Драгани Вујовић Ђермановић одобри одбрана.

ПОТПИСИ ЧЛАНОВА КОМИСИЈЕ

\_\_\_\_\_  
др Бојан Лалић, ванредни професор  
Факултет техничких наука, Нови Сад, председник

\_\_\_\_\_  
др Дарко Стефановић, ванредни професор  
Факултет техничких наука, Нови Сад, члан

\_\_\_\_\_  
др Милан Делић, доцент  
Факултет техничких наука, Нови Сад, члан

\_\_\_\_\_  
др Тина Вукасовић, ванредни професор  
Факултет за менаџмент, Копер, Словенија, члан

\_\_\_\_\_  
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.