



Završni izvještaj za znanstveni projekt

01.12.2015. - 01.12.2017.

1. OPĆI PODACI O PROJEKTU	
1.1. Broj projekta	ZP UNIRI 2/15
1.2. Naziv projekta	HR: MJERENJE UTJECAJA ONLINE REPUTACIJE NA KONKURENTNOST TURISTIČKE DESTINACIJE
	EN: MEASURING ONLINE REPUTATION IMPACT ON TOURISM DESTINATION COMPETITIVENESS
1.3. Ciklus prijave projekta	1. ciklus
1.4. Trajanje projekta	2 godine
1.5. Voditelj projekta	prof. dr. sc. SUZANA MARKOVIĆ
1.6. Istraživački tim	JELENA KOMŠIĆ JELENA DORČIĆ

2. OPISNI DIO IZJEŠTAJA O PROJEKTU

2.1. Znanstvena postignuća tijekom istraživanja (max. 8000 znakova)

(navesti znanstvena postignuća te ih staviti u korelaciju s planom istraživanja u prijavi projekta)

U PRVOJ godni planirane su sljedeće aktivnosti:

- proučavanje dostupne svjetske i domaće literature, istraživanje baza podataka
- izrada detaljnog pregleda dosadašnjih teorijskih i empirijskih istraživanja stranih i domaćih autora
- izrada anketnog upitnika
- provođenje pilot istraživanje - ispitivanje na manjem uzorku, obrada i analiza podataka (proljeće, 2016)
- ispitivanje pouzdanosti i valjanosti instrumenta
- priprema i provođenje glavnog terenskog ispitivanja (ljetno 2016)
- objava 2 znanstvena članka
- izrada Godišnjeg izvješća o provedbi projekta

OSTVARENI PLAN ISTRAŽIVANJA za 1. godinu:

- detaljno su proučeni i analizirani radovi svjetskih i domaćih autora koji se bave ovom problematikom, a koji su objavljeni u znanstvenim bazama WoS, ScienceDirect, Emerald, Current Contents, SAGE journals, EBSCOhost, Google Scholar, SCOPUS, Springer, odnosno najviše rangiranim časopisima prema SSCI indeksu.
- temeljem dosadašnjih istraživanja izgrađen je teorijski model, detaljno su opisani konstrukti iz postavljenog modela, te su postavljene hipoteze.
- izrađen je anketni upitnik temeljen na prethodnim istraživanjima, preveden na engleski, njemački, talijanski i francuski jezik, te je izvršena korekcija i lektura upitnika.
- provedeno je ispitivanje valjanosti upitnika temeljem kritičke ocjene sveučilišnih profesora, eksperata iz prakse i doktoranada.
- u proljeće 2016. provedeno je pilot istraživanje na Opatijskoj rivijeri na uzorku od 130 ispitanika što čini stopu povrata od 21 %, te su temeljem analize valjanosti i pouzdanosti instrumenta istraživanja izvršene su korekcije anketnog upitnika.
- glavno terensko ispitivanje započeto je u glavnoj turističkoj sezoni 2016. godine te je završilo krajem glavne sezone 2017. godine.
- u 1. godini projekta napisana su dva znanstvena rada. Prvi rad je prezentiran i objavljen u zborniku radova 23. međunarodnog kongresa "Turizam i hotelska industrija" u Opatiji (28.-29.04.2016.). U radu je prikazan detaljan pregled dosadašnjih istraživanja konkurentnosti i online reputacije turističke destinacije. Drugi rad je prihvaćen za javnu prezentaciju i objavu u zborniku radova ENTER2017 konferencije (24-26.01.2017., Rim). U radu su detaljno opisani konstrukti koje se namjeravaju istraživati te su prikazani rezultati provedenog pilot istraživanja

U DRUGOJ godinu planirane su sljedeće aktivnosti:

- obrada i analiza prikupljenih podataka primjenom metoda univarijatne, bivarijatne i multivarijatne statističke analize
- prezentacija rezultata istraživanja znanstvenoj javnosti
- prezentacija rezultata istraživanja neznanstvenoj javnosti
- objava 2 znanstvena članka
- izrada završnog izvješća o provedbi projekta

OSTVARENI PLAN istraživanja za 2. godinu istraživanja:

Drugi rad je objavljen u međunarodnom časopisu "Tourism Review" koji se referira u Scopus bazi. Trenutno je dostupan pod Early Cite radovima navedenog časopisa te će uskoro biti objavljen u posebnom tematskom broju časopisa pod nazivom "Smart Tourism and Competitive Advantage for Stakeholders".

Osim navedenog, rezultati istraživanja prezentirali su i studentima u okviru predmeta "Mjerenje kvalitete usluga" (diplomski studij) i "Istraživanje zadovoljstva klijenta" (preddiplomski studij) na kojima je voditeljica projekta nositelj predmeta, te je temeljem provedenog istraživanja osmišljeno nekoliko projektnih zadataka za studente.

2.2. Ostvarena mobilnost članova istraživačkog tima (max. 4000 znakova)

(elaborirati ulogu mobilnosti za projekt)



Prema projektnoj prijavi, nije planirana mobilnost istraživača te ona nije ostvarena.

2.3. Diseminacija rezultata istraživanja (max. 4000 znakova)

(naznačiti dostupnost rezultata istraživanja javnosti posredstvom mrežne stranice Fakulteta, te ostale načine javne prezentacije)

Znanstveni projekt predstavljen je u veljači 2016. znanstvenoj i neznanstvenoj javnosti na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija. Sve dostupne informacije o projektu nalaze se na službenoj stranici Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija: <http://www.fthm.uniri.hr/index.php/zpuniri-2-15>.

Diseminacija rezultata istraživanja (pregled teorijskog okvira) javnosti je predstavljena na 23. međunarodnom kongresu "Turizam i hotelska industrija - trendovi i izazovi" održanog u travnju 2016. godine u Opatiji. Rad je objavljen u istoimenom zborniku radova koji je indeksiran u CIRET, EBSCO - Hospitality & Tourism Complete, ProQuest - ABI/INFORM i RePEc. Sažetak rada javno je objavljen na službenoj stranici Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija: <http://www.fthm.uniri.hr/index.php/thi-2014-congress-proceedings/2016>

Rezultati provedenog pilot istraživanja opisani su u znanstvenom radu "Dorcic, J., Komsic, J. (2017), Online reputation and tourism destination competitiveness – conceptual model development and pilot testing" koji je predstavljen na konferenciji "ENTER 2017 eTourism: Sustaining Culture and Creativity" u Rimu u siječnju 2017. godine. Rad je objavljen u zborniku radova (izdavač Springer International Publishing) koji je indeksiran u ISI's Conference Proceedings Citation Indeks - Science (CPCI-S).

Treći znanstveni rad "The role of local authenticity in forming tourists' intentions", autorica Mijoč, J., Marković, S., Horvat, J. je prezentiran i objavljen u zborniku radova 5. međunarodne znanstvene konferencije "ToSEE 2017 - Tourism in Southern and Eastern Europe" koji je indeksiran u sljedećim bazama: Clarivate Analytics – WOS Core Collection – CPCI (Conference Proceedings Citation Index) Cabi Publishing – CAB Direct EBSCO – Hospitality & Tourism Complete American Economic Association (AEA) – EconLit ProQuest – Research Library: Research Library – Business, ProQuest Central, ProQuest Central K-12, ProQuest Central Essentials. Cjelokupni rad dostupan je na službenoj stranici Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija: https://www.fthm.uniri.hr/files/Kongresi/ToSEE/2017/papers/28_Mijoc_Markovic_Horvat.pdf

Četvrti znanstveni rad " Mobile technologies and applications towards smart tourism – state of the art" autorice Dorčić, J., Komšić, J., Marković, S. je objavljen i dostupan na mrežnim stranicama časopisa "Tourism Review" (<https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/TR-07-2017-0121>) koji je indeksiran u Scopus bazi.

Osim toga, informacije o projektu, projektnom timu i publiciranim raovima predstavljeni su javnosti putem društvene mreže ResearchGate (<https://www.researchgate.net/project/Measuring-online-reputation-impact-on-tourism-destination-competitiveness>).

2.4. Obranjene doktorske disertacije (max. 2000 znakova)

(uz navođenje disertacije elaborirati kako je disertacija vezana uz projekt)

JELENA KOMŠIĆ, doktorandica i članica tima na projektu, je 17/02/2017. obranila temu doktorske disertacije pod nazivom „Mjerenje reputacije turističke destinacije na društvenim medijima i zadovoljstva turista“ (promjena naslova doktorskog rada). Planirani termin obrane doktorske disertacije je 06/2018.

JELENA DORČIĆ, doktorandica i članica tima na projektu, je 19/02/2016. obranila temu doktorske disertacije pod nazivom "Modeliranje namjera za online rezervacije u hotelijerstvu". Planirani termin obrane doktorske disertacije je 01/2019.

I jedna i druga tema doktorskog rada vezane su uz temu projekta, a mentorica doktorandicama je prof. dr. sc. Suzana Marković, koja je ujedno i voditeljica projekta.



2.5. Popis znanstvenih radova

2.5.1. Podaci o radu

(*opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova*)

Komsic, J., Dorcic, J. (2016). Tourism Destinaton Competitiveness and Online Reputation: Conceptualization and Literature Framework Analysis, 23rd International Congess Tourism and Hospitality Industry 2016 - Trends and Challanges (Opatija 28 – 29 April 2016), University of Rijeka- Faculty of Tourism and Hospitality Management, pp. 144-157.

(*znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta*)

Znanstveni doprinos rada očituje se u pregledu dosadašnjih istraživanja, indikatora i modela za mjerenje konkurentnosti turističke destinacije, definiranju koncepta online reputacije te analizi objavljenih radova u vodećim časopisima iz područja turizma i ugostiteljstva prema ključnim riječima "konkurentnost" i "reputacija" u razdoblju od 1995 do 2015. Znanstvenim radom realizirani su sljedeći ciljevi projekta: definiranje temeljnih konceptata, te opis metoda, modela i pokazatelja za mjerenje konkurentnosti turističke destinacije. Rezultati istraživanja pokazali su da u znanstvenoj literaturi nema empirijskih istraživanja koja su istraživala povezanost online reputacije i konkurentnosti turističke destinacije.

2.5.2. Podaci o radu

(*opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova*)

Dorčić, J., Komšić, J. (2017). Online Reputation and Tourism Destination Competitiveness—Conceptual Model Development and Pilot Testing. In Information and Communication Technologies in Tourism 2017, Springer, Cham, pp. 545-558.

(*znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta*)

Znanstveni doprinos ogleda se u definiranju glavnih konstrukata konceptualnog modela temeljem pregleda dosadašnjih istraživanja i pilot testiranja postojećih ljestvica. Istraživanje je provedeno na uzorku od 130 ispitanika koji su prije dolaska u destinaciju (Opatijska Rivijera) informacije tražili putem društvenih medija. Provedana je deskriptivna statistička analiza i analiza pouzdanosti. Znanstvenim radom realiziran je konceptualni cilj istraživanja koji se odnosi na opis konstrukata i dimenzija online reputacije i konkurentnosti turističke destinacije. U radu su ispunjeni empirijski ciljevi istraživanja, koji se odnose na opis socio-demografskog profila ispitanika, te ispitivanje pouzdanosti instrumenta istraživanja.

2.5.3. Podaci o radu

(*opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova*)

Mijoč, J., Marković, S., Horvat, J. (2017). The role of local authenticity in forming tourists' intentions, 4th International Scientific Conference ToSEE – Tourism in Southern and Eastern Europe - Tourism and Creative Industries: Trend and Challenges (4-7 May 2017), University of Rijeka- Faculty of Tourism and Hospitality Management, Vol. 4. pp. 377-392

(*znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta*)

Znanstveni doprinos ovog rada ogleda se u istraživanju autentičnosti destinacije iz perspektive brendiranja destinacije. Cilj ovog rada je identificirati karakteristike europskog urbanog kulturnog turista. Korišteni su podaci Flash Eurobarometer: Preferences of Europeans towards tourism 2015 (FB 414) i 2016 (FB 432) sa ukupno 60206 ispitanika. Faktorska analiza odredila je latentne dimenzije motiva svih ispitanika pri odabiru destinacije. Oni ispitanici koji su odabrali "kulturu" i "razgledavanje grada" kao motiv odabir destinacije tretirani su kao članovi europskih urbanih kulturnih turista. Na temelju analize ustanovljeno je da potražnja za kulturnim i urbanim atrakcijama u turističkim destinacijama raste. U dva promatrana razdoblja gotovo 50% ispitanika je kao motiv odabira Hrvatske kao destinacije istaklo kulturu i razgledavanje gradova. Rezultati ukazuju na važnost stavljanja nacionalne kulture u fokus marketinških kampanja.

2.5.4. Podaci o radu

(*opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova*)



Dorčić, J., Komšić, J., Marković, S. (2017). Mobile technologies and applications towards smart tourism – state of the art, <i>Tourism Review</i> , doi: https://doi.org/10.1108/TR-07-2017-0121
<i>(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)</i>
Znanstveni doprinos rada ogleda se u sustavnom pregledu dosadašnjih znanstvenih istraživanja na temu mobilnih tehnologija i aplikacija u smart turizmu u posljednjih pet godina. Ukupno 126 radova objavljenim u časopisima iz turizma i ugostiteljstva je identificirano pretražujući online baze podataka EBSCO host, Science Direct i Google Scholar te zbornike ENTER konferencije u periodu od 2012. do lipnja 2017. Odabrani radovi analizirani su sukladno istraživačkim pitanjima i klasificirani u tri glavne kategorije: perspektiva potrošača, tehnološka perspektiva i perspektiva pružatelja usluge. Rezultati istraživanja doprinose boljem razumijevanju dosadašnjih istraživanja i trendova u mobilnim tehnologijama i aplikacijama u smart turizmu.
2.5.5. Podaci o radu
<i>(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)</i>
.
<i>(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)</i>
2.5.6. Podaci o radu
<i>(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)</i>
<i>(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)</i>
2.5.7. Podaci o radu
<i>(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)</i>
<i>(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)</i>
2.5.8. Podaci o radu
<i>(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)</i>
<i>(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)</i>
2.5.9. Podaci o radu
<i>(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)</i>
<i>(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)</i>



<i>projekta)</i>
2.5.10. Podaci o radu
<i>(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)</i>
<i>(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)</i>
2.5.11. Podaci o radu
<i>(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)</i>
<i>(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)</i>
2.5.12. Podaci o radu
<i>(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)</i>
<i>(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)</i>
2.5.13. Podaci o radu
<i>(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)</i>
<i>(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)</i>
2.5.14. Podaci o radu
<i>(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)</i>
<i>(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)</i>
2.5.15. Podaci o radu
<i>(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)</i>



(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)

2.5.16. Podaci o radu

(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)

(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)

2.5.17. Podaci o radu

(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)

(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)

2.5.18. Podaci o radu

(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)

(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)

2.5.19. Podaci o radu

(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)

(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)

2.5.20. Podaci o radu

(opis bibliografske jedinice, max. 700 znakova)

(znanstveni doprinos, max. 1000 znakova; naznačiti i elaborirati znanstveni doprinos rada u realizaciji ciljeva projekta)

2.6. Novo prijavljeni znanstveni projekti (max. 2000 znakova)
(kojima se nastavlja ili proširuje istraživanje projekta iz ugovora)



Voditeljica projekta, prof. dr. sc. Suzana Marković, u okviru trećeg ciklusa prijava znanstvenih projekata, prijavila je projekt pod nazivom "Novi pristupi u mjerenju doživljaja posjetitelja u turističkoj destinaciji" kojim se namjerava nastavak i proširivanje istraživanja iz ovog projekta. Projektom se namjeravaju istražiti emocionalni sadržaji iskustva /doživljaja posjetitelja/turista stvorenih u destinaciji. Sukladno relevantnim istraživačkim spoznajama, istraživači ovog projekta namjeravaju izgraditi pouzdane i valjane ljestvice za mjerenje sadržaja doživljaja posjetitelja u turističkoj destinaciji za određene sadržaje/segmente ponude. U projekt je uključeno 4 doktoranda koji su 2016/2017 akademske godine upisali doktorski studij "Menadžment održivog razvoja" na FMTU. Projekt je prijavljen na rok od godinu dana, te je pozitivno recenziran i javnosti predstavljen 16.11.2017. na FMTU.

2.7. Ostali rezultati istraživanja na projektu (max. 2000 znakova)

(tiskanje znanstvene monografije, organiziranje okruglog stola, rasprave, sekcije, radionice na temu projekta ili njegovog dijela)

3. OBRAZLOŽENJE IZVJEŠTAJA O TROŠENJU FINACIJSKIH SREDSTAVA

(max. 2000 znakova)

(odnosi se na eventualna odstupanja u odnosu na planiranu strukturu troškova)

PLANIRANI TROŠKOVI u 1. godini bili su sljedeći:

- nabavka računala i printera (13.200,00 HRK)
- LISREL software koji će se koristiti u svrhu analize prikupljenih podataka (1.800,00 HRK)
- nabavka potrošnog materijala (500,00 HRK)

UKUPNO PLANIRANI financijski troškovi za 1. godinu iznose 15.500,00 HRK

NAPOMENA: Temeljem natječaja za sufinanciranje sudjelovanja na skupovima od 02. svibnja 2016. godine Zaklade Sveučilišta u Rijeci dodjeljeno je članu projektnog tima, Jeleni Dorčić, 2.200,00 HRK za odlazak na konferenciju ENTER 2017. Ostatak troškova odlaska na konferenciju namjerava se pokriti iz financijskih sredstava projekta (troškovi puta i smještaja).

UKUPNA POTROŠENA financijska sredstva u 1. godini trajanja projekta iznose 12.900,00 HRK i to na sljedeće stavke:

- međunarodna članarina (udruženje u IFFIT, International Federation for IT and Travel & Tourism): 227,10 HRK
- računalna oprema: 12.900,00 HRK
- službeno putovanje (troškovi prijevoza): 1.770,00 HRK

PLANIRANI TROŠKOVI u 2. godini bili su sljedeći:

- za troškove konferencija i radionica u zemlji i inozemstvu (4.500,00 HRK).

UKUPNO PLANIRANI financijski troškovi za 2. godinu iznose: 4.500,00 HRK.

UKUPNO POTROŠENA financijska sredstva u 2. godini trajanja projekta iznose 1.884,75 HRK koja su se potrošila za nabavku stručne literature (knjiga).

SALDO na dan 30/11/2017.. iznosi 3.218,15 HRK

4. OSTALE NAPOMENE



Sveučilište u Rijeci • University of Rijeka

Trg braće Mažuranića 10 • 51 000 Rijeka • Croatia
T: (051) 406-500 • F: (051) 216-671; 216-091
W: www.uniri.hr • E: ured@uniri.hr



**FAKULTET ZA MENADŽMENT
U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU**
FACULTY OF TOURISM AND
HOSPITALITY MANAGEMENT

Datum

30/11/2017

Voditelj projekta

Prof. dr. sc. SUZANA MARKOVIĆ