

SADRŽAJ

P R E D G O V O R.....	1
1. BENČMARKING KAO ALAT POLITIKE	3
U V O D	3
1.1. Benčmarking u menadžment teoriji	4
1.1.1. Pojam i predmet benčmarkinga.....	4
1.1.2. Tipovi/vrste benčmarkinga	7
1.1.2. Benčmarking model(i)	10
1.2. Od menadžment metode do instrumenta politike	12
1.2.1. Teorijski okvir za primenu benčmarkinga u politici.....	14
1.2.1.1. Transfer politike.....	14
1.2.1.2. Operacionalizacija kros-nacionalnog učenja i transfera politike – uloga benčmarkinga ...	18
1.2.2. Operacionalizacija politike kroz benčmarking – primer EU.....	18
1.2.3. Nove tipologije benčmarkinga.....	24
1.3. Izazovi primene benčmarkinga u oblasti politike.....	29
1.3.1. Nedostaci benčmarkinga iz perspektive menadžmenta	30
1.3.2. Problemi kvantitativnog karaktera benčmarkinga	31
1.3.3. Alat za učenje ili alat za poređenje?.....	34
1.3.4. Izbor primera dobre prakse – najbolja vs. relevantna praksa	36
Rezime prvog dela	38

2. BENČMARKING I POLITIKA TELEKOMUNIKACIJA	41
U V O D	41
2.1. Benčmarking u politici telekomunikacija – domeni primene	44
2.1.2. Benčmarking i informaciono društvo.....	44
2.1.3. Benčmarking i politika elektronskih komunikacija EU	46
2.1.3.1. Pregled razvoja	46
2.1.3.2. Digitalna agenda i benčmarking	53
2.1.3.3. Projekti i programi EU za benčmarking i razvoj informacionog društva	55
2.1.4. Globalna perspektiva – Inicijativa WSIS za benčmarking i aktivnosti ITU	61
2.1.5. Benčmarking i cene telekomunikacionih servisa	66
2.1.5.1. Benčmarking potrošačkih korpi telekomunikacionih servisa	67
2.1.5.2. Regulacija cena telekomunikacionih servisa primenom benčmarkinga	74
2.1.6. Politika telekomunikacija kao predmet benčmarkinga.....	77
2.1.6.1. Benčmarking i regulativa telekomunikacija	78
2.1.6.2. Benčmarking politike kao podrška konkurentnosti industrije IKT	80
2.2. Indikatori i analitički alati za benčmarking u domenu politike telekomunikacija.....	84
2.2.1. Indikatori za benčmarking u domenu politike telekomunikacija.....	86
2.2.1.1. Tradicionalni i ključni indikatori ITU	88
2.2.1.2. Posebne kategorije indikatora ITU – Indikatori cena i indikatori regulative	93
2.2.1.3. Još neki izvori indikatora i podataka za benčmarking	96
2.2.1.4. Kriterijumi izbora benčmarking indikatora	98
2.2.2. Analitički alati za benčmarking u domenu politike telekomunikacija	100
2.2.2.1. Benčmarking na bazi kompozitnih indikatora.....	101
2.2.2.2. Benčmarking primenom DEA metode	114
2.2.2.3. Kompozitni pristup –benčmarking model IDER.....	122
2.2.2.4. ELECTRE-MLO – novi benčmarking alat	125
2.3. Benčmarking i politika telekomunikacija – sistematizacija pravaca primene	129
2.3.1. Benčmarking u različitim fazama politike telekomunikacija	129
2.3.2. Tradicionalne podele benčmarkinga i politika telekomunikacija	131
2.3.3. Sistematizacija pravaca primene (tipova) benčmarkinga u politici telekomunikacija.....	133
Rezime drugog dela	138

3. PRIMENA NOVIH BENČMARKING ALATA U POLITICI TELEKOMUNIKACIJA.....	141
U V O D	141
3.1. Izbor benčmarking partnera	142
3.2. Primena trodimenzionalnog benčmarking modela – IDER na zemlje EBRD	143
3.2.2. Indikatori i podaci	143
3.2.3. Rezultati i diskusija	145
3.3. Benčmarking digitalne podele primenom ELECTRE – MLO.....	149
3.3.2. Indikatori, podaci, ocene i težinski koeficijenti.	150
3.3.3. Rezultati i diskusija	153
Rezime trećeg dela	158
4. P R I L O Z I.....	159
4.1. Primer izračunavanja vrednosti IDI	159
4.2. Matematička formalizacija osnovnih DEA modela i DEA benčmarking modela	160
4.3. Matematička formalizacija ELECTRE I i modifikovane ELECTRE I metode	166
LITERATURA	171
Spisak slika.....	187
Spisak grafikona	188
Spisak tabela.....	188
Beleška o autorkama.....	191