

# Ivana Ferković, dipl. žurnalista - Magistarski rad

Fakultet/Akademija	FILOZOFSKI FAKULTET
Tip Rada	Magistarski rad
Kandidat, zvanje	Ivana Ferković, dipl. žurnalista
Naziv Teme	Komunikacijski aspekti elektronskog bankarstva u Bosni i Hercegovini
Rezime/Abstract	<p>Postepeni prelazak sa tradicionalnog na elektronsko bankarstvo, u Bosni i Hercegovini, je izazov za istraživače savremene korporacije komunikacije. S toga su ciljevi rada: ocjena komunikacijske privlačnosti internet ponude registriranih banaka prema istraživačkim varijablama, zatim, ocjena značajnosti interesa klijenata za komunikacijsku internet ponudu banaka, a ishod istraživanja predlaže minimum standarda elektronskog bankarstva u komuniciranju između banaka i klijenata. Savremene modele bankarske komunikacije koristi sve više banaka, uz radne hipoteze: da više od 50% komitenata banke zna za elektronsko bankarstvo; da ih manje od 50% ima pozitivan stav i da ih manje od 50% koristi za realizaciju potreba. Istraživanje retrospektivno - prospektivnog karaktera obuhvatilo je internet ponude banaka i 86 komitenata (43 kompanija i 43 stanovnika) odabranih slučajnim uzorkovanjem te anketiranih o znanju, stavovima i praksi prema strukturiranim instrumentima istraživanja. U statističkom testiranju korištena je deskriptivna statistika i parametrijski t-test na nivou značajnosti <math>p &lt; 0,05</math>. Komunikacijska privlačnost web stranica banaka je dobrog izgleda, sa jasnim ciljevima, manje izraženom misijom, a moto banaka nije potpun, uz zapaženu interaktivnost i specifične ponude. Banke koriste SWIFT, a PR uposlenike imaju samo rijetke banke. U elektronskom bankarstvu prisutna je praktična supstitucija bankarskih usluga jedne, uslugama druge banke. Znanja korisnika o mogućnostima elektronskog bankarstva posjeduje 84% kompanija i 74% stanovnika. Stavovi kompanija značajno su (<math>p &lt; 0,01</math>) negativni prema internet komunikaciji u poslovanju sa bankama, kao i stavovi stanovnika. Većina kompanija značajno (<math>p &lt; 0,05</math>) ne koristi linkove i podlinkove banke, te nije zadovoljna izgledom web stranice. Većina stanovnika značajno (<math>p &lt; 0,05</math>) ne koristi izgled stranice, linkove i podlinkove banke, u realizaciji individualnih potreba. Pozitivna rješenja istraživanja predlažu snažnu afirmaciju PR-a, očekujući značajan doprinos u integriranoj bankarskoj komunikaciji sa klijentima.</p>
Datum	19.07.2013
Predsjednik	dr. sc. Najil Kurtić, redovni profesor izabran za užu naučnu oblast „Komunikologija“
Mentor	dr. sc. Enes Osmančević, docent izabran za užu naučnu oblast „Komunikologija“
Član komisije	dr. sc. Vedada Baraković, docent izabrana za užu naučnu oblast „Masovni mediji“
Član komisije	-
Član komisije	-
Zamjenski član	dr.sc. Jelenka Voćkić-Avdagić, redovni profesor za nastavne predmete: „Savremeni komunikacijski sistemi“ i „Komunikologija mas medija“
Dodatni detalji i lokacija	19.07.2013. godine u 13:00 sati u Amfiteatru II Filozofskog fakulteta u Tuzli
Završne Odredbe	Pristup javnosti je slobodan. Magistarski rad se može pogledati u Sekretarijatu Filozofskog fakulteta Univerziteta u Tuzli radnim danom od 08 do 14 sati.