

НАЗИВ ФАКУЛТЕТА: ФАКУЛТЕТ ТЕХНИЧКИХ НАУКА, НОВИ САД

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

-обавезна садржина- свака рубрика мора бити попуњена

(сви подаци уписују се у одговарајућу рубрику, а назив и место рубрике не могу се мењати или изоставити)

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ
<ol style="list-style-type: none"> Датум и орган који је именовao комисију 29.10.2015. године, решење декана Факултета техничких наука, број 012-72/01-2012. 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: <ol style="list-style-type: none"> Проф. др Илија Ђосић редовни професор; Факултет техничких наука Нови Сад; УНО: Производни системи, организација и менаџмент; 15.11.1993. Председник Проф. др Данијела Јалић, ванредни професор; Факултет техничких наука Нови Сад; УНО: Производни системи, организација и менаџмент; 21.10.2015. Члан Доц. др Младен Печујлија, доцент; Факултет техничких наука Нови Сад; УНО: Производни системи, организација и менаџмент; 10.02.2011. Члан Проф. др Јован Филиповић, редовни професор; Факултет организационих наука, Београд; УНО: Менаџмент квалитета; 15.04.2008. Члан Проф. др Лепосава Грубић-Нешић, редовни професор; Факултет техничких наука Нови Сад; УНО: Производни системи, организација и менаџмент; 8.07.2015. Ментор
II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ
<ol style="list-style-type: none"> Име, име једног родитеља, презиме: Борислав, Ђорђе, Коларић Датум рођења, општина, држава: 07.07.1965. Сремска Митровица, Србија Назив факултета, назив студијског програма дипломских академских студија – мастер и стечени стручни назив - Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија 2011, Индустрijско инжењерство / Инжењерски менаџмент Назив факултета, назив магистарске тезе, научна област и датум одбране: Факултет за услужни бизнис, Сремска Каменица; "Развој корисничког сервиса у циљу сатисфакције корисника, менаџмент у сектору јавних услуга, 18.12.2006. године. Научна област из које је стечено академско звање магистра наука: Економија, менаџмент у сектору јавних услуга
III НАСЛОВ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:
РАЗВОЈ МОДЕЛА ОРГАНИЗАЦИОНЕ КЛИМЕ УСМЕРЕНЕ НА ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА

IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

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

Докторска дисертација Борислава Коларића, под насловом "Развој модела организационе климе усмерене на задовољство корисника" садржи укупно 225 страна. Основни текст, укључујући увод, теоријске елементе, истраживање, резултате, дискусију и закључке, обухвата 188 страна. Осталих 37 страна припадају наслову (1 страна), кључној документацијској информацији на српском и енглеском језику (2 стране), садржају (4 стране), листи табела (2 стране), листи графикона (2 стране), листи слика (1 страна), литератури, односно референцама коришћеним у раду (19 страна са укупно 310 цитираних референци) и два прилога (5 страна). Дисертација садржи 28 табела, 42 графикона и 20 слика. Организована је у 5 целина (увод, теоретске основе и преглед литературе, истраживачки део, дискусија резултата истраживања и закључак) и има следећу структуру садржаја:

1. УВОД

- 1.1 Опште разматрање организационе климе
- 1.2 Проблем и предмет истраживања
 - 1.2.1 Опште разматрање проблема
 - 1.2.2 Значај организационе климе за ефикасно функционисање CRM-а
 - 1.2.3 Предмет истраживања
- 1.3 Приказ дисертације по поглављима

2. ТЕОРЕТСКЕ ОСНОВЕ РАДА

- 2.1 Управљање односа са корисницима
 - 2.1.1 Појам и концепт CRM-а
 - 2.1.2 Користи од CRM-а
 - 2.1.3 Принципи CRM-а
 - 2.1.4 Стратегије и циљеви CRM-а
 - 2.1.5 CRM вредносни ланац
 - 2.1.6 Имплементација CRM-а
 - 2.1.7 Организациона култура и CRM
 - 2.1.8 Организациони дизајн и успешност имплементације CRM-а
 - 2.1.9 Организација заснована на CRM-у
 - 2.1.10 CRM стратегија и мултифункционални процеси
- 2.2 Организациона клима
 - 2.2.1 Значај и дефинисање организационе климе
 - 2.2.2 Фактори организационе климе
 - 2.2.3 Димензије организационе климе
 - 2.2.4 Типови организационе климе
 - 2.2.5 Карактеристике позитивне организационе климе
 - 2.2.6 Однос организационе климе и HRM-а
 - 2.2.7 Однос организационе климе и трансфера знања
- 2.3 Управљање људским ресурсима – HRM
 - 2.3.1 HRM у функцији развоја CRM стратегије
 - 2.3.2 Значај ангажовања запослених
 - 2.3.3 Однос HR праксе и организационих перформанси
 - 2.3.4 Улога HRM-а у савременим јавним сервисима
 - 2.3.5 Улога лидерства у процесима имплементације CRM-а

- 2.4 Трансфер знања у организацији усмереној на корисника
 - 2.4.1 Уопштена разматрања о појму организационог знања
 - 2.4.2 Менаџмент знања у функцији ефикасног трансфера знања
 - 2.4.3 Информационе технологије у функцији трансфера знања
 - 2.4.4 ИТ технологије и концепт CRM-а
 - 2.4.5 Интранет и концепт CRM-а
 - 2.4.6 Интегрисање инфо-технологија

3. ИСТРАЖИВАЧКИ ДЕО

- 3.1 Методологија истраживања
 - 3.1.1 Проблем и предмет истраживања
 - 3.1.2 Циљ и задаци истраживања
 - 3.1.3 Хипотезе истраживања
 - 3.1.4 Метод истраживања
 - 3.1.5 Узорак испитаника
 - 3.1.6 Примењене статистичке методе
- 3.2 Резултати истраживања
 - 3.2.1 Анализа независних варијабли
 - 3.2.2 Анализа зависних варијабли
 - 3.2.3 Утицај независних варијабли на издвојене факторе
 - 3.2.4 Утицај независних варијабли на избор, квалитет и ефикасност услуга
 - 3.2.5 Анализа одрживости постављених хипотеза

4. ДИСКУСИЈА

- 4.1 Разматрања о резултатима истраживања
 - 4.1.1 Однос независних варијабли и фактора "организационе климе"
 - 4.1.2 Однос независних варијабли и фактора "HRM"-а
 - 4.1.3 Однос независних варијабли и фактора "трансфера знања"
 - 4.1.4 Однос независних варијабли и услужних организационих перформанси
- 4.2 Разматрања о хипотезама истраживања
- 4.3 Завршна разматрања о проблему истраживања

5. ЗАКЉУЧАК И ОТВОРЕНА ПОЉА ИСТРАЖИВАЊА

ЛИТЕРАТУРА

ПРИЛОГ: Упитник

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Тема предметне дисертације бави се организационом климом као предиктором ефикасног пословања јавних сервиса у Србији. Обзиром на величину и њихов значај, истраживачки фокус је сведен на два Предузећа - Телеком Србије и Пошту Србије, као репрезентативне узорке.

Поглавље 1 - Увод:

У уводном делу представљена је улога ефикасног односа са корисницима путем CRM-а, као и релевантност утицаја организационе климе на успешну имплементацију CRM-а. Уз образложење проблема истраживања реферисаног на незадовољавајућу ефикасност у раду јавних сервиса, детерминисан је предмет истраживања. Исти је фокусиран на улогу организационе климе посматране у вишедимензионалном контексту, а у циљу превазилажења постојећих проблема и унапређења ефикасности услужних организационих перформанси у јавним сервисима Србије.

Поглавље 2 – Теоретске основе и преглед литературе:

Друго поглавље обухвата преглед значајних теоретских извора, који дефинишу подручје истраживања, а обухватају открића и ставове многих аутора у вези CRM-а, организационе климе, HRM-а, трансфера знања, као и значаја инфо-технологије у процесима размене информација и трансфера знања. Такође, изнешени су релевантни ставови истраживача и теоретичара у вези повезаности CRM-а са организационом климом, организационе климе са трансфером знања, као и трансфера знања са употребом савремених инфо-технологија, чиме је обједињено теоретско разматрање организационе климе као мултидимензионалног контекста.

Поглавље 3 – Истраживачки део:

У трећем делу приказана је методологија истраживања, као и анализа добијених резултата. Поред предмета, циља и задатака истраживања, представљене су хипотезе на којима је засновано истраживање. Опис узорка испитаника и примењених статистичких анализа предходно је анализи резултата истраживања. Сама анализа добијених података приказана је редоследом који су одредили циљ и задаци истраживања.

Поглавље 4 – Дискусија:

Четврти део дисертације, уско повезан са изнешеним резултатима истраживања у предходном поглављу, представља дискусију и образложење добијених података. У овом поглављу дато је тумачење појава утврђених истраживањем, уз опис релевантних карактеристика садашње организационе климе која доминира у изабраним јавним сервисима Србије. Поред анализе, дати су предлози и смернице за које се претпоставља да би могли дати допринос у стварању ефикасније организационе климе, као предиктора ефикасности услужних организационих перформанси у јавним сервисима Србије. То исто квалификује ово поглавље као део који чини суштински допринос дисертације. Поглавље 5 – Закључак и отворена поља истраживања:

Поглавље 5 – Закључак и отворена поља истраживања:

Упетом поглављу формулисани су закључци и дефинисани правци даљег истраживања у складу са идентификованим критичним тачкама фокусираним на организационој клими као предиктору успешне имплементације CRM процеса.

Литература:

У овом делу дисертације наведене су књиге, часописи и интернет прегледи који су као извори коришћени приликом истраживања и израде докторске дисертације. Збир од 309 наведених референци упућује на добру упознатост и оперативност са проблематиком која је представљена у дисертацији.

Прилози:

У последњем делу дисертације, у виду прилога приказан је упитник, коришћен као инструмент истраживања и прикупљања података релевантних по предметно истраживање.

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

Таксативно навести називе радова, где и када су објављени. Прво навести најмање један рад објављен или прихваћен за објављивање у часопису са ISI листе односно са листе министарства надлежног за науку када су у питању друштвено-хуманистичке науке или радове који могу заменити овај услов до 01.јануара 2012. године. У случају радова прихваћених за објављивање, таксативно навести називе радова, где и када ће бити објављени и приложити потврду о томе.

Радови у међународном часопису (M23)

- Kolarić B., Grubić Nešić L., Radojčić S. (2011), The Challenges of the Customer Services for Modern Market Requests: A Case Study of "Telecom Serbia" - *African Journal of Business Management*, Vol.5(1), pp.156-167. ISSN:1993-8233
- Kolarić B., Petrović R., Radojčić S., (2011), Impact of Intranet Design on Efficient Functioning of E-business: Case Study "Post of Serbia", *Technics, Technologies Education Management*, Vol. 6, No. 4, pp. 1246- 1259. ISSN 1840-1503

Радови у часопису међународног значаја (M24)

- Kolarić B., Grubić Nešić L., Radojčić S., Petrović R. (2012), Employee Perceptions of the Efficient Application of the Intranet in an E-Business: an Empirical Study in Serbia, *International Journal of Management*, Vol. 29, No.4, pp. 504- 518. ISSN 0813-0183

Радови у научним часописима (M51)

- Kolarić B. (2013), Relationship Between Organizational Design and Innovation Processes in Serbian Public Companies, *Journal of Process Management – New Technologies*, Vol.1, No.2, pp. 102-109. e-ISSN:2334-7449.
- Kolarić B. (2011), Relationship Between Organizational Design and Exchange of Knowledge in Serbian Public Companies, *International Journal of Knowledge and Research in Management&E-Commerce*, Vol.1, No.3, pp. 8-13. e-ISSN:2231-0339.
- Kolarić B., Grubić Nešić L., Radojčić S. (2012), Impact of Organizational Design on the Success of HRM: A Case Study of Serbian Public Services, *African Journal of Business Management*, Vol. 6 (24), pp. 7085-7095. ISSN:1993-8233.
- Kolarić B., Radojčić S. (2011), Organizational Structure Influence on the Level of Trust among Employees: The Case Study of "Telecom Serbia" - *International Journal of Business Administration*, Vol.2, No.1, February 2011, pp.28-37. ISSN:1923-4007,e-ISSN:1923-4015
- Kolarić B., Radojčić S. (2011), Relationship Between Manager Selection Practice and Efficiency of Public Service Reform in Transition Countries: The Case Study of Serbia, *Journal of management and strategy*, Vol.2, No.1, March 2011, pp. 60-70. ISSN:1923-3965,e-ISSN:1923-3973.
- Kolarić B., Radojčić S., Petrović R. (2011), Application of E-business in Modern Operation of Public Companies in Serbia, *International Journal of Business Administration*, Vol.2, No.3, August 2011, pp. 32-44. ISSN:1923-4007, e-ISSN:1923-4015
- Kolarić B., Radojčić S., Petrović R., Puzić G. (2011), Application of Modern Management Processes in Serbian Public Companies, *International Journal of Management&Business Studies*, Vol.1, No.3, Septembar 2011, pp.12-17. ISSN: 2330-9519 (online), ISSN: 2231-2463 (print).

Саопштење са међународног скупа штампано у целини (M33)

- Kolarić B., Arsenijević O., Radojčić S.(2011), *The Organizational Barriers in Sharing Knowledge and Collective Learning: a Case Study of Telekom Serbia* - the fifth Annual Edition of "INTED 2011" (International Technology, Education and Development Conference), 7th - 9th of March, Valencia (Spain), pp. 3899-3908.ISBN978-84-614-7423-3
- Kolarić B. (2011), *Efikasnost primene intraneta u javnim preduzećima Srbije*, 19-ti međunarodni telekomunikacioni forum "TELFOR 2011" - IEEE konferencija, 22-24 Novembar, Beograd. ISBN 978-1-4577-1498-6

Саопштење са скупа националног значаја штампано у целини (M63)

- Kolarić B., Petrović S., Petrović R. (2012) *Priroda, Dimenzije i Mogućnosti Menjanja Organizacione Kulture*, X međunarodna naučno-stručna konferencija "Na putu ka dobu znanja", 28-29 Septembar 2012.Sremski Karlovci.
- Kolarić B., Radojčić S., Petrović R. (2011), *Application of Management Knowledge and Innovative Processes in the Public Serbian Enterprises*, 1st International Conference "Economics and Management-Based on New Technologies" EMoNT 2011., 12 - 14 Jun, Kladovo
- Kolarić B., Radojčić S., Petrović R. (2011) *Značaj Inovacija i Njihova Primena u Poštanskom Sektoru Srbije*, IX međunarodna naučno-stručna konferencija "Na putu ka dobu znanja", 23-24 Septembar 2011.Sremski Karlovci. ISBN 978-86-85067-31-0
- Kolarić B., Radojčić S., Petrović R. (2011), *Knowledge Management Towards Organizational Innovation*, 1st International Conference "Economics and Management-Based on New Technologies" EMoNT 2011., 12 - 14 Jun, Kladovo.

VII ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Опредељена тема дисертације указује на значајну а недовољно обрађену област изучавања ефективне трансформације јавних сервиса у Србији. Успешни односи са корисницима подразумевају примену CRM принципа, чија ефикасна имплементација и функционисање захтевају адекватну организациону климу. Резултатима истраживања, у већем броју постављених хипотеза нису потврђене повезаности између променљивих и организационих услужних перформанси. Самим тим, резултати су показали да организациона клима, посматрана као мултидимензионални концепт, у садашњим оквирима пословања два предметна јавна предузећа, нема значајан утицај на избор, квалитет и ефикасност при пружању услуга. Најзначајни резултати могли би се свести на следеће:

- Утврђено је постојање повезаности између издвојене димезије климе организације и њеног утицаја на избор и квалитет пружених услуга.
- Није утврђено постојање повезаности између издвојене димезије климе организације и њеног утицаја на ефикасност при пружању услуга.
- Није утврђено постојање повезаности између издвојене димезије начина управљања људским ресурсима и њеног утицаја на избор и квалитет пружених услуга.
- Није утврђено постојање повезаности између издвојене димезије начина управљања људским ресурсима и њеног утицаја на ефикасност при пружању услуга.
- Утврђено је постојање повезаности између издвојене димезије степена трансфера знања и њеног утицаја на избор и квалитет пружених услуга.
- Није утврђено постојање повезаности између издвојене димезије степена трансфера знања и њеног утицаја на ефикасност при пружању услуга.
- Није утврђено постојање интерактивних корелација између издвојених фактора, које кроз ланчани однос утичу на избор, квалитет и ефикасност при пружању услуга.
- Није потврђена улога управљања знањем као модератора односа између управљања људским ресурсима и степена трансфера знања.
- Није утврђен значајан утицај организационе климе као мултидимензионалног концепта, са свим својим аспектима, на избор, квалитет и ефикасност при пружању услуга.

Дисертација пружа значајне податке на пољу развоја теорије и праксе функционисања јавних сервиса у Србији. Идентификација елемената који чине релевантне баријере у стварању оптималне организационе климе, представља вредан допринос, али у исто време и један од почетних корака на пољу унапређења услужних организационих перформанси јавних сервиса у Србији. Обзиром да је истраживањем у оквиру дисертације покривен само један део утицаја на ефикасно функционисање јавних сервиса, то исто отвара поља за бављењем новим теоретским и емпиријским истраживањима, како на пољу организационе климе, тако и на осталим организационим факторима који имају релевантан утицај на ефикасност пружања сервиса ка крајњим корисницима услуга.

VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

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

Резултати добијени у теоријском и емпиријском истраживању су анализирани, представљени, тумачени и дискутовани применом одговарајућих статистичких метода, обраде, анализе и приказивања квантитативних података. Резултати су представљени, тумачени и дискутовани уз потпуну сагласност са владајућим методама научног рада, уз коришћење релевантне литературе из дате области, уз потпуну јасноћу и са пуном објективношћу.

Методологија истраживања, обраде, анализе података и приказивања резултата у потпуности је у складу са захтевима области истраживања и проблемагике која се у дисертацији обрађује.

IX КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

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. Дати јасне, прецизне и концизне одговоре на 3. и 4. питање:

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

Дисертација је написана у складу са образложењем наведеним у пријави теме.

2. Да ли дисертација садржи све битне елементе?

Дисертација у потпуности садржи све битне елементе, који су захтевани приликом израде докторске дисертације.

3. По чему је дисертација оригиналан допринос науци?

Суштинско научно питање на које предметна дисертација пружа одговор је: Колико је садашњи мултидимензионални контекст организационе климе у јавним сервисима Србије, у функцији предиктора ефикасности услужних организационих перформанси.

Дисертација је пружила јасан и недвосмислен одговор на дато питање обрађено у истраживачкој методологији: организациона клима посматрана у мултидимензионалном контексту, са свим својим аспектима, нема значајног утицаја на избор, квалитет и ефикасност при пружању услуга. Самим тим утврђено је да садашња организациона клима у јавним предузећима Србије није у функцији предиктора ефикасности услужних организационих перформанси.

Обзиром да су резултати дисертације указали на многе неповезаности између променљивих и услужних организационих перформанси у јавним предузећима Србије, отворена су нова питања и простор за истраживање адресовани на ефикасност у функционисању јавних сервиса Србије. Резултати истраживања представљени у дисертацији могу имати значајне импликације и допринос у оквиру дисциплине инжењерског менаџмента и менаџмента људским ресурсима, како у академском окружењу, тако и у пракси, у процесу унапређења организационе климе и унапређења услужних организационих перформанси јавних Предузећа.

Разматрајући докторску дисертацију Борислава Коларића, комисија за оцену докторске дисертације једногласно је закључила да, у оквирима инжењерског менаџмента, дисертација представља оригиналан допринос науци.

4. Недостаци дисертације и њихов утицај на резултат истраживања

Дисертација нема недостатака који би утицали на резултате истраживања.

X ПРЕДЛОГ:

На основу укупне оцене дисертације, комисија предлаже:

Да се докторска дисертација **"Развој модела организационе климе усмерене на задовољство корисника"** прихвати, а кандидату мр Бориславу Коларићу одобри одбрана.

Др Илија Ћосић, редовни професор – председник комисије

Др Данијела Лалић, ванредни професор – члан комисије

Др Младен Печујлија, доцент – члан комисије

Др Јован Филиповић, редовни професор – члан комисије

Др Лепосава Грубић-Нешић, редовни професор – ментор