ISBN: 978-99955-45-42-0
УДК: 005.5:004.4

Датум пријема рада: 08.05.2023.
Датум прихватања рада: 22.05.2023.
Оригинални научни рад

УНАПРЕЂЕЊЕ ПОСЛОВАЊА ЗАСНОВАНО НА ИНФОРМАЦИОНИМ СИСТЕМИМА

BUSINESS IMPROVEMENT BASED ON INFORMATION SYSTEMS

Наташа Ђалић
Универзитет у Источном Сарајеву, Саобраћајни факултет Добој, Република Српска, БиХ
djalic.natasa@gmail.com
ORCID: 0000-0002-7613-4481

Живко Ерцег
Универзитет у Источном Сарајеву, Саобраћајни факултет Добој, Република Српска, БиХ
zivkoerceg@gmail.com
ORCID: 0000-0002-3295-9211

Жељко Стјепановић
Универзитет у Источном Сарајеву, Саобраћајни факултет Добој, Република Српска, БиХ
stjepanoviczeljko@yahoo.com
ORCID: 0009-0006-3334-6034

Апстракт: *Свакодневни интерактивни односи између тржишта и савремених информационо-комуникационих технологија доносе фундаменталне промјене и нове пословне бенефите. Актуелно вријеме транзиције земаља доводи до суочавања предузећа са низом изазова када је ријеч о унапређењу пословања и одржавању битне позиције на турбулентном међународном тржишту. Информациони системи представљају моћне инструменте за постизање унапређења пословања у свим сегментима предузећа. У оквиру овог рада, информациони системи се представљају са аспекта његових основих начела, па се даља анализа информационих система одвија у смјеру његових компоненти и функција, улога у оквиру управљања, па све до система за подршку који имају потенцијал да унаприједе пословне и тржишне перформансе предузећа.*
Овај рад унутар домена истраживања пружа системски преглед литературе публиковане у водећим библиографским и цитираним базама. Истраживање за потребе овог рада реализовано је у микро, малим, средњим и великим предузећима у Републици Српској на узорку од 184 предузећа. Методе које су се користиле током истраживања су дескриптивна статистика и корелациона анализа. Основни циљ овог истраживања, на основу добијених утицајних односа, јесте успостављање модела за унапређење пословних резултата и

тржишних перформанси заснованих на пословним информационим системима и ефикасном доношењу пословних одлука.

Кључне ријечи: *информациони системи, конкурентност, управљање пословним перформансама, тржишне перформансе, доношење одлука.*

JEL класификација: *M15*

Abstract: *Daily interactive relations between the market and modern information and communication technologies bring fundamental changes and new business benefits. The current time of transition of countries leads companies to face a series of challenges when it comes to improving business and maintaining an important position in the turbulent international market. Information systems are powerful instruments for achieving business improvement in all segments of the company. In this paper, information systems are presented from the aspect of its basic principles, so further analysis of information systems takes place in the direction of its components and functions, roles within management, and up to support systems that have the potential to improve the business and market performance of the company.*
This work within the domain of research provides a systematic overview of the literature published in the leading bibliographic and cited databases. Research for the purposes of this paper was carried out in micro, small, medium and large enterprises in the Republic of Srpska, on a sample of 184 enterprises. The methods used during the research are descriptive statistics and correlation analysis. The main goal of this research, based on the obtained influential relationships, is to establish a model for improving business results and market performance based on business information systems and effective business decision-making.

Key Words: *information systems, competitiveness, business performance management, market performance, decision-making.*

JEL classification: *M15*

1. УВОД

Савремено тржиште карактерише рапидан развој информационо-комуникационих технологија (ИКТ), константно фрагментисање и сегментирање тржишних перформанси, али и интензивирану дистрибуцију информација (Bai, Dallasega, Orzes & Sarkis, 2020). Недостатак конкурентности и адекватних пословних перформанси у земљама у транзицији последица је неадекватне продуктивности, ниског квалитета производа и услуга, застарјеле производне опреме и застарјелих алата као и неадекватне примјене или недостатка примјене савремених менаџмент техника и алата (Bakator, Đorđević, Terziovski, Ćoćkalo & Bešić, 2022). Поред наведених фактора, предузећа која послују у условима транзиције немају адекватан ниво иновативности и не унапређују своје производе и услуге. Производи и услуге који се пласирају на тржиште нису дистрибуирани ефективно нити се примјењује адекватна цјеновна стратегија, такође, не примјењују се савремене методе и технике управљања

људским ресурсима (Bakator, Đorđević, Terziovski, Ćoćkalo & Bešić, 2022). Предузећа у земљама у развоју морају да теже ка побољшању пословних резултата и тржишних перформанси.

У оквиру предузећа, информациони системи имају функцију подршке доношењу одлука као и функцију механизма за праћење пословних процеса и оптимизације истих у циљу побољшања пословних перформанси. Главну улогу проналазе код менаџмента, који морају да доносе како стратешке, дугорочне пословне одлуке, тако и оперативне одлуке (Bai, Dallasega, Orzes & Sarkis, 2020).

Дигитална трансформација мијења начин на који се размишља о конкурентости, али такође мијења и механизме којима се уводе иновације у пословним стратегијама. Када се сагледа динамика савременог глобализованог тржишта, евидентно је да предузећа морају да примијене неки вид савремених технологија и метода како би постали и остали конкурентни (Đalić, Terek, Paunović & Bakator, 2019). Предузеће мора да прикупља повратне информације са тржишта на основу којих се реализује оптимизација одређених пословних активности.

Како је савремено тржиште глобализовано које је даље проткано савременим ИКТ, предузећа морају да разматрају, имплементирају и примјењују савремене технологије. Те савремене технологије у домену пословања могу да се обухвате пословним информационим системима и њиховом инфраструктуром. На основу претходно наведеног може се аргументовати да пословни информациони системи имају све значајнију улогу у пословању, управо због могућности побољшања управљања пословним процесима. У зависности од дјелатности којом се предузеће бави, као и од врсте информација које се прикупљају, зависиће и комплексност и софистицираност пословног информационог система који се користи за доношење одлука (Buxmann, Hess & Thatcher, 2021).

2. ПРЕГЛЕД АКТУЕЛНЕ ЛИТЕРАТУРЕ

У циљу јасног дефинисања проблема и предмета истраживања неопходно је темељно анализирати постојећу литературу у домену истраживања овог рада.

У ранијим истраживањима спроведених од стране Бајуа и др. (2020) дискутовано је да су информациони системи у већој мјери били заступљени у великим корпорацијама док се тек у неколико малих и средњих предузећа примјењивала нека од рјешења информационих система.

Према Бургеоису и др. (2020) информациони системи могу се посматрати са аспекта њихових компоненти (компонентни аспекат) и са аспекта њихових улога (аспекат улоге) у организацији. Ђалић и др. (2019) наводе да имплементација и примјена савремених информационих система има потенцијал да унаприједи не само пословне процесе већ и задовољство запослених. Бешић и Ђорђевић (2019) тврде да предузеће послује са циљем да оствари добит кроз реализацију производних и других процеса како би се производ продао на тржишту. Према тврдњи групе аутора, Ђалић и др. (2021) један од главних утицајних фактора на конкурентност предузећа је задовољство

корисника производа. Бакатор и други (2019) тврде да су веће шансе да ће се задовољни корисник вратити односно да ће поновити куповину производа. То се даље позитивно одражава на продају и добит предузећа. Бакатор и др. (2019) такође наводе да без конкурентске позиције на тржишту, предузеће тешко може дугорочно да опстане.

Самим тим, тржишна конкурентност може се представити као императив за добре пословне резултате, и да није довољно само остварити конкурентску позицију, већ је неопходно и да се одржава па и јача та конкурентност (Bakator, Đorđević, & Ćoćkalo, 2019). Валациш и Шнедер (2017) сматрају да неке од кључних информација које се прикупљају обухватају финансијске извјештаје, конкуренте, удио на тржишту као и будуће трендове на тржишту.

Предузеће послује са циљем да оствари добит кроз реализацију производних и других процеса како би се производ продао на тржишту. Без конкурентске позиције на тржишту, предузеће тешко може дугорочно да опстане (Bakator, Đorđević, & Ćoćkalo, 2019). Тржишна конкурентност може се представити као императив за добре пословне резултате, и да није довољно само остварити конкурентску позицију, већ је неопходно и да се одржава па и јача та конкурентност (Bakator, Đorđević, & Ćoćkalo, 2019).

Новдури (2011) истиче да информациони системи специјализовани за доношење одлука и управљање предузећем спадају у концепт менаџмента информационих система. Идентификацијом и дефинисањем стања у коме се предузеће налази насупрот тржишта, менаџери могу донијети одлуке са циљем унапређења пословних резултата и остваривања конкурентније позиције на тржишту (Nowduri, 2011). Бакатор и др. (2022) наводе да се управљање организацијом може посматрати као континуални процес усмјеравања пословних процедура и активности.

Процес планирања обухвата идентификовање пословних активности које се реализују у предузећу и на основу идентификованих процедура дефинишу даље активности. Резултат пословног планирања може бити стратегија, пословна политика, план или уопштено пословни циљ (Бакатор, et al. 2022).

Према Ђорђевићу и Ћоћкалу као и Папагергију и др. (2012; 2019) у оквиру управљања организацијом важну улогу играју стратешке одлуке као и стратегија спровођења активности којима се стиже до пословног циља. Како би процес управљања резултовао добрим пословним перформансама, менаџери морају да ускладе планирање ресурса, циљева и потенцијалних ризика који се могу јавити код оперативних активности (Kožíšek, & Vrana, 2017; Sajfert, & Ćoćkalo, 2010).

3. РЕЗУЛАТАТИ ЕМПИРИЈСКОГ ИСТРАЖИВАЊА

Истраживање за потребе овог рада обухватило је анализу и утврђивање релација између примјене информационих система, управљања квалитетом, доношења одлука, пословних резултата и тржишних перформанси, у циљу дефинисања утицајних релација фактора и успостављања модела.

У циљу идентификовања потенцијалних ефеката карактеристика предузећа, за потребе истраживања овог рада су прикупљени подаци везани за величину предузећа (на основу броја запослених) као и власничку структуру предузећа (приватно или државно). Укупно је сакупљено 184 правилно попуњених упитника (Н=184). Испитаници овог истраживања су руководиоци микро, малих, средњих и великих предузећа који су путем оцјењивања фактора у оквиру упитника изнијели своје ставове везане за примјену информационих система (ИС) у пословању, за управљање квалитетом (УК) у предузећима, као и за доношење одлука (ДО) од стране менаџера предузећа али и за пословне резултате (ПР) и тржишне перформансе (ТП).

Према полној структури испитаника 120 (65%) су мушкарци, а 64 (35%) жене. Испитивање менаџера предузећа на овај начин дало је адекатне и кредибилне резултате, јер испитаници као такви посједују искуство, знање и вјештине када је у питању управљање предузећем. Методе које су се користиле за анализу прикупљених података су дескриптивна статистика и корелациона анализа.

На основу одрађене дескриптивне статистике посматраних фактора представљене су све средње вриједности наведених мјерених фактора/димензија, њихове минималне и максималне вриједности као и стандардна девијација. Најмања вриједност стандардне девијације је 0.962, док је највећа вриједност стандардне девијације 1.475. Узимајући у обзир да се ради о оригиналним подацима и да су оцјењени ставови људи а не машина, распон стандардне девијације је прихватљив.

Табела 1. Дескриптивна статистика

Димензије	Скраћеница	Н	Мин.	Макс.	Средња вриједност	Стандардна девијација
Информациони системи	ИС	184	1	7	5.124	1.475
Управљање квалитетом	УК	184	1	7	5.496	1.274
Пословни резултати	ПР	184	1	7	5.505	0.962
Тржишне перформансе	ТП	184	1	7	5.364	1.187
Доношење одлука	ДО	184	1	7	5.463	1.385

Извор: *Аутор*

На основу резултата приказаних у табели 2. евидентно је да постоје позитивни корелациони коефицијенти између свих посматраних варијабли. Највећи корелациони коефицијент је 0.774 и присутан је између доношења одлука и тржишних перформанси. Најмањи корелациони коефицијент је 0.541 и присутан је између доношења одлука и информационих система.

Табела 2. Корелациона анализа

	ИС	УК	ПР	ТП	ДО
Информациони системи (ИС)	1.000*				
Управљање квалитетом (УК)	0.641*	1.000*			
Пословни резултати (ПР)	0.665*	0.738*	1.000*		
Тржишне перформансе (ТП)	0.631*	0.698*	0.713*	1.000*	
Доношење одлука (ДО)	0.541*	0.610*	0.625*	0.774*	1.000*

Извор: *Аутор*

На основу табеле 3. евидентно је да постоје позитивни корелациони коефицијенти између свих посматраних варијабли.

Највећи корелациони коефицијент је 0.791 и присутан је између пословних резултата и управљања квалитетом. Најмањи корелациони коефицијент код микро и малих предузећа је 0.556 и присутан је између доношења одлука и информационих система.

Код средњих и великих предузећа највећи корелациони коефицијент 0.775 и присутан је између доношења одлука и тржишних перформанси, док је најмањи корелациони коефицијент од 0.532 присутан између доношења одлука и информационих система.

Табела 3. Корелациона анализа према величини предузећа

		ИС	УК	ПР	ТП	ДО
Микро и мала предузећа	Информациони системи (ИС)	1.000				
	Управљање квалитетом (УК)	0.632	1.000			
	Пословни резултати (ПР)	0.659	0.791	1.000		
	Тржишне перформансе (ТП)	0.610	0.682	0.788	1.000	
	Доношење одлука (ДО)	0.556	0.579	0.592	0.775	1.000
		ИС	УК	ПР	ТП	ДО
Средња и велика предузећа	Информациони системи (ИС)	1.000				
	Управљање квалитетом (УК)	0.648	1.000			
	Пословни резултати (ПР)	0.670	0.701	1.000		
	Тржишне перформансе (ТП)	0.645	0.710	0.733	1.000	
	Доношење одлука (ДО)	0.532	0.631	0.648	0.775	1.000

Извор: *Аутор*

На основу резултата корелационе анализе гдје се посебно посматрају државна а посебно приватна предузећа може се видјети да постоје позитивни корелациони коефицијенти између свих посматраних фактора. Највећи корелациони коефицијент од 0.745 код државних предузећа присутан је између пословних резултата и управљања квалитетом. Најмањи корелациони коефицијент код државних предузећа је 0.534 и присутан је између доношења одлука и информационих система. Када су у питању приватна предузећа највећи корелациони коефицијент 0.798 је присутан је између доношења одлука и тржишних перформанси, док је најмањи корелациони коефицијент од 0.545 присутан између доношења одлука и информационих система.

Табела 4. Корелациона анализа према власничкој структури предузећа

		ИС	УК	ПР	ТП	ДО
Државна предузећа	Информациони системи (ИС)	1.000				
	Управљање квалитетом (УК)	0.664	1.000			
	Пословни резултати (ПР)	0.707	0.745	1.000		
	Тржишне перформансе (ТП)	0.672	0.705	0.726	1.000	
	Доношење одлука (ДО)	0.534	0.571	0.545	0.707	1.000
		ИС	УК	ПР	ТП	ДО
Приватна предузећа	Информациони системи (ИС)	1.000				
	Управљање квалитетом (УК)	0.633	1.000			
	Пословни резултати (ПР)	0.646	0.738	1.000		
	Тржишне перформансе (ТП)	0.616	0.696	0.714	1.000	
	Доношење одлука (ДО)	0.545	0.624	0.664	0.798	1.000

Извор: *Аутор*

4. ДИСКУСИЈА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

Резултати дескриптивне статистике за сваку истраживану димензију су изнад просјека. Тачније, све просјечне вриједности су изнад 5.00. Стандардна девијација је у оквиру прихватљивих вриједности (0.962 - 1.528), јер се ради о испитивању мишљења људи. Дескриптивна статистика као таква не указује на каузалност између посматраних димензија, те је због тога реализована додатна анализа попут корелационе анализе.

Корелациона анализа реализована је у више варијанти. Резултатима корелационе анализе свих варијабли добијени коефицијенти указују на средње и јаке позитивне корелационе односе између посматраних варијабли. Информациони системи као главни фактор од интереса за истраживање имају јак и позитиван корелациони однос са пословним резултатима: 0.665, док је најмања корелациона вриједност присутна са димензијом доношење одлука: 0.541. Концептуална студија указује на важну улогу информационих система на доношење одлука.

На основу резултата истраживања добијених корелационом анализом успостављен је модел за унапређење пословања на бази примјене информационих система. У оквиру модела фокус је на унапређењу пословних резултата и тржишних перформанси. Са тог аспекта, јаке позитивне корелационе вриједности са пословним резултатима добијене су са управљањем квалитетом: 0.738 и тржишним перформансама: 0.698. Најслабију позитивну корелациону вриједност са пословним резултатима има доношење одлука: 0.610. Други фактор који се посматра као циљ унапређења кроз модел су тржишне перформансе. Највећа позитивна корелациона вриједност је добијена код пословних резултата: 0.713.

У циљу темељније анализе корелације између анализираних димензија, урађена је корелациона анализа сегментираног узорка. Узорак је подијељен у двије групе, према величини предузећа. Очекивано, постоје разлике корелационих коефицијената између истих парова фактора у двије групе. Све корелационе вриједности су средње позитивне и јако позитивне.

Када посматрамо парове фактора са својим корелационим коефицијентима, информациони системи у групи микро и малих предузећа имају веће коефицијенте насупрот групе средњих и великих предузећа са фактором доношење одлука (0.556 насупрот 0.5329). Међутим, са свим осталим димензијама информациони системи имају веће корелационе вриједности у групи са средњим и великим предузећима насупрот групе са микро и малим предузећима. Ове разлике се могу објаснити са аспекта да у средњим и великим предузећима потенцијал информационих система за унапређење пословних процеса је већи насупрот микро и малих предузећа. Са аспекта пословних резултата, код микро и малих предузећа, највећу корелациону вриједност од 0.791 имају са фактором управљање квалитетом. Информациони системи имају најмању корелациону вриједност од 0.610 са тржишним перформансама. Слично као и код прве варијанте корелационе анализе и у овом случају у првој групи (микро и мала предузећа) информациони системи имају најмању позитивну корелациону вредност од 0.556 са фактором доношење одлука. Са друге стране, доношење одлука има највећу корелациону вриједност од 0.775 са тржишним перформансама.

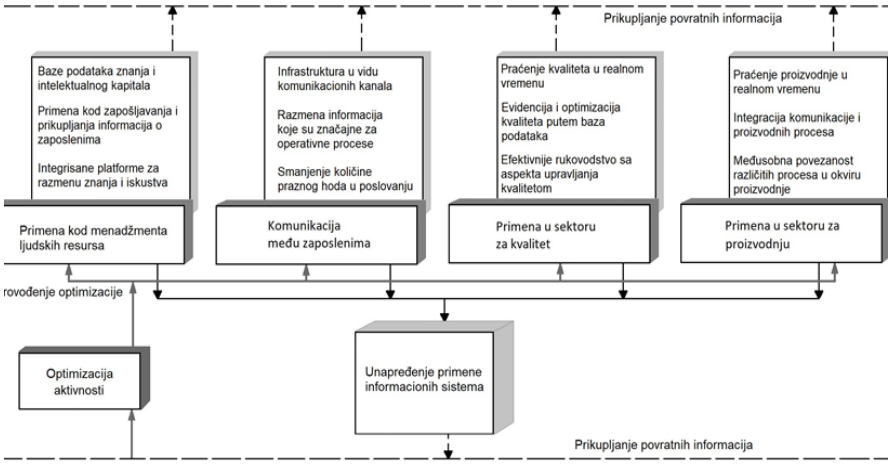
Резултати корелационе анализе за другу групу (средња и велика предузећа) представљају да информациони системи имају највећу корелациону вриједност од 0.670 са фактором пословних резултата. Најмања корелациона вриједност (0.532) код информационих система је са димензијом доношења одлука. Код средњих и великих предузећа са пословним резултатима најмању корелациону вриједност од 0.670 имају са информационим системима, док је код тржишних перформанси најмања корелациона вриједност од 0.645 такође са информационим системима. Сви корелациони парови у обје групе, имају средње до јаке позитивне корелационе вриједности.

5. МОДЕЛ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ПОСЛОВАЊА

Модел унапређења фактора пословања и конкурентности приказује токове информација из појединих елемената и концепт унапређења на основу повратних информација. Концепт унапређења се базира на циклусима прикупљања повратних информација из свих елемената модела па и коначних унапређења. Након тога, врши се евалуација и анализа прикупљених информација, након чега слиједи дефинисање корективних мјера које се спроводе у складу са планом за реализацију корективних мјера. Коректвине мјере се базирају на истраживаним факторима.

Модел за унапређење пословања на бази примјене информационих система има за циљ унапређење пословних резултата и тржишних перформанси предузећа у Републици Српској. Модел садржи активности за сваки елемент главног фактора, тако што се разлажу и представљају активности који су саставни елементи фактора.

Слика 1. Модел за унапређење пословања на бази примјене информационих система



Извор: *Аутор*

Модел за унапређење пословања на бази примјене информационих система састоји се из четири главна елемента (примјена код менаџмента људских ресурса, комуникацију код запослених, примјене у сектору за квалитет као и примјену у сектору за производњу) и низа активности унутар главних елемената. Путем информационих система омогућава се ефективнија алокација радне снаге. Могуће је повећати продуктивност а притом смањити оптерећење по запосленом. Савремени информациони системи имају потенцијал да оптимизују управљање људским ресурсима. Они такође доприносе имплементацији савременим комуникационим алатима путем којих се повећава

повезаност запослених па и менаџмента. Информациони системи обухватају широк асортиман алата и технологија чија имплементација у сектору квалитета омогућава повећање квалитета производа и услуга, ефективно смањујући трошкове пословања.

ЗАКЉУЧАК

Остварити конкурентску позицију на тржишту је изазов, али одржати ту позицију дугорочно захтијева свакодневна унапређења различитих аспеката пословања. У овом раду истраживали су се фактори који утичу на унапређење пословних резултата и тржишних перформанси предузећа у Републици Српској. На основу дефинисаних релација између посматраних димензија у оквиру овог истраживања, успостављен је модел који је јединствен са аспекта утицаја информационих система на пословање и тржишне перформансе. Фокус истраживања овог рада је примијена информационих система у предузећу у циљу доношења благовремених и ефективних пословних одлука. Предузећа треба да се фокусирају на повећање продуктивности и да размотре које од савремених технологија могу да имплементирају и примијене у свом пословању. Модел за унапређење пословања на бази примјене информационих система је конструисан тако да што већи број предузећа може да их прилагоди својим пословним активностима и процесима.

ЛИТЕРАТУРА

[1] Bai, C., Dallasega, P., Orzes, G., Sarkis, J. (2020). Industry 4.0 technologies assessment: A sustainability perspective. *International Journal of Production economics*, *229*, 107776. https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107776

[2] Bakator, M., Đorđević, D., Ćoćkalo, D. (2019). *Developing a model for improving business and competitiveness of domestic enterprises*. Journal of Engineering Management and Competitiveness (JEMC), 9(2), 87-96.

[3] Bakator, M., Đorđević, D., Terziovski, M., Ćoćkalo, D., Bešić, C., (2022). *Development of a youth entrepreneurship model for sustainable business growth*. Journal of Engineering Management and Competitiveness (JEMC), 12(1), 3-19.

[4] Bourgeois, D., Bourgeois, T. D. (2020). Information Systems for Business and Beyond: Chapter 10: Information Systems Development. Pressbooks. Dostupno na: https://bus206.pressbooks.com/chapter/chapter-10-information-systems-development/ (Pristupljeno 28.03.2021.)

[5] Buxmann, P., Hess, T., Thatcher, J.B. (2021). AI-Based Information Systems. *Business and Information Systems Engineering*, *63*, 1–4 (2021). https://doi.org/10.1007/s12599-020-00675-8

[6] Đalić N., Terek E., Paunović M., Bakator M. (2019). *The Importance of Information Technologies in Managing Human Potentials of the Logistic Centers of the Republic of Srpska*. Journal of Information Technology and Applications - JITA 9(1), 36-45. (UDC: 005.96(497.6):[659.23:004.738.5), https://doi.org/10.7251/ JIT1901036DJ

[7] Đalić, N., Nikolic, M., Bakator, M., Erceg, Z. (2021). Modeling the Influence of Information Systems on Sustainable Business Performance and Competitiveness. *Sustainability*, *13*(17), 9619. https://doi.org/10.3390/su13179619
[8] Đorđević, D., Ćoćkalo, D. (2012). *Poslovno planiranje*. TF Mihajlo Pupin,m Zrenjanin
[9] Kožíšek, F., Vrana, I. (2017). *Business process modelling languages*. AGRIS on-line Papers in Economics and Informatics, 9(665-2017-2083), 39-49. doi: 10.22004/ag.econ.263955
[10] Nowduri, S. (2011). *Management information systems and business decision making: review, analysis, and recommendations*. Journal of Management and Marketing Research, 7, 1.
[11] Papageorgiou, G., Petrakis, C., Ioannou, N., Zagarelou, D. (2019). *Effective business planning for sustainable urban development: the case of active mobility*. In ECIE 2019 14th European Conference on Innovation and Entrepreneurship (2 vols) (p. 759). Academic Conferences and publishing limited.
[12] Valacich, J., Schneider, C. (2017). *Information Systems Today*: Managing the Digital World. Pearson

SUMMARY

The accelerated development of information and communication technologies contributes to the intensification of the impact of globalization on markets. Competitiveness is observed every day in the relations between small and medium-sized companies and large companies and vice versa, and everyone equally strives to take the best possible position on the world market.

Due to new market paradigms, companies must become more flexible in terms of business strategies and goals and constantly adapt to market changes. The main goal of the research of this work is to identify and define the influential relationships between the measured factors on the basis of which a model was created for the improvement of business results and market performance. The results of the correlation analysis of collected data from companies operating in the Republic of Srpska indicate that information systems have a positive relationship and impact on business results and market performance. The results of the research indicated the factors through which the business results and market performance of the company can be improved. The scientific justification of the research is reflected in the achieved results and the established model. The results of the research contribute to the existing scientific knowledge through the identification of relationships and the influence of certain factors on the business results and market performance of the company.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License