

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ		
1. Датум и орган који је именовано комисију: Наставно-научно веће Универзитета у Новом Саду, Природно-математичког факултета, на седници одржаној 9.2.2023.		
2. Састав комисије у складу са <i>Правилима докторских студија Универзитета у Новом Саду</i> :		
1.	Вукосав др Светлана	Редовни професор
	презиме и име	Звање
	Хотелијерство, 24.2.2022.	ужа научна област и датум избора
	Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду	Председник
	установа у којој је запослен-а	функција у комисији
2.	Блешић др Ивана	Редовни професор
	презиме и име	Звање
	Хотелијерство 1.1.2021.	ужа научна област и датум избора
	Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду	Ментор
	установа у којој је запослен-а	функција у комисији
3.	Станков др Угљеша	Редовни професор
	презиме и име	Звање
	Туризам 8.3.2021.	ужа научна област и датум избора
	Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду	Члан
	установа у којој је запослен-а	функција у комисији
4.	Брадић др Милан	Редовни професор
	презиме и име	Звање
	Хотелијерство 30.6.2022.	ужа научна област и датум избора
	Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду	Члан
	установа у којој је запослен-а	функција у комисији
5.	Јаничић др Радмила	Редовни професор
	презиме и име	Звање
	Маркетинг 26.1.2016.	ужа научна област и датум избора
	Факултет организационих наука, Универзитет у Београду	Члан
	установа у којој је запослен-а	функција у комисији
II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ		
1. Име, име једног родитеља, презиме: <b>Јелена Владимир Тепавчевић</b>		
2. Датум рођења, општина, држава: <b>3.3.1991., Врбас, Србија</b>		

3. Назив факултета, назив претходно завршеног нивоа студија и стечени стручни/академски назив: **Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, мастер академске студије: Мастер туризмолог (хотелијерство)**
4. Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија: **2016., Доктор наука: Геонауке – Туризам**

### **III НАСЛОВ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:**

**Квалитативна анализа онлајн рецензија корисника угоститељских услуга**

### **IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:**

Навести кратак садржај са назнаком броја страница, поглавља, слика, схема, графикона и сл.

Докторска дисертација *Квалитативна анализа онлајн рецензија корисника угоститељских услуга* је написана на српском језику, ћириличним писмом и садржи кључну документацијску информацију на српском и енглеском језику.

Докторска дисертација садржи укупно 243 стране, са 11 главних поглавља:

1. Увод (стр. 13-15).
2. Дефинисање проблематике и предмета истраживања (стр. 16-19).
3. Концепт усмене предаје (стр. 20-31): Традиционална усмена предаја (ВОМ); Електронска усмена предаја (е-ВОМ); е-ВОМ процес; Креирање е-ВОМ-а; Изложеност е-ВОМ-у; Евалуација еВОМ-а; Разлике између ВОМ-а и е-ВОМ-а-
4. е-ВОМ у туризму и угоститељству (стр. 34-39); е-ВОМ у туризму; е-ВОМ у угоститељству; е-ВОМ у хотелијерству; е-ВОМ у ресторатерству.
5. Врсте садржаја које генеришу корисници (стр. 40-54): Онлајн рецензија корисника; Компоненте онлајн рецензије корисника; Карактеристике онлајн рецензија корисника; Садржај рецензија; Језички стил; Сентимент (валенца) рецензија; Дужина рецензија; Обим рецензија; Корисност рецензија; Кредибилитет рецензија; Остале карактеристике онлајн рецензија.
6. Онлајн рецензије корисника као извор података за истраживања у угоститељству (стр. 55-66): Истраживања задовољства кроз онлајн рецензије; Истраживања у хотелијерству; Истраживања у ресторатерству; Истраживање садржаја и сентимента кроз онлајн рецензије; Остале области истраживања кроз онлајн рецензије.
7. Методологија (стр. 67-83): Хипотезе истраживања; Прикупљање података; Опис варијабли коришћених у истраживању; Методе; Припрема података.
8. Резултати истраживања (стр. 84-159): Опис узорка; Анализа фреквенције речи; Анализа дужине рецензија; Анализа читљивости; Анализа сентимента; Латентна Дирихлеова Алокација; Регресиона анализа; Компаративна анализа рецензија хотела и ресторана у Србији са упоредивим државама.
9. Дискусија (стр. 160-171).
10. Закључак (стр. 172-176): Теоријске импликације; Практичне импликације; Ограничења; Препоруке за будућа истраживања.
11. Литература (178-232).

У дисертацији су дата три прилога:

Прилог 1. Хотели укључени у истраживање,

Прилог 2. Ресторани укључени у истраживање и

Прилог 3. Корисност рецензија.

Дисертација садржи 17 слика, 66 табела и 20 графикона. Дисертација садржи 756 извора литературе и 8 веб-сајтова.

## **V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:**

Комисија сматра да је наслов докторске дисертације *Квалитативна анализа онлајн рецензија корисника угоститељских услуга* јасно дефинисан и да приказује суштину обрађиване проблематике.

1. У првом поглављу (Увод) кандидаткиња је дефинисала тему докторске дисертације, укратко су представљени изазови са којима се маркетиншки стручњаци суочавају са развојем интернета и могућностима које су им пружене захваљујући друштвеним медијима.
2. У другом поглављу (Дефинисање проблематике и предмета истраживања) кандидаткиња се фокусира на сложен концепт задовољства корисника. У овом поглављу истиче се значај проучавања задовољства корисника кроз анализу онлајн рецензија корисника. У овом делу наведени су предмет, циљеви и задаци докторске дисертације.

**Комисија закључује да је увод одговарајући за постављену тему. На поглавље Увод се надовезује поглавље Дефинисање проблематике и предмета истраживања у ком се јасно дефинишу предмет, циљеви и задаци докторске дисертације.**

3. Треће поглавље (Концепт усмене предаје) садржи седам потпоглавља у којима се детаљно представљају концепти традиционалне и електронске усмене предаје. Како је електронска усмена предаја суштина дисертације, кандидаткиња детаљно објашњава концепт, као и разлике између традиционалне и електронске усмене предаје. У оквиру овог поглавља представљен је и е-ВОМ процес, односно след догађаја приликом креирања, евалуације и излагања корисника е-ВОМ садржајима.
4. Наредно поглавље (е-ВОМ у туризму и угоститељству) је поглавље које садржи четири потпоглавља, која су усмерена на примену и користи од е-ВОМ садржаја у делатностима као што су туризам и угоститељство (потпоглавља: хотелијерство и ресторатерство). У оквиру овог поглавља истакнути су неки од најзначајнијих користи садржаја које креирају корисници за наведене делатности.
5. Кроз поглавље Врсте садржаја које генеришу корисници кандидаткиња се осврће на врсте садржаја које могу генерисати корисници, али се у даљем тексту фокусира на онлајн рецензије корисника, њихове компоненте и карактеристике. Будући да се кандидаткиња у дисертацији фокусира на проучавање онлајн рецензија као једне од врсте садржаја коју креирају корисници, у овом поглављу онлајн рецензија је детаљно објашњена кроз једанаест потпоглавља.
6. Поглавље Онлајн рецензије корисника као извор података за истраживања у угоститељству садржи преглед релевантних истраживања. Ово поглавље је систематизовано на начин који омогућава лако разумевање. Прво потпоглавље укључује преглед истраживања везаних за задовољство корисника кроз онлајн рецензије и оцене, и посебно су представљена истраживања из области хотелијерства и ресторатерства. Друго потпоглавље садржи преглед истраживања садржаја рецензија и сентимента. У трећем потпоглављу даје се преглед истраживања која су у фокус стављала остале аспекте који се могу анализирати уз помоћ рецензија (утицај фотографија у рецензијама, ефекти рецензија на пословање хотелских ланаца и независних објеката, утицај временске дистанце рецензија и слично).

**Комисија закључује да су поглавља која се односе на Концепт усмене предаје (традиционалне и електронске), Врсте садржаја које генеришу корисници као и Онлајн рецензије корисника као извор података за истраживања у угоститељству концептуално и садржајно адекватни за постављену тему. Истраживања су хронолошки представљена на систематичан начин који је лак за праћење. Наведена поглавља садрже детаљно наведену релевантну литературу из истраживане области.**

7. Седмо поглавље (Методологија) приказује детаљно објашњену методологију која је примењена. У овом поглављу кандидаткиња детаљно објашњава и процес припреме података за анализу, и даје графичке приказе спроведених процеса у циљу разумевања истих. У оквиру овог поглавља налази се преглед и детаљан опис коришћених метода, као и опис коришћених варијабли.

Комисија закључује да је методолошки поступак јасно и прецизно дефинисан. Методолошки поступак је иновативан и комбинује квалитативне и квантитативне методе. Поред класичних статистичких метода за квантитативну обраду података, коришћена је и вештачка интелигенција за квалитативну обраду података.

8. Осмо поглавље (Резултати) је изузетно обимно и у њему су детаљно приказани и интерпретирани резултати спроведених анализа. Резултати су систематски организовани, коришћена је комбинација визуелних и табеларних приказа у циљу лакшег разумевања добијених резултата.
9. У поглављу Дискусија јасно су интерпретирани добијени резултати и адекватно компарирани са резултатима сличних истраживања. Кандидаткиња је сваку хипотезу појединачно објаснила тражећи везу која би могла да поткрепи добијене резултате.

Комисија оцењује да су поглавља Резултати истраживања и Дискусија прегледно и разумљиво написани. Будући да је тема савремена, резултати истраживања су оригинални, јасно приказани и интерпретирани.

10. Поглавље (Закључак) је организовано кроз потпоглавља (Теоријске импликације; Практичне импликације; Ограничења; Препоруке за будућа истраживања). Пре него што кандидаткиња пређе на конкретне теоријске и практичне импликације своје дисертације, кандидаткиња се осврће на комплексно подручје као што је задовољство корисника и на проблеме на које се може наићи током коришћења истих у истраживањима. Кроз ово поглавље истакнуте су теоријске и практичне импликације добијених резултата, али су наведена и ограничења као и предлози за будућа истраживања.

Комисија закључује да су остварени планирани циљеви истраживања у оквиру докторске дисертације, као и да је Закључак јасно написан.

11. Поглавље Литература, које је уједно и последње поглавље, садржи укупно 764 наведених референци.

Комисија сматра да је литература која је цитирана у оквиру докторске дисертације савремена, релевантна и у складу са предметом и циљевима истраживања. Велики број консултованих литературних навода у дисертацији указује на актуелност проблематике којом се дисертација бави.

#### **VI СПИСАК НАУЧНИХ И СТРУЧНИХ РАДОВА КОЈИ СУ ОБЈАВЉЕНИ ИЛИ ПРИХВАЋЕНИ ЗА ОБЈАВЉИВАЊЕ НА ОСНОВУ РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА У ОКВИРУ РАДА НА ДОКТОРСКОЈ ДИСЕРТАЦИЈИ:**

- Теравчевић, Ј. (2023).** Mining Meaning from Online Hotel Reviews: Identification of Determinants of Satisfaction and Dissatisfaction Using Latent Dirichlet Allocation. *Journal of the Geographical Institute "Jovan Cvijić" SASA*, (M24) (рад прихваћен за објављивање, потврда приложена).
- Теравчевић, Ј., Ivkov, М., Blešić, I., Ožvat, М. & Dudić, В. (2022).** Online hotel reviews: Does gender of reviewers matter? 8<sup>th</sup> међународни научни skup, "Turizam: aktuelni problem i perspective razvoja-turistička privreda i povezane teme. Trebinje, (21-24.9.2023), ISBN: 978-86-7329-096-6 (M33)
- Теравчевић, Ј., Bradić, М., & Luković, S. (2021).** Analysing the satisfaction of halal restaurant guests through online ratings on TripAdvisor. *BizInfo (Blace) Journal of Economics, Management and Informatics*, 12(1), 1-13. (M51)
- Теравчевић, Ј., Blešić, I., & Bradić, М. (2018).** Qualitative analysis of guest reviews of Italian restaurants on TripAdvisor. *Marketing*, 49(2), 83-92. (M51)

## **VII ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА:**

Основни задатак докторске дисертације био је да се помоћу квалитативне анализе издвоје детерминанте задовољства и незадовољства угоститељским услугама, као и да се утврде међусобне релације између техничких карактеристика онлајн рецензија, оцена које су дали корисници и корисности рецензија. Докторска дисертација је у потпуности одговорила на постављене задатке и циљеве. Кандидаткиња је детаљно истражила проблематику и научној јавности у форми валидних резултата представила резултате свог истраживања. Превазилазећи традиционалне методе прикупљања података, може се закључити да је методолошки процес који је примењен иновативан и представља прву студију овог типа у Србији. У дисертацији је обрађен велики број рецензија, што пружа могућност извођења конкретних закључака.

Резултати истраживања дисертације се могу систематизовати у четири дела:

1. Први део истраживања односи се на анализу техничких карактеристика онлајн рецензија (дужина рецензија и читљивост), а поред тога спроведена је и анализа осећања (сентимента) на основу које су издвојене емоције и мишљења корисника.
2. У другом делу примењена је Латентна Дирихлеова Алокација (ЛДА) за издвајање кључних речи на основу којих се могу именовати детерминанте задовољства и незадовољства корисника. Латентна Дирихлеова Алокација је спроведена према типу хотела (градски, планински, бањски), према типу путника (соло, пословни, породице, пријатељи, парови, неизјашњени) и категорији хотела ( 1 – 5\*). Спроведена је и за ресторане. Груписање објеката према одређеним критеријумима резултирало је издвајањем различитих детерминанти задовољства и незадовољства корисника које се могу искористити за унапређење квалитета услуге која се нуди.
3. Трећи део истраживања утврђује међусобне релације између корисности и оцена рецензије са техничким карактеристикама рецензија (дужина, сентимент, читљивост). Полазећи од чињенице да постоји врло мало студија које се баве утврђивањем односа између посматраних варијабли, добијени резултати представљају значајан допринос литератури из области онлајн рецензија корисника.
4. Четврти део истраживања представља компаративну анализу држава са којима је Србија (према Стратегији развоја туризма) упоредива. Добијени резултати указују на предности и недостатке у пружању услуга у хотелима и ресторанима у престоницама издвојених држава. Добијени резултати дају простора за унапређење квалитета понуде, повећање задовољства, као и смањење извора незадовољства код корисника. Детерминанте задовољства и незадовољства су углавном различите међу поређеним државама, што се може објаснити различитим културолошким позадинама.

На основу резултата и закључака у дисертацији, наведене су теоријске и практичне импликације, а затим и ограничења истраживања. Иако су онлајн рецензије корисника изузетан извор информација за пружаоце угоститељских услуга, кандидаткиња скреће пажњу на проблем лажних рецензија које иницирају пружаоци услуга у циљу привлачења што већег броја потенцијалних корисника. Кандидаткиња на крају даје предлоге за будућа истраживања која би допринела бољем разумевању потреба све софистициранијих корисника хотелских и ресторанских услуга. Један од предлога је узимање у обзир културолошких разлика, које умногоме могу утицати на перцепцију квалитета услуге.

Наведена ограничења истраживања, тачније истраживање рецензија искључиво на енглеском језику, наводи на закључак да се истраживања овог типа морају наставити уз побољшање методологије, односно развијање и примену вишејезичних модела за истраживање рецензија корисника.

**Комисија је позитивно оценила резултате и закључке истраживања.**

## **VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА:**

Експлицитно навести позитивну или негативну оцену начина приказа и тумачења резултата истраживања.

У дисертацији кандидаткиња је користила обимну научну литературу, на основу које уводи у проучавано проблемско подручје. Предмет и циљеви истраживања су јасно и адекватно формулисани, и на основу тога су постављене истраживачке хипотезе, које су тестиране применом одговарајуће методологије. Кандидаткиња јасно тумачи добијене резултате и изводи одговарајуће закључке и препоруке.

#### **IX КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:**

Експлицитно навести да ли дисертација јесте или није написана у складу са наведеним образложењем, као и да ли она садржи или не садржи све битне елементе. Дати јасне, прецизне и концизне одговоре на 3. и 4. питање:

1. Да ли је дисертација написана у складу са образложењем наведеним у пријави теме?

Комисија сматра да је дисертација под насловом **Квалитативна анализа онлајн рецензија корисника угоститељских услуга** кандидаткиње Јелене Тепавчевић написана у складу са образложењима написаним у пријави теме.

2. Да ли дисертација садржи све битне елементе?

Комисија оцењује да дисертација садржи све неопходне елементе оригиналног научног рада. Тема истраживања је јасно дефинисана, а за прикупљање и обраду података примењена је иновативна методологија. У теоријском делу дисертације кандидаткиња се позива на релевантну и савремену литературу. Резултати истраживања су јасно представљени и интерпретирани у виду дискусије помоћу релевантне литературе.

3. По чему је дисертација оригиналан допринос науци?

Један од главних доприноса науци је чињеница да у Србији до сада нису рађена истраживања овог типа. Управо из тог разлога, емпиријски резултати ове дисертације могу допринети литератури из области истраживања рецензија у угоститељству на неколико начина. Пре свега, кандидаткиња је кроз ову дисертацију ставила акценат на употребу других извора података (а не само на податке добијене кроз анкетне упитнике), као и на њихову анализу.

Сам концепт задовољства корисника представља сложено подручје које је под утицајем бројних фактора. У овој дисертацији је приказан однос између текстуалних рецензија и оцена корисника. Нумеричке оцене представљају квантитативну евалуацију коришћене услуге, док текстуалне рецензије могу потпуније и детаљније да пренесу искуство и перцепцију о производу или услузи. Ово је могуће захваљујући формату који није стандардизован ни структуриран. Издвајањем и идентификацијом детерминанти задовољства и незадовољства корисника угоститељских услуга допринето је истраживањима у подручју сложеног концепта као што је задовољство корисника.

Поред тога, од доприноса науци може се издвојити и идентификација детерминанти задовољства и незадовољства у зависности од типа путника. Ово је од посебне важности за хотелијере, јер различити типови путника путују из различитих разлога и њихова очекивања и потребе су потпуно другачије. На основу идентификованих детерминанти се може предложити методологија која ће мерити њихово задовољство/незадовољство и важност конкретних аспеката током боравка у хотелу. То може послужити за побољшање незадовољавајућих аспеката.

У литератури је присутан недостатак истраживања о повезаности дужине рецензије, сентимента и читљивости са оценама и корисношћу рецензија, па је један од значајних доприноса теорији везан за утврђивање релација између ових варијабли. Полазећи од чињенице да је присутан недостатак истраживања онлајн рецензија из области задовољства ресторанским услугама, емпиријски резултати ове дисертације се сматрају значајним доприносом овом недовољно истраженом пољу.

Напомена: докторска дисертација је у библиотеци Природно-математичког факултета прошла проверу оригиналности применом софтвера iThenticate за детекцију плагијаризма који је показао да индекс сличности (Similarity Index) износи 2%. На основу Извештаја о провери оригиналности, може се констатовати да докторска дисертација не садржи елементе плагијата.

**На основу свега наведеног, комисија закључује да је докторска дисертација кандидаткиње Јелене Тепавчевић оригинално научно дело и даје позитивну оцену за приказ и тумачење резултата истраживања.**

4. Који су недостаци дисертације и какав је њихов утицај на резултат истраживања?

Увидом у докторску дисертацију и детаљним прегледом добијених резултата комисија није уочила недостатке који би утицали на резултате истраживања и закључке рада.

**X ПРЕДЛОГ:**

На основу наведеног, комисија предлаже:

- а) да се докторска дисертација прихвати, а кандидату одобри одбрана;**
- б) да се докторска дисертација врати кандидату на дораду (да се допуни односно измени);
- в) да се докторска дисертација одбије.

Место и датум: 22.3.2023.

1. Светлана Вукосав, редовни професор,

\_\_\_\_\_, председник

2. Угљеша Станков, редовни професор,

\_\_\_\_\_, члан

3. Милан Брадић, редовни професор

\_\_\_\_\_, члан

4. Радмила Јаничић, редовни професор

\_\_\_\_\_, члан

5. Ивана Блешић, редовни професор,

\_\_\_\_\_, ментор