

# Adnan Brkić, dipl. oec. - Završni magistarski rad

Fakultet/Akademija	EKONOMSKI FAKULTET
Tip Rada	Završni magistarski rad
Kandidat, zvanje	Adnan Brkić, dipl. oec.
Naziv Teme	Uticaj performansi iskustvenog kvaliteta na zadovoljstvo korisnika telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini
Rezime/Abstract	<p>Opšti cilj istraživanja u magistarskom radu jeste utvrditi intenzitet i smjer uticaja performansi iskustvenog kvaliteta na zadovoljstvo korisnika telekomunikacijskih usluga. Na bazi postavljenog cilja definisali smo centralnu istraživačku hipotezu, te radne hipoteze. Centralna istraživačka hipoteza glasi: „Performanse iskustvenog kvaliteta značajno utiču na nivo zadovoljstva korisnika telekomunikacijskih usluga, čime se stvaraju pretpostavke za subjektivna mjerenja, analize i stalna poboljšanja sistema kvaliteta na tržištu telekomunikacijskih operatera”. Polazeći od centralne istraživačke hipoteze, ustanovljeno je da nezavisnu varijablu istraživanja predstavljaju performanse iskustvenog kvaliteta, dok zadovoljstvo korisnika telekomunikacijskih usluga predstavlja zavisnu varijablu. Da bi se izvršila objektivna provjera centralne istraživačke hipoteze utvrđeni su indikatori nezavisne varijable (tehnološke performanse, upotrebljivost, subjektivna procjena, očekivanja i kontekst korištenja), kao i indikatori zavisne varijable (tehnički kvalitet usluge, jednostavnost korištenja usluge, sadržaj usluge, podrška i cijena). U radu su testirane i detaljno analizirane četiri radne hipoteze istraživanja. Empirijsko istraživanje realizovano je na temelju prikupljanja primarnih podataka terenskim istraživanjem, korištenjem metode ispitivanja (tehnika pismenog ispitivanja) pri čemu je korišten visoko strukturirani anketni upitnik kao obrazac za prikupljanje podataka. U anketnom upitniku je korištena Likertova skala sa pet stepeni slaganja. Ispitanici su bili korisnici telekomunikacijskih mobilnih usluga u Bosni i Hercegovini. Prikupljanje podataka je izvršeno je na osnovu slučajnog stratifikovanog uzorka, a prema udjelu mobilnih operatera u ukupnom broju korisnika. Empirijsko istraživanje obuhvatilo je tri stratuma: BH Telecom, M-Tel i HT Eronet. Kako bi se dali odgovori na postavljena istraživačka pitanja vezana za ispitivanje uticaja performansi iskustvenog kvaliteta na zadovoljstvo korisnika telekomunikacijskih usluga, korišteni su različiti postupci i metode obrade podataka, a sve u skladu sa postavljenim istraživačkim problemima. Prilikom testiranja hipoteza korištene su slijedeće statističke metode: deskriptivna statistička analiza, analiza varijanse (ANOVA), korelaciona analiza, analiza pouzdanosti, faktorska analiza i simultana višestruka regresiona analiza. U konačnici, na osnovu rezultata provedenog empirijskog istraživanja potvrđena je centralna istraživačka hipoteza. Ključne riječi: kvalitet servisa/usluga (QoS), iskustveni kvalitet (QoE), performanse iskustvenog kvaliteta, zadovoljstvo korisnika telekomunikacijskih usluga, ANOVA, korelaciona analiza, faktorska analiza, višestruka regresiona analiza.</p>
Datum	17.07.2018
Predsjednik	Dr.sc. Jasmina Okičić, vanredni profesor profesor, uža naučna oblast „Kvantitativna ekonomija“, Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Mentor	Dr.sc. Samira Fazlić, vanredni profesor, uža naučna oblast „Kvantitativna ekonomija“, Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Član komisije	Dr.sc. Adisa Delić, vanredni profesor, uža naučna oblast „Menadžment i upravljanje“, Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Član komisije	-
Član komisije	-
Zamjenski član	-
Dodatni detalji i lokacija	dana 17.07.2018. godine u 10 sati na Ekonomskom fakultetu Univerziteta u Tuzli
Zavrsne Odredbe	Pristup javnosti je slobodan. Rad se može pogledati u Sekretarijatu fakulteta radnim danom od 08 do 14 sati.