

Naziv projekta / Project title	HR: Primjena chatbotova temeljenih na umjetnoj inteligenciji u uslugama u hotelijerstvu EN: Adoption of Artificial Intelligence Based Chatbots in Hospitality Services
Šifra projekta / Project code	uniri-mladi-drustv-22-58
Znanstveno područje, polje i grana / Scientific area, field and branch	Društvene znanosti / Ekonomija / Kvantitativna ekonomija Social Sciences / Economics / Quantitative Economy
Vrsta istraživanja / Type of research	Znanstveno istraživanje Scientific research
Vrijeme trajanja istraživanja / Duration of the research	1 godina 1 year
Vrijednost projekta / Project value	21.911,45 HRK
Izvor financiranja / Source of funding	Sveučilište u Rijeci University of Rijeka
Ključne riječi / Keywords	chatbot; umjetna inteligencija; hotelijerstvo chatbot; artificial intelligence; hospitality
Sažetak	HR: Svrha ovog rada je istražiti namjeru ponašanja kupaca i stvarnu upotrebu chatbotova s umjetnom inteligencijom u hotelijerstvu primjenom modificiranog modela prihvaćanja novih tehnologija (engl. Technology Acceptance Model, TAM). Kako bi se razumjele namjere ponašanja kupaca i stvarna upotreba chatbotova s umjetnom inteligencijom u hotelijerstvu koristit će se metoda ispitivanja. Primarni podaci će biti prikupljeni putem eksperimentalne platforme Prolific koja omogućava određivanje ciljne skupine i prikupljanje reprezentativnog uzorka potrebnog za analizu podataka i generalizaciju rezultata. U tu svrhu, podaci će se analizirati multivarijatnom statističkom analizom: eksploratorna faktorska analiza, regresijska analiza, metoda parcijalnih najmanjih kvadrata modeliranja strukturalnim jednadžbama (PLS-SEM). Rezultati istraživanja pružit će jedinstvene praktične uvide stručnjacima, menadžerima i rukovoditeljima u hotelskim poduzećima, dizajnerima sustava i programerima chatbotova temeljenih na umjetnoj inteligenciji te će im omogućiti bolje razumijevanje prethodnica prihvaćanja i korištenja chatbotova od strane kupaca. Teorijski doprinos ovog rada ogleda se u modifikaciji TAM modela kako bi se jačim argumentima kontekstualno i sa specifičnim konstruktima objasnila interakcija između čovjeka i robota. Empirijski doprinos ogleda se u testiranju i potvrđivanju konceptualnog modela za prihvaćanje i uporabu chatbotova, što je disruptivna tehnologija u području hotelijerstva i turizma na globalnoj razini.
Summary	EN: The purpose of this paper is to examine customers' behavioural intentions and actual use of artificial intelligence (AI) based chatbots in the hospitality industry using a modified Technology Acceptance Model (TAM). To understand the customers' behavioural intention and the actual usage of artificial intelligence chatbots in the hospitality industry, a survey method is used. The primary data will be collected through the experimental platform Prolific, which enables defining the target group and to collect a representative sample needed for data analysis and research generalisation. For this purpose, the data will be analysed using multivariate statistical analysis: exploratory factor analysis, regression analysis, and partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM) method. The research findings will provide unique practical insights to professionals, managers and executives in hotel companies, system designers and developers of chatbots based on artificial intelligence, enabling them to better understand the antecedents of chatbot adoption and usage by customers. The theoretical contribution of this paper is reflected in the modification of the TAM model to explore the context-specific constructs of humanrobot interaction. The empirical contribution is reflected in the testing and validation of the conceptual model for the chatbots' adoption and usage, which represent a disruptive technology in hospitality and tourism worldwide.

ISTRAŽIVAČKI TIM / RESEARCH TEAM

Voditelj/ica projekta
/ Project leader

Jelena Mušanović,
Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management
