MOBILNE APLIKACIJE U TURIZMU

Maras, Danijela

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:150352

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU
EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

MOBILNE APLIKACIJE U TURIZMU

Mentor: **Student:**

Doc.dr.sc. Daniela Garbin Praničević **Danijela Maras**

Split, kolovoz, 2016.

SADRŽAJ:

1. UVOD 2
   1.1. Definicija problema 2
   1.2. Cilj rada 2
   1.3. Metode rada 2
   1.4. Struktura rada 2
2. IDEJNI I OPERATIVNI KONEPT RADA MOBILNIH APLIKACIJA U TURIZMU 3
   2.1. Pojam mobilnih aplikacija 3
   2.2. Povijest mobilnih aplikacija 3
   2.3. Uloga mobilnih aplikacija u turizmu 5
   2.4. Prednosti i nedostatci mobilnih aplikacija u turizmu 5
   2.5. Vrste mobilnih aplikacija u turizmu 6
3. STUDIJA TRŽIŠTA I TRENDOVA MOBILNIH APLIKACIJA 8
   3.1. Broj mobilnih uređaja 8
   3.2. Broj pametnih telefona 8
   3.3. Statistika upotrebe mobilnih aplikacija 8
   3.4. Stanje ponude na tržištu mobilnih aplikacija 9
   3.5. Statistika upotrebe i trendova kretanja mobilnih aplikacija u turizmu 9
4. ANALIZA FUNKCIONALNOSTI NAJPOPULARNIJIH MOBILNIH APLIKACIJA ZA PODRUČJE TURIZMA 14
   4.1. Hrvatske mobilne aplikacije u turizmu 14
   4.2. Svjetske mobilne aplikacije u turizmu 24
5. ZAKLJUČAK 35

LITERATURA 36

POPIS SLIKA I GRAFIKONA 38

SAŽETAK 40

SUMMARY 40

1. Uvod

1.1. Definicija problema

Istraživanje u ovom radu se odnosi na definiranje mobilnih aplikacija te je glavno istraživačko pitanje u kojoj su mjeri mobilne aplikacije značajne za hrvatski, ali i svjetski turizam. Objasnit će se važnost i zadaća mobilnih aplikacija u turizmu te će se istaknuti najuspješnije mobilne aplikacije na državnoj i svjetskoj razini.

1.2. Cilj rada

Cilj rada je detaljnije specificirati način primjene, prednosti i nedostatke mobilnih aplikacija za turističku namjenu te analizirati statistiku vezanu uz primjenu istih. U radu će se analizirati koncept i funkcionalnosti trenutno najpopularnijih mobilnih aplikacija u Hrvatskoj i svijetu.

1.3. Metode rada

Za postizanje cilja istraživanja korištene su statistička metoda, metoda studije slučaja, metoda deskripcije, metoda kompilacije te metoda komparativne analize.

Prvi dio rada se sastoji od opisivanja glavnih definicija, pa su upotrebljavane metoda deskripcije i kompilacije. U drugom dijelu su navedeni statistički podatci vezani za mobilne aplikacije te je korištena statistička metoda. U trećem dijelu opisuju se najvažnije mobilne aplikacije za turističku namjenu te su korištene metoda studije deskripcije, metoda studije slučaja, statistička metoda te metoda komparativne analize. Metoda studije slučaja je korištena jer su uzeti primjeri aplikacija, a metodom deskripcije su opisane sve njihove značajke. Navedeni su statistički podaci upotrebe pojedine aplikacije (statistička metoda). Svi primjeri aplikacija se mogu usporediti i na taj način se može uvidjeti koji su prednosti i nedostatci svake pojedine aplikacije (metoda komparativne analize).

1.4. Struktura rada

Rad se sastoji od teorijskog i praktičnog dijela te je podijeljen u pet cjelina. Prva cjelina je sam uvod. U drugoj cjelini je opisan koncept rada mobilnih aplikacija, odnosno objašnjavanje samog pojma, uloge, prednosti i nedostataka, vrste te same povijesti mobilnih turističkih aplikacija. Treća cjelina govori o statističkim kretanjima svega što je vezano za mobilne aplikacije. U četvrtoj cjelini su opisane i uspoređene najuspješnije hrvatske i svjetske mobilne aplikacije u turizmu. Peta cjelina se sastoji od zaključka i popisa literature.

2. Idejni i operativni koncept rada mobilnih aplikacija u turizmu

2.1. Pojam mobilnih aplikacija

Mobilne aplikacije su aplikacijske programske podrške za pametne telefone, tablet računala i druge mobilne uređaje. Naravno, ubrzani protok informacija i povećani broj korisnika mobilnih uređaja i mobilnih aplikacija, iskoristila je i turistička industrija tako da interakcija turista i turističkih destinacija dobila potpuno novu dimenziju.

Korištenje Interneta danas je postalo dio svakodnevice, a usporedno s razvojem Interneta razvija se i proizvodnja tzv. „pametnih telefona“. Sve to utječe i na povećanje broja turista koji koriste Internet kao sredstvo za planiranje putovanja. Tako se turizam u posljednje vrijeme jako puno oslanja na mobilne aplikacije jer se njihovim korištenjem mogu zaobići turističke agencije i ostali posrednici i tako se turisti mogu direktno povezati s ponuđačima i obratno, što predstavlja priliku da se promoviraju usluge i sve neophodne informacije učine dostupnim.

O samom značaju mobilnih telefona pa samim tim i mobilnih aplikacija govori i činjenica da se u stručnoj literaturi sve češće pojavljuje pojam **mobile tourism** odnosno mobilni turizam i **m – tourism** (Yueh, Chiu, Ho – fung, Hung; 2007.)

2.2. Povijest mobilnih aplikacija

Prva mobilna programska rješenja objavljena su 90 – tih godina prošlog stoljeća za tada dostupne PDA (engl. Personal Digital Assistant) mobilne uređaje, koje je proizvodila tvrtka Psion. Ti uređaji su koristili EPOC operacijski sustav sa instaliranim aplikacijama poput dnevnika, dijagrama itd. Na kasnijim modelima se moglo instalirati aplikacije drugih proizvođača koji su bili dostupni na Internetu. 1998. godine naziv EPOC operacijski sustav se mijenja u poznatiji naziv Symbian. To je bio zajednički pothvat tvrtki Nokia, Motorola, Ericsson i Psion, a 2010. Nokia preuzima cijeli razvoj.

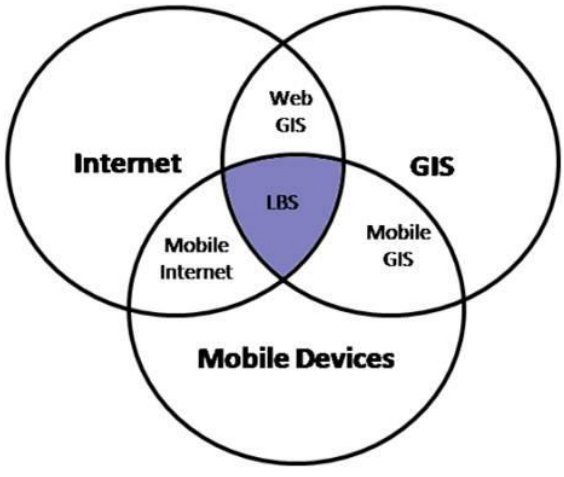
Kada su se mobilne aplikacije pojavile, mobilna tehnologija još uvijek nije nudila ono što podržava jedan internetski pretraživač i to zbog niske rezolucije i slabe kvalitete procesora. Proizvođači mobitela su nastojali prilagoditi ekrane svojih uređaja kako bi svi korisnici mogli prikupljati informacije preko Interneta, na bilo kojem mjestu i u bilo koje vrijeme. To se i dogodilo pojavom tzv. “pametnih telefona“.

Prvi pametni telefon IPhone je predstavljen od strane Applea 2007. godine. Prvo je koristio softver proizveden samo od strane Applea ,no u srpnju 2008. godine predstavljaju vlastiti digitalni servis App Store koji je distribuirao i aplikacije drugih proizvođača. Pojava App Store - a se smatra ključnim događajem u razvoju mobilnih aplikacija kakvi su poznati danas.

Mjesec dana nakon, Google predstavlja digitalni servis Android Market, odnosno današnji Google Play. Namijenjen je mobilnim uređajima koji su koristili Android operacijski sustav. U studenom 2008. godine Microsoft predstavlja svoj digitalni servis Windows Marketplace (današnji naziv je Windows Store) za sve mobilne uređaje koji koriste Windows operacijski sustav.

Autori Holodkov i Ćeman (2011). smatraju da preteču suvremenih aplikacija u turizmu predstavlja austrijski **portal TIScover** koji je nastao 1989. godine. Njegova uloga je bila da putem web stranice omogući korisnicima odabir destinacija, rezervaciju smještaja ili ulaznica, te prikupljanje informacija o sportsko – rekreativnim sadržajima.

Prema Mooreu (2011.) na sličan način funkcionira i današnji servis baziran na lokaciji (engl. Location Based Services). On povezuje mobilne uređaje, geografske informacijske sisteme (GIS) i Internet (WiFi, GPRS) i na taj način dolazi do informacija koje korisnik zahtijeva.



Grafikon 1. Grafički prikaz uloge servisa baziranih na lokaciji (LBS) (Moore, 2011)

Izvor: Pregledni članak, http://www.tims.edu.rs/wp-content/uploads/2015/01/No.7_Miskovic_Holodkov_Radin_Upotreba-mobilnih-aplikacija-u-promovisanju-turisticke-ponude-zasticenih-delova-prirode.pdf

2.3. Uloga mobilnih aplikacija u turizmu

Uloga turističkih aplikacija jest da su turistički pratitelji odnosno vodiči, agencija za rezervaciju smještaja, karti, automobila, vodič za kupovinu, navigacija, prevodilac, povjesničar, telefonski imenik, fotograf, služba servisnih informacija poput vremenske prognoze, voznog reda, prometne informacije, tečajni kalkulator i još mnogo toga.

Njihova svrha je da se na najlakši mogući način isplanira put i cijeli itenerer, da pomogne turistu u nepoznatim destinacijama svojim preporukama te da služi kao podsjetnik. Dalje je bitno spomenuti da turist, prolazeći kroz sve cikluse putovanja, koriste svoje mobilne telefone tako što istražuju, rezerviraju, fotografiraju i snimaju destinacije, te na kraju svoje utiske dijele sa širom javnosti.

Zahvaljujući njima, turist može lakše pronaći željenu destinaciju, informirati se o receptivnim sadržajima u destinaciji, te im komentari i recenzije drugih korisnika mogu olakšati odabir smještaja i ostalih usluga.

Mobilne aplikacije su postale bitan marketinški alat u turizmu, pa tako imaju promotivnu ulogu turizma u brojnim destinacijama i turističkim poduzećima.

2.4. Prednosti i nedostatci mobilnih aplikacija u turizmu

Prednosti mobilnih aplikacija u turizmu su mnogobrojne. Mobilne aplikacije su korisne i informativne , odnosno omogućuje korisnicima da saznaju sve što ih zanima u vezi neke destinacije, smještaja, atrakcija, aktivnosti te da pregledaju ocjene i recenzije ostalih korisnika te im na taj način pomoći u odluci. Nadalje, preko nje se može rezervirati odjednom sve ono što je potrebno kako bi se putovanje odvilo, tipa smještaj, prijevoz i slično. Aplikacije su besplatne, zabavne te lake za koristiti te se mogu koristiti u izvan mrežnom radu (što je velika prednost nad preglednicima). Mogu se postići dobre cijene za sve turističke proizvode i usluge i omogućuju korisnicima da isplaniraju svoje putovanje unaprijed. Za aplikacije je jako važno da se diferenciraju kako bi privukle korisnike. Aplikacije su također važne u smislu promocije, odnosno omogućuju destinacijama da se povežu i komuniciraju sa korisnicima diljem svijeta. One daju i veću mogućnost zarade.

S druge strane, kada uspoređujemo upotrebu internetskih stranica i mobilnih aplikacija, još uvijek je veća posjećenost internetskih stranica preko mobitela, nego aplikacija. Čak se

upotreba mobilnih aplikacija naspram internetskih stranica u zadnje vrijeme smanjuje. Neka istraživanja pokazuju da je manji broj ljudi koji upotrebljavaju aplikacije, većina korisnika ukoliko nešto istražuju ipak upotrijebe Internet preglednik. Dalje, neki korisnici će se previše osloniti na aplikaciju tijekom planiranja putovanja, pa ukoliko se razočara nekim sadržajem, moguće da krivnju prebaci upravo na aplikaciju. Većina aplikacija na polju turizma je besplatna, no moguće je naći i neke koje se trebaju platiti. Treba obratiti pozornost na sigurnost korisnika tijekom uporabe aplikacija, pogotovo kod financijskih transakcija.

Naposljetku, može se ipak zaključiti da su prednosti mobilnih turističkih aplikacija daleko veće nego nedostatci.

2.5. Vrste mobilnih aplikacija u turizmu

Autor Fling (2009.) razlikuje dvije grupe mobilnih aplikacija i to prema načinu na koji se preuzimaju. Razlikuje dvije grupe aplikacija, a to su nativne aplikacije i mobilne web aplikacije. **Nativne aplikacije** su aplikacije instalirane od strane proizvođača i one se nalaze na mobilnom telefonu već prilikom kupnje proizvoda. Njihova prednost jest što su namjenski izrađene za platformu koju mobitel posjeduje, pa je manja vjerojatnost da će doći do problema u korištenju. **Mobilne web aplikacije** je moguće implementirati na bilo koji uređaj. U praksi, ova vrste aplikacija je mnogo primjenjivija i veći je broj potencijalnih korisnika, no postoji veći rizik da na nekom uređaju neće raditi kako treba.

Turističke aplikacije se mogu podijeliti puno detaljnije, tako ih Grieve et al. (2010.) dijeli u deset osnovnih grupa:

1. **Aplikacije za planiranje putovanja** – One pružaju mogućnost za kreiranje cijelog itenerera putovanja uz mogućnost rezervacije smještaja, karata i ostalih usluga. Primjeri ovakvih aplikacija su TripIT, Tripcase, TripDeck.

2. **Aplikacije za rezervaciju smještaja** - Ove aplikaciju daje sve potrebne informacije o hotelima i ostalim smještajnim objektima i njihovim kapacitetima te mogućnost rezervacije. Primjeri su Booking.com te Hotelinfo.
3. **Aplikacije za planiranje prijevoza** – Omogućuju korisnicima pronalaženje informacija o prijevozu ili transportu te rezervaciji i prodaji karata. Primjeri su Kayak, Fligth track, Trainline).

4. **Aplikacije s informacijama o događajima** – Ove aplikacije daju informacije o događajima i aktivnostima u odabranoj destinaciji, uz mogućnost slanja preporuke ostalim korisnicima. Primjer ovakve aplikacije je Buzzd.
5. **Aplikacije za satelitsku navigaciju** – Ove aplikacije pružaju usluge satelitske navigacije poput Google maps.
6. **Interaktivni elektronski vodiči** – To su virtualni vodiči kroz destinacije te posjeduju mogućnost razmjene iskustva s ostalim korisnicima iste aplikacije. Najpoznatiji svjetski primjer ovakve aplikacije je NY Travel Guide.
7. **Socijalne mreže bazirane na lokacijama** – Ovaj tip socijalnih mreža pruža mogućnost pronalaska odnosno točnog lociranja znamenitosti i usluga koje odabrana destinacija nudi. Primjeri ovih socijalnih mreža su Gowalla te Foursquare.
8. **Specijalizirane aplikacije kreirane za turistička poduzeća** – To su aplikacije kreirane za potrebe određene tvrtke i njenih klijenata, a najčešće je riječ o zrakoplovnim tvrtkama poput Lufthansa i British Airways.
9. **Specijalizirane aplikacije za muzeje i ustanove kulture** – Ova vrsta aplikacija predstavlja zamjenu za lokalne turističke vodiče. Primjer ovih aplikacija su London Museum Guide i ThrillSeeker.
10. **Aplikacije s korisnim informacijama za turiste** – Nude usluge prevođenja, daju razne informacije poput vremenske prognoze, deviznog tečaja itd. Primjer ove vrste aplikacije su eCurrency, language translator.

Mogu se i pronaći brojne aplikacije koje su kombinacija dva ili više navedenih tipove i njihova prednost je što pružaju veći broj usluga na jednom mjestu.

Postoji veliki broj aplikacije koje spadaju u grupu društvenih mreža, ali značajno potiču turistička kretanja i imaju veliku promotivnu ulogu u turizmu. To su primjerice Facebook, Twitter, Instagram, Google+, Youtube i mnogi drugi.

Postoji više načina za proširenje ponude u destinaciji upotrebom suvremenih tehnologija. Jedna od najpopularnijih metoda je „storytelling“ odnosno tehnika pričanja priča kojom je moguće oživjeti objekte, rute koje nisu standardni dio ponude, ispričati zanimljivu priču, legendu, mit koji se veže za povijest. U ove svrhe se najčešće koriste video ili audio zapisi te galerije slika.

3. Studija tržišta i trendova mobilnih aplikacija

3.1. Broj mobilnih uređaja

Prema istraživanju portala Statista (2016.) broj korisnika mobilnih uređaja iznosio je 4.43 milijarde u 2015. – toj godini. Pretpostavlja se da će se ovaj broj povećati na 4.61 milijardu u 2016. – toj godini i 4.77 milijardi u 2017. – toj godini. Prema istraživanju portala ICT broj korisnika mobilnih uređaja je mnogo veći i penje se na 7 milijardi.

Koliko mobilni uređaji postaju važni u današnjoj svakodnevici, govori i podatak da se više Google istraživanja obavlja preko mobitela nego preko računala.

3.2. Broj pametnih telefona

Prema istraživanju web portala Smartinsighs (2014.) tržišni udio pametnih telefona iznosio je 27% ukupnog tržišta mobilnih uređaja, a broji oko 4 milijarde korisnika. Prema rezultatima istraživanja Nielson (2014.), također objavljenih na ovom web portalu, korisnici pametnih telefona provode 89% vremena na aplikacijama, a tek 11% vremena na mobilnom webu.

Prema istraživanju Ericsson Mobility Report (2016.) broj korisnika pametnih telefona je dosegao broj od 2.6 milijarde u 2015. – toj godini. Predviđanja su da bi ovaj broj do 2020. – te trebao narasti na čak 6.1 milijardi. Prema istraživačkom centru Pew, najveći broj korisnika pametnih telefona u 2015. – toj se nalazi u Sjevernoj Koreji (88%), Australiji (77%), Izraelu (74%), SAD - u (72%) i Španjolskoj (71%). Istraživanje se temelji na anketama.

3.3. Statistika upotrebe mobilnih aplikacija

Prema Portio Research Limited (2013.), 1.2 milijardi ljudi je upotrebljavalo mobilne aplikacije u 2012. – toj. Prognoza je da će ovaj broj rasti za 29.8% svake godine, te da će doseći broj od 4.4 milijarde korisnika do kraja 2017. – te. Ovaj rast dolazi poglavito iz Azije, za koju se predviđa da će imati 47% ukupnih korisnika mobilnih aplikacija.

3.4. Stanje ponude na tržištu mobilnih aplikacija

Jako je teško doći do podatka o točnom broju aplikacija koji se nalaze u ponudi on – line ponuđača s obzirom da njihov broj svaki dan raste. No prema podatcima dostupnim na Internet portalu mobiforge (2014.) koji se bavi istraživanjem tržišta, AppStore i GooglePlay, kao daleko najveći marketi na tržištu, skupa generiraju oko 800.000 aplikacija.

Najbrojnije aplikacije na tržištu su naravno aplikacije zabavnog sadržaja koje zauzimaju čak 52% ukupnog tržišta mobilnih aplikacija, dok se mobilne aplikacije u turizmu nalaze tek na sedmom mjestu, no očekuje se njihov rast, s obzirom da je prelazak s klasičnog promoviranja putem web stranica na mobilne aplikacije, trend novijeg datuma (mobithinking, 2014).

3.5. Statistika upotrebe i trendova kretanja mobilnih aplikacija u turizmu

Prema rezultatima istraživanja ABI Research (2014.), do kraja 2013.-te godine preuzeto više od 56 milijardi aplikacija, mada se vjeruje da je taj broj čak i veći (stopa raste godišnje je 29%). Do kraja 2017. – te predviđa se da će se preuzeti 200 milijardi aplikacija.



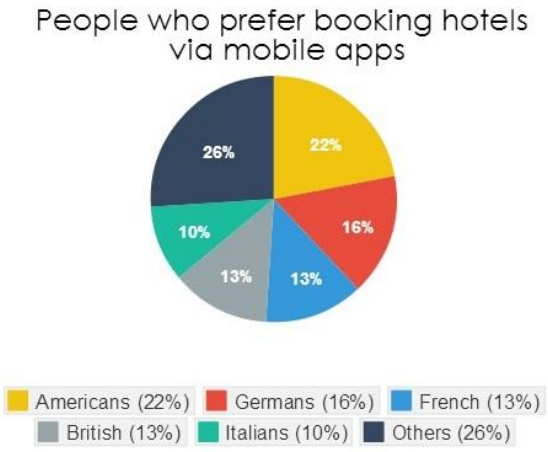
Grafikon 2. Grafički prikaz statistike upotrebe pametnih telefona i mobilnih aplikacija

Izvor: Appsbuilder**;** http://blog.apps-builder.com/how-can-tourism-enterprises-benefit-from-mobile-apps/

Poznati su statistički podatci vezani za upotrebu mobilnih aplikacija vezanih za putovanje i turizam, koji su mjereni širom svijeta za 2014. – tu godinu. Dakle, prema **The World Travel Market (WTM) Industry Report and Global Trends Report** (2015.) demografske statistike pokazuju da se mobilne aplikacije sveukupno nalaze na sedmom mjestu, 60% ljudi koji posjeduju pametni telefon su preuzeli neku turističku aplikaciju, a od ovog broja njih 45% ih redovito upotrebljava kako bi isplanirali svoje putovanje. WTM (World Travel Market) održan je 2. – 5. Prosinca 2015. – te godine.

Nadalje, prema Grafikonu 2., može se vidjeti da 85% turista koristi pametne telefone kako bi isplanirali svoje putovanje, 72% ljudi će postaviti fotografije sa svoga putovanja na društvene mreže poput Facebook – a. 46% turista će objaviti gdje se nalaze preko svojih pametnih telefona, dok će 15% turista preuzeti neku turističku aplikaciju kako bi unaprijed isplanirali svoje putovanje.

Još detaljnije, istraživanje WTM – a govori da 30% turista upotrebljava turističke mobilne aplikacije kako bi pronašli najbolje hotelske ponude, a 29% kako bi pronašli najpovoljnije zrakoplovne letove. Dalje, čak 62.1% turista upotrebljava aplikacije kako bi pronašli najbolji restoran, 55.8% kako bi provjerili vrijeme, 49.1% za gledanje mape destinacije, 48.1% turista upotrebljava mobilni GPS, 36.1% turista upotrebljava aplikacije za pronalazak najpopularnijih mjesta za kupovinu, 12.6% kako bi pronašli prijevoz, a 8.1% kako bi kupili karte.



Grafikon 3. Grafički prikaz ljudi koji rezerviraju hotel preko mobilnih aplikacija (po narodnosti)

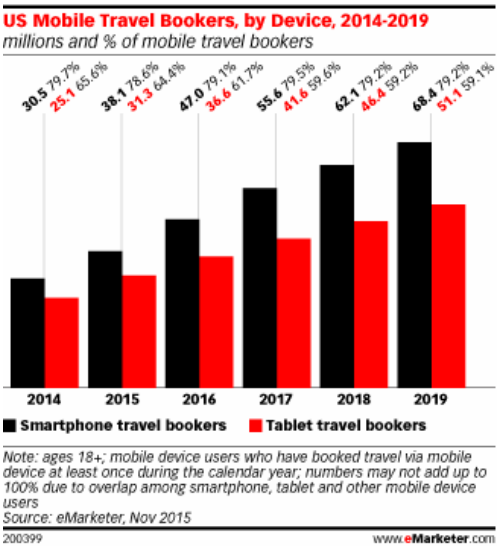
Izvor: Appsbuilder; http://blog.apps-builder.com/how-can-tourism-enterprises-benefit-from-mobile-apps/

Također, istraživanje WTM – a pokazaju da Amerikanci najviše koriste mobilne aplikacije kako bi rezervirali smještaj, a iza njih su Nijemci, Francuzi, Britanci i Talijani.

Prema portalu Euromonitor International i njegovim rezultatima istraživanja (2014.), on – line kupovina u turizmu raste u prosjeku za 10% svake godine i očekuje se da će do 2017.-te godine dostići promet od 827 milijardi dolara. U 2013. – toj oko 85% poslovnih turista je koristilo mobilne aplikacije, 62% ih koristi na svakom poslovnom putovanju, a čak 90% njih je izjavilo da su im mobilne aplikacije unaprijedile putovanje i doživljaj.

Na konferenciji WTM Vision koja je održana u Riminiju 2014. objavljeni su rezultati istraživanja on – line tržišta koji ukazuju na ubrzan rast upotrebe mobilnih telefona koji su također postali najčešći kanal za pretragu informacija o putovanju, pa čak i plaćanje turističkih usluga (travelandtourworld, 2014)

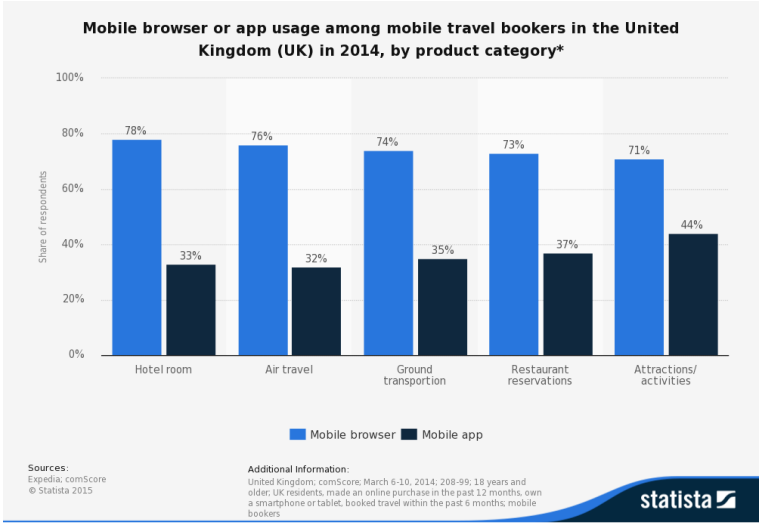
Prema istraživanju eMarketer (2015.), 51, 8% putnika koji rezerviraju putovanje preko digitalnih uređaja, to će učiniti preko mobilnog telefona. Što se tiče američkog tržišta, od 48.5 milijuna odraslih ljudi koji bukiraju putovanje, čak njih 38.1 milijun odnosno 78.6% će to učiniti preko svojih pametnih telefona. Prodaja turističkih proizvoda i usluga nastavlja rasti svake godine sve više, dok prodaja preko računala i laptopa opada. U 2015. – toj prodaja i rezerviranje turističkih proizvoda i usluga iznosila je 115.91 milijardi američkih dolara, što je pad od 1.8% u odnosu na prethodnu 2014. – tu godinu. Ovakav se trend predviđa barem do 2019. – te godine. Vrijednost rezervacija preko mobilnih uređaja je manja te iznosi 52.08 milijardi američkih dolara, no predviđa se da će ovaj broj rasti. U 2015. – toj je iznosio 31.0%, a do 2019. – te se predviđa povećanje na 46.0%. Očekuje se i porast putnika koji će istraživati putovanja i destinacije preko svojih mobilnih uređaja. U 2015. – toj taj postotak je iznosio 62.6%, a do kraja 2016. – te se predviđa 73.0% (91% njih će koristiti pametni telefon). Sljedeći graf prikazuje opisano stanje.



Grafikon 4. Grafički prikaz trenda rezervacije turističkih proizvoda i usluga u SAD – u

Izvor: eMarketer, http://www.emarketer.com/Article/By-2016-Most-Digital-Travel-Bookers-Will-Use-Mobile-Devices/1013248

U još jednom istraživanju eMarketer (2016.) pokazuje da je 30.7% turista izjavilo da su upotrijebili barem jednu turističku mobilnu aplikaciju za planiranje putovanja, a više od polovice ih je odgovorilo da bi obavili rezervaciju (engl. check in) ukoliko bi mogli, te da bi preko mobilnih aplikacija kupovali dodatne usluge tijekom svog boravka u destinaciji.

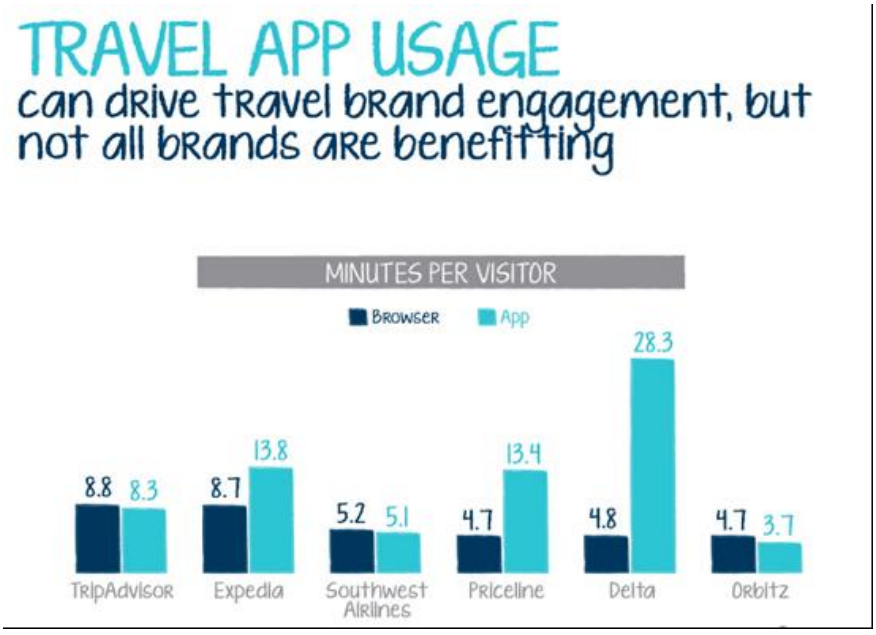


Grafikon 5. Usporedba upotrebe mobilnih preglednika i mobilnih aplikacija u turizmu (Ujedinjeno Kraljevstvo)

Izvor: Statista, http://www.statista.com/statistics/382774/mobile-travel-booking-browser-vs-app-usage-uk/

Na Grafikonu 5. prikazano je istraživanje internetske stranice Statista (2015.) koje uspoređuje upotrebu mobilnog preglednika i mobilnih aplikacija vezanih za turističku industriju u Ujedinjenom Kraljevstvu, za 2014. – tu godinu. Prikazan je broj turista koji su rezervirali neku turističku uslugu preko ove dvije opcije. Iz grafa je vidljivo da je upotreba mobilnih preglednika još uvijek dosta ispred mobilnih aplikacija, pogotovo što se tiče rezervacije smještaja. Turističke aplikacije se najviše koriste na polju atrakcija/aktivnosti.

Istraživanje Nielsen (2016.) koji se temelji na američkom stanovništvu pokazuje da je 137 milijuna ljudi došlo do neke turističke aplikacije i to svaki mjesec. Prosječni korisnik provede više od dva sata upotrebljavajući turističku mobilnu aplikaciju, što je rast od 40% svake godine. Također, ovo je najbrže rastuća kategorija aplikacija. Žene su te koje više upotrebljavaju aplikacije i provode oko tri sata više na njima od muškaraca.



Grafikon 6. Grafički prikaz upotrebe mobilnog preglednika i mobilnih aplikacija (minute po posjetitelju)

Izvor: Tnooz; https://www.tnooz.com/article/tablet-usage-is-driving-mobile-travel-bookings-says-a-survey-by-expedia-and-comscore/

U grafikonu 6. je prikaz upotrebe mobilnog preglednika i mobilnih aplikacija i to koliko minuta prosječan korisnik provede što se tiče obje kategorije. Usporedba se odnosi na nekoliko najpopularnijih svjetskih aplikacija. Može se vidjeti da su rezultati usporedbe poprilično jednaki kod većine aplikacija, no kod aplikacija Priceline i Delta se da korisnici puno više vremena provedu na aplikaciji.

Prema statističkim podatcima najpopularnija mobilna turistička aplikacija je TripAdvisor koji ima 230 milijuna preuzimanja te 150 milijuna mjesečnih aktivnih korisnika.

4. Analiza funkcionalnosti najpopularnijih mobilnih aplikacija za područje turizma

4.1. Hrvatske mobilne aplikacije u turizmu

1. Crotune (Croation Tourist Navigator)

Crotune je prvi hrvatski mobilni vodič. Putem atraktivnog sučelja daje korisnicima potrebne podatke o lokalnim točkama interesa i omogućuje im direktan kontakt s njima. Također, nudi i servisne informacije poput stanja na cestama, prognoze, tečajne liste, udaljenosti zdravstvenih, turističkih i poštanskih ureda i slično.

Korisnici se mogu upoznati sa ponudom hrvatskih proizvoda te pročitati i isprobati ponuđene recepte. Ovo je besplatna turistička aplikacija. Crotune baza sadržava informacije o vise od 3000 turističkih subjekata i raznih glazbenih, sportskih, kulturnih, zabavnih manifestacija i događaja u Hrvatskoj.

Informacije svakog subjekta sadržavaju sliku, kratak opis, adresu, kontakt telefonski broj, izravan link prema Internet stranici, mail adresu, satelitsko pozicioniranje, cjenik i ocjenu subjekta. Satelitsko pozicioniranje omogućava pregled subjekata u blizini, informira o udaljenosti od trenutne lokacije i nudi preporučenu rutu za dolazak do željenog subjekta. Ova aplikacija dostupna je na svim operativnim sustavima: Windows phone, Android, iOS. Objavljena je u kolovozu 2010. – te godine i od tada ju je pregledalo 90 tisuća korisnika iz preko 90 zemalja.

Surađuju s cijelim nizom institucija i brandova u Hrvatskoj poput HGK, Lidl, Studenac, NP Plitvice, NP Brijuni i još mnogi drugi. Surađuju i s cijelim nizom poznatih hotela, restorana, kampova, vinarija poput Valalta, Šimuni, Gariful.



Slika 1: Izgled aplikacije Crotune

Izvor: Početni zaslon aplikacije; http://aplicentar.tportal.hr/crotune/a28/

2. Croatia.hr

Croatia.hr je jedna od prvih aplikacija u hrvatskom turizmu, a razvijena je za potrebe Hrvatske turističke zajednice. Ovo je iznimno informativna aplikacija, koja je ujedno vrlo jednostavna za korištenje. Omogućuje uvid u listu aktivnosti i događanja u cijeloj Hrvatskoj.

Lista aktivnosti sadrži ponudu muzeja, UNESCO odredišta, golf igrališta, ronjenja, raftinga, nautike, jedrenja, sportskog ribolova i planinarenja. Posebno je izdvojena ponuda nacionalnih parkova, parkova prirode, auto kampova, biciklističkih staza i gastronomska ponuda.

Mobilna aplikacija Croatia.hr omogućuje korisnicima jednostavno planiranje putovanja, odnosno moguće je dobiti sve potrebne informacije o smještaju i putovanju te je moguće upisati i spremiti sva planirana odredišta. U sklopu tog planera moguće je dobiti informacije o regijama i odredištima u kojima se korisnici nalaze.

Aplikacija ima i mogućnost dijeljenja informacija i ideja s drugim korisnicima aplikacije. Strani posjetitelji mogu koristiti posebni dio aplikacije koji će im pružati sve informacije o dolasku i putovanju kroz Hrvatsku.

Aplikaciju je moguće preuzeti na App Store i Google Play operativnom servisu. Pokrenuta je 2011. – te godine i to za već spomenut Symbian 3 operacijski sustav (Nokia, iPhone, Android).

Aplikacija radi i u izvan mrežnom načinu rada (engl. Offline), dakle bez pristupa Internetu, kako turisti ne bi imali dodatne troškove na putovanju i kako bi im sve informacije bile dostupne u bilo kojem trenutku i na bilo kojoj lokaciji. Ova aplikacija za HTZ predstavlja izvrstan marketinški kanal, kojim je turistima olakšan pregled cjelokupne hrvatske ponude.



Slika 2: Izgled Croatia.hr aplikacije

Izvor: Početni zaslon; http://www.netokracija.com/croatia-hr-android-nokia-iphone-hrvatska-turisticka-zajednica-14458

3. Spotie

Mobilna aplikacija Spotie je prva hrvatska aplikacija koja služi za prodaju i rezervaciju hotelskog i privatnog smještaja i spada u kategoriju geolokacijskih mobilnih aplikacija. Za korištenje ove aplikacije ne naplaćuje se provizija, što je slučaj kod nekih svjetski poznatih rezervacijskih servisa poput Booking.com i Airbnb). Također, ističe događaje koji se filtriraju prema udaljenosti, kategoriji i vremenu, odnosno prema željama i mogućnostima korisnika.

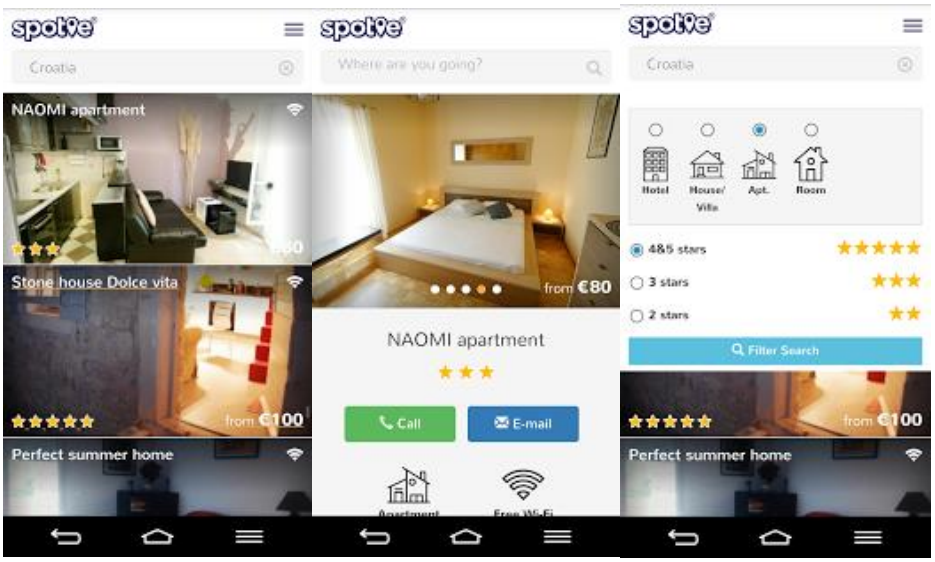
Aplikacija zadovoljava potrebe one kategorije gostiju koja je navikla da oni sami planiraju i rezerviraju smještaj. Korisniku omogućava direktno rezerviranje usluge smještaja kod

ponuditelja, a naknadno im je i omogućen direktan kontakt s njima, bez inače obvezne registracije i dostave podataka o kreditnoj kartici.

Ova aplikacija je vrlo jednostavna za korištenje. Korisnik postavi uvjete te im aplikacija pronalazi najjeftiniji smještaj u blizini njihove lokacije te im prikaže sve detaljne podatke o tom smještaju te njegove fotografije.

Kao što je već navedeno, aplikacija Spotie je besplatna, a moguće ju je preuzeti na App Store, Windows Store i Google Play operacijskom servisu.

Aplikacija je došla u Hrvatsku početkom 2012. – te godine. Osvojila je prvu nagradu na beogradskom Startup Standupu.



Slika 3: Izgled aplikacije Spotie

Izvor: Prikaz zaslona aplikacije; https://play.google.com/store/apps/details?id=hr.typing.spotie&hl=hr

4. Vodič Srednje Dalmacije

Mobilna aplikacija Vodič Srednje Dalmacije predstavlja, kao i što sam naziv govori, koristan vodič za područje Srednje Dalmacije, odnosno svih njezinih bitnijih cjelina. Razvijena je za potrebe Turističke zajednice Splitsko – dalmatinske županije.

Ažurno se objavljuje sve servisne informacije i sadrži detaljne interaktivne karte gradova s geolokacijom. Također, sadržava prilično detaljan prikaz 76 destinacija (Split, Trogir, Makarska, Vis, Brač, Hvar, Šolta itd.) s ponudom smještaja, vodičem kroz restorane i lokalne gastronomije te prikaz kulturnih i povijesnih znamenitosti. Aplikacija sadrži brojne telefonske

brojeve te savjete za lokalna putovanja. Pruža izravan kontakt sa hotelima i privatnim smještajem. Ima pretraživač prijedloga koji pomaže korisniku odabrati što će raditi, ponudu za rafting, kayaking i slično.

Aplikacija je dostupna na App Store, Google Play i Nokia Store operativnom servisu te se može koristiti kada mobilni uređaj nije povezan internetskom vezom. Aplikacija se može preuzeti potpuno besplatno.



Slika 4: Izgled aplikacije Vodič Srednje Dalmacije

Izvor: Početni zaslon; https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mobiexplore.centraldalmatia

5. Split City Guide

Ova besplatna turistička aplikacija je osmišljena radi promoviranja Splita kao kulturno-turističke destinacije pomoću suvremene tehnologije (posebna pažnja je posvećena obilasku Dioklecijanove palače), za mobilne platforme Android i Iphone (dostupna na App Store i Google Play). Ova aplikacija je osmišljena kao turistički gradski audio vodič, a pokriva splitsku kulturu i turističku ponudu, a nudi i cjelogodišnje oglašavanje hotela, restorana, kafića za malu cijenu. Aplikacija je nastala 2012. –te godine.

Audio vodič sadrži više od 15 gradskih lokacija s jedinstvenim tekstualnim opisom te audio fajlom za vodič prevedenim na četiri jezika. Također, vodič sadrži i niz općenitih i iscrpnih informacija o gradu, o povijesnim i kulturnim znamenitostima, zatim nudi informacije o

smještaju, restoranima, kafićima, plažama, noćnom životu, događanjima te raznima aktivnostima koje se odvijaju u Splitu i splitskoj okolici. U aplikaciju su integrirane i Googleove karte za lakše snalaženje po gradu i lakše pronalaženje željenih sadržaja. Aplikacija je dostupna na hrvatskom, engleskom, talijanskom i njemačkom jeziku.



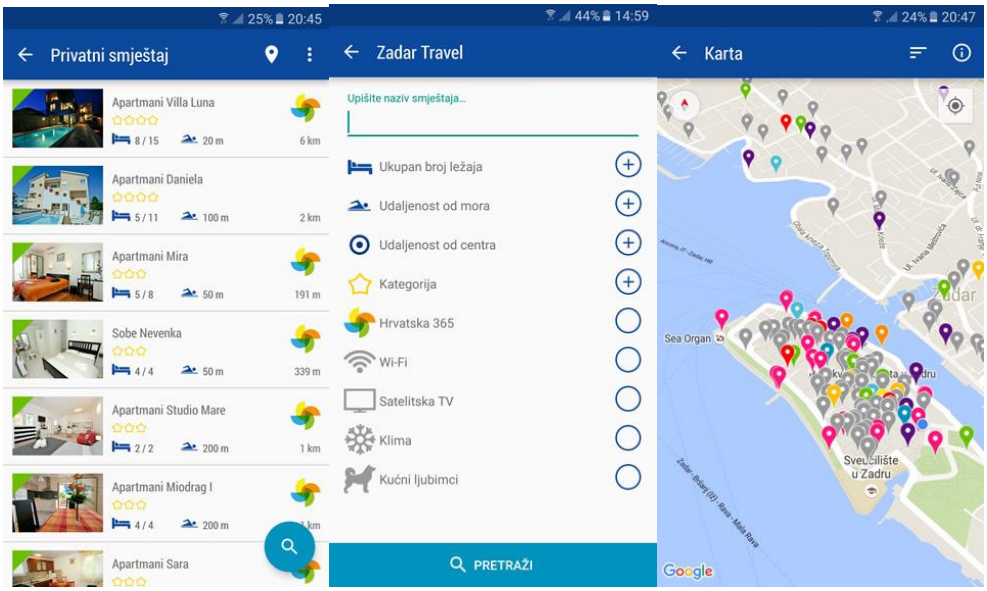
Slika 5: Izgled aplikacije Split City Guide

Izvor: Prikaz zaslona; https://play.google.com/store/apps/details?id=com.marcel.mappedplanet.split&hl=hr

6. Zadar Travel

Mobilna aplikacija Zadar Travel je razvijena za potrebe Turističke zajednice grada Zadra, a izgradila ju je tvrtka Spring Media. Njezina namjena je da služi za prodaju privatnog smještaja na područja grada Zadra i njegove okolice. Korisnici putem aplikacije direktno kontaktiraju iznajmljivače putem elektroničke pošte ili izravnim telefonskim pozivom. Dakle, na njoj su dostupni kontakt podaci ponuđača smještaja (web stranica, elektronska pošta, broj telefona), njihove fotografije te status popunjenosti. Podatke redovito ažuriraju sami ponuđači, uz kontrolu djelatnika ureda Turističke zajednica grada Zadra, čime se jamči točnost podataka.

Aplikacija također sadrži detaljnu mapu grada na kojoj su istaknuti svi objekti privatnog smještaja, hoteli, hosteli, info centri, turističke agencije, javne službe, promet i autobusni prijevoz. Nastala je 2015. – te godine i dostupna je na App Store i Google Play servisima.



Slika 6: Izgled aplikacije Zadar Travel

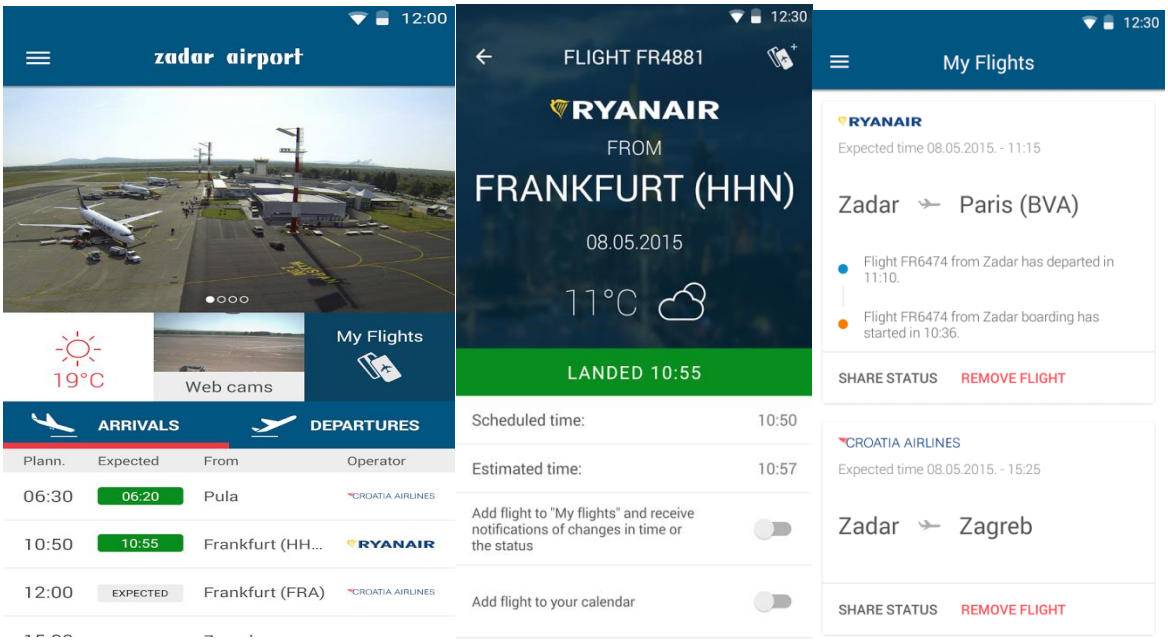
Izvor: Prikaz zaslona aplikacije; http://app.zadar.travel/

7. Zadar Airport

Mobilna aplikacija Zadar Airport je razvijena za potrebe Zračne luke Zadar. Stvorena je kako bi olakšala planiranje putovanja svim putnicima i posjetiteljima zračne luke. Korisnik preko ove aplikacije može provjeriti trenutni raspored letenja, dobiti obavijest o svakom kašnjenju ili promjeni u dolascima i odlascima zrakoplova. Dostupna je na hrvatskom i engleskom jeziku.

Osnovne funkcije su da ima kalkulator valuta, live web kameru, mogućnost označavanja (engl. check – in), pregled rasporeda vožnje autobusa iz i prema zračnoj luci, detaljnu vremensku prognozu za Zadar i 30 – dnevna povijest. Nudi najnovije vijesti iz zračne luke, kartu svih destinacija, pa čak i kartu same zračne luke Zadar i jednostavnu navigaciju iz zračne luke do željene destinacije. Aplikacija nudi informacije o parkingu, njegovoj cijeni i poziciji.

Aplikacija je besplatna i može se preuzeti s App Store i Google Play servisa. Zračna luka Zadar je prva zračna luka koja je uvela svoju službenu aplikaciju i to 2012. – te godine.



Slika 7: Izgled aplikacije Zadar Airport

Izvor: Prikaz zaslona aplikacije; https://play.google.com/store/apps/details?id=com.futuro.zracnaluka

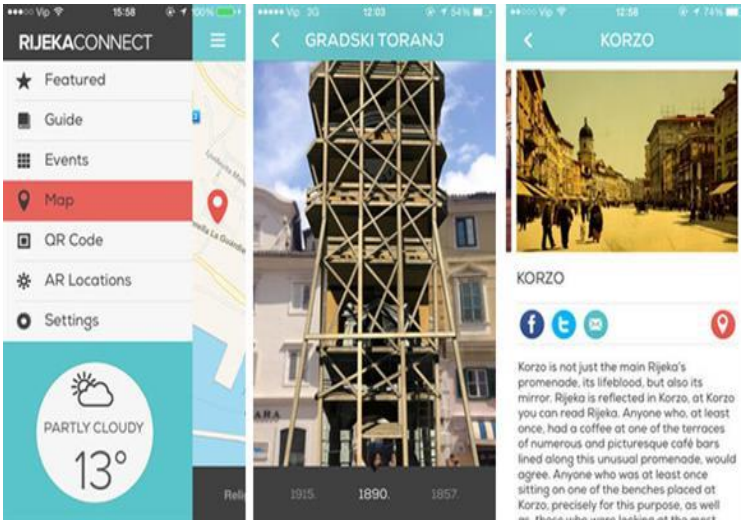
8. Rijeka Connect

Mobilna aplikacija Rijeka Connect je razvijena za potrebe grada Rijeke u suradnji s Ministarstvom turizma i Zavodom za informatičku djelatnost. Nastala je 2013. – te godine u sklopu programa „Inovativni turizam“, a tehnički realizator aplikacije je tvrtka Krk Sistemi.

Korisnicima omogućuje povijesni prikaz prikaz svih kulturnih znamenitosti grada uz pomoć proširene stvarnosti. Aplikacija nudi kalendar događaja te preko 50 lokacija kulturnih znamenitosti podijeljenih u četiri kategorije – znamenitosti, muzeji, religija i arhitektura. Osim na hrvatskom, aplikacija je omogućena na engleskom, talijanskom i njemačkom.

Ima dva različita prikaza lokacija. Prvi, klasični prikaz s pinovima na mapi nadopunjen je s filtracijom po kategorijama da se rastereti prikaz, smanji broj pinova i korisniku prikaže samo ono što ga zanima. Drugi prikaz je prikaz nadopunjene stvarnosti koji korisniku u trodimenzionalnom prostoru prikazuje smjer i udaljenost u kojem se određena lokacija. Sekcija nadopunjene stvarnosti temelji se na dvije lokacije i to Gradski toranj (koji se vidi kroz tri faze razvoja) i Tarsatički principij (koji se vidi u današnjem izdanju i u rimskom dobu).

Ovo je turistička aplikacija za pametne telefone bazirane na iOS i Android platformama, dakle dostupna je na App Store i Google Play servisu. Moguće je pristupiti aplikaciji i bez upotrebe Interneta.



Slika 8: Izgled aplikacije Rijeka Connect

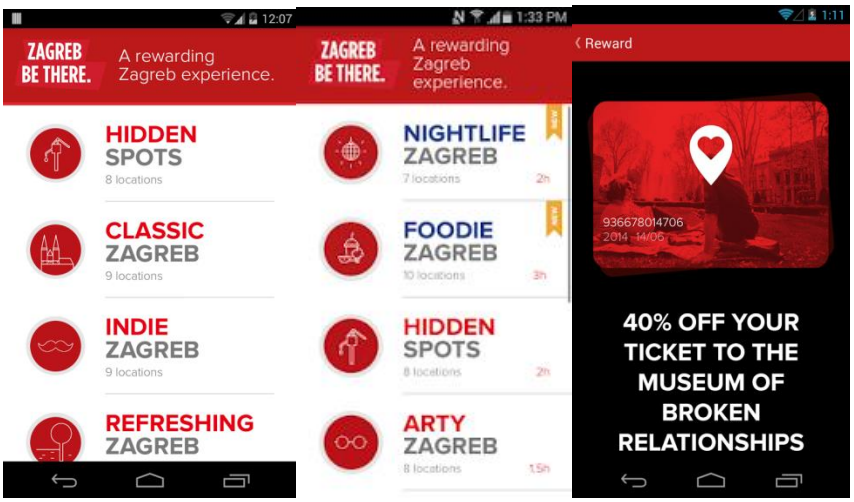
Izvor: Prikaz zaslona aplikacije; http://www.visitrijeka.hr/Korisne_informacije/Mobilne_aplikacije

9. Zagreb Be There

Mobilna aplikacija Zagreb Be There je osmišljena za Turističku zajednicu grada Zagreba u suradnji s agencijama Bruketa&Žinić i Brlog. Prikazuje najpopularnije lokacije grada, no posebnost ove aplikacije je što prikazuje posebno osmišljene rute (ponuđeno ih je pet) koje turistima prikazuju manje razvikana, a podjednako zanimljiva mjesta u gradu. Primjer jedne rute je Svemirski Zagreb, koja nudi posjetu lokacijama na kojima se nalaze umjetnine kipara Ivana Kožarića i Davora Preisa koje predstavljaju prizemljena nebeska tijela. Po završetku odabrane rute, posjetitelji ostvaruju posebne nagrade i popuste prilikom kupovine ulaznica za određene događaje. Aplikacija se zasniva na tzv. „gamification“ principu koja načine interakcije iz računalnih igara preslikavaju na stvarni svijet. Svoje iskustvo istraživanja korisnici dijele na društvenim mrežama.

Ono što je važno za naglasiti jest da je ova aplikacija nagrađena na prvom europskom festivalu turističke promocije “Tourism and Strategy“ u Parizu. Aplikacija Zagreb Be There je osvojila nagradu kao najbolja u kategoriji digitalnih medija, u konkurenciji od 30 gradova i 20 europskih zemalja.

Aplikacija je nastala 2014. – te godine, dostupna je na hrvatskom i engleskom jeziku, a moguće ju je preuzeti na App Store i Google Play servisu.

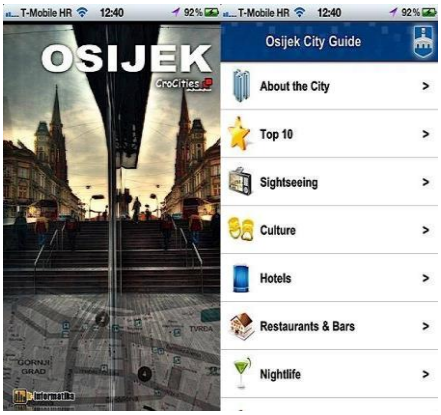


Slika 9: Izgled aplikacije Zagreb Be There

Izvor :Prikaz zaslona aplikacije; https://play.google.com/store/apps/details?id=co.infinum.zagrebbethere&hl=hr

10. Crocities Osijek

Mobilna aplikacija Crocities Osijek je turistički vodič grada Osijeka, pruža najvažnije informacije o svakom pojedinom lokalitetu kako turistima, tako i građanima Osijeka. Ovo je jedna od prvih aplikacija koja služi kao turistički vodič za gradove. Aplikacija sadrži 3D panoramu grada. Sadrži informacije o kulturnim, sportskim i gastronomskim kapacitetima Osijeka, iscrpne informacije o svemu što turist u gradu mora znati, originalne slike i panorame 360′. Aplikacija je nastala 2011.- te, te je dostupna na Google Play i App Store servisima.



Slika 10: Izgled aplikacije Crocities Osijek

Izvor: Prikaz zaslona aplikacije; http://www.tportal.hr/gadgeterija?od=search%253Fcn_theme%253Ddeskto

4.2. Svjetske mobilne aplikacije u turizmu

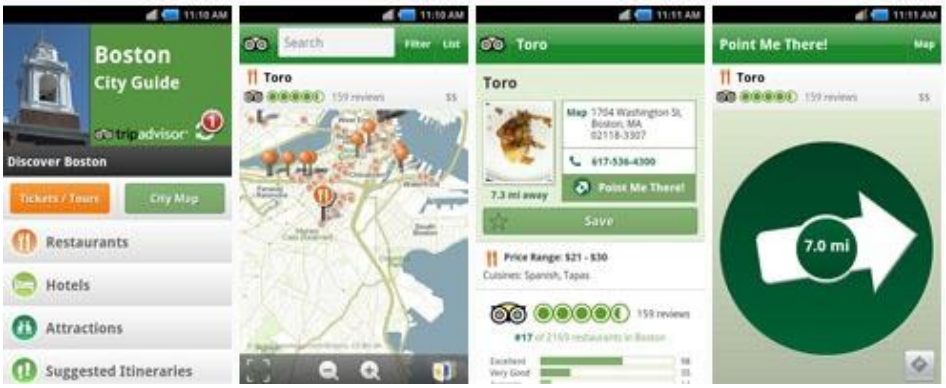
1. TripAdvisor

Aplikacija TripAvisor služi za rezervaciju hotela, restorana i letova. Preko ove aplikacije moguće je naći najbolje hotele i restorane te najjeftinije letove jer sadrži preko 225 milijuna recenzija i mišljenja korisnika koji mogu pomoći novim korisnicima aplikacije. Aplikacija je potpuna besplatna i vrlo jednostavna za korištenje te od 2014. – te dostupna u izvan mrežnom načinu rada. Nastala je svibnju 2010. – te godine. U 2015. – toj zaradila je 1.492 milijardi dolara prihoda.

TripAdvisor aplikacija ima mnoge zanimljive funkcije zbog kojih se ističe nad drugim aplikacijama. Primjerice moguće je upotrijebiti opciju „Near Me Now“ kojom korisnik otkriva zanimljiva mjesta u blizini trenutne lokacije. Moguće je preuzeti mape i recenzije iz preko 300 gradova iz cijelog svijeta besplatno. Postoji i forum na kojem putnik može pitati sve što ga zanima. Moguće je uspoređivati cijene avionskih karata i naći najpovoljnije te rezervirati stolove u restoranu. Restorani se mogu istraživati po cijeni, vrsti prehrane koju nudi i najboljim recenzijama i ocjenama. Kako bi putnik pronašao najbolji hotel specijalno su navedeni oni koji su osvojili nagradu “Traveler's Choice“. Korisnik može napisati svoju recenziju i poslati fotografiju s putovanja. Aplikacija pomaže naći zabavne sadržaje u destinaciji.

Dostupna je na Google Play i App Store operativnim servisima te je dostupna na 21 jeziku. Aplikacija koristi Google mape, a one koriste USB memoriju mobitela (na njima se pohranjuju mape koje su preuzete). Što se tiče lokacije, njezino utvrđivanje preko mreže je obično vrlo brzo, ali obično nije baš precizno, dok GPS nešto sporije utvrđuje lokaciju, no ipak je nešto preciznija.

Prema istraživanju Distimo (2014.) TripAdvisor je najpopularnija aplikacija vezana za putovanja, sudeći prema broju preuzimanja iz App Store – a. U 2014. – toj godini dostigla je brojku od preko 100 milijuna preuzimanja. Broj preuzimanja je šest puta veći u odnosu na 2011. – tu godinu. Aplikacija posjeduje i oko 19 milijuna fotografija s putovanja.



Slika 11: Izgled aplikacije TripAdvisor

Izvor: Prikaz zaslona aplikacije; https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tripadvisor.tripadvisor

2. Wikitude

Aplikacija Wikitude je aplikacija koja nadopunjuje stvarnost (engl. augmented reality). Nastala je u studenom 2008. godine. To je globalni turistički vodič koji koristi Wikipediu, GPS, kompas i senzore kako bi pronašla poziciju uređaja. Dakle, funkcionira tako da korisnik usmjeri svoj mobitel prema nekom objektu i aplikacija će na temelju njegove GPS lokacije i orijentacije u prostoru skinuti s Interneta sve ono što je dostupno o tom objektu i te informacije prikazati na ekranu. Na taj način korisnik može doznati naziv, godinu nastanka objekta, njegovu udaljenost od korisnika, pa čak i povijest objekta. Potpuno je besplatna i dostupna i u izvan mrežnom načinu rada.

Wikitude prikazuje obližnje hotele, restorane, kafiće i barove, prikazuje gdje se nalaze hoteli, restorani i prijevoz, daje informacije o onome što je u blizini, nudi recenzije, pronalazi atrakcije te ističe „last minute“ ponude.

Aplikacija omogućuje pretragu preko 100 milijuna mjesta i interaktivnog sadržaja postavljenog od strane korisnika. Omogućuje i pronalaženje specifičnih mjesta i objekata prema različitim kategorijama. Korisnik može organizirati i sačuvati sadržaj na osnovi svojih preferencija te može igrati igre. Pronalazi mobilne ponude, popuste i kupone za trgovine u blizini. Pretražuje preporuke hotela i restorana sa stranica TripAdvisor, Yelp, Facebook, Twitter. Pomaže i u vožnji jer prepoznaje cestu te upozorava korisnika kada se previše približi vozilu ispred ili vozi preko crte.

U 2015. – toj godini dobila je nagradu "Honorable Mentions for Best Tool", a četiri godine zaredom izglasana je "Najboljim AR preglednikom". Dostupna je u App Store i Google Play sustavima. Aplikacija ima oko milijun preuzimanja te skoro 106 000 recenzija.



Slika 12: Izgled aplikacije Wikitude

Izvor: Početni zaslon aplikacije; http://gadgets.ndtv.com/apps/features/10-apps-to-augment-your-reality-519072

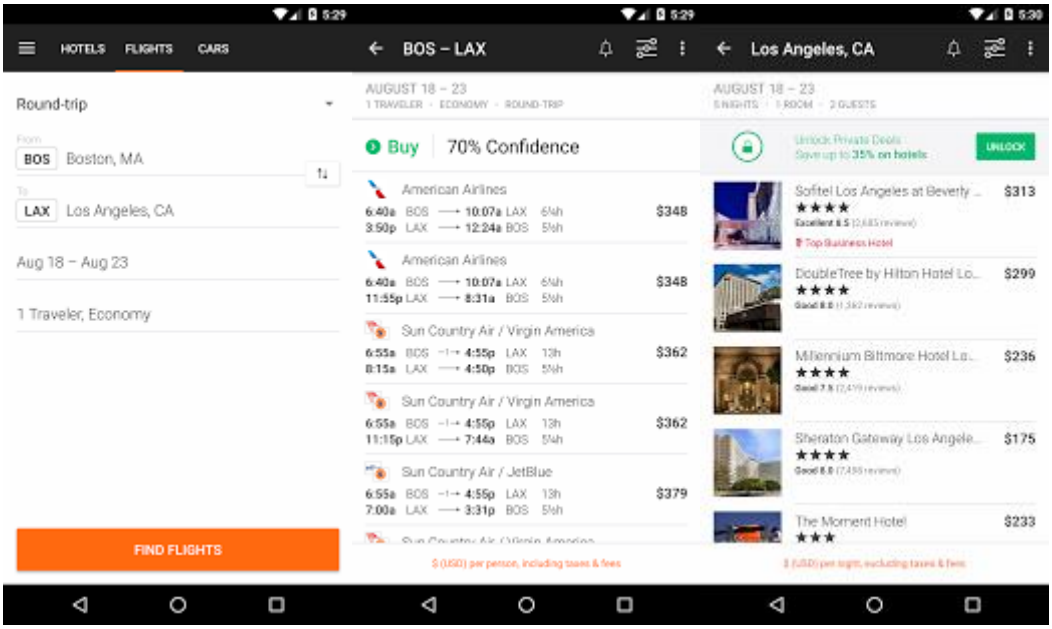
3. Kayak

Mobilna aplikacija Kayak služi za rezervaciju hotela, najam automobila, praćenje letova i planiranje cjelokupnog putovanja. Besplatna je, može se koristiti bez Internet priključka te je vrlo jednostavna za korištenje. Specijalnost ove aplikacije je da nudi mnoštvo opcija, a korisnik može odabrati najpovoljniju i rezervirati je, bilo preko ovlaštenog zastupnika ili putem same aplikacije. Nastala je u ožujku 2009. – te godine.

Također, posjeduje vrlo korisne dodatke putovanju kao što su obavijesti o cijenama, pretraživač valuta, lista putnih stvari. Sadrži podatke o sadržajima zračnih luka, cijenama prtljage te brojevima avionskih kompanija. Može se uspoređivati cijene letova, hotela i automobila te pratiti status rezerviranog leta. Mogu se i pratiti sami letovi po različitim kategorijama, primjerice koji najbrže dolazi, koji zadnji odlazi, koji najmanje traje ili jednostavno koji je najjeftiniji. Aplikacija sadrži brojeve telefona avionskih kompanija i aerodromskih info centara.

Novi dodatak je i da korisniku pomaže snaći se pri kretanju po aerodromu. Jedini nedostatak ove aplikacije što korisnik često mora odlaziti s aplikacije na internetsku stranicu Kayak – a kako bi obavili rezervaciju.

Aplikacija Kayak je u 2015. – toj godini dobila nagradu „People's Choice“ za najbolju putničku mobilnu aplikaciju. Dostupna je na Google Play i App Store sustavima. Ima više od 10 milijuna preuzimanja i 175 000 recenzija korisnika.



Slika 13: Izgled aplikacije Kayak

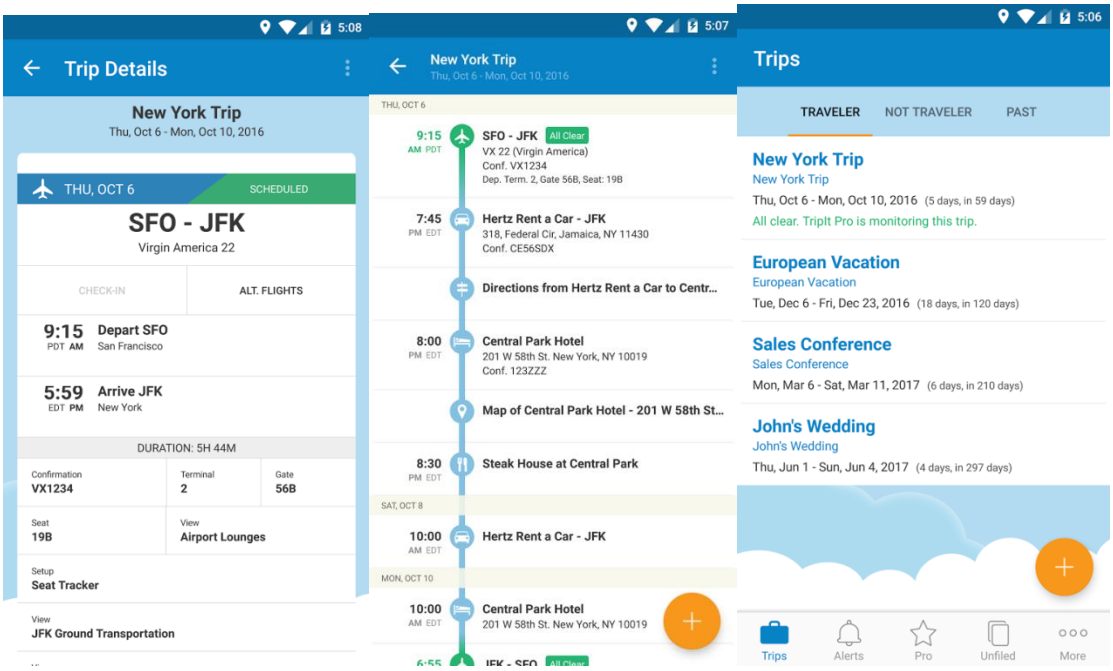
Izvor: Početni zaslon aplikacije; https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kayak.android&hl=hr

4. Trip It

Mobilna aplikacija Trip It prati sve potvrđujuće elektronske poruke za avionske letove te stvara cijeli itenerer koji putnik može slijediti na svom putovanju. Dakle, aplikacija sama za putnika automatski isplanira sve detalje puta te porukama obavještava o promjenama u rasporedu letova. Raspored je poprilično detaljan i sadrži informacije poput podataka o kartama, vrijeme presjedanja i raspored kretanja drugog prijevoznog sredstva. Također, sadrži telefonske brojeve aerodroma koji se mogu pozvati direktno kroz aplikaciju.

Aplikacija postoji u dvije verzije, u besplatnoj i u pro verziji. Za Pro verziju potrebno je izdvojiti 49 američkih dolara godišnje, no zato nudi dodatne mogućnosti poput obavijesti o alternativnim letovima u slučaju otkaza planiranog leta.

Trip It aplikacija je dostupna u App Store, Google Play i BlackBerry AppWorldu. Ima preko milijun preuzimanja i oko 38 000 recenzija.



Slika 14: Izgled aplikacije TripIt

Izvor: Početni zaslon aplikacije; https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tripit

5. Trip Journal

Trip Journal je aplikacija koja radi na osnovu GPS lokacije, odnosno prati točnu rutu putovanja. Ruta kojom korisnik putuje bilježi se čak i dok aplikacija radi u pozadini. Korisnik u svoje bilješke može dodavati fotografije i video zapise. Ti sadržaji se kasnije mogu podijeliti s prijateljima na društvenim mrežama poput Facebooka, Twittera, Flickra, Picasa i YouTuba. Korisnik može pisati bilješke o svom putovanju te dodavati komentare na fotografije i video zapise.

S obzirom da su u aplikaciju integrirane Google mape, tako da korisnik može podijeliti s prijateljima rutu koju je proputovao te označiti mjesta koja su bila najzanimljivija na putovanju. Ono po čemu se aplikacija ističe jest specifičan dizajn koji podsjeća na gusarsku kartu.

Aplikacija je besplatna, a dostupna je na App Store, Google Play i Nokijinom Ovi Store – u. Ima preko 10 tisuća preuzimanja i nešto više od 500 recenzija. Trip Journal je dobio prvu

nagradu “Google Awarded Travel Application“ te je time aplikacija dobila nagradu od 100 000 $ od tvrtke Google, u prosincu 2009. – te godine.



Slika 15: Izgled aplikacije Trip Journal

Izvor: Početni zaslon aplikacije; https://play.google.com/store/apps/details?id=com.iqapps.mobile.tripjournalfull

6. World Travel Guide by Triposo

Aplikacija World Travel Guide by Triposo omogućava rezervaciju hotela, transporta, tura i raznih aktivnosti. Besplatna je, može raditi bez priključka Internetu i jednostavna je za korištenje. Pokriva različite dijelove svijeta poput Tajlanda, Francuske, Španjolske i mnoge druge. Dostupni su vodiči za određenu državu pa čak i za pojedinačne gradove.

Osnovne funkcije su da za odabrani grad ili državu treba preuzeti vodič. Taj vodič radi i u izvan mrežnom načinu rada odnosno nije potreban Internet priključak. Postoje i tzv. mini – vodiči od preko 50 000 destinacija širom svijeta, stvoreni od strane samih stanovnika destinacija ili putnika. Vodiči uključuju informacije o znamenitostima, najboljim restoranima i noćnim klubovima. Nudi informacije o prirodnom i životinjskom svijetu u destinaciji, festivalima, hrani i kulturi. Sadrži vremensku prognozu i kalkulator valuta. Aplikacija savjetuje što posjetiti u gradu.

Aplikacija skuplja podatke s stranica poput Wikipedie, Wikivoyage, Flickr, TouristEye, World66 i Open Street Maps. Dostupna je na App Store i Google Play sustavima. Ima preko 500 tisuća preuzimanja i preko 5 tisuća recenzija.



Slika 16: Izgled aplikacije World Travel Guide by Triposo

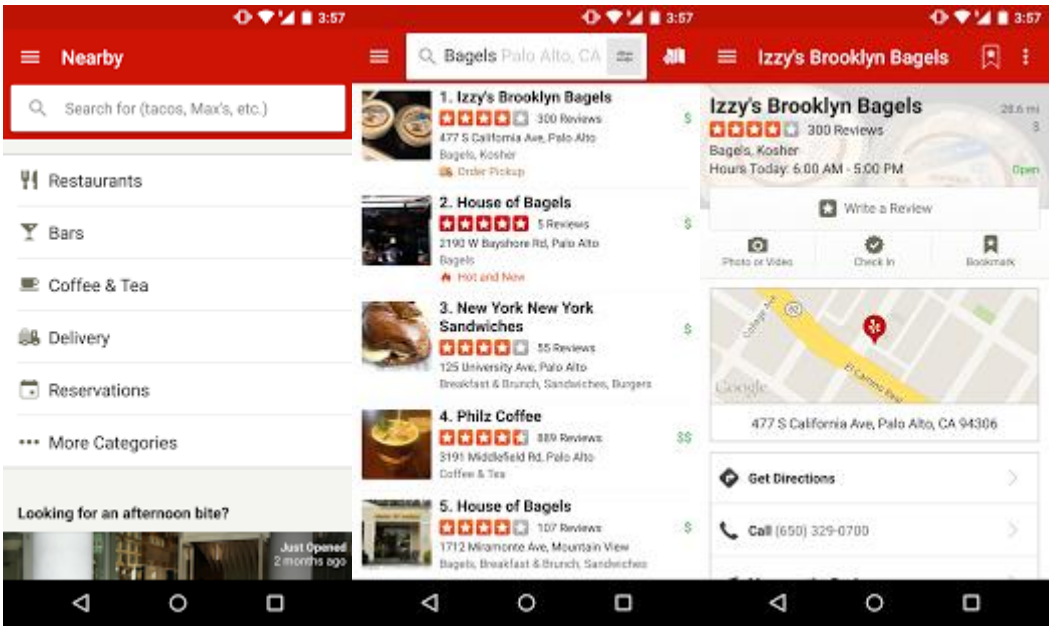
Izvor: Početni zaslon aplikacije;
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.triposo.droidguide.world&hl=hr

7. Yelp

Mobilna aplikacija Yelp traži lokacije u destinaciji poput restorana, barova, kafića, Pruža i jako detaljne informacije poput sati, cijene i rejtinga kako bi pomogao u odluci koja je iduća destinacija najbolja za putovanje. Aplikacija je besplatna i radi bez obaveznog priključka Internetu.

Osnovne funkcije aplikacije su da prikazuje obližnje restorane, trgovine te ih razvrstava po različitim kategorijama primjerice po susjedstvu, udaljenosti, cijeni, rejtingu ili prema opciji što je sada otvoreno. Korisnik otkriva lokalne biznise i detaljnije ih upoznaje kroz fotografije. Nudi se i opcija Popusti kojom korisnik otkriva gdje su u njegovoj blizini. Aplikacija nudi i telefonske brojeve i adrese restorana, kafića i ostalih biznisa, tako da korisnik može obaviti rezervaciju direktno preko aplikacije. Korisnik se može označiti na nekom mjestu (engl. check – in), napisati recenziju i postaviti fotografije.

Aplikacija je dostupna na App Store i Google Play sustavima. Dosada ju je preuzelo preko 10 milijuna korisnika te ima oko 300 tisuća recenzija.



Slika 17: Izgled aplikacije Yelp

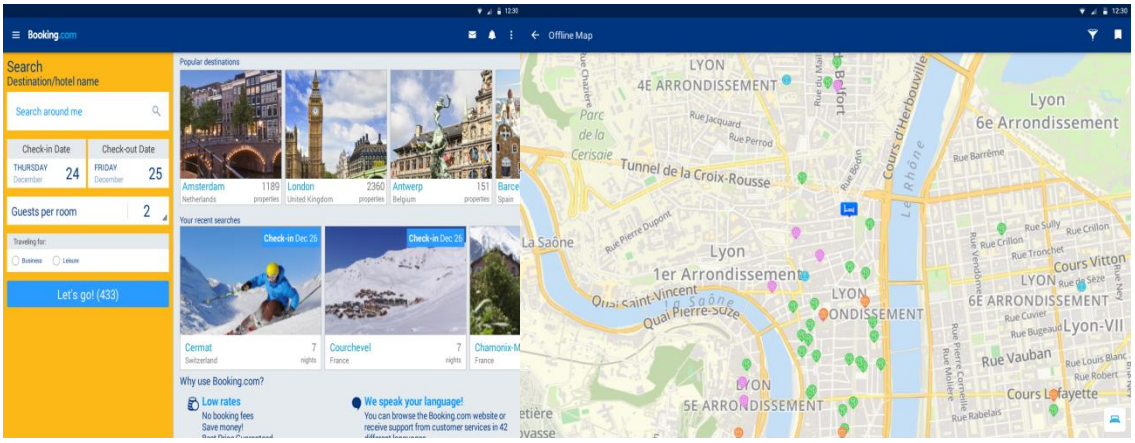
Izvor: Početni zaslon aplikacije; https://play.google.com/store/apps/details?id=com.yelp.android

8. Booking.com Hotel Reservations

Mobilna aplikacija Booking.com nudi mogućnost rezervacije smještaja u mnogim zemljama diljem svijeta. U aplikaciji ima preko 800 000 nekretnina koje obuhvaćaju različite kategorije smještaja, bilo hotel, apartman, vila i slično. Aplikacija je besplatna i može raditi bez Internetskog priključka. Dostupna je na čak 41 jeziku.

Osnovne funkcije aplikacije su da nudi mape i personalizirane vodiče. Rezervacije je u nekim hotelima moguće obaviti bez kreditne kartice i bez papirologije (potvrda rezervacije). Moguće je pratiti status rezervacije i promijeniti je direktno preko aplikacije. Aplikacija nudi i smjerove od zračne luke. U blizini smještaja prikazane su najbolje atrakcije.

Aplikacija je dostupna na App Store i Google Play sustavima. Ima preko 100 milijuna preuzimanja i oko 680 tisuća recenzija.



Slika 18: Izgled aplikacije Booking.com

Izvor: Početni zaslon aplikacije; https://play.google.com/store/apps/details?id=com.booking

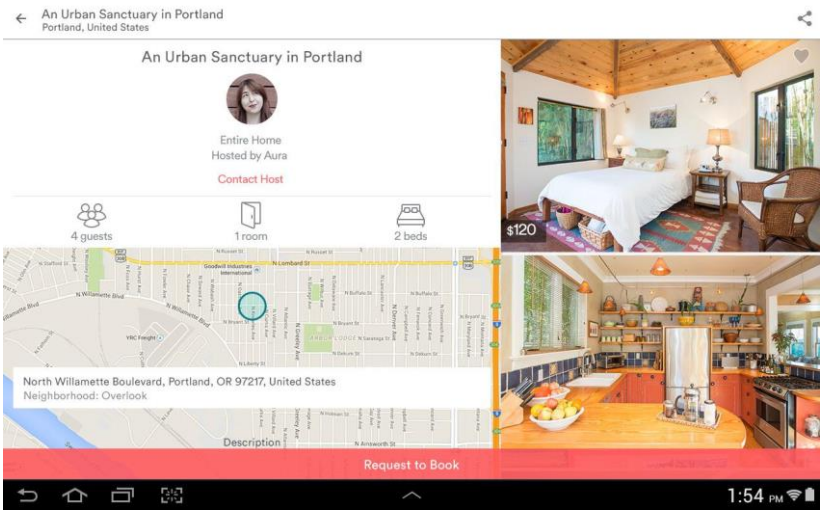
9. Airbnb

Mobilna aplikacija Airbnb omogućava pregledavanje smještaja te rezervaciju direktno iz aplikacije. Ima više od 2 milijuna ponuda u ukupno 34 000 gradova. Besplatna je i jednostavna za korištenje.

Što se tiče putnika, aplikacija nudi mogućnost "last minute" rezervacije. Također nudi opciju "Wish List" na kojoj korisnik može pohraniti smještaj koji mu se dopada te to kasnije podijeliti s prijateljima. Aplikacija nudi detaljne upute kako doći do odabranog smještaja. Korisnici smještaj mogu tražiti prema par kategorija i to prema cijeni, lokaciji, sadržaju i datumu dostupnosti.

Što se pak tiče ponuditelja smještaja, oni preko aplikacije mogu upravljati listom rezervacija, mogu odgovarati na upite i poruke te odjaviti gosta. Aplikacija ima "Ugostiteljske Standarde" kako bi ponuditelji imali uvid što gosti očekuju od njih. Ponuditelj može upoznati potencijalnog gosta prije nego mu odobri rezervaciju.

Aplikacija je dostupna na App Store i Google Play servisima. Preuzelo ju je preko 10 milijuna korisnika i ima oko 117 000 recenzija.



Slika 19: Izgled aplikacije Airbnb

Izvor : Početni zaslon aplikacije; https://play.google.com/store/apps/details?id=com.airbnb.android&hl=hr

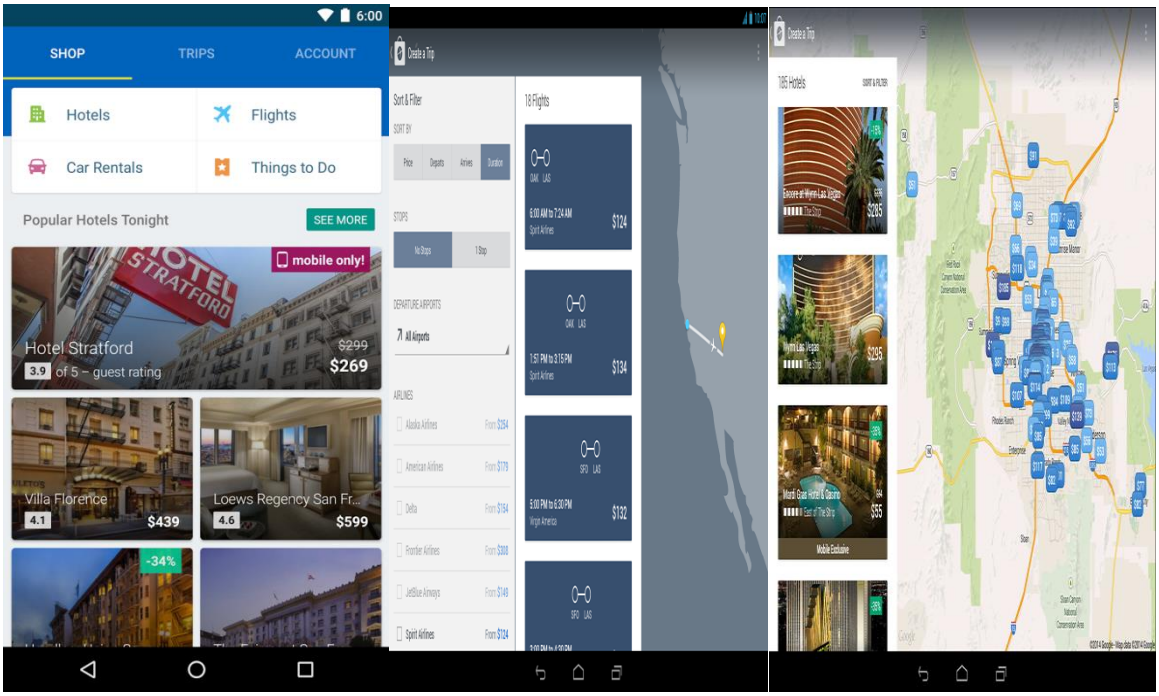
10. Expedia Hotels, Flights & Cars

Mobilna aplikacija Expedia nudi mogućnost rezervacije hotela, letova, iznajmljivanje automobila i raznih drugih aktivnosti. Aplikacija je besplatna za korištenje.

Expedia pomaže korisniku složiti plan putovanja, od planiranja pa do same rezervacije. Nudi brojne uštede na hotelskim sobama, pa tako nudi 40% popusta pri rezervaciji smještaja putem aplikacije. Korisnik može pročitati recenzije prijašnjih korisnika pojedinog smještaja. Korisnik može pretraživati hotele po različitim kategorijama, po cijeni, popustima ili recenzijama.

Što se tiče letova, korištenje je vrlo jednostavno, sve što je potrebno je odabrati datum i destinaciju. I oni su razvrstani po cijeni, trajanju leta te vremenu polaska i dolaska leta. Što se tiče automobila, u ponudi su različite kategorije, od najluksuznijih do nešto skromnijih. Također, korisnik može nabaviti karte za muzeje, tematske parkove, ture, koncerte i razne druge aktivnosti.

Aplikacija je dostupna na App Store, Google Play i Windows Store sustavima. Ima preko 10 milijuna preuzimanja i oko 72 000 recenzija.



Slika 20: Izgled aplikacije Expedia Hotels, Flights & Cars

Izvor: Početni zaslon aplikacije; https://play.google.com/store/apps/details?id=com.expedia.bookings

5. Zaključak

Pametni telefoni su uređaji koji se danas svakodnevno koriste odnosno koristi ih veliki broj ljudi, svih dobi i zanimanja. Turistička poduzeća moraju se nastaviti prilagođavati današnjim turistima, ali i pratiti trendove kako bi se na vrijeme prilagodili turistima budućnosti. Turisti sve manje rezerviraju smještaj i ostale usluge putem putničkih agencija, a sve više im za to služi Internet odnosno web stranice, a u novije vrijeme mobilne aplikacije. Mobilne aplikacije nude brojna rješenja i pojednostavljuju život putnika te se svaki dan uvode nove opcije.

Korisnik može putem svog mobilnog uređaja rezervirati smještaj, avionske karte, karte za određeni događaj, rezervirati mjesto u hotelu, otkriti koja su najbolja mjesta u gradu, najbolji restorani, kafići, trgovine, sportske aktivnosti, kulturne i povijesne znamenitosti, servisne informacije poput vremenske prognoze, tečaja, voznog reda i slično.

Može se zaključiti da mobilnih aplikacija u turizmu danas ne fali, pogotovo ne u svijetu. Što se Hrvatske tiče i ona je na dobrom putu, no potrebno je još više nadograditi i unaprijediti sadržaj samih aplikacija, a ono što je najvažnije potrebno je promovirati hrvatske turističke mobilne aplikacije da bi strani, pa i domaći turisti saznali za njih te na taj način unaprijediti turističku ponudu naših destinacija.

Smatram da je osobito važno informirati lokalno stanovništvo o svim značajkama i prednostima mobilnih aplikacija, tako da i oni mogu sudjelovati u kreiranju sadržaja. Ovo se pogotovo odnosi na skupinu ponuditelja i iznajmljivača smještaja jer mogu oglasiti svoju ponudu na aplikaciji, a korisnik može rezervirati njegovu uslugu direktno putem aplikacije. Iznajmljivači prije svega na taj način mogu upoznati osobu kojoj će iznajmiti svoj smještaj.

Moje mišljenje je da u Hrvatskoj fali aplikacija preko kojih će strani turisti bolje upoznati povijest i kronologiju nastanka naše kulturne baštine barem što se tiče manjih, ali za turizam vrlo važnih gradova. Uspješni primjeri za to su Split City Guide u kojem je detaljno opisana Dioklecijanova palača, simbol grada Splita te Rijeka Connect koja također detaljno opisuje svoje znamenitost. Fali i malo inovativnosti, primjerice 3D prikazi, pričanje priča i legendi vezano uz određenu znamenitost i slično. Trebalo bi i uvesti više stranih jezika u aplikacije. Potrebno je i proširiti ponudu aplikacija na manje popularne operativne sustave.

Nakraju, zaključujem da su prednosti mobilnih aplikacija u turizmu višestruke i ukoliko se još više ulaže u njih, Hrvatska može itekako unaprijediti svoju turističku ponudu i unaprijediti turistički doživljaj u našim destinacijama.

LITERATURA:

1. Airbnb (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.airbnb.android [20.08.2016.]
2. Booking.com Hotel Reservations (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.booking [20.08.2016.]
3. Croatia.hr (2016.), [Internet], raspoloživo na: http://www.netokracija.com/croatia-hr-android-nokia-iphone-hrvatska-turisticka-zajednica-14458 [28.07.2016.]
4. Crocities Osijek (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=air.hr.kincade.crocities [29.07.2016.]
5. Crotune (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pmediji.crotune [28.07.2016]
6. Distimo (2014.). – Upotreba mobilnih aplikacija, [Internet], raspoloživo na: http://www.distimo.com/ [25.07.2016.]
7. eMarketer (2015.) – Prognoza kretanja broja rezervacija preko mobitela, [Internet], raspoloživo na: https://mobiforge.com/research-analysis/global-mobile-statistics-2013-section-e-mobile-apps-app-stores-pricing-and-failure-rates#lotsofapps [17.07.2016.]
8. Expedia Hotels, Flights & Cars (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.expedia.bookings [20.08.2016.]
9. Guzić, I., Adzaga S., Urem F. (2015.) – Mobilne aplikacije u hrvatskom turizmu, Veleučilište u Šibeniku
10. Kayak (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kayak.android [20.08.2016.]
11. Mišković, I., Holodkov V., Radin, I. (2015.) – Upotreba mobilnih aplikacija u turizmu, str. 75 – 86
12. mobiForge (2013.) – Globalna statistika mobilnih aplikacija 2013., [Internet], raspoloživo na: https://mobiforge.com/research-analysis/global-mobile-statistics-2013-section-e-mobile-apps-app-stores-pricing-and-failure-rates#lotsofapps [17.07.2016.]
13. Nielsen (2012.) – Trendovi korištenja mobilnih uređaja, [Internet], raspoloživo na: https://www.tnooz.com/article/nielsen-study-shows-travel-usage-trends-for-mobile-devices-infographic/ [25.07.2016.]
14. Rijeka Connect (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.masinerija.rijekaconnect [29.07.2016.]

15. Smartinsights (2014.) – Tržište pametnih telefona, [Internet], raspoloživo na: http://www.smartinsights.com/ [25.07.2016.]
16. Split City Guide (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.marcel.mappedplanet.split&hl=hr [28.07.2016.]
17. Spotie (2016.), [Internet], raspoloživo na: http://www.spotie.com/ [28.07.2016.]
18. Statista (2016.) – Broj preuzimanja mobilnih aplikacija diljem svijeta (u milijunima), [Internet], raspoloživo na: http://www.statista.com/statistics/266488/forecast-of-mobile-app-downloads/ [17.07.2016.]
19. The World Travel Market (WTM) (2015.) - Industry Report and Global Trends Report, [Internet], raspoloživo na: http://news.wtmlondon.com/wp-content/uploads/2015/11/Global-Trends-Report-2015.pdf [24.07.2016.]
20. Travel and Tour World (2014.) – Istraživanje on – line tržišta mobilnih aplikacija, [Internet], raspoloživo na: http://www.travelandtourworld.com/news/ [24.07.2016.]
21. TripAdvisor (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tripadvisor.tripadvisor [18.08.2016.]
22. TripIt (2016.), [Intermet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tripit [20.08.2016.]
23. Trip Journal (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.iqapps.mobile.tripjournalfull [20.08.2016.]
24. Vodič Srednje Dalmacije (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mobiexplore.centraldalmatia [28.07.2016.]
25. Zadar Airport (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.futuro.zracnaluka [29.07.2016.]
26. Zadar Travel (2016.), [Internet], raspoloživo na: http://app.zadar.travel/ [29.07.2016.]
27. Zagreb Be There (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=co.infinum.zagrebbethere [29.07.2016.]
28. Wikitude (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.wikitude [18.08.2016.]

29. World Travel Guide by Triposo (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.triposo.droidguide.world [20.08.2016.]
30. Yelp (2016.), [Internet], raspoloživo na: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.yelp.android [20.08.2016.]

Popis slika:

Slika 1: Izgled aplikacije Crotune

Slika 2: Izgled Croatia.hr aplikacije

Slika 3: Izgled aplikacije Spotie

Slika 4: Izgled aplikacije Vodič Srednje Dalmacije

Slika 5: Izgled aplikacije Split City Guide

Slika 6: Izgled aplikacije Zadar Travel

Slika 7: Izgled aplikacije Zadar Airport

Slika 8: Izgled aplikacije Rijeka Connect

Slika 9: Izgled aplikacije Zagreb Be There

Slika 10: Izgled aplikacije Crocities Osijek

Slika 11: Izgled aplikacije TripAdvisor

Slika 12: Izgled aplikacije Wikitude

Slika 13: Izgled aplikacije Kayak

Slika 14: Izgled aplikacije TripIt

Slika 15: Izgled aplikacije Trip Journal

Slika 16: Izgled aplikacije World Travel Guide by Triposo

Slika 17: Izgled aplikacije Yelp

Slika 18: Izgled aplikacije Booking.com

Slika 19: Izgled aplikacije Airbnb

Slika 20: Izgled aplikacije Expedia Hotels, Flights & Cars

Popis grafikona:

Grafikon 1. Grafički prikaz uloge servisa baziranih na lokaciji (LBS) (Moore, 2011)

Grafikon 2. Grafički prikaz statistike upotrebe pametnih telefona i mobilnih aplikacija

Grafikon 3. Grafički prikaz ljudi koji rezerviraju hotel preko mobilnih aplikacija (po narodnosti)

Grafikon 4. Grafički prikaz trenda rezervacije turističkih proizvoda i usluga u SAD – u

Grafikon 5. Usporedba upotrebe mobilnih preglednika i mobilnih aplikacija u turizmu (Ujedinjeno Kraljevstvo)

Grafikon 6. Grafički prikaz upotrebe mobilnog preglednika i mobilnih aplikacija (minute po posjetitelju)

Sažetak:

Ubrzan razvoj informacijsko – komunikacijskih tehnologija rezultiralo je većom upotrebom mobilnih uređaja, odnosno pametnih telefona i prenosivih računala. Glavno istraživačko pitanje ovog rada je u kojoj mjeri su mobilne aplikacije značajne za hrvatski i svjetski turizam. Opisane su neke od najpopularnijih aplikacija te je predočena statistika upotrebe mobilnih aplikacija u turizmu upravo kako bi bila dokazana njihova važnost. Cilj istraživanja je specificirati način primjene, ulogu, prednosti i nedostatke mobilnih aplikacija te analizirati statistiku vezanu uz njihovu primjenu.

Rezultati istraživanja pokazuju da su danas mobilne aplikacije itekako važne za turističku industriju i na hrvatskoj i na svjetskoj razini. Ne samo da su olakšale planiranje putovanja za putnika, nego su olakšale proces oglašavanja i rezervacije za same ponuditelje i iznajmljivače smještaja. Na svjetskoj razini ima raznih vrsta turističkih aplikacija, kao i na hrvatskoj, no istraživanje pokazuje kako mjesta za napredak odnosno za proširenje i poboljšanje ponude još uvijek ima.

Ključne riječi: mobilne aplikacije, turizam, pametni telefon

Summary:

The rapid development of information - communication technologies has resulted in a greater use of mobile devices and smart phones and portable computers. The main research question of this study is the extent to which mobile applications are significant to the Croatian and international tourism. It describes some of the most popular applications and there is presented statistics use of mobile applications in tourism just to prove their importance. The goal of the research is to specify the manner of application, role, advantages and disadvantages of mobile applications and analyze statistics related to their implementation.

The research results show that today, mobile applications are very important for the tourism industry for the Croatian and the world level. Not only do they facilitate travel planning for passengers, but also facilitate the process of advertising and reservations for bidders and renters. At the global level, there is various kinds of tourist applications, as well as on the Croatian, but research shows room for improvement regarding expansion and improvement of the offer.

Keywords: mobile applications, tourism, smartphone