

NASTAVNO-NAUČNOM VEĆU
SAOBRAĆAJNOG FAKULTETA
UNIVERZITETA U BEOGRADU

Odlukom Nastavno-naučnog veća Saobraćajnog fakulteta Univerziteta u Beogradu broj 153/6-2010, na sednici održanoj 6.7.2011. godine, imenovani smo za članove Komisije za ocenu i odbranu doktorske disertacije pod nazivom: "SEGMENTACIJA TRŽIŠTA U FUNKCIJI UNAPREĐENJA TRŽIŠTA USLUGA U POŠTANSKOM SAOBRAĆAJU" kandidatkinje mr Biljane P. Grugurović, diplomiranog inženjera saobraćaja.

Nakon detaljnog pregleda dostavljenog materijala podnosimo Nastavno-naučnom veću Saobraćajnog fakulteta sledeći:

IZVEŠTAJ

1. UVOD

1.1. Naslov i obim disertacije

Doktorska disertacija kandidatkinje mr Biljane P. Grugurović, dipl. inž. saobraćaja, pod nazivom "Segmentacija tržišta u funkciji unapređenja tržišta usluga u poštanskom saobraćaju" napisana je na 204 strane. Tekst je, pored uvoda, podeljen u šest poglavlja. Citirana literatura obuhvata spisak od 157 bibliografskih jedinica. Rad sadrži 51. sliku i 17 tabela. Sastavni deo disertacija je rezime na srpskom, ruskom i engleskom jeziku.

1.2. Hronologija odobrenja i izrade disertacije

Mr Biljana P. Grugurović, dipl. inž. saobraćaja prijavila je 29.12.2004. godine Nastavno-naučnom veću Saobraćajnog fakulteta doktorsku disertaciju pod nazivom "Segmentacija tržišta u funkciji unapređenja tržišta usluga u poštanskom saobraćaju" (br. 1139/1). Rešenjem Predsednika naučno-nastavnog veća Saobraćajnog fakulteta u Beogradu broj 62/1 od 24.1.2005. godine, a na osnovu odluke Naučno-nastavnog veća donesene na sednici od 19.1.2005. godine formirana je Komisiju za ocenu

podobnosti kandidata i teme u sastavu dr Dejan Marković, docent, dr Milan Bukumirović, redovni profesor i dr Jovo Kovač, redovni profesor u penziji.

Nastavno-naučno veće Saobraćajnog fakulteta prihvatilo je pozitivan izveštaj Komisije za ocenu podobnosti kandidata i teme na sednici održanoj 1.6.2005. godine (Odluka br.62/6), a stručno veće za mašinske, saobraćajne i organizacione nauke dalo je saglasnost na predlog teme 4.7.2005. godine (Odluka br. 62/9).

Na sednici Nastavno-naučnog veća Saobraćajnog fakulteta 21.9.2005. godine (Odluka br.62/10) odobren je rad na predloženoj temi i za mentora je imenovan prof. dr Dejan Marković, docent.

Rok za izradu i odbranu doktorske disertacije produžen je odlukom Nastavno-naučnog veća Saobraćajnog fakulteta 26.5.2010. (odluka br. 153/4) i 15.6.2011. (odluka br. 418/2).

Nastavno-naučno veće Saobraćajnog fakulteta na sednici održanoj 6.7.2011. godine formiralo je Komisiju za ocenu i odbranu doktorske disertacije u sastavu: prof. dr Dejan Marković, prof. dr Valentina Radojičić i prof. dr Momčilo Kujačić (odluka 153/6-2010), koja podnosi ovaj izveštaj.

1.3. Mesto disertacije u odgovarajućoj naučnoj oblasti

Podneta doktorska disertacija pripada naučnoj oblasti Poštanski saobraćaj i mreže, za koju je matičan Saobraćajni fakultet Univerziteta u Beogradu. Disertacija tretira problematiku iskorišćenja potencijala raspoloživog tržišta poštanskih usluga u funkciji segmentacije tržišta koja se sprovodi po određenoj proceduri.

1.4. Biografski podaci o kandidatu

Biljana P. Grgurević (rođena Pavlović) rođena je 1966. godine u Ljuboviji. Srednju tehničku PTT školu je završila u Beogradu 1984. godine kao đak generacije. Na Saobraćajni fakultet Univerziteta u Beogradu, Odsek za poštansko telegrafsko telefonski saobraćaj, upisala se 1984. godine. Saobraćajni fakultet Biljana Grgurović je završila 1988. godine kao najbolji diplomirani student generacije sa prosečnom ocenom tokom studija 8,1 i ocenom 10 na diplomskom ispitu.

Po završetku fakulteta radila je u Srednjoj tehničkoj PTT školi na predmetima iz oblasti poštanskog saobraćaja. Na poslediplomske studije na Saobraćajnom fakultetu (Odsek za poštanski i telekomunikacioni saobraćaj) upisala se školske 1989/90. godine. Iste godine primljena na Višu tehničku PTT školu u Beogradu (danas Visoka škola strukovnih studija za informacione i komunikacione tehnologije) na predmetima Poštanski saobraćaj i Automatizacija i mehanizacija u poštanskom saobraćaju. Školske 1992/93. i 1993/94. godine angažovana je na Saobraćajnom fakultetu na predmetu "Eksploatacija poštanskog saobraćaja".

Magistarski rad na temu "Korišćenje marketing koncepcije u povećanju efikasnosti poštanskog saobraćaja" odbranila na Saobraćajnom fakultetu u Beogradu 5.7.1996. godine.

Naučno-israđivački i stručni rad mr Biljane Grgurović pripada oblasti Poštanskog saobraćaja i mreža. Rezultate svog dosadašnjeg rada, pored magistarske teze, kandidat je kao autor ili koautor objavila u 53 rada, koji se neposredno ili posredno odnose na problematiku ove doktorske disertacije, od toga jednu monografiju, četiri udžbenika, dva rada u međunarodnim časopisima (jedan sa SCI liste - IF=5,605), 7 radova u domaćim časopisima, 9 na međunarodnim konferencijama, 6 radova na domaćim konferencijama sa međunarodnim učešćem i 24 rada na domaćim konferencijama.

Učestvovala je u radu više naučnih i stručnih skupova u zemlji i inostranstvu. Više puta je bila mentor ili član komisija za odbranu završnih i specijalističkih radova na Visokoj školi strukovnih studija za informacione i komunikacione tehnologije u Beogradu iz oblasti organizacije, eksploatacije, automatizacije i kvaliteta u poštanskom saobraćaju. U ovoj školi danas radi u zvanju višeg predavača na predmetima *Osnove poštanskog saobraćaja*, *Poštanske usluge i mreža*, *Poštanska tehnologija* i *Logistički servisi*.

2. OPIS DISERTACIJE

2.1. Struktura i sadržaj disertacije

Doktorska disertacija mr Biljane Grgurović pod nazivom "Segmentacija tržišta u funkciji unapređenja tržišta usluga u poštanskom saobraćaju" pored uvoda, podeljena je u šest poglavlja u kojima se definiše problem, razmatraju se dosadašnji pristupi u rešavanju formulisanih problema, razvijaju se i daju rešenja, odnosno definiše se metodološki postupak za rešavanje problema postavljenih u tezi. Pored toga, disertacija sadrži rezime sa ključnim rečima, kao i spisak referentne i korišćene literature, sadržaj, spisak skraćenica, popis slika i popis tabela.

Po strukturi rada, primenjenim naučnim metodama i dostignutim rezultatima, disertacija u potpunosti zadovoljava kriterijume i standarde predviđene za ovakvu vrstu naučnog rada.

2.2. Kratak prikaz poglavlja disertacije

Disertacija je organizovana na sledeći način:

Uvod

1. Predmet, postupak i cilj istraživanja
2. Uloga istraživanja tržišta u definisanju i sprovođenju instrumenata marketing miksa
3. Ponašanje korisnika kao osnova za segmentaciju tržišta
4. Procedura sprovođenja segmentacije na tržištu poštanskih usluga
5. Ocena ekonomičnosti poslovanja i opravdanost nastupa na tržišnom segmenatu
6. Zaključak.

Redosled materijala metodološki je definisan, tako da se poštuje logički sled izlaganja.

Na samom početku disertacije, u *Uvodu*, dat je kraći prikaz aktuelnog stanja i dešavanja na tržištu poštanskih usluga u oblasti eksploatacije i organizacije poštanskog saobraćaja.

U *prvom poglavlju* posebno se naglašava motivacija za istaživanje i predstavljaju problem i predmet istraživanja, zadaci istraživanja i hipoteze od kojih se polazi. Cilj istraživanja, definisan kao razvoj modela sprovođenja postupka segmentacije na tržištu poštanskih usluga, objašnjen je kroz tri koraka koji se nadovezuju jedan na drugi.

Drugo poglavlje posvećeno je objašnjenju uloge istraživanja tržišta u poštanskom saobraćaju, stanja, regulative i tendencija razvoja ove delatnosti. Osnovne funkcije marketinga i mogućnosti njegove primene u poštanskom saobraćaju, načini definisanja i sprovođenja instrumenata marketing miksa, obrađeni su u posebnom podpoglavlju. Posebna pažnja posvećena je mogućoj primeni marketing koncepta u funkciji povećanja efikasnosti poštanskog saobraćaja. U okviru ovog dela definisan je i okvir segmentacije tržišta.

U *trećem poglavlju* razmatrano je ponašanje korisnika koje mora poslužiti kao osnova za segmentaciju tržišta kako bi, uz zadovoljenje njihovih potreba i želja, bilo omogućeno povećanje obima prodaje i ostvarenog profita. Faktori koji utiču na ponašanje, tipovi podataka koji se mogu koristiti u ovom istraživanju, modeli ponašanja i motivacioni uslovi, načini procene ponuđenih alternativa od strane korisnika kao i uticaj njihovog ponašanja na proces i kvalitet pružanja usluga su samo neki od oblasti istraživanja u ovom delu disertacije.

Četvrti, glavni deo rada u kome je razvijen i detaljno opisan originalan model segmentacije, koji se uz manje intervencije može koristiti za sve vrste poštanskih usluga, bavi se definisanjem i objašnjenjem svakog koraka pojedinačno u postupku sprovođenja segmentacije, počev od mapiranja tržišta pa sve do izbora tržišnog segmenta. Posle definisanja tržišta poštanskih usluga sa svim njegovim specifičnostima, objašnjene su mogućnosti i prednosti primene geografsko-informacionog sistema kao savremene tehnologije u oblasti korišćenja prostornih podataka. Zadatak GIS-a definisan je kroz potrebu za povezivanjem baza podataka vezanih za stanovništvo i poslovnu demografiju sa unapred formiranim vektorskim mapama kako bi se omogućio potpuno drugačiji pogled na segmentaciju tržišta poštanskih usluga. Posebna pažnja posvećena je sagledavanju i objašnjenju obeležja usluga i postupku vrednovanja ključnih kupovnih kategorija sa stanovišta korisnika, kao i njihovoj satisfakciji. Na kraju ovog poglavlja objašnjen je postupak izbora tržišnog segmenta.

U *petom delu* rada govori se o načinima ocene ekonomičnosti poslovanja i opravdanosti nastupa na tržišnom segmenatu. Polazeći od prethodno objašnjenog stepena satisfakcije korisnika, uspostavljena je veza između ovih pojmova. Objašnjena je stopa zadržavanja korisnika kao faktor koji utiče na tržišni potencijal,

potencijal prodaje, očekivani profit i tržišno učešće. Kao primer da budućnost za poštansku delatnost postoji dati su i primeri kretanja obima pojedinih grupacija pošiljaka u prethodnom periodu.

Šesto poglavlje (zaključak) iskorišćeno je za sumiranje rezultata istraživanja, odnosno za jasno navođenje i obrazloženje doprinosa rada. U njemu su date kritičke procene doprinosa ostvarenog istraživanja, mogućnost implementacije u postojeće sisteme koji se bave pružanjem poštanskih usluga, nedostaci i pravci budućih istraživanja.

Na kraju je dat spisak referentne literature, sa ukupno 157 referenci, uređen po azbučnom redu, koje su relevantne i pokrivaju najvažniju klasičnu i savremenu literaturu iz predmetne oblasti.

Doktorska disertacija je tehnički kvalitetno obrađena u skladu sa najsavremenijim mogućnostima kompjuterske tehnike u oblasti izdavaštva. Sve slike i dijagrami su jasno i kvalitetno urađeni. Usvojene oznake veličina, numeracija slika, dijagrama i izraza su poštovane tokom celog teksta.

3. OCENA DISERTACIJE

3.1. Savremenost, originalnost i značaj

Rad kandidatkinje mr Biljane P. Grgurović je proizašao iz njenog višegodišnjeg bavljenja naučno-istraživačkim radom u oblasti poštanskog saobraćaja i mreže.

Teorijske postavke vezane za segmentaciju tržišta, saznanja o dosadašnjoj praktičnoj primeni ovog alata marketinga u poštanskom saobraćaju, kao i znanja i savremene trendove u ovoj oblasti, kandidatkinja je uspešno iskoristila za kritičko preispitivanje postojeće i definisanje nove procedure, koja uz korišćenje savremenih tehnologija, dovodi od poboljšanja primenjene metodologije.

Doktorska disertacija zastupa osnovnu hipotezu da se interakcijom novih tehnologija, novog načina pristupanja određenoj problematici, kao i ekonomskih mera može pravovremeno delovati na redukciju i/ili eliminaciju rizika pogrešnih poslovnih koraka uzrokovanih prvenstveno stalnim promenama u okruženju u kome se posluje, odnosno u kome se usluge realizuju.

Polazeći od činjenice da je mogućnost korišćenja rezultata sprovedene segmentacije u postupku operacionalizacije izabrane marketing strategije determinisana karakteristikama segmenta, kandidatkinja je, kroz detaljnu analizu tržišta poštanskih usluga, ponašanja korisnika i transakcija koje oni zahtevaju, pokazala da definisanje procedure koja omogućuje formiranje fleksibilnih segmenata sa stanovišta strateških i operativnih odluka predstavlja primer adekvatne primene tehnika marketinga u oblasti poštanskog saobraćaja.

Značaj disertacije je višestruk.

Primena ovakvih mera bi kao konačan efekat imala, osim poboljšanog izvršenja tehničko-tehnoloških operacija vezanih za pružanje poštanskih usluga i većeg stepena satisfakcije korisnika, i veći obim izvršenih usluga.

U disertaciji je, na bazi postojećih metoda segmentacije, razvijena originalna metodologija koja, zahvaljujući prikupljenim detaljnim informacijama o ponašanju i osobinama korisnika, obeležjima usluga koje oni preferiraju i načinu na koji definišu ključne kupovne kategorije, uz primenu geografskog informacionog sistema, omogućuje detekciju i formiranju homogenih segmenta kao i definisanje ciljnih grupa na koje će provajder poštanskih usluga usmeriti svoju ponudu. Ovakav pristup eliminiše mogućnost preduzimanja koraka koji bi vodili u nepotrebno povećavanje troškova kao i gubljenje dela tržišta.

Na osnovu izloženog tehničkog opisa disertacije i kratkog prikaza sadržaja njenih pojedinačnih poglavlja, može se zaključiti da je izlaganje problematike u disertaciji izuzetno dobro planirano, a organizacija takva da se postupno, posle jasno definisanog predmeta istraživanja i postavke problema istraživanja, kroz pojedina poglavlja, izlažu originalni rezultati istraživanja verifikovani kroz naučne radove autora, nevedene u literaturi.

Planirano istraživanje u okviru doktorske disertacije izvedeno je u više faza koje odgovaraju okvirnom sadržaju disertacije, predmetu i polaznim hipotezama istraživanja.

Na osnovu izloženog Komisija smatra da doktorska disertacija kandidatkinje mr Biljane P. Grgurović predstavlja vredan naučni doprinos koji će svoju primenu naći u oblasti poštanskog saobraćaja i mreže.

Doktorska disertacija kandidatkinje mr Biljane P. Grgurović dokazuje njenu potpunu naučno-istraživačku zrelost, suvereno vladanje modernim alatima i metodama naučno-istraživačkog rada, kao i zavidno poznavanje naučnih disciplina kao što su poštanski saovraćaj, marketing i njegova primena u oblasti prenosa pošiljaka.

3.2. Referentna i korišćena literatura

U svojoj disertaciji kandidatkinja je detaljno pretražila postojeću dostupnu literaturu i korektno u tekstu navela reference u vezi sa disertacijom. Pored radova u časopisima, zbornika radova sa konferencija, kandidatkinja je tokom izrade disertacije konsultovala i udžbeničku i monografsku literaturu koja se bavi problematikom vezanom za organizaciju i eksploataciju poštanskog saobraćaja. Osim toga, koristila je i literaturu vezanu za marketing i njegovu primenu u oblasti pružanja poštanskih usluga. Na taj način mr Biljana P. Grgurović pokazala je i visok nivo poznavanja rezultata objavljenih u relevantnoj naučnoj i stručnoj literaturi.

3.3. Primenjene naučne metode i njihova adekvatnost za sprovedeno istraživanje

U skladu sa tim da doktorska disertacija zastupa hipotezu da se interakcijom savremenih tehnologija, drugačijeg načina pristupanja određenoj problematici i ekonomskih mera može pravovremeno delovati u pravcu sprečavanja donošenja pogrešnih poslovnih odluka uzrokovanih stalnim promenama u okruženju,

kandidatkinja je svoj rad uglavnom bazirala na specifičnim metodama istraživanja tržišta, algoritmima, metodama kvalitativne analize usmerene na razumevanje istraživačkih pojava i njihovog uticaja na ostale činioce tržišta, metodama kvantitativne analize tržišta, komparativnoj metodi, hipotetičko-deduktivnoj metodi, metodi modelovanja, kao i nauci o kvalitetu.

Izabrane metode u potpunosti odgovaraju predmetu i ciljevima istraživanja:

- kvalitativni aspekt omogućava sagledavanje svih relevantnih faktora koji utiču na tražnju poštanskih usluga, na objašnjenje potreba, želja, motivacije, satisfakcije i modela ponašanja korisnika;
- kvantitativni aspekt istraživanja bazira se na merljivosti, odnosno na mogućnosti provere ispunjenosti ciljeva na kraju nekog vremenskog perioda; usmeren je ka definisanju metodologije za merenje, redovno prikupljanje i obradu podataka neophodnih za što preciznije utvrđivanja prednosti i nedostataka nastalih izborom ili odustajanjem od određene alternative, kao i za određivanje tržišnog potencijala, potencijala prodaje, procene profita i sl. i njihovog poređenja sa postavljenim ciljevima;
- komparativni aspekt bazira se na identičnosti, sličnosti i različitosti iste usluge u raznim vremenima ili na različitim područjima ili na identičnosti, sličnosti i različitosti istog korisnika u raznim vremenima sa stanovišta različitih usluga;
- hipotetičko-deduktivni aspekt omogućava evidentiranje različitih iskustava o određenoj usluzi i njihovo kritičko upoređivanje, konstituisanje definicije pravilnosti, smeštanje u određeni saznavni sistem, a na osnovu utvrđene pravilnosti delovanja u vremenu i učestalosti, pridavanje aksiomatskog važenja;
- aspekt modelovanja se bazira na metodi predstavljanja bitnih obeležja i svojstava neke usluge kao jedinstvene celine ali uz uvažavanje ograničenosti modelovanja;
- inženjerski aspekt odnosi se na davanje smernica za primenu novih tehnoloških i informatičkih rešenja u oblasti pružanja poštanskih usluga.

Koraci koje je kandidatkinja preduzela u svom radu s jedne strane su vodili ka neposrednom rešavanju konkretnog problema, a sa druge strane ka sagledavanju problema u širem kontekstu, što disertaciji daje posebnu težinu.

3.4. Ocena primenljivosti i verifikacije ostvarenih rezultata istraživanja

Metodologija, definisana u više koraka, bazirana je na realizaciji savremenih i realno ostvarljivih strategija. To ovom radu daje visok stepen primenljivosti ne samo u poštanskom sistemu nego i u drugim realnim sistemima koji se bave pružanjem usluga.

Metodologija omogućava različit spektar i nivo rešavanja problema, zahvaljujući svojoj modularnosti i primenljivosti na rešavanje praktičnih inženjerskih zadataka.

Definisani postupak u doktorskoj disertaciji opravdava svoju ulogu neophodnog alata u funkcionisanju realnih sistema, a sve u cilju poboljšanja efikasnosti sistema i kvaliteta pruženih usluga.

3.5. Ocena sposobnosti kandidata za samostalni naučni rad

Kroz svoj višegodišnji rad na magistarskoj i doktorskoj tezi kao i više naučnih i stručnih radova koji su pozitivno ocenjeni, verifikovani i objavljeni, odnosno saopšteni u naučnim i stručnim časopisima, skupovima u zemlji i inostranstvu iz predmeta istraživanja doktorske disertacije, kandidatkinja je pokazala da je u potpunosti savladala metode naučnog rada i da je sposobna da uoči i definiše problem i osmisli istraživanja koja će dovesti do vrednih naučnih rezultata, što ističe njenu sposobnost za samostalni naučno-istraživački rad.

4. OSTVARENI NAUČNI DOPRINOS

4.1. Prikaz ostvarenih naučnih doprinosa

Rezultat sprovedenog istraživanja je, pre svega, stvaranje potrebnih uslova za donošenje ispravnih marketinških odluka strateškog karaktera.

Polazeći od osnovne hipoteze da postoje objektivne mogućnosti da se primenjene teorijske i empirijske metode upravljanja u složenim organizaciono-tehnološkim sistemima, kao što je sigurno poštanski sistem, mogu unaprediti, ova doktorska disertacija je i dokumentovano proširila postojeća znanja, verifikovala i ostvarila naučni doprinos u oblasti poštanski saobraćaj i mreže.

Ovakav pristup mogao bi značajno doprineti u redukciji troškova nastalih kao rezultat izbora neadekvatnih rešenja za ciljne tržišne segmente ili, pak, poslovanja na delovima tržišta koji su u dinamičkom okruženju u kakvom se realizuje poštanski saobraćaj vremenom značajno promenili svoju strukturu, samim tim došlo je do promene i strukture zahtevanih usluga.

Kandidatkinja naglašava potebu za adekvatnim zadovoljenjem potreba i zahteva korisnika koji se sve brže menjaju uvećavanjem znanja o tržištu i iznalaženjem olakšica za njihovu realizaciju.

Naučni doprinos disertacije ogleda se i u sistematizaciji, kritičkom preispitivanju razvoja dosadašnjih teorijskih saznanja vezanih za oblast segmentacije tržišta uslužnih delatnosti. Osim naučnog doprinosa, disertacija ima i određenu praktičnu vrednost, pre svega u vidu mogućnosti primene dobijenih rezultata na tržište koje svojim poslovanjem pokrivaju provajderi poštanskih usluga.

Kao najznačajniji doprinosi doktorske disertacije izdvajaju se sledeći:

- sistematično su definisane osnovne tendencije u razvoju poštanskog saobraćaja koje će u budućnosti imati uticaj na način i efikasnost funkcionisanja provajdera ove grupacije usluga;
- istraženi su i detaljno analizirani instrumenti marketing miksa i mogućnosti njihove primene u ovoj oblasti kao osnov za povećanje efikasnosti funkcionisanja poštanskog saobraćaja;

- detaljno je definisana struktura korisnika poštanskih usluga, tipovi podataka koji se koriste u istraživanju njihovog ponašanja kao i faktori koji na njega utiču, a sve u cilju postavljanja dobre osnova za segmentaciju tržišta;
- postavljene su teorijske osnove za detaljno i sistematično definisanje mape poštanskog tržišta, kao najznačajnijeg dinamičkog elementa poslovne politike, bazirane na skupu celog spektra usluga kojim se zadovoljava potreba za prenosom informacija i robe;
- detaljno su definisane kategorije usluga koje se nude na ovom tržištu u skladu sa zahtevanim transakcijama od strane korisnika;
- definisani su kriterijumi koji se mogu primeniti prilikom segmentacije tržišta poštanskih usluga uzimanjem u obzir neizvesnosti tražnje kao i savremenih potreba, zahteva, motiva i ponašanja korisnika;
- definisana je specifična metodologija za istraživanje, sagledavanje i ocenjivanje zahteva koji se pojavljuju na tržištu a koji istovremeno dovode i do realizacije same usluge;
- detaljno je objašnjen način određivanja potrebnog nivoa homogenosti unutar segmenta i stepena heterogenosti između definisanih tržišnih segmenata čime se stvaraju pretpostavke za modifikacije marketing miksa;
- razvijen je originalan model segmentacije, koji se uz manje intervencije može koristiti za sve vrste poštanskih usluga;
- model smanjuje neizvesnost prilikom donošenja odluka u procesu dimenzionisanja ciljne grupe kako bi se opravdao njen poseban tretman, tj. određena marketing strategija.

U tom smislu, razvijena metodologija predstavlja naučnu osnovu za donošenje strateških odluka u složenim sistemima u uslovima neizvesnosti i promenljivosti zahteva postavljenih pred provajdere poštanskih usluga.

4.2. Kritička analiza rezultata istraživanja

Polazeći od hipoteze, postavljenih ciljeva istraživanja i dobijenih rezultata, možemo konstatovati da postoje odgovori na sva važna pitanja i dileme koje su se nametnule u toku istraživanja.

Definisanjem, razvojem, opisivanjem i analiziranjem modela segmentacije, koji se uz manje intervencije može koristiti za sve vrste poštanskih usluga, pokazano je da sistemski pristup u kombinaciji sa novim tehnologijama, može značajno smanjiti neizvesnost poslovanja izazvanu promenljivim zahtevima različitih grupa korisnika koji se pojavljuju u okruženju poštanskog sistema.

U skladu sa tim, rezultati do kojih je kandidatkinja došla imaju kako teorijsku tako i praktičnu vrednost. Teorijska vrednost podrazumeva novi pogled na proces segmentacije, poboljšanje procedure njenog sprovođenja kao i korišćenje računarske tehnologije u ovoj oblasti.

4.3. Očekivanje primena rezultata u praksi

Kandidatkinja mr Biljana P. Grgurović je prilikom izrade doktorske disertacije svesna stalnosti i nepredvidivosti promena koje se dešavaju u okruženju poštanskih sistema, bila motivisana prvenstveno potrebom za iznalaženjem modela segmentacije koja će, s jedne strane, omogućiti da sistem zadovolji sve strožije zahteve koji se pred njega postavljaju, a istovremeno, s druge strane, da ekonomično posluje i obezbedi svoj dalji razvoj.

Kroz svoj rad, kandidatkinja je dostigla postavljeni cilj tako da je praktična vrednost disertacije prvenstveno mogućnost neposredne primene predloženog rešenja u oblasti poštanskog saobraćaja za različite vrste usluga i kategorije korisnika.

Znanja, modeli, tehnike i razvijena metodologija proistekli iz istraživanja tokom izrade ove doktorske disertacije predstavljaju značajno nasleđe za buduće istraživačke projekte i istraživanja u oblasti poštanskog saobraćaja i mreže.

4.4. Verifikacija naučnog doprinosa

Verifikacija naučnog doprinosa disertacije je ostvarena, između ostalog, objavljivanjem naučnih radova u časopisima i na konferencijama koji svojim programom pokrivaju ovu oblast istraživanja.

U toku izrade doktorske disertacije, objavljen je rad u časopisu sa SCI liste i to:

- Marković, D., Grgurović, B., Štrbac, S. (2011) "The Use of Spatial Data for Segmentation of the Postal Services Market", *Technological and Economic Development of Economy* (Print ISSN: 2029-4913, Online ISSN: 2029-4921, IF=5,605), 17: 1, 87 — 100 (doi: 10.3846/13928619.2011.554016)

Osim toga, u direktnoj vezi sa doktorskom disertacijom su i sledeći radovi:

- Grgurović, B., Štrbac, S., Marković, D. (2011) *The Procedure of Choosing a Market Segment in the Area of Postal Services Offer*, Global business & technology association's thirteenth annual international conference, Istanbul, Turkey (ISBN: 1-932917-07-1)
- Grgurović, B., Štrbac, S., Popović, M. (2011) *Primena geografskog informacionog sistema u cilju stvaranja novih izvora prihoda u oblasti poštanskog saobraćaja*, XVIII festivalu informatičkih dostignuća INFOFEST 2011., Budva,
- Grgurović, B., Štrbac, S. (2011) *Possible areas of application of the geographic information system in postal traffic*, Pošta, telekomunikácie a elektronický obchod, ISSN 1336-8281, I/2011, Slovensko
- Grgurović, B., Štrbac, S., Popović, M. (2010) *Definisanje veze između grupa korisnika i ponude usluga u poštanskom saobraćaju*, XXXVII simpozijum o operacionim istraživanjima SYM-OP-IS 2010, Tara,

- Grgurović, B., Štrbac, S., Popović, M. (2010) *Pozicioniranje na tržištu komercijalnih usluga u poštanskoj delatnosti*, International Scientific Conference - Management 2010, Kruševac (ISBN 978-86-84909-69-7)
- Grgurović, B., Štrbac, S., Popović, M., Milutinović, J. (2010) *The characteristics of services as a reason of demand in postal technology*, 13th International conference DEPENDABILITY AND QUALITY MANAGEMENT ICDQM-2010, Belgrade (ISSN 1451-4966)
- Grgurović, B., Štrbac, S. (2010) *Procedura izbora tržišnog segmenta na osnovu definisanih ključnih kupovnih kategorija*, XXVIII simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju, Saobraćajni fakultet, Beograd (ISBN 978-86-7395-274-1)
- Grgurović, B., Štrbac, S. (2009) *Primena geografskog informacionog sistema u segmentaciji tržišta poštanskih usluga*, Infoteh, Jahorina, Vol.8, Ref. E-III-15, p. 585-588.
- Grgurović, B., Štrbac, S., Veličković, S. (2009) *Razlozi potražnje na tržištu poštanskih usluga*, XXVII simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju, Saobraćajni fakultet, Beograd (ISBN 978-86-7395-259-8)
- Grgurović, B., Štrbac, S., Milovanović-Braković, G. (2008) *On line segmentacija*, VIII međunarodna konferencija E-trgovina 2008, Palić (ISBN 978-86-910039-1-3)
- Grgurović, B., Štrbac, S. (2008) *Formiranje preliminarne spiska korisnika poštanskih usluga*, XXVI simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju, Saobraćajni fakultet, Beograd (ISBN 978-86-7295-252-9)
- Grgurović, B., Štrbac, S. (2007) *Procedura izrade tržišne mape*, XXV simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju, Saobraćajni fakultet, Beograd (ISBN 978-86-7395-243-7)
- Grgurović, B., Štrbac, S. (2006) *Segmentacija poštanskog tržišta*, XXIV simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju, Saobraćajni fakultet, Beograd (ISBN 86-7395-223-9)
- Grgurović, B. (2006) *Ponašanje klijenata kao osnova za segmentaciju tržišta*, Savremena pošta, br. 4, Beograd (ISSN 1452-0958)
- Marković, D., Grgurović, B. (2005) *Mogući pristupi segmentaciji tržišta*, XXIII simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju, Saobraćajni fakultet, Beograd (ISBN 86-7395-200-X)

5. ZAKLJUČAK I PREDLOG

Na osnovu elemenata navedenih u ovom Izveštaju, imajući u vidu zahteve koji su pred kandidatkinju mr Biljanu P. Grgurović postavljeni u prijavi teme, obim istraživanja, složenost problematike, primenjenu metodologiju, sprovedena istraživanja i rezultate do kojih je došla, kao i ostvareni naučni doprinos, Komisija za ocenu i odbranu doktorske disertacije jednoglasno zaključuje da je doktorska disertacija pod nazivom "SEGMENTACIJA TRŽIŠTA U FUNKCIJI UNAPREĐENJA TRŽIŠTA USLUGA U POŠTANSKOM SAOBRAĆAJU" originalni naučni rad, koji je aktuelan i na nacionalnom i na međunarodnom nivou u oblasti poštanskog saobraćaja.

Kandidatkinja ima objavljen rad u vrhunskom međunarodnom časopisu sa SSCI liste koji je proistekao iz same doktorske disertacije.

Naučni doprinos ove disertacije je nesporan. Jasno i nedvosmisleno definisan je aktuelan i veoma složen problem primene segmentacije tržišta u oblasti poštanskog saobraćaja, procedura njenog sprovođenja, kao i implementacija i korišćenje računarskih tehnologija u ovoj oblasti.

Na osnovu svega napred izloženog, Komisija pozitivno ocenjuje doktorsku disertaciju "SEGMENTACIJA TRŽIŠTA U FUNKCIJI UNAPREĐENJA TRŽIŠTA USLUGA U POŠTANSKOM SAOBRAĆAJU", kandidata mr Biljane Grgurović i predlaže Nastavno-naučnom veću Saobraćajnog fakulteta u Beogradu da prihvati ovaj Izveštaj i kandidatkinji odobri usmenu javnu odbranu.

U Beogradu, 7.9.2011.

Članovi komisije:

Prof. dr Dejan Marković, dipl. inž.
redovni profesor Saobraćajnog fakulteta u Beogradu

Prof. dr Valentina Radojičić, dipl. inž.
vanredni profesor Saobraćajnog fakulteta u Beogradu

Prof. dr Momčilo Kujačić, dipl. inž.
vanredni profesor Fakultet tehničkih nauka u Novom Sadu