

Metodologija NIR

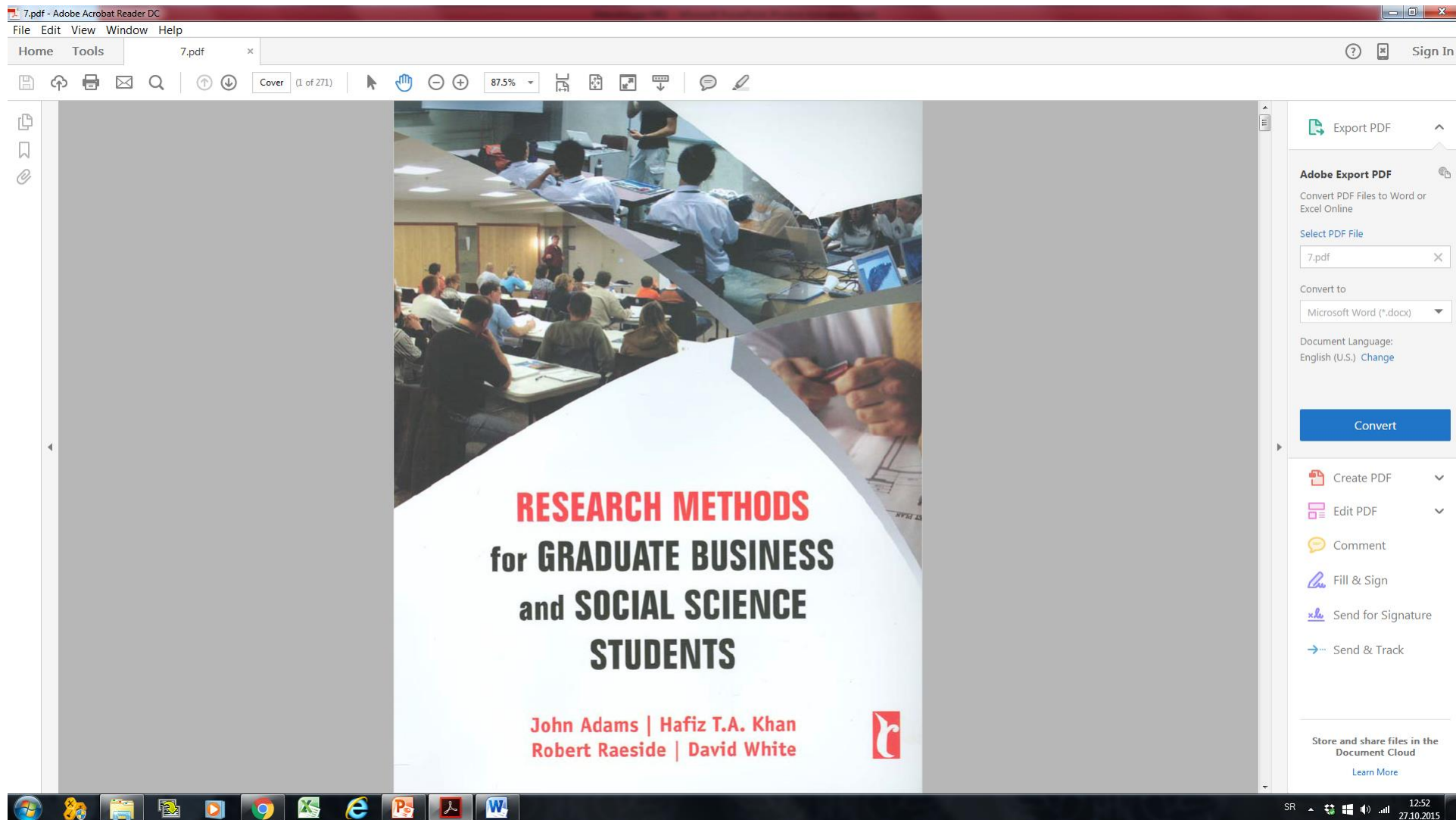
Master studije Ekonomije i Poslovne ekonomije

-studijska 2024/2025 godina-

Prof dr Ljiljana Kaščelan

ljiljak@ucg.ac.me

Udžbenik, slajdovi i primjeri master radova na DL platformi



Ispit

- Za studente koji prisustvuju nastavi preko grupnog projekta (50%)
- Pismeni test u januarskom roku (50%)
- Pitanja na zaokruživanje
- Otvorena pitanja
- Teorija (udžbenik)
- Primjer master rada na DL platformi (elementi prijave)

Primjeri pitanja na testu

Pitanje iz primjera master rada na zaokruživanje

1. Zašto je studija slučaja odgovarajući metod za ovo istraživanje? (3)

- a) Jer omogućava eksplanatorni pristup
- b) Jer je cilj rada da objasni kako se MCS koriste u specifičnim uslovima
- c) Jer omogućava istraživačku triangulaciju
- d) Jer su prethodne studije za ovu problematiku koristile studiju slučaja

Pitanje iz primjera master rada tekstualno

1. Zašto su mogućnosti generalizacije nalaza u ovom radu ograničene? Koji sve vidovi triangulacije postoje i postoji li neki od njih u ovom radu? Da li je metod prikupljanja podataka (intervju) dizajniran na osnovu prethodnih istraživanja? (5)

Pitanje iz teorije na zaokruživanje

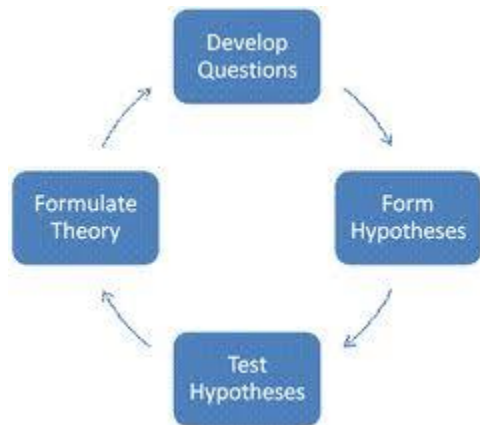
1. Zaokružite tačne iskaze (3)

- a) Postoji razlika između deduktivnog pristupa i deduktivnog zaključivanja
- b) Kod deduktivizma empirijsko širenje teorije se izvodi deduktivnim zaključivanjem
- c) Kod deduktivizma empirijsko širenje teorije se izvodi induktivnim zaključivanjem
- d) Kod deduktivizma empirijsko testiranje teorije se izvodi deduktivnim zaključivanjem
- e) Kod deduktivizma empirijsko testiranje teorije se izvodi induktivnim zaključivanjem

Sadržaj

- Šta je naučno istraživanje?
- Metodologija naučnog istraživanja
- Principi zaključivanja
- Istraživački pristupi
- Ograničenja (validnost, etika, plagijarizam)
- Istraživački ciklus-koraci
- Uzorkovanje i prikupljanje podataka
- Kako doći do ideje i motivacije za istraživanje-literature review?
- Istraživačke metode u ekonomiji
 - kvalitativne
 - kvantitativne
- Kako napisati master rad?
- Kako napisati prijavu za master rad?

Šta je naučno istraživanje?



- Studiozno istraživanje u cilju otkrivanja novih činjenica i saznanja na osnovu postojeće teorije
- Revizija postojećih teorija u svjetlu novih činjenica i saznanja
- **Bolja su jednostavna pitanja na koja se odgovori na naučni način nego složena pitanja odgovorena bez poštovanja metodologije naučnog istraživanja!**

Metodologija naučnog istraživanja vs. Naučno-istraživačke metode

- Metodologija istraživanja- principi zaključivanja (deduktivni - induktivni), pristupi (kvantitativni-kvalitativni), ograničenja (validnost istraživanja, istraživačka etika, plagijarizam), koraci (od teorijskih pretpostavki do interpretacije nalaza) i postupci (uzorkovanje, prikupljanje podataka)
- Istraživačke metode – metode za prikupljanje i analizu podataka (anketa, intervju, studija slučaja, analiza sadržaja, korelacija, regresija,....)

Teorija, teorijska i empirijska istraživanja

- **Teorija** je skup sistematski povezanih **konceptata** i **pretpostavki o tim vezama**. Koncept je apstrakcija realnog svijeta koja nam omogućava lakše razumijevanje (pojednostavljivanje) prirode stvari i događaja. Pretpostavke su izjave o odnosima među konceptima. One pretpostavljaju logičku vezu između konceptata na univerzalnom nivou.
- **Fundamentalna (teorijska) istraživanja**-na osnovu postojeće teorije izvodi se novi teorijski doprinos isključivo logičkim zaključivanjem (na apstraktnom tj. konceptualnom nivou)
- **Empirijska istraživanja**-znanja se izvode na osnovu „dokaza iz realnog svijeta“ -iskustava, posmatranja ili eksperimenta (testiranje postojećih i izvođenje novih teorijskih pretpostavki)

Deduktivno zaključivanje

1. **Ako** „A je tačno“ **tada** „B je tačno“ (major premisa) – **Hipotetički silogizam**
2. A je tačno (minor premisa)
3. Dakle, B je tačno (zaključak)

Major premisa – univerzalna pretpostavka

Minor premisa- pretpostavka pod relevantnim inicijalnim uslovima

Ako je kupac uvjereniji da ima kontrolu nad kupovinom veća je šansa da će obaviti kupovinu (major premisa)

Online kupci na našem sajtu koji su uvjereniji da imaju kontrolu nad kupovinom (minor premisa) više kupuju (zaključak)

Ako je organizacija poslovna onda ona teži povećanju profita (major premisa)

Voli je poslovna organizacija (minor premisa) pa teži povećanju profita (zaključak)

Zablude kod deduktivnog zaključivanja

Greška 1: *Potvrđivanje pretpostavke*

- Ako je ptica vrana onda je ona crna
- Ptica A je vrana, dakle A je crna V
- Ptica A je crna, dakle A je vrana x
- Ptica nije vrana, dakle nije crna x



Ptica je crna a nije
vrana (gavran je)

$$P \Rightarrow q \text{ ne znači } q \Rightarrow p$$
$$q \Rightarrow p \Leftrightarrow \neg p \Rightarrow \neg q$$

$$p \Rightarrow q \Leftrightarrow \neg q \Rightarrow \neg p$$

Ako ptica nije crna
onda ona nije vrana

V



Ptica nije vrana (labud je)
a crna je

Greška 2: *Izvođenje iz materijalno netačnih premisa*

1. Ako je neko nezaposlen onda je to dobrovoljno

2. A.N. je nezaposlen

3. A.N. je dobrovoljno nezaposlen

1. Ako je papričica čili ona je ljuta

2. Paradajz je čili papričica

3. Paradajz je ljut

Primjeri

Ako je organizacija poslovna onda ona teži povećanju profita (teorijska pretpostavka)

- Kompanija Voli je poslovna pa teži povećanju profita
- CNP je poslovna kompanija pa teži povećanju profita (materijalno netačna pretp)
- CNP ne teži povećanju profita pa nije poslovna organizacija ($\neg q \Rightarrow \neg p$)
- CNP teži povećanju profita pa je poslovna organizacija (potvrđivanje pretpostavke)
- CNP nije poslovna kompanija pa ne teži povećanju profita ($\neg p \Rightarrow \neg q$ – potvrđivanje pretp)

Ako je kupac uvjereniji da ima kontrolu nad kupovinom veća je šansa da će obaviti kupovinu (teorijska pretpostavka)

- Online kupci koji više kupuju su uvjereniji da imaju kontrolu nad kupovinom
- Online kupci koji su manje uvjereni da imaju kontrolu nad kupovinom manje kupuju
- Online kupci koji su uvjereniji da imaju kontrolu nad kupovinom više kupuju
- Online kupci koji su uvjereniji da imaju kontrolu nad kupovinom ne kupuju više od ostalih
- Online kupci koji manje kupuju su manje uvjereni da imaju kontrolu nad kupovinom

Induktivno zaključivanje

Zablude:

Regularnost: Što se dešavalo u prošlosti dešavaće se i u budućnosti

Determinizam: To će uvijek biti slučaj

1. Recesija je ranije stalno bila praćena „bumom“ u poslovnom ciklusu
2. Što se dešavalo u prošlosti dešavaće se i u budućnosti
3. Poslije recesije desiće se „bum“

Da li je 2 tačno? Postoji li neka **regularnost** ponašanja u stvarnosti? Da li možemo očekivati da stvari ostanu uvijek iste u realnom svijetu?

Materijalna tačnost za 2 nikada ne može biti dokazana pa ne možemo izvući zaključak za budućnost!

1. Sve finansijske inovacije su do sada kreirale nova tržišta

2. To će uvijek biti slučaj

3. Buduće finansijske inovacije će sigurno kreirati nova tržišta

Determinizam je korišten pri zaključivanju! Generalizacija u 2 je suštinski pogrešna – **materijalno netačna**.

Indukcija mora bazirati na probabilističkom a ne na determinističkom principu!

Buduće finansijske investicije će vjerovatno kreirati nova tržišta – pretpostavka!

Size Distribution- zabluda

- Mali biznis <50 zaposlenih
- Male firme su kreirale 9 novih zaposlenih a velike samo 1
- Zaključak: Male firme kreiraju više zaposlenih nego velike
- Logički tačno ali materijalno netačno!
- Ovo se desilo zato što se Firma 2 „redefinisala“ kao mala zbog pada ispod granice od 50 zaposlenih. Zapravo su velike firme kreirale 35 poslova a male izgubile 25.

Job Creation and Small Firms

	Firm 1	Firm 2	Firm 3	Small Firms	Large Firms	Total
Year 1	30	55	65	30	120	150
Year 2	5	34	121	39	121	160
Net difference	-25	-21	56	9	1	10

Istraživački pristupi

Zavisno od podataka

- **Kvantitativni istraživački pristup** - analiza kvantitativnih (mjerljivih) podataka i predstavljanje rezultata brojnim vrijednostima
- **Kvalitativni istraživački pristup**- analiza, dublje razumijevanje i sticanje uvida u podatke u vidu riječi ili dokumenata

Zavisno od ishoda

- Eksploratorni** -cilj je da se omogući bolje razumijevanje neke pojave (šta korisnici misle o sajtu)
- Deskriptivni** - cilj je da se opiše neka pojava (broj ulazaka na sajt u toku dana, ostvareni dnevni prihod preko sajta, procenat domaćih i stranih posjetilaca, procentualni udio prihoda od domaćih u odnosu na strane kupce, prihod po mjesecima,...)
- Eksplanatorni** - cilj je da se objasni neka pojava (kako broj posjeta utiče na ostvareni prihod)
- Prediktivni** - cilj je da se predvidi neka pojava (predviđanje ostvarenog prihoda na osnovu broja posjeta)

Zavisno od stila zaključivanja

- **Induktivni pristup**- izvođenje opštih zaključaka iz specifičnih posmatranja i primjera
- **Deduktivni pristup** – izvođenje specifičnih zaključaka iz opštih teorijskih pretpostavki
- **Abduktivni pristup**- kombinuje oba načina izvođenja zaključaka

Filozofija nauke - razvoj nauke

- **Apstraktna filozofija** (filozofsko-apstraktno zaključivanje) – Aristotel-300g p.n.e
- **Iskustvo i posmatranje** - Kopernikus, Galilej, Kepler, Njutn, Dekart – 15,16, 17. vijek
- **Pozitivizam - Induktivizam** - John Stuart Mill (A System of Logic: Ratiocinative and Inductive [1843]) (razumsko i induktivno zaključivanje)

Znanja izvedena na osnovu iskustava su **apsolutne istine**

konstruktivizam (društvo konstruiše znanja), **naturalističko istraživanje** (prirodno nekontrolisano okruženje), **interpretizam** (nalazi zavise od iskustva istraživača)

- **Postpozitivizam - Deduktivizam**

Poincaré (Science and Hypothesis [1902])

Karl Popper (The Logic of Scientific Discovery [1934; Second Edition, 1968])

Teorija je skup pretpostavki koje se ne mogu dokazivati, mogu se samo potvrditi ili opovrgnuti na primjerima !!!

Dokaz i opovrgavanje

Teoriju je nemoguće dokazati (polazi se od hipotetičke premise) ali se može opovrgnuti - poreći!!!

$$\neg (p \Rightarrow q) \Leftrightarrow p \wedge \neg q$$

- 1. **Ako A je tačno, onda B je tačno** (generalna teorijska pretpostavka)
- 2. **A je tačno** (empirijski primjer)
- 2. **B je netačno** (empirijski primjer)
- 3. Dakle **Ako A je tačno onda B je tačno** je opovrgnuto (negirano)

Primjer: Ako je kupac uvjereniji da ima kontrolu nad kupovinom veća je šansa da će obaviti kupovinu (teorijska pretpostavka)

Na osnovu ankete sa online kupcima kompanije X zaključili smo: Kupci čije je uvjerenje da imaju kontrolu nad kupovinom bilo visoko nisu obavili kupovine ($p \wedge \neg q$)

Razlog mogu biti slabe online vještine

Nulta i alternativna hipoteza

- Ako je kupac uvjereniji da ima kontrolu nad kupovinom veća je šansa da će obaviti kupovinu (opšta teorijska pretpostavka)
- Online kupci koji su uvjereniji da imaju kontrolu nad kupovinom nemaju veću šansu da obave kupovinu (nulta)
- Online kupci koji su uvjereniji da imaju kontrolu nad kupovinom imaju veću šansu da obave kupovinu (alternativna)
- Pokušavamo da odbacimo nultu hipotezu i potvrdimo alternativnu!

Dva načina širenja granica teorije –teorijski i empirijski

- Teorija se kod teorijskih istraživanja izvodi sistematskim deduktivnim rezonovanjem (iz generalnih izjava se izvode pojedinačne) i logičkim zaključivanjem (na osnovu pravila elementarne i formalne logike)

Dedukovanjem iz postojeće teorije smo utvrdili da važi:

Ako A tada X ; Ako X tada Y; Ako Y tada B

Primjenjujući tranzitivnost zaključujemo da važi :

Ako A tada B

- Na empirijskom nivou teorija se razvija induktivnim rezonovanjem (iz ograničenog broja pojedinačnih slučajeva se izvode generalne izjave) (**validnost generalizacije?**)

Kako deduktivizam opravdava induktivno zaključivanje?

- Na osnovu jednog jedinog kostura arheopterix-a biolozi su zaključili da je riječ o prelaznom obliku između gmizavaca i ptica.
- Iako imamo stotine hiljada bijelih labudova da li je ispravan zaključak da su svi labudovi bijeli?
- Zašto je induktivno zaključivanje u prvom slučaju opravdano?
- **Slaganje sa postojećom teorijom i ostalim generalizacijama !!!**
- Dedukovanjem postojeće teorije važi organski viši oblici nastali su kontinuiranim prelazom nižih (Darvinova teorija).
- Veliki je broj potvrđenih prelaznih oblika između vodozemaca i reptila
- Generalizacija ima potpuni smisao u svjetlu postojeće teorije
- Induktivno zaključivanje u kombinaciji sa deduktivnim

Dva zlatna pravila

- **Teoriju nije moguće dokazati!**

Moguće je samo sa sigurnošću potvrditi ili poreći na primjeru. Zato u tvrđenjima šta smo pronašli ne treba tvrditi da smo nešto „**dokazali**“ već **potvrdili** ili **opovrgnuli**!

- **Granice onoga što smo potvrdili moraju biti jasno izrečene**

Ne možemo da generalizujemo stvari izvan klase problema koje smo istraživali!

1. Ako raste GDP raste profitabilnost preduzeća
2. Ako raste GDP raste profitabilnost malih i srednjih preduzeća
3. Ako raste GDP raste profitabilnost malih i srednjih preduzeća koja nisu izvozno orjentisana
4. Ako raste GDP raste profitabilnost crnogorskih malih i srednjih preduzeća koja nisu izvozno orjentisana

Šta su rekli naučnici o istraživanjima?

1. *All models are wrong, but some are useful.*—G.E. Box (1979)
(Statistician)

2. *There is no logic of proof, but there is a logic of disproof.*—M. Blaug
(1993) (Economist)

3. *An approximate answer to the right question is worth a great deal more than a precise answer to the wrong question.*—J. Tukey (1962)
(Mathematician)

Validnost istraživanja

- **Reproduktivnost:** Istraživanje je validno ako drugi istraživači, koristeći iste metode i podatke, mogu da dobiju slične rezultate
- **Pouzdanost podataka:** Podaci treba da budu tačni, relevantni i prikupljeni koristeći transparentne i odgovarajuće tehnike.
- **Kontrola uticaja:** Kontrolisanje spoljnih i unutrašnjih faktora koji bi mogli uticati na rezultate

Istraživačka etika

Prevare u istraživanju, koje se moraju izbjegavati:

- Selektivno uzorkovanje
- Neizvještavanje o stopi učešća odgovora u anketi
- Postavljanje sugestivnih pitanja u anketi
- Namještanje podataka umjesto prikupljanja anketom
- Falsifikovanje rezultata da bi se uklopili u naše zaključke
- Uklanjanje podataka koji se ne uklapaju u našu analizu, mada to nekada može biti legitimno ali se mora naglasiti šta je urađeno i zašto
- Pristrasna i neprikladna analiza (prikazivanje prosječne plate nije toliko etički istinito kao prikazivanje medijane)

Plate: 1700 1500 350 150 105 70 Prosjek: 645,83 Medijana: 350

- Prikrivanje (zamađljivanje) važnih nalaza koji istraživaču ne odgovaraju stilom izlaganja (nisu u skladu sa zaključcima ili zahtijevaju puno objašnjenja)

Plagijarizam

- Prisvajanje tuđeg rada - to je neprihvatljivo, bilo koji citat ili ilustracija moraju biti pravilno referencirani!
- Ukoliko se bavite ljudima u istraživanju morate imati njihov zvanični pristanak, oni moraju biti obaviješteni da li će to na neki način i kako uticati na njih.
- Ukoliko koristite podatke morate ispoštovati privatnost i povjerljivost. Realne podatke možete zamijeniti fiktivnim, firme 1 i 2, osobe A,B,C i slično.

Istraživački ciklus (koraci)

- Razumijevanje i formulacija problema
- Formulacija modela
- Generisanje hipoteza
- Prikupljanje podataka
- Istraživanje podataka
- Implementacija i testiranje modela
- Analiza, prezentiranje i diskusija rezultata

Primjer

- Formulacija problema: Predvidjeti mjesečnu prodaju proizvoda X na nacionalnom tržištu
- Formulacija modela:

Mjesečna prodaja proizvoda X = $a + b_1 \text{ Cijena (X)} + b_2 \text{ Cijena (Y)} + b_3 \text{ Prihod} + b_4 \text{ Reklama}$

- Hipoteza: (nulta i alternativna)

H_n: Nivo prodaje proizvoda X na mjesečnom nivou nije značajno različita pri visokim troškovima reklamiranja u odnosu na niske

versus

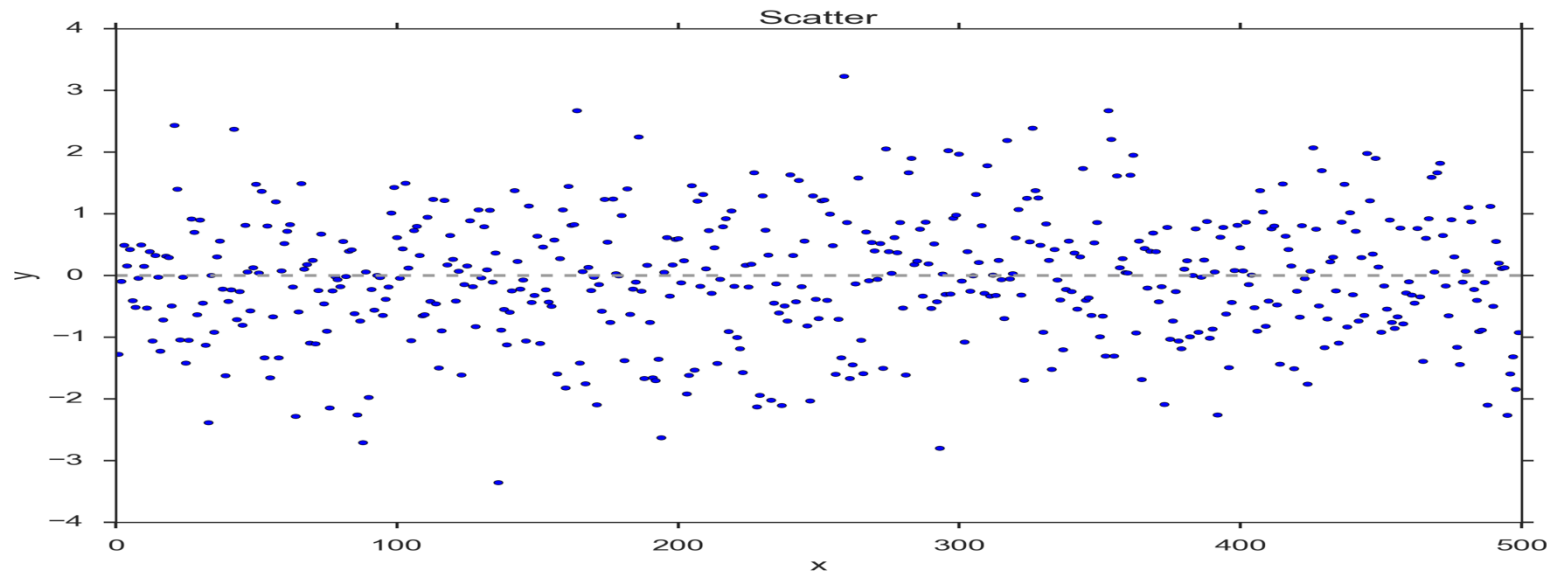
H_a: Nivo prodaje proizvoda X na mjesečnom nivou su značajno veći kada su troškovi reklamiranja visoki

- Prikupljanje podataka

Ako pretpostavimo da je model prihvatljiv, prikupljaju se podaci koji odgovaraju selektovanim varijablama i dijele na *nezavisne* i *zavisne*.

- Istraživanje podataka:

Scatter plots prodaje u odnosu na svaku pojedinačnu nezavisnu varijablu, iz kojeg se mogu uočiti odstupanja u podacima (ekstremni iznosi prodaje ili greške u podacima)



- Implementacija modela i testiranje hipoteza

Izračunavanje koeficijenata statističkom tehnikom linearne regresije i statistički testovi za validnost modela.

- Prezentiranje rezultata

Objašnjenje rezultata koji se dobijaju iz modela. Objašnjenje zašto je model odgovarajući i zašto su rezultati prihvatljivi.

Tipovi podataka

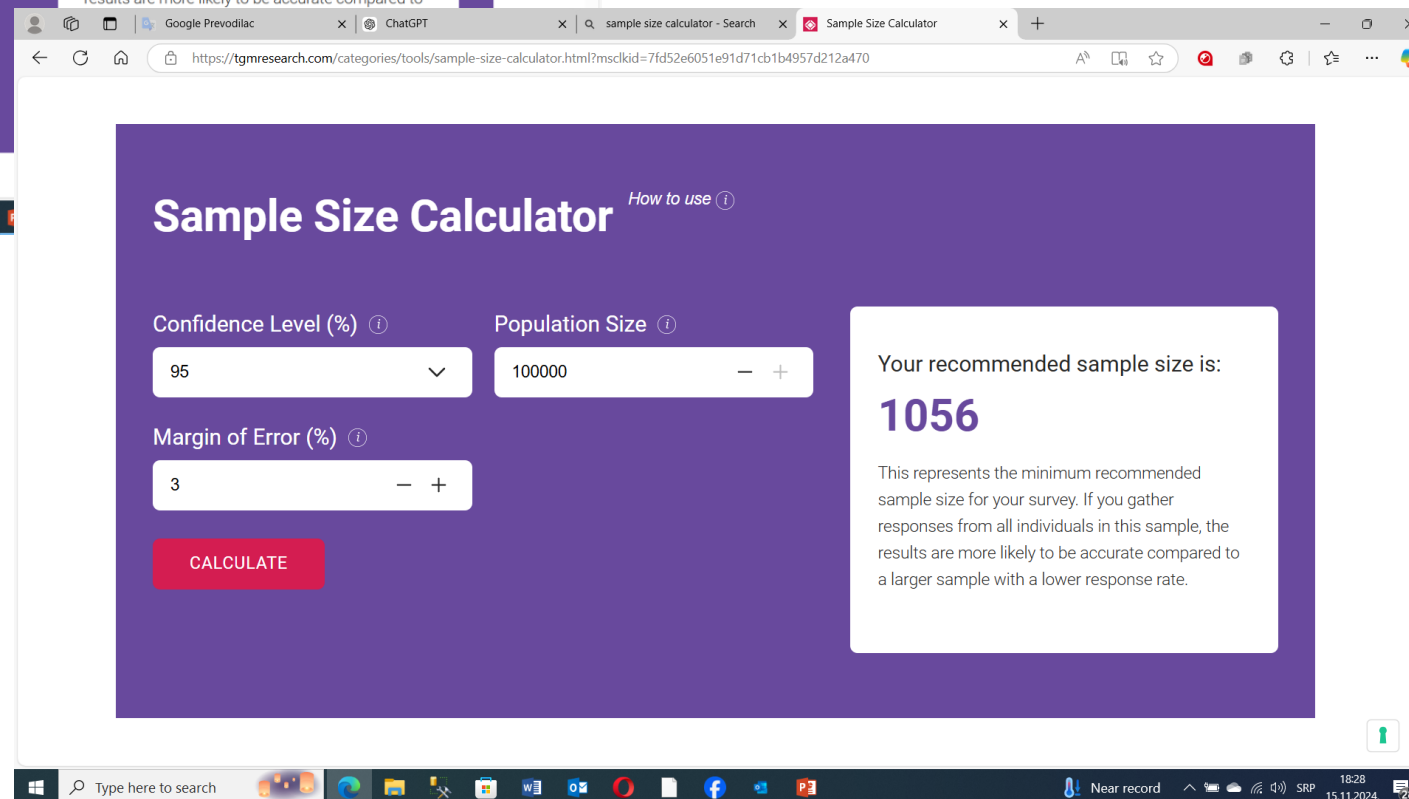
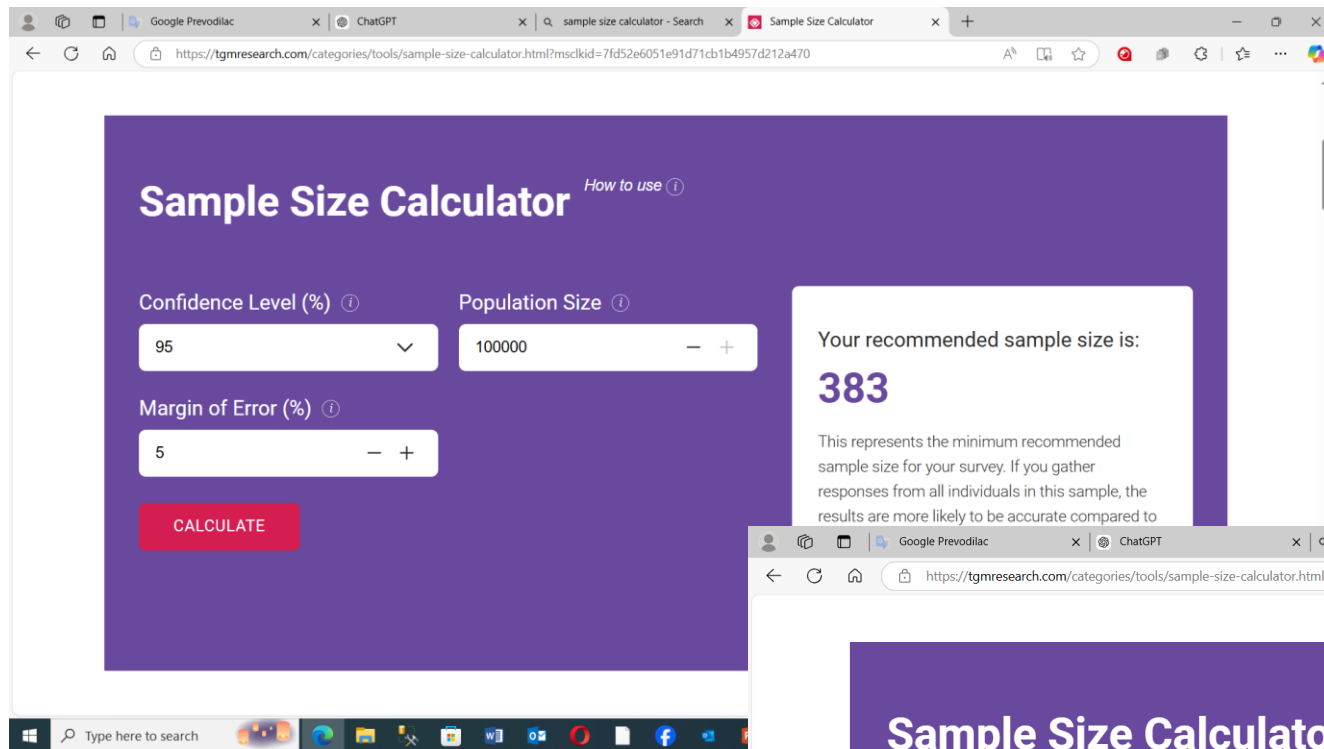
- Kvalitativni-nemjerljivi, kvantitativni-mjerljivi
- Kvantitativni: diskretni (kategorički) i neprekidni
- Kvantitativni podaci se u ekonomskim istraživanjima mjere sledećim skalama:
- Nominalni (Pol: ženski, muški)
- Ordinalni (Ocjena brenda: loš, prosječan, dobar, odličan)
- Intervalni (Starost: 20 do 30, 30 do 50, 50 do 70)
- Racionalni (Težina: 58.7kg, Iznos plate: 657.5 eura,....)

Uzorkovanje

Tehnike uzorkovanja

Uzorkovanje je tehnika uzimanja reprezentativnog i dovoljno velikog uzorka koji će odražavati karakteristike cijele populacije i omogućiti statistički značajno istraživanje

- **Slučajno (random) uzorkovanje** (slučajni izbor jedinki koje ulaze u uzorak, svaka jedinka u populaciji ima poznatu i podjednaku vjerojatnoću da bude izabrana)
- **Stratifikovano slučajno uzorkovanje** (kod nehomogene populacije slučajno uzimanje uzorka iz grupe-“stratuma” proporcionalno njenoj veličini)
- **Praktično (convenient) uzorkovanje** (selektovanje uzorka iz populacije bez nekog pravila ili ograničenja - npr. anketiranje slučajnih prolaznika)
- **Ciljno (purposeful) uzorkovanje** (selektovanje uzorka iz populacije po kriterijumima istraživača - npr. anketiramo uspješne preduzetnike iz tehnološkog sektora)



Prikupljanje podataka

Primarni izvori:

- **Posmatranjem** (posmatraju se i bilježe činjenice)
- **Eksperimentisanjem** (sprovodi se eksperiment nad ulaznim podacima i čeka se izlazni podatak tj. rezultat)
- **Anketiranjem** (pismeno testiranje sa zatvorenim (opcionim) i otvorenim pitanjima)
- **Intervjuisanjem** (usmeno ispitivanje sa slobodnim ili ponuđenim odgovorima)

Sekundarni izvori:

- **Baze dokumenata**
- **Web sajтови**
- **Arhivska građa**
- **Baze podataka**

Javno dostupne baze podataka - indikatora

Kako razvijenost ljudskih resursa i iznos GDP opredijeljen za zdravstvene usluge utiče na trajanje života u različitim zemljama? (Human Development Report)

Kako strane investicije utiču na GDP u različitim zemljama? (Indikatori na sajtu Svjetske banke)

- <http://www.worldbank.org/>
- <https://stats.oecd.org/>
- <https://www.statista.com/>
- <http://www.who.int/>
- <http://hdr.undp.org/hdr2006/statistics/>
- <https://dhsprogram.com/Data/>
- <https://data.world/>
- <https://data.gov/>
- <https://www.epa.gov/>
- <http://data.un.org/Default.aspx>

Pregled literature

Kao istraživač u vezi problematike koju istražujete morate znati odgovore na sledeća pitanja:

- Da li je problematika **trivijalna ili aktuelna** i ko su **eksperti** u toj oblasti? (**aktuelnost teme**)
- Da li je neko **već uradio** problem koji istražujete? (**motivacija i svrha istraživanja**)
- Koje su glavne **teorijske perspektive** u vezi problematike istraživanja? (**dedukcija hipoteza**)
- Da li je ta problematika pogodna za **testiranje hipoteza**?
- Koje se uobičajene **istraživačke metode i podaci** koriste za tu problematiku?
- Da li se ostali istraživači slažu sa vašim nalazima? (**komparacija i generalizacija**)

Jedini način da odgovorite na sva ova pitanja je da čitate što više možete radove koji su povezani sa vašom problematikom !!!

Najlakši način da pronađete te radove je da pretražite Internet na osnovu ključnih riječi vezanih za problematiku i čitajući apstrakte selektujete i učitate one koje smatrate važnim!!!

Kada pronađete najznačajnije radove u toj oblasti obavezno potražite njihove reference kao i radove koji su ih citirali, to je najbolja „putna mapa“ za pretraživanje literature!!!

Google Scholar: Pretraživanje radova po ključnoj riječi

The screenshot shows a web browser window with the Google Scholar search results for the query "Service Quality". The browser's address bar shows the URL: https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Service+Quality&btnG=. The Google Scholar header includes the logo, the search term "Service Quality", and a search button. Below the header, the results are categorized under "Articles" with a note that there are "About 7,460,000 results (0.05 sec)". On the right side of the header, there are links for "My profile" and "My library".

On the left side, there are filters for "Any time" (with sub-options: "Since 2024", "Since 2023", "Since 2020", "Custom range..."), "Sort by relevance" (with sub-option: "Sort by date"), "Any type" (with sub-option: "Review articles"), and checkboxes for "include patents" and "include citations". There is also a "Create alert" button.

The search results list several articles:

- Service quality**
VA Zeithaml, A Parasuraman - Cambridge, MA, 2004 - JSTOR
... of **service quality** (gap 1), **service quality** standards set in the organization to deliver **quality** (gap 2), and differences between standards set by management and the level of **service** ...
☆ Save ⓘ Cite Cited by 551 Related articles
- Service quality: concepts and models**
A Ghobadian, S Speller, M Jones - International journal of **quality** & ..., 1994 - emerald.com
... between **service** and manufacturing sectors as far as "**quality**" ... the **service** sector increase the complexity of "**quality** control" ... of "**service quality**" and review several of the "**service quality** ...
☆ Save ⓘ Cite Cited by 1693 Related articles All 6 versions
- Service quality improvement**
B Edvardsson - Managing **service quality**: an International Journal, 1998 - emerald.com
... on **service quality**. They have studied customer-perceived **quality** in four **service** categories: banks, ... In this study, **service quality** was described by means of ten factors: dependability, ...
☆ Save ⓘ Cite Cited by 430 Related articles All 5 versions
- Service quality models: a review** [PDF] academia.edu
N Seth, SG Deshmukh, P Vrat - International journal of **quality** & ..., 2005 - emerald.com
... This paper explores new directions in **service quality** research and offers practical help to researchers and practitioners in providing a direction for **service quality** improvement. ...
☆ Save ⓘ Cite Cited by 2225 Related articles All 12 versions

At the bottom, there is a section for "Related searches" with the following terms:

- customer service quality
- service quality satisfaction
- service quality dimensions
- hotel service quality
- perceived service quality
- airline service quality

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with "Type here to search", several application icons (including Edge, File Explorer, and Word), and system tray information indicating a temperature of 14°C, mostly sunny weather, and the date/time as 15:32 on 25.11.2024.

Google Scholar: Citiranje

The screenshot shows a web browser window displaying a Google Scholar search for "Service Quality". The search results show approximately 7,460,000 results found in 0.05 seconds. On the left sidebar, there are filters for time (Any time, Since 2024, Since 2023, Since 2020, Custom range...), sorting (Sort by relevance, Sort by date), type (Any type, Review articles), and options to include patents, citations, or create alerts. The main content area lists several articles related to service quality. A "Cite" modal window is open over one of the results, showing citation formats for MLA, APA, Chicago, Harvard, and Vancouver styles. Below the article list, there are "Related searches" such as customer service quality, hotel service quality, perceived service quality, service quality satisfaction, airline service quality, and service quality dimensions. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various application icons and system information like temperature and weather.

Aktuelnost i motivacija za istraživanje proističu iz prethodnih radova - primjer

Tema: Ponašanje online kupaca

Aktuelnost:

Ukoliko nema istraživanja u vezi neke problematike ili ih ima vrlo malo to može značiti da je problematika trivijalna. Za ovu temu ima puno radova.

- Zašto je važno poznavanja ponašanja kupaca (....)
- Benefiti od online trgovine u odnosu na tradicionalnu (....)
- Zašto je važno poznavanje ponašanja online kupaca (....)

Motivacija:

- Razlike u ponašanju online kupaca u odnosu na tradicionalne - vremenska i prostorna separacija smanjuju osjećaj kontrole nad kupovinom:

1. nepovjerenje u pouzdanost sajta i isporuku proizvoda ()
2. nepovjerenje u vezi pronevjere ličnih podataka ()
3. dijagnostika proizvoda na daljinu ()
4. kupci moraju imati IT vještine ()

Očigledno da je kod ponašanja online kupaca percepcija kontrole nad kupovinom veoma važna. Bilo bi interesantno istražiti da li je kod online kupaca ovaj faktor važniji od nekih drugih faktora koji su presudni kod tradicionalnih kupaca

Zašto su važne teorijske perspektive?

- Pretpostavimo da smo prikupili podatke o online narudžbama i kupcima već mašina na jednom sajtu u jednoj godini
- Šta sa tim podacima? Da ih statistički analiziramo, grafički predstavljamo, opisujemo riječima, ali šta je cilj svega toga?
- Zašto smo uopšte prikupljali te podatke kad nemamo hipoteze koje bismo testirali?
- Ne možemo znati jer nam je potrebna teorija koja se bavi ponašanjem potrošača
- Postupak je zapravo trebao biti obrnut. Čitajući teoriju dedukujemo istraživačka pitanja i/ili hipoteze
- Zatim analiziramo koja vrsta podataka će nam biti potrebna da bismo odgovorili na postavljena istraživačka pitanja ili potvrdili hipoteze

Hipoteze vs IP

- Da li je istraživanje pogodno za testiranje **hipoteza** koje moraju biti jasne, nedvosmislene, fokusirane i testabilne statističkim metodama?
- Ako je istraživanje kvalitativno bolje odgovaraju **istraživačka pitanja**, kojih ne smije biti previše ili jasni **iskazi** izvedeni iz teorije. U ovom slučaju testiranje se obavlja koristeći logičku i diskurzivnu analizu

Dedukcija hipoteza (literarna pozadina)

Prema Teoriji planiranog ponašanja (Ajzen, 1991):

Ponašanje je određeno stavom, subjektivnim normama i osjećajem kontrole pojedinca

Prema teoriji o ponašanju kupaca (.....):

Stav o kupovini, subjektivne norme i osjećaj kontrole nad kupovinom utiču na ponašanje kupca

Prema teoriji o ponašanju online kupaca:

Nepovjerenje je veće, dijagnostika proizvoda teža a kupovina zavisi od IT vještina, jednom riječju osjećaj kontrole nad kupovinom manji (.....)

Hipoteza: **Kontrola značajno više utiče na ponašanje online kupaca nego stav i subjektivne norme**

Analiza istraživačkih metoda i podataka

- Gledamo da li u literaturi dominira **tekstualna analiza** ili preovladavaju **matematičko statističke analize** u vezi problematike
- Koji su **izvori kvalitativnih podataka** koji se koriste (intervju, anketa, case study, web sajtovi, baze dokumenata i slično)
- Koje **kvalitativne metode su primijenjene** (content analysis ili grounded theory)
- Koji su izvori **kvantitativnih podataka** (anketa, baze podataka, baze indikatora, web sajtovi, skupovi javno dostupnih podataka)
- Kakvi su **podaci** koji se koriste u tim radovima (brojni ili kategorički; cross-sectional, vremenske serije, panel podaci)
- Kojeg **tipa** su primijenjeni **kvantitativni (statistički) modeli** deskriptivni, eksplanatorni, prediktivni

Cross-sectional podaci

case ID		predictors			target
CUST_ID	CUST_GENDER	EDUCATION	OCCUPATION	AFFINITY_CARD	AGE
101501	F	Masters	Prof.	0	41
101502	M	Bach.	Sales	0	27
101503	F	HS-grad	Cleric.	0	20
101504	M	Bach.	Exec.	1	45
101505	M	Masters	Sales	1	34
101506	M	HS-grad	Other	0	38
101507	M	< Bach.	Sales	0	28
101508	M	HS-grad	Sales	0	19
101509	M	Bach.	Other	0	52
101510	M	Bach.	Sales	1	27

Podaci o jedinicama posmatranja (kupcima) u presječnom vremenskom trenutku (zajedničkom za sve jedinice).

Vremenske serije

	Australian Government	State/Local	Consolidated
1987-88	0.9	-1.2	-0.4
1988-89	1.8	-0.2	1.6
1989-90	0.4	-0.7	-0.4
1990-91	-0.4	-0.7	-1.2
1991-92	-2.8	-1.0	-3.8
1992-93	-4.0	-0.4	-4.3
1993-94	-3.5	0.4	-3.0
1994-95	-2.4	0.4	-2.0
1995-96	-2.1	0.7	-1.4
1996-97	-0.9	0.8	-0.1
1997-98	0.4	0.7	1.1
1998-99	0.7	-1.2	-0.5
1999-00	1.7	0.8	2.4
2000-01	0.9	0.3	1.3
2001-02	0.0	0.6	0.6
2002-03	1.2	0.4	1.6
2003-04(e)	0.7	-0.2	0.5
2004-05(e)	0.5	na	na

Podaci o određenom fenomenu (indeks efikasnosti) po vremenskim periodima (godinama)

Panel podaci

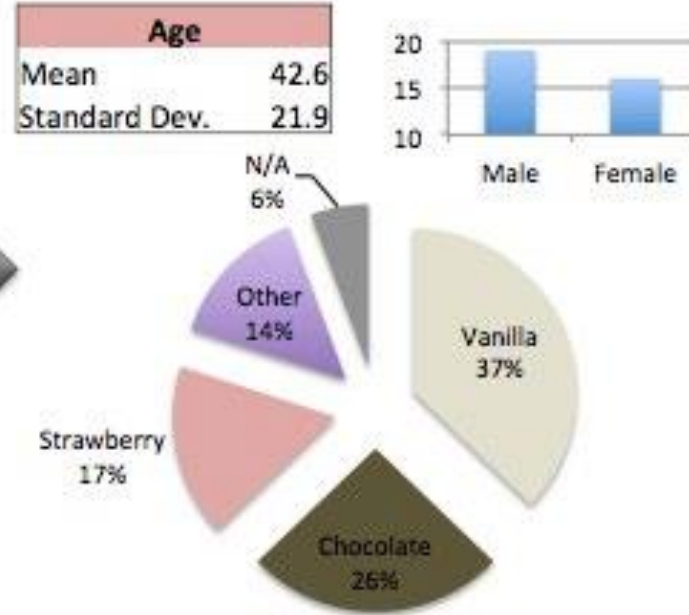
	Country	Year	Ease_N	BusFree_N	PropRight_N	Corrupt_N	Rate_N
1	1	2005	,70	,70	,30	,25	,09
2	1	2006	,70	,63	,30	,25	,10
3	1	2007	,70	,64	,30	,28	,14
4	1	2008	,71	,64	,30	,29	,17
5	1	2009	,69	,62	,20	,29	,15
6	1	2010	,69	,62	,20	,29	,14
7	1	2011	,69	,62	,20	,29	,21
8	2	2005	,98	,85	,90	,88	,11
9	2	2006	,98	,91	,90	,88	,12
10	2	2007	,98	,89	,90	,88	,11
11	2	2008	,98	,90	,90	,87	,10
12	2	2009	,98	,91	,90	,86	,09
13	2	2010	,98	,90	,90	,87	,08
14	2	2011	,98	,90	,90	,87	,11

Podaci o jedinicama posmatranja (zemljama) po vremenskim periodima (godinama)

Deskriptivne statistike

	A	B	C	D
1	Respondent #	Age	Gender	Favorite Ice Cream Flavor
2	1	36	m	Vanilla
3	2	22	f	Chocolate
4	3	61	m	Strawberry
5	4	88	m	Other
6	5	31	m	N/A
7	6	53	m	N/A
8	7	30	f	Chocolate
9	8	64	f	Chocolate
10	9	18	m	Vanilla
11	10	16	f	Vanilla
12	11	83	m	Strawberry
13	12	16	f	Strawberry
14	13	94	m	Strawberry
15	14	55	m	Vanilla
16	15	42	f	Chocolate
17	16	18	f	Vanilla
18	17	61	f	Vanilla

Raw Data



Descriptive Statistics

Istraživanje podataka

- **t-test:** Koristi se za upoređivanje srednjih vrednosti između dvije grupe (npr. da li se srednja vrijednost visine muškaraca razlikuje od srednje vrijednosti visine žena)
- **ANOVA test:** Između više od dvije grupe (npr. da li se srednja ocjena razlikuje kod studenata prve, druge i treće godine)
- **hi-kvadrat test:** Koristi se za ispitivanje odnosa između dve kategorijske varijable (npr. da li postoji značajna povezanost između pola i preferencije za određeni proizvod)

Istraživanje podataka

- **Koreliranost- Pearsonov koeficijent korelacije** (nezavisne varijable sa zavisnom -poželjna, između dvije nezavisne varijable -nepoželjna)
- **Multikolinearnost - Variance Inflation Factor (VIF)** (jedna nezavisna varijabla je visoko povezana sa drugim nezavisnim varijablama - nepoželjna)
- **Linearnost** (između nezavisne i zavisne varijable postoji linearna veza -poželjna)

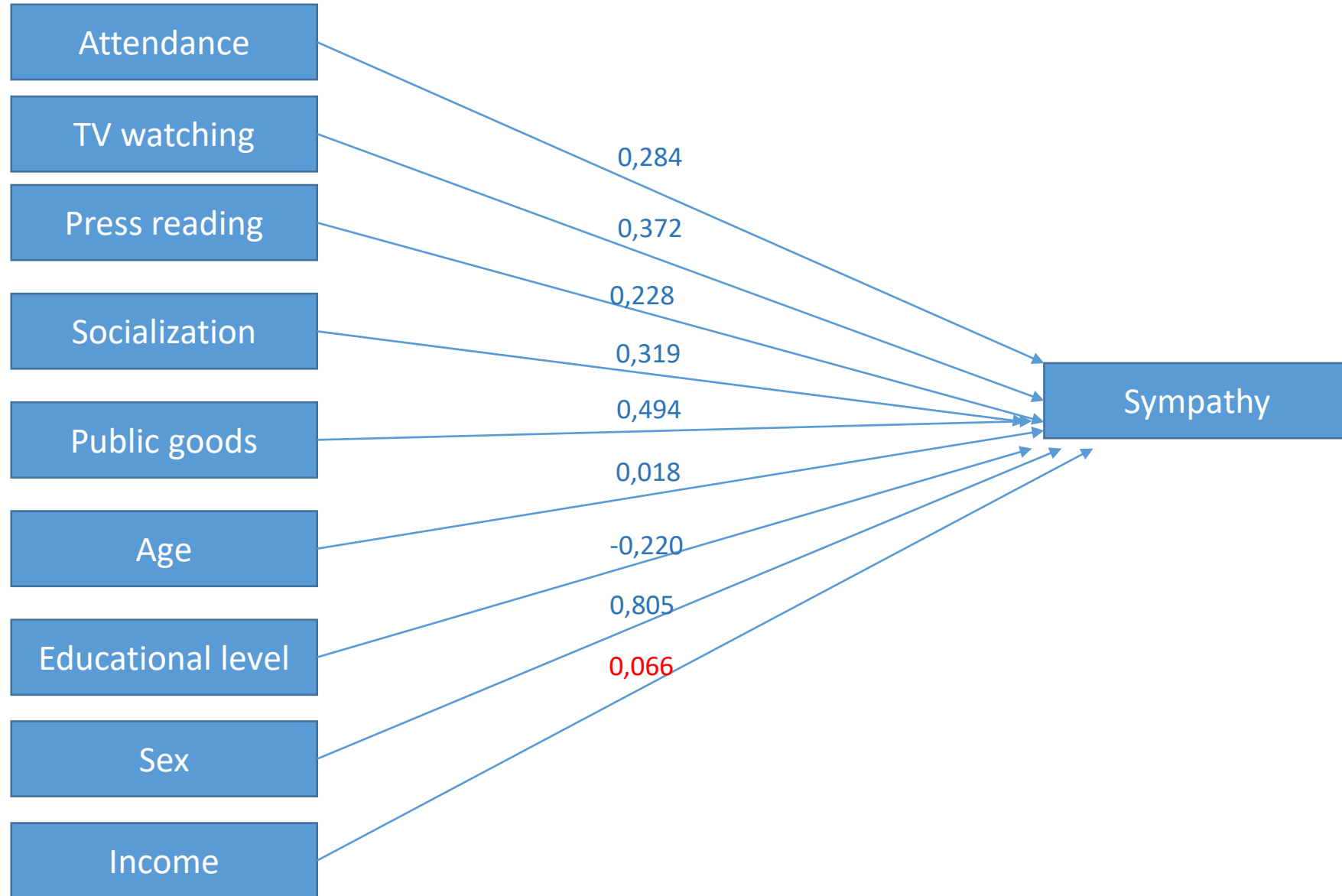
Eksplanatorni modeli

Table 4 Sympathy determinants

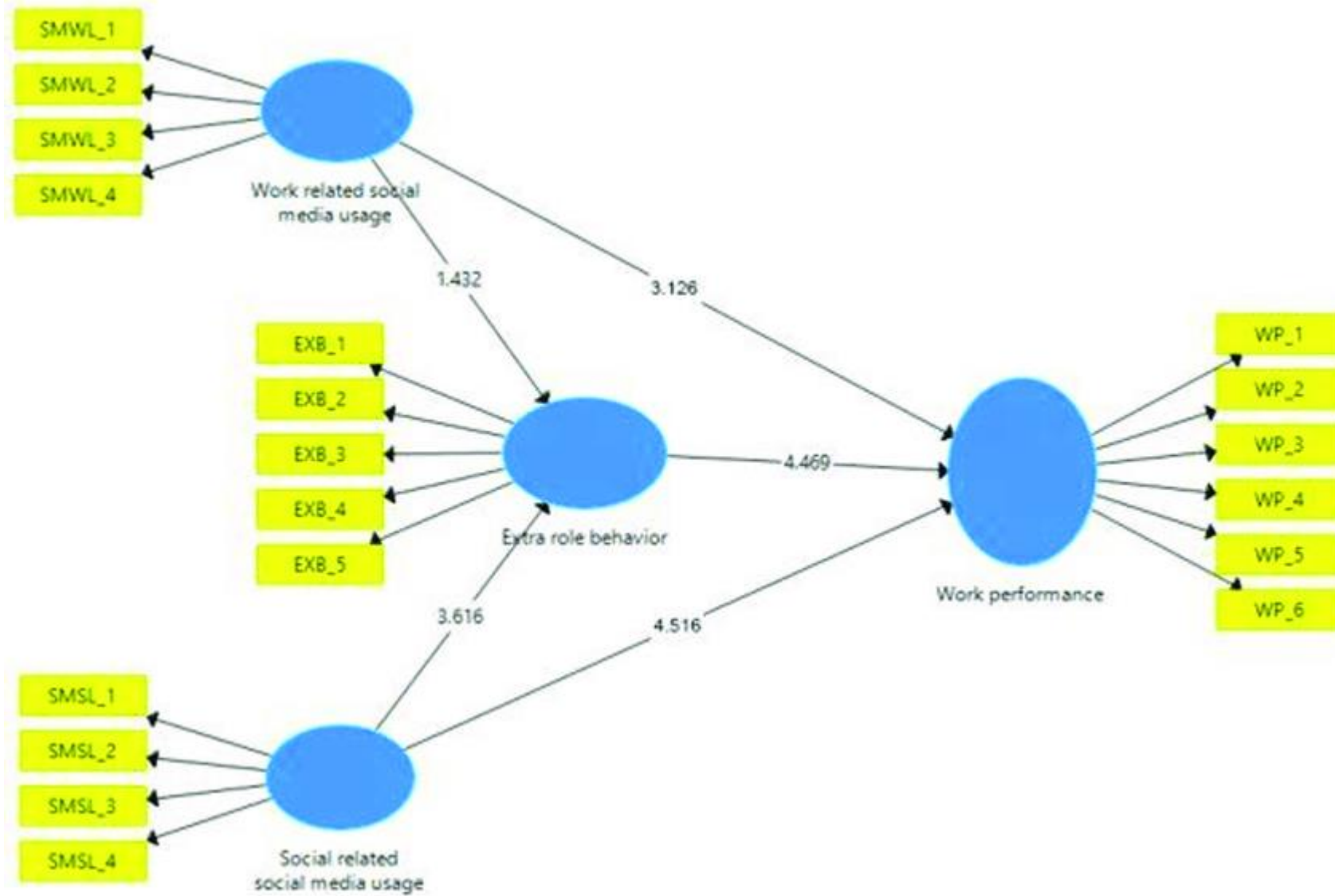
Variable dependent: sympathy-identification Method: Binary Logit Included observations: 800 after adjusting endpoints Covariance matrix computed using second derivatives				
Variable	Model I*		Model II	
	Coefficient	Prob.	Coefficient	Prob.
Attendance	0.284231	0.0001	0.286647	0.0001
TV watching	0.372439	0.0000	0.366110	0.0000
Press reading	0.228073	0.0019	0.227965	0.0019
Socialization	0.318923	0.0003	0.326299	0.0002
Public goods	0.493627	0.0001	0.490681	0.0001
Age	0.018036	0.0003	0.017308	0.0005
Educational level	-0.220634	0.0051	-0.219070	0.0054
Sex	0.805434	0.0000	0.802613	0.0000
Income	0.065970	0.2507		
C	-1.262179	0.0707	-1.061922	0.1154
Log likelihood	-311.6480		-408.469	
Restr. log likelihood	-408.4946		-544.8689	
Probability (LR stat)	0.000000		0.000000	
Schwarz criterion	1.156104		1.096375	
Mcfadden R-squared	0.237082		0.2503	
Cox-Snell R-squared			0.2894	
Nagelkerke R-squared			0.3882	

*We have included model I to show the irrelevance of the income variable, as we indicated in the second hypothesis.

Regresioni model

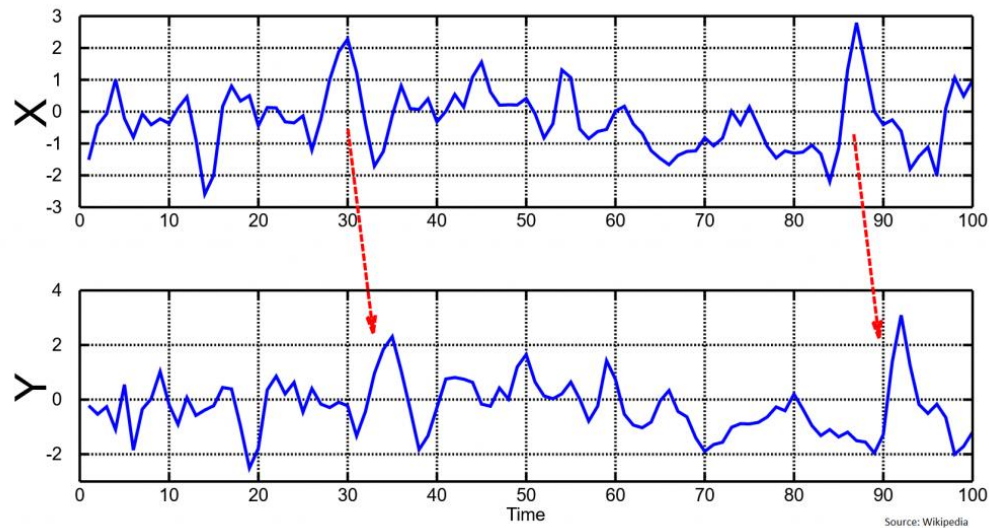


SEM



Grangerov test uzročnosti + VAR model

- Za vremenske serije (obično ne može regresija)



VAR Models - Formal representation

Example Bivariate VAR(1) model - (y_t, x_t) and one lag:

$$y_t = a_1 + b_{11}y_{t-1} + b_{12}x_{t-1} + u_t$$

$$x_t = a_2 + b_{21}y_{t-1} + b_{22}x_{t-1} + v_t$$

Matrix Representation

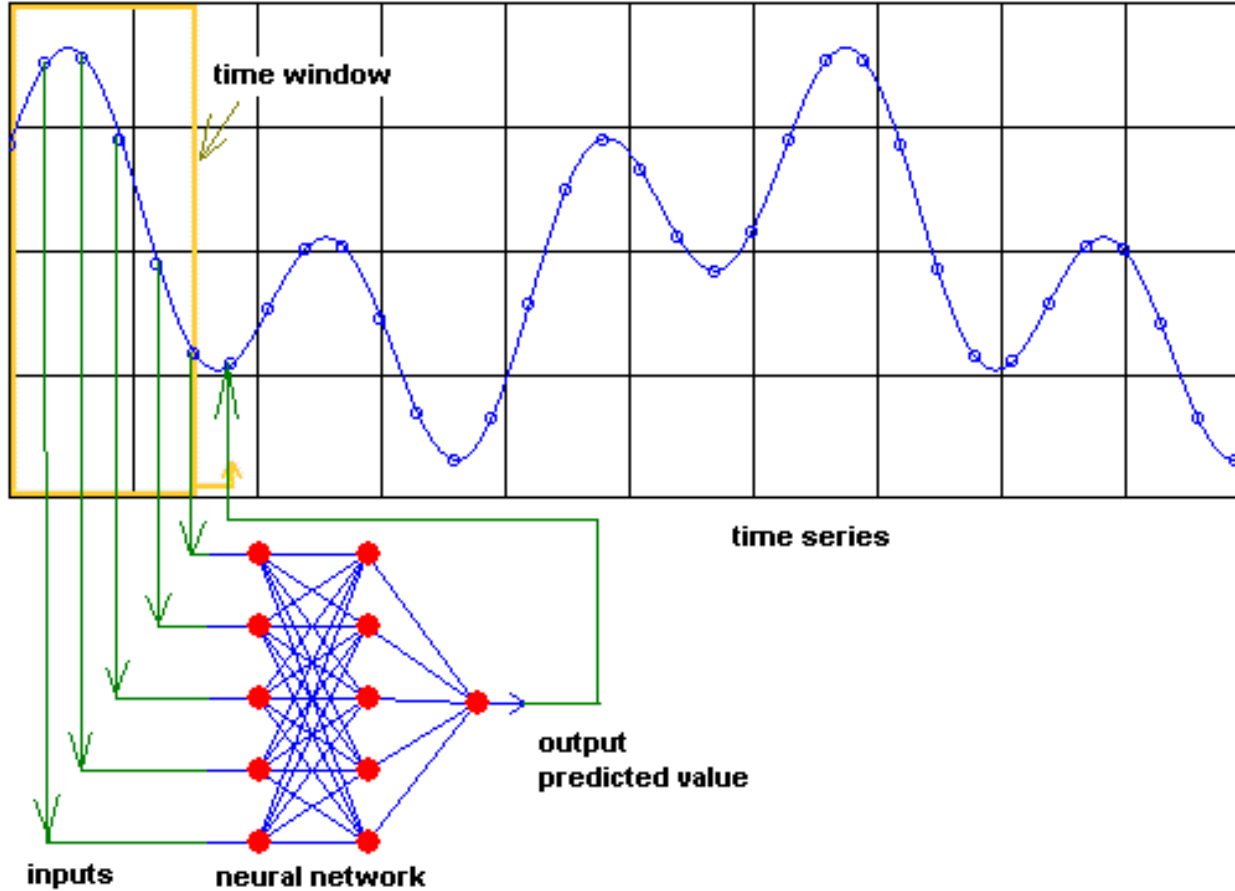
$$\begin{bmatrix} y_t \\ x_t \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} a_1 \\ a_2 \end{bmatrix} + \begin{bmatrix} b_{11} & b_{12} \\ b_{21} & b_{22} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} y_{t-1} \\ x_{t-1} \end{bmatrix} + \begin{bmatrix} u_t \\ v_t \end{bmatrix}$$

Metode za panel podatke

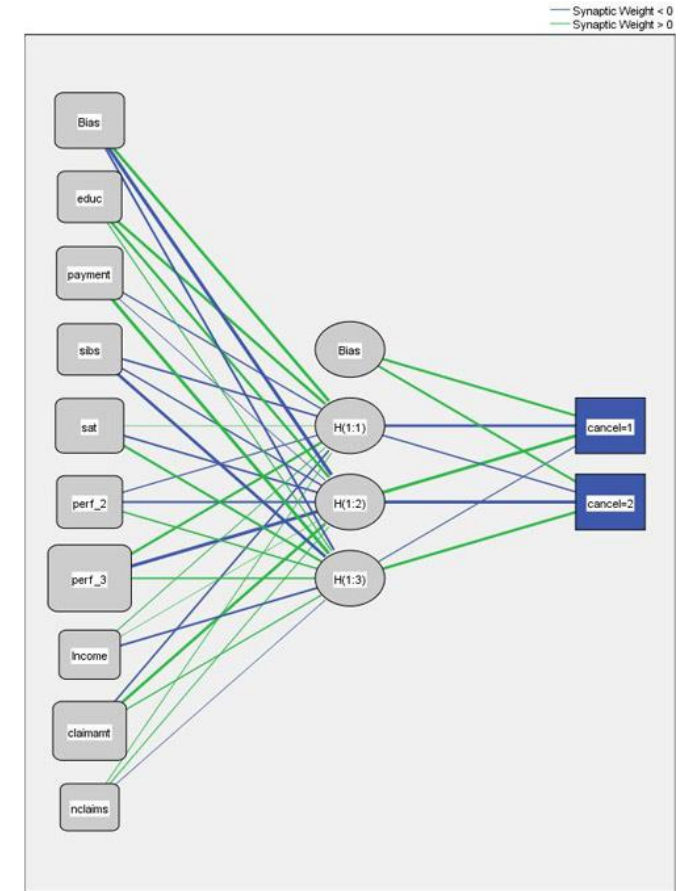
- **Model sa fiksnim efektima** (Fixed Effects Model - FEM): Koristi se kada se pretpostavlja da postoje specifični, konstantni efekti za svaku jedinicu (npr. država, kompanija) koji su korelisani sa nezavisnim varijablama
- **Model sa slučajnim efektima** (Random Effects Model - REM): Pretpostavlja da su jedinica-specifični efekti slučajni i nekorelirani sa nezavisnim varijablama
- **Hausmanov test**: Test koji se koristi za odlučivanje između fiksnih i slučajnih efekata. Ako postoji korelacija između jedinica-specifičnih efekata i nezavisnih varijabli, koristi se FEM; inače, REM.

Prediktivni modeli

Predviđanje budućeg kretanja vremnske serije



Predviđanje pripadnosti klasi



Hidden layer activation function: Hyperbolic tangent

Sample	Observed	Predicted		
		No	Yes	Percent Correct
Training	No	347	28	92.5%
	Yes	50	74	59.7%
	Overall Percent	79.6%	20.4%	84.4%
Holdout	No	123	19	86.6%
	Yes	32	27	45.8%
	Overall Percent	77.1%	22.9%	74.6%

Dependent Variable: Previously defaulted

Podaci i metode

- Na osnovu prethodnih radova, da bismo testirali formulisanu hipotezu potrebno je anketirati online kupce koji su kupovali veš mašine na razmatranom sajtu za razmatranu godinu
- U sličnim radovima u anketi su kupci ocjenjivali svoj stav, subjektivne norme i osjećaj kontrole po određenim stavkama ocjenama od 1 do 5 (Likertovom skalom)
- Stavke koje se tiču osjećaja kontrole moraju uključivati i one koje smo prepoznali kao važne za online kupce (povjerenje u sajt i isporuku, sigurnost ličnih podataka, dijagnostika proizvoda na daljinu, IT vještine)
- Podaci dobijeni na osnovu ankete su kros-sekcionalni i kvantitativni
- Metoda koja se primjenjivala u prethodnim radovima za procjenu uticaja faktora na kupovno ponašanje je regresiona SEM metoda, pa će se primijeniti i u ovom slučaju
- Metoda je odgovarajuća za testiranje hipoteze jer daje eksplicitno statističku značajnost i jačinu uticaja za sva tri faktora koji se porede u hipotezi

Komparacija i generalizacija

- **Komparacija rezultata** sa prethodnim radovima
- Da li su vam nalazi **konzistentni** sa nalazima prethodnih istraživanja
- Ako nisu objasniti zašto- slabosti u podacima, problemi sa uzorkom...
- **Mogućnosti generalizacije** (više istraživača se slaže sa vašim nalazom)

Komparacija i generalizacija

- Ispostavilo se da sva tri faktora (stav, norme i kontrola) imaju statistički značajan i pozitivan uticaj na online kupovinu
- Provjeriti da li se ovo slaže sa nalazima iz drugih radova koji su istraživali ponašanje online kupaca
- Ako se slaže potvrdili ste ovu teorijsku pretpostavku na vašim podacima
- Potvrdili ste hipotezu da je uticaj kontrole (koja obuhvata povjerenje, sigurnost podataka, dijagnostiku proizvoda i IT vještine) veći od uticaja ostala dva faktora na vašim podacima
- Da li možemo generalizovati zaključak? Da li je isto ponašanje kupaca kada online kupuju već mašinu ili masku za telefon?
- Pravilna formulacija: Moguće je da je kod online kupaca kontrola nad kupovinom važnija od stava i normi za njihovo kupovno ponašanje. Ostaje da se to potvrdi u budućim istraživanjima za druge proizvode i sajtove.

Praktični savjeti prilikom pretraživanja i pronalaženja literature

- Ako pronađete nove relevantne **ključne riječi** dodajte ih u pretragu
- Ako je ključna riječ previše **usko fokusirana** pa ne možete naći puno radova koristite **generalniji termin**
- Budite strpljivi i metodični, pretraživanje literature zna da bude naporno i frustrirajuće, nekada ćete pronaći **premalo** a nekada **previše**
- Kada pronađete relevantni rad odmah sačuvajte **puni oblik bibliografske reference** (citiranje po APA stilu) jer će vam kasnije biti teško da ponovo tražite te podatke.
- Pravite vašu ličnu bazu bibliografskih referenci (može i u običnom Word dokumentu), pored svake reference stavite **ključnu riječ** ili neki svoj **komentar** koji će vas kasnije podsjetiti zašto je taj rad važan i **gdje da ga iskoristite**

Service Quality - Google Scholar

https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Service+Quality&btnG=

Google Scholar

Service Quality

Articles

About 7,460,000 results (0.05 sec)

My profile

My library

Any time

Since 2024

Since 2023

Since 2020

Custom range...

Sort by relevance

Sort by date

Any type

Review articles

☐ include patents

☒ include citations

Create alert

Service quality

VA Zeithaml, A Parasuraman - Cambridge, MA, 2004 - JSTOR

... of **service quality** (gap 1), **service quality** standards set in the organization to deliver **quality** (gap 2), and differences between standards set by management and the level of **service** ...

☆ Save Cite Cited by 551 Related articles

Service quality: concepts and models

A Ghobadian, S Speller, M Jones - International journal of **quality** & ..., 1994 - emerald.com

... between **service** and manufacturing sectors as far as "**quality**" ... the **service** sector increase the complexity of "**quality** control" ... of "**service quality**" and review several of the "**service quality** ...

☆ Save Cite Cited by 1693 Related articles All 6 versions

Service quality improvement

B Edvardsson - Managing **service quality**: an International Journal, 1998 - emerald.com

... on **service quality**. They have studied customer-perceived **quality** in four **service** categories: banks, ... In this study, **service quality** was described by means of ten factors: dependability, ...

☆ Save Cite Cited by 430 Related articles All 5 versions

Service quality models: a review

N Seth, SG Deshmukh, P Vrat - International journal of **quality** & ..., 2005 - emerald.com

... This paper explores new directions in **service quality** research and offers practical help to researchers and practitioners in providing a direction for **service quality** improvement. ...

☆ Save Cite Cited by 2225 Related articles All 12 versions

Related searches

customer service quality

service quality **satisfaction**

service quality **dimensions**

hotel service quality

perceived service quality

airline service quality

[PDF] academia.edu

Type here to search

14°C Mostly sunny

15:32 25.11.2024

ChatGPT

Service Quality - Google Scholar

https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Service+Quality&btnG=#d=gs_cit&t=1732545292616&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AVik-SBXTJ0...

Google Scholar

Service Quality

Articles

About 7,460,000 results (0.05 sec)

My profile

My library

Any time

Since 2024

Since 2023

Since 2020

Custom range...

Sort by relevance

Sort by date

Any type

Review articles

☐ include patents

☒ include citations

Create alert

Service quality

VA Zeithaml, A Parasuraman - Cambridge, M

... of **service quality** (gap 1), **service quality** (gap 2), and differences between standards

☆ Save Cite Cited by 551 Related

Service quality: concepts and models

A Ghobadian, S Speller, M Jones - International journal of quality & reliability management

... between **service** and manufacturing sectors, the complexity of "**quality control**" ... of "**service quality**"

☆ Save Cite Cited by 1693 Related

Service quality improvement

B Edvardsson - Managing service quality: a review of the literature

... on **service quality**. They have studied customer expectations, service quality, and service quality gaps. In this study, **service quality** was

☆ Save Cite Cited by 430 Related

Service quality models: a review

N Seth, SG Deshmukh, P Vrat - International journal of quality & reliability management

... This paper explores new directions in **service quality** research. This paper explores new directions in **service quality** research, and practitioners in providing a

☆ Save Cite Cited by 2225 Related articles All 12 versions

Related searches

customer service quality

service quality satisfaction

service quality dimensions

hotel service quality

perceived service quality

airline service quality

Cite

MLA

Ghobadian, Abby, Simon Speller, and Matthew Jones. "Service quality: concepts and models." *International journal of quality & reliability management* 11.9 (1994): 43-66.

APA

Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service quality: concepts and models. *International journal of quality & reliability management*, 11(9), 43-66.

Chicago

Ghobadian, Abby, Simon Speller, and Matthew Jones. "Service quality: concepts and models." *International journal of quality & reliability management* 11, no. 9 (1994): 43-66.

Harvard

Ghobadian, A., Speller, S. and Jones, M., 1994. Service quality: concepts and models. *International journal of quality & reliability management*, 11(9), pp.43-66.

Vancouver

Ghobadian A, Speller S, Jones M. Service quality: concepts and models. *International journal of quality & reliability management*. 1994 Dec 1;11(9):43-66.

BibTeX

EndNote

RefMan

RefWorks

14°C Mostly sunny

15:35 25.11.2024

Kada završite sa pregledom literature vi imate platformu za sprovođenje istraživanja, interpretaciju rezultata i evaluaciju toga što ste postigli u komparaciji sa literaturom !!!

