

Naziv projekta / Project title	HR: Rangiranje turističkih destinacija temeljeno na pouzdanim rezultatima mjerenja zadovoljstva turista i posjetitelja EN: Ranking tourist destinations based on reliable results of tourist and visitor satisfaction measurements
Šifra projekta / Project code	ZIP-FMTU-1-5-2024
Znanstveno područje, polje i grana / Scientific area, field and branch	Društvene znanosti / Ekonomija / Turizam Social Sciences / Economics / Tourism
Vrsta istraživanja / Type of research	Primijenjeno istraživanje Applied research
Vrijeme trajanja istraživanja / Duration of the research	06/2024 – 05/2025
Vrijednost projekta / Project value	1.911,00 EUR
Izvor financiranja / Source of funding	Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management
Ključne riječi / Keywords	Turistička destinacija, održivo upravljanje, rangiranje destinacija, mjerenje zadovoljstva Tourist Destination, Sustainable Management, Ranking of Destinations, Satisfaction Measurement
Sažetak	HR: Projekt je usmjeren na ocjenjivanje sadržaja turističkih destinacija nakon konzumiranja određenih usluga u destinaciji. Cilj projekta je kreiranje jedinstvene platforme za ocjenu destinacije i prikupljanje pouzdanih recenzija/ocjena zadovoljstva turista i posjetitelja. Naime, danas svjedočimo velikom broju platformi koje pružaju uvid u ocjene, pisane recenzije i razinu zadovoljstva pojedinim sadržajima u destinaciji. TripAdvisor poznat je po svojoj opsežnoj zbirci recenzija i pokriva širok raspon smještajnih objekata, restorana i atrakcija diljem svijeta. Google recenzije je platforma dobro integrirana s Google kartama što korisnicima olakšava istovremeno snalaženje u prostoru, čitanje i vlastito pisanje recenzija. Iako nije isključivo fokusiran na turizam, Yelp je popularna platforma za ocjenjivanje hotela, restorana i atrakcija, osobito u urbanim područjima. Primarno usmjeren na smještaj, Booking.com omogućava gostima da ostave recenzije nakon svog boravka u smještajnom objektu, temeljem kojih čitatelji donose vlastite odluke o rezerviranju smještajnih objekata za svoje sljedeće putovanje. Expedia je poznata kao mehanizam za rezervacije hotela i letova, ali također prodaje izlete rangirane na temelju cijene, lokacije, udaljenosti od smještajnih objekata i, naravno, na temelju recenzija. Doprinos projekta ogleda se u inovativnom pristupu ocjenjivanja destinacija temeljen na stvarnim iskustvima. Projekt će obogatiti iskustva turista i posjetitelja na mnogo načina: informirano donošenje odluka, pouzdane ocjene temeljene na stvarnim iskustvima omogućavaju pametan odabir destinacija, personalizirano iskustvo, pouzdanost, transparentnost, istinite informacije o destinacijama. Koristi sudjelovanja u projektu značajne su također i za turističke zajednice koje temeljem prikupljenih rezultata mogu raditi na poboljšanju usluge u destinaciji, kreiranja realnije slike destinacije te stvaranju boljih iskustava.
Summary	EN: This research project deals with the evaluation of the content of tourist destinations after the use of certain services at the destination. The aim of this project is to create a unique platform for rating destinations and to collect reliable reviews from tourists and visitors. Today we witness a variety of platforms that provide insight into ratings, written reviews and the level of satisfaction with specific destination content. TripAdvisor is known for its extensive collection of reviews and covers a wide range of accommodation, restaurants and attractions around the world. Google Reviews is a platform well integrated with Google Maps, making it easy for users to navigate the space while reading and writing their own reviews. Although Yelp is not exclusively

focused on tourism, it is a popular platform for reviewing hotels, restaurants and attractions, especially in urban areas. Booking.com, which focuses primarily on accommodation, allows guests to leave reviews after their stay at an accommodation, which readers can use to make their own booking decisions for their next trip. Expedia is known as a booking engine for hotels and flights, but also sells tours ranked by price, location, distance to accommodation and, of course, reviews. The contribution of this project is reflected in an innovative approach to evaluating destinations based on real experiences. This project will enrich the experience of tourists and visitors in many ways: informed choices, reliable ratings based on real experiences enables smart destination selection, personal experiences, reliability, transparency and real information about destinations. Tourist boards will also benefit from participating in the project as they will be able to work on improving destination services, creating a more realistic image of the destination and creating better experiences based on the results collected.

ISTRAŽIVAČKI TIM / RESEARCH TEAM

Voditelj/ica projekta / Project leader	Marina Barkidija Sotošek, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management
Članovi tima / Team members	Daniela Gračan, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management
	Josipa Forjan, Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet J. J. Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics and Business