

# WIKI U FUNKCIJI INFORMIRANJA TURISTA NA INTERNETU

## WIKI IN THE FUNCTION OF INFORMING TOURISTS ON THE INTERNET

Ivan Dodig\*  
Ivana Pavlović\*\*

### SAŽETAK

Wiki, kolaborativni sustav za upravljanje sadržajem, svoju primjenu danas pronalazi u svim sferama društva, posebice u doba brzog informiranja za koje je zaslužan razvoj interneta i novih tehnologija. Informiranje turista putem suvremenih informacijsko-komunikacijski platformi dinamičan je i složen proces, stoga je u uvodnom dijelu obrađen internet kao eksterni izvor informacija u turizmu. U radu je prikazan konceptualni okvir wiki sustava, njegov razvojni put i utjecaj na turizam, a posebno su naznačeni i determinirani neki načini i mogućnosti primjene wikija u procesu informiranja suvremenih turista.

**Ključne riječi:** wiki, turizam, turističko informiranje, internet, cms

### SUMMARY

Wiki, a collaborative content management system, finds its application today in all spheres of society, especially in the age of fast information, which is due to the development of the Internet and new technologies. Informing tourists through modern information and communication platforms is a dynamic and complex process, so the introductory part deals with the Internet as an external source of information in tourism. The paper presents the conceptual framework of the wiki system, its development path and impact on tourism, and especially indicates and determines some ways and possibilities

of using wiki in the process of informing modern tourists.

**Keywords:** wiki, tourism, tourist informing, internet, cms

### UVOD

Informacijsko komunikacijske tehnologije su relevantne za cjelokupno gospodarstvo, pa tako i za turizam. Tehnologija olakšava komunikaciju te se zbog toga navike i potrebe potrošača brže mijenjaju, također omogućava lakše prikupljanje i slanje podataka i informacija, te brže i jednostavnije praćenje navika potrošača.

Današnji dinamični turistički svijet karakterizira i dostupnost informacija na svjetskoj razini, globalna konkurencija, veoma zahtjevni i manje lojalni gosti i kratkoročnost konkurentne tehnološke prednosti. (Galičić, Ivanović, 2008)

Prema Tan i Chan (2015), turisti dolaze do informacija kroz unutrašnja (interna) ili vanjska (eksterna) pretraživanja. Fodness i Murray (1999) smatraju kako je unutrašnja pretraga proces povlačenja znanja iz (čovjekove) memorije i iskustva, dok je vanjska pretraga prikupljanje informacija iz izvora koji uključuju brošure, publikacije turističkih zajednica, članke u specijaliziranim časopisima i magazinima, interneta, TV-a, iskustva prijatelja i rodbine, turističkih vodiča, putničkih agenata, putničke literature. (Osti, Turner i King, 2009.). Druga metoda klasifikacije izvora informacija je podjela na formalne i neformalne.

\* - Sveučilište Hercegovina

\*\* - Međunarodno policijsko udruženje IPA BiH, Regionalni klub ŽZH

## WIKI KONCEPT UPRAVLJANJA SADRŽAJEM

Wiki predstavlja hipertekstualnu publikaciju na internetu koja je zasnovana na sustavu za upravljanje sadržajem (CMS), čije uređivanje i upravljanje realiziraju korisnici putem web preglednika. Tipični wiki sadrži više stranica o temama ili opsegu projekta i može biti otvoren za javnost ili ograničen na upotrebu u organizaciji radi održavanja interne baze znanja.

Rječnik enciklopedije Britannica definira wiki kao web stranicu koja može biti modificirana od korisnika ili kojoj korisnici mogu pridonositi sadržajem. Temelje wikija je postavio američki programer Ward Cunningham, koji je 1995. godine stvorio novu kolaborativnu tehnologiju za organiziranje informacija na web stranicama. Koristeći havajski termin (wiki) koji u prijevodu znači "brzo" razvio je novi softver nazvavši ga *WikiWikiWeb*<sup>1</sup>. Cunningham (2002) je izvorno wiki opisao kao "najjednostavniju internetsku bazu podataka koja bi mogla funkcionirati."

Wiki sustave omogućava wiki softver, koji se naziva wiki engine. On se razlikuje od drugih vrsta CMS sustava po tome što se sadržaj stvara bez definiranog vlasnika ili voditelja, a wikiji imaju malo svojstvene strukture, što omogućuje nastajanje prema prema potrebama korisnika. (Mitchell, 2008). Wiki softveri obično dopuštaju pisanje sadržaja pomoću ili pojednostavljenih WYSIWYG editora i markup jezika. U upotrebi su deseci različitih wiki softvera, neki su otvorenog koda, dok su pak drugi vlasnički. Neki dopuštaju kontrolu nad različitim funkcijama (razinama pristupa); na primjer, prava na uređivanje mogu dopustiti promjenu, dodavanje ili uklanjanje materijala. Drugi pak mogu dopustiti pristup bez provođenja kontrole pristupa. Za organiziranje sadržaja mogu se postaviti različita pravila.

Najpoznatiji takav sustav je Wikipedija, slobodna enciklopedija pokrenuta 2001.

1 Ovaj izraz bi se u slobodnom prijevodu mogao prevesti kao "vrlo brzi web"

godine, danas dostupna na 285 jezika. Projekt mrežne enciklopedije Wikipedia najpopularnije je web mjesto temeljeno na wiki sustavu za upravljanje sadržajem i jedno je od web mjesta na svijetu s najviše pregleda. Wikipedia nije pojedinačna wiki, već zbirka stotina wikija, od kojih se svaka odnosi na određeni jezik.

Osim Wikipedije, u upotrebi su stotine tisuća wikija, javnih i privatnih, uključujući wikije koji funkcioniraju kao resursi za upravljanje znanjem, alati za bilježenje, web stranice zajednice i intraneti. Wikipedija na engleskom jeziku ima najveću kolekciju članaka: od veljače 2020. ima preko 6 milijuna članaka. Tijekom vremena razvijale su se specijalizirane i tematske wiki stranice, tako da danas postoje različite wiki stranice specijaliziranih područja.

Brojne organizacije također imaju vlastite wiki stranice koje koriste zatvorene ili specifične javnosti. Primjerice, Svjetska federacija za informacijske tehnologije i turizam (IFITT) pokrenula je krajem 2014. godine eTourism wiki kako bi postavila bazu znanja o e-turizmu<sup>2</sup>. Iako ima vlastite uređivače koji su članovi navedene organizacije, njihove wiki stranice dostupne su svima za pregledavanje.

## TUTJECAJ WIKIJA NA TURIZAM

Suvremeni turisti, između ostalih dostupnih publikacija na internetu, koriste wiki stranice za "brzo" informiranje o destinaciji kako bi se upoznali s osnovnim značajkama i karakteristikama destinacije. Dobro pozicioniranje destinacija na relevantnim informacijsko-komunikacijskim platformama na internetu olakšat će turistima donošenje odluke o izboru destinacije. Informacije o destinaciji najčešće sačinjavaju informacije o ponudi, sigurnosti i zdravlju, vremenskim prilike na destinaciji, javnom prijevozu, cijenama na destinaciji i sl.

2 e-turizam se može općenito definirati kao svaka primjena informacijsko-komunikacijskih tehnologija u turizmu i komplementarnim djelatnostima, ali i u iskustvu turizma.

Tabela 1. Neki primjeri specijaliziranih wiki stranica

Naziv	Opis	URL
eTourism Wiki	Stručni wiki za područje e-turizma	wiki.ifitt.org
Astrodatbank	Kolekcija astroloških podataka	astro.com/astro-databank
Foodista	Enciklopedija kulinarskih informacija	foodista.com
Wikispecies	Katalog biljnih i životinjskih vrsta	species.wikimedia.org

Izvor: Autori

Studija objavljena 2019. godine o utjecaju Wikipedije na turizam kroz eksperiment talijanskih i njemačkih ekonomista (Hinnossar et al.) pokazala je da bi nekoliko jednostavnih uređivanja stranice na Wikipediji moglo dovesti do dodatnih 100.000 funti godišnje prihoda od turizma za mali grad, naglašavajući snagu besplatne internetske enciklopedije. Istraživači su nasumce odabrali gradove širom Španjolske kako bi dobili ciljana poboljšanja na svojim stranicama Wikipedije, dodajući nekoliko odlomaka o njihovoj povijesti i lokalnim atrakcijama, kao i visokokvalitetne fotografije lokalnog područja. Većina dodanog sadržaja jednostavno je prevedena sa španjolske Wikipedije na francuski, njemački, talijanski ili nizozemski<sup>3</sup>. To je imalo neposredan i izuzetan učinak: dodavanjem samo dva odlomka teksta i jedne fotografije članku je broj noćenja u gradu povećan za oko 9% tijekom turističke sezone. U nekim je slučajevima porast bio još veći. Za gradove s jedva nekoliko rečenica na njihovim stranicama Wikipedije, manja izmjena mogla bi povećati broj posjeta za trećinu. Zapravo, učinak je toliko velik da postavlja pitanja zašto se više gradova širom svijeta

<sup>3</sup> Nizozemska zajednica Wikipedije žustro je odgovorila na eksperiment, gotovo svi dodaci sadržaju nizozemskoj verziji stranice uklonjeni su u roku od 24 sata, prisiljavajući istraživače da ograniče ispitivanje učinaka na ostala tri jezika. Viši urednik na nizozemskoj stranici primijetio je eksperiment u tijeku i nastavio zabranjivati buduća ažuriranja. Komercijalno uređivanje nije dopušteno na Wikipediji, a urednici nizozemske Wikipedije su smatrali da je navedeno istraživanje prešlo granicu, dok su uredništva na ostalim jezicima dopustila uređivanja po standardnim pravilima etike uz poštovanje fact checking načela.

ne bavi tako bazičnim uređivanjem, ističu autori. Wikipediju u velikoj mjeri pišu i uređuju volonteri, no jednostavno povećanje količine dostupnih informacija o određenim temama moglo bi donijeti veliki rezultat u odnosu na utrošeno vrijeme.

### NAČINI PRIMJENE WIKIJA U PROCESU INFORMIRANJA TURISTA NA INTERNETU

U informacijskim znanostima pretraživanju informacija pristupa se kao rješavanju informacijskog problema. Ekonomski gledano, prema Kotleru, Wongu, Saunders i Armstrongu (2006), traženje informacija ili proces informiranja je jedan od koraka u procesu donošenja odluke o kupnji nekog proizvoda. Ova definicija se može isto primijeniti i na turistički proizvod. Pretraživanje turističkih informacija ne mora biti izravno vezano za kupovinu proizvoda ili usluge kao što je slučaj u ekonomskom pristupu. Možda je precizniji pristup informacijskih znanosti, pa možemo kazati da je u suštini pretraživanje turističkih informacija svaka aktivnost prema rješavanju informacijskog problema vezanog za sektor turizma i putovanja.

U suvremenom informacijsko-komunikacijskom dobu wiki stranice su među prvim rješenjima koje internet tražilice ponude u rješavanju informacijskih problema. Sličan je slučaj s pretraživanjem turističkih informacija, a najčešće kada su u pitanju informacije o destinaciji, specifičnim turističkim resursima, atrakcijama i sl. Postoje različite kategorije wiki projekata u

turizmu, kao primjerice:

Baze znanja - okrenute ka učenju i istraživanju (stručni wiki projekti, wiki stranice zatvorenih zajednica kao npr. škola, fakulteta i sl.) spadaju u obrazovni aspekt

primjene wiki stranica u turizmu.

Destinacijski vodiči-okrenutika informiranju turista (Wikivoyage, Wikitravel, ...) ostali wiki projekti s indirektnom primjenom u turizmu (Wikipedia, Foodista, ...).

Slika 1. Kategorizacija wiki projekata u turizmu



Izvor: Autori

Turisti današnjice u procesu informiranja na internetu, između ostalog, koriste sadržaj komercijalnih i nekomercijalnih destinacijskih wiki vodiča. Njihova suštinska razlika je u pristupu objektivnosti informacija i u pozivu na akciju. Komercijalni wiki projekti više su okrenuti ka tržištu i monetizaciji, dok se nekomercijalni više okrenuti objektivnom informiranju uz poštivanja strogih etičkih kodeksa.

Struktura turističkih informacija prema Wikivoyage-u ovisi o vrsti destinacije. Primarna kategorizacija destinacija dijeli se na: kontinent, regiju kontinenta (više država), države, regije države, gradove i ostale destinacije. Primjerice wiki stranica

o gradu sadrži sljedeće informacije: uvod, kontekstizaciju (razumijevanje), klima, turizam, dolazak, kretanje unutar grada, što vidjeti, preporuke aktivnosti, mjesta za kupovinu, gdje jesti, piti i spavati. Nadalje, posebno su istaknute sigurnosne i zdravstvene informacije, servisne informacije, te preporuke za destinacije u okruženju.

Prema Alexi, web servisu za rangiranje internet stranica po posjećenosti, Wikipedia je najposjećeniji wiki projekt na svijetu, tako da informacijski upit prema određenoj destinaciji najčešće završi rezultatom s Wikipedije.

Slika 2. Profil Travnika na Wikivoyage-u



Izvor: Wikivoyage

## ZAKLJUČAK

Internet je već odavno preuzeo primat kao sredstvo informiranja turista današnjice. Brojni turisti koriste suvremene informacijsko-komunikacijske tehnologije kako bi došli do što više informacija s ciljem olakšavanja odabira turističkih destinacija.

Pojavom i popularizacijom wiki koncepta došlo je do primjene ove vrste CMS-a u različitim sferama društva, tako i u turizmu. Studija iz 2019. (Hinossar et al.) pokazala je značajan utjecaj ovog koncepta na turizam i turistički sektor, tako da bi se i buduća istraživanja trebala fokusirati na izravne i neizravne utjecaje na turizam i turističko gospodarstvo.

Načini i mogućnosti primjene wikija u turizmu su u radu navedeni kroz tri segmenta: baze znanja kao obrazovni segment, destinacijski vodiči kao izrazito informativni turistički segment, te svi ostali wiki projekti s indirektnom primjenom u turizmu, poput Wikipedije ili wikija o gastronomiji i sl. Kako je područje primjene wikija još uvijek nedovoljno istraženo područje, tek se trebaju dublje istražiti mogućnosti u turizmu i komplementarnim djelatnostima.

Bilo da se radi o komercijalnim ili nekomercijalnim turističkim wiki projektima, oni će živjeti sve dok imaju objektivne, točne i ažurirane turističke informacije, bilo o destinacijama, hrani, atrakcijama i sl.

## LITERATURA

- [1] Alexa, <https://www.alexa.com/topsites>, pristupljeno 2.4.2021.
- [2] Cunningham, W. (2002). What is a Wiki, <http://www.wiki.org/wiki.cgi?WhatIsWiki>, pristupljeno 4.3.2021.
- [3] Dennis, M. Aaron (2018, August 1). Wiki. Encyclopedia Britannica. <https://www.britannica.com/topic/wiki>, pristupljeno 15.3.2021.
- [4] Fodness, D. & Murray, B. (1999). A Model of Tourist Information Search Behavior. *Journal of Travel Research*. 37. 220-230.
- [5] Kotler, P., Wong, V., Saunders, J. i Armstrong G. (2006) *Osnove marketinga*, četvrto izdanje. Zagreb: Naklada MATE.
- [6] Galičić, V. i Ivanović, S. (2008). Informacijska tehnologija i organizacijska kultura hotelskih poduzeća. *Informatologia*, 41 (1), 33-38.
- [7] Hinnosaar, M., Hinnosaar, T., Kummer, M., Slivko, O. (2019). Wikipedia Matters. SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3046400>, pristupljeno 29.3.2021.
- [8] Mitchell, S. (2008). Easy Wiki Hosting. Scott Hanselman's blog, and Snagging Screens, MSDN Magazine. <https://docs.microsoft.com/en-us/archive/msdn-magazine/2008/july/easy-wiki-hosting-scott-hanselman-s-blog-and-snagging-screens>, pristupljeno 6.3.2021.
- [9] Osti, L., Turner, L. W., & King, B. (2009). Cultural differences in travel guidebooks information search. *Journal of Vacation Marketing*, 15(1), 63–78.
- [10] Tan, W., & Chen, T. (2012). The usage of online tourist information sources in tourist information search: an exploratory study. *The Service Industries Journal*, 32, 451 - 476.
- [11] Wiki IFIT'T, [https://wiki.ifitt.org/index.php?title=Overview\\_of\\_all\\_Wikis](https://wiki.ifitt.org/index.php?title=Overview_of_all_Wikis), pristupljeno 8.3.2021.
- [12] Wikipedia, <https://wikipedia.org>, pristupljeno 12.3.2021.
- [13] Wikitravel, <https://wikitravel.org>, pristupljeno 12.3.2021.
- [14] Wikivoyage, <https://wikivoyage.org>, pristupljeno 15.3.2021.