



BIRGIT PIKKEMAAT

Personal Details and Current Position

Date and Place of Birth: 1 October 1967 in Bregenz/Vorarlberg, Austria
Marital Status: married, two children Laurenz (11.1.2000) and Olivia (3.6.2004)
Nationality: Austrian
Command of Languages: German, English, Italian (Basics)
Position: Assistant University Professor, Department of Strategic Management, Marketing and Tourism, SMES and Tourism, University of Innsbruck, Austria,
<https://www.uibk.ac.at/smt/kmu-tourismus/index.html.de>
CEO, ifit_Institut für innovativen Tourismus, Neurum/Innsbruck,
<http://www.i-fit.at>
Contact: birgit.pikkemaat@uibk.ac.at
phone +43 512 507 72459

Education and Employment

since 2016	Ass.-Prof., Institute for Strategic Management, Marketing and Tourism, SMEs and Tourism, University of Innsbruck
since 2011	Examination and appointment for legalized Court Experts (for destination development and market research in tourism)
2010	Concession for a Travel Agency
since 2008	CEO, Institute for innovative Tourism, Rum/Innsbruck
2006-2008	Ass.-Prof., Institute for Tourism and Service Economics, University of Innsbruck (sabbatical leave 2008-2016)
2006	Finalized tenured track as Ass.- Prof.
2000-2006	Senior Researcher at the Institute for Tourism and Service Economics, University of Innsbruck
1992-2000	Junior Researcher and Doctoral Studies at the Institute for Tourism and Service Economics, University of Innsbruck
1992	Finalized as Mag. Rer. Soc. Oec.
1988-1992	Social Sciences Studies at the University of Innsbruck, Austria
1978-1986	Grammar School, Dornbirn, Austria
1974-1978	Primary School, Dornbirn, Austria

Publications

Double blind reviewed papers in Journals

1. Jiang, Q., Chan, C. S., Eichelberger, S., Ma, H., & Pikkemaat, B. (2021). Sentiment analysis of online destination image of Hong Kong held by mainland Chinese tourists. *Current Issues in Tourism*, 1-22.
2. Bichler, B. F., Pikkemaat, B., & Peters, M. (2020). Exploring the role of service quality, atmosphere and food for revisits in restaurants by using a e-mystery guest approach. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*.
3. Eichelberger, S., Peters, M., Pikkemaat, B., & Chan, C. S. (2020). Entrepreneurial ecosystems in smart cities for tourism development: From stakeholder perceptions to regional tourism policy implications. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 319-329.
4. Pikkemaat, B., Bichler, B. F., & Peters, M. (2020). Exploring the crowding-satisfaction relationship of skiers: the role of social behavior and experiences. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 1-15.
5. Pikkemaat, B., Bichler, B., Peters, M. (2019). Innovation research in tourism: Research streams and actions for the future. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 41 (December), 184-196.
6. Chan, C.-S., Peters, M., Pikkemaat, B. (2019). Investigating visitors' perception of smart city dimensions for city branding in Hong Kong. *International Journal of Tourism Cities*, Vol. 5(4), 620-638.
7. Pikkemaat, B., Peters, M., Chan C.-S. (2018). Needs, Drivers and Barriers of Innovation – The case of an alpine community-model destination. *Tourism Management Perspectives*, Vol. 25(1), 53-63.
8. Pikkemaat, B., Zehrer, A. (2016). Innovation and service experiences in small tourism family firms. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, Vol. 10 (4), 343-360.
9. Grisseemann, U.S., Pikkemaat, B., Weger, C. (2013). Antecedents of innovation activity in tourism: An empirical investigation of the Alpine hospitality industry. *Tourism: An interdisciplinary Journal*, Vol. 61(1), 7-27.
10. Grisseemann, U.S., Pikkemaat, B., Weger, C. (2013). Antecedents of innovation activity in tourism: An empirical investigation of the Alpine hospitality industry. *Tourism: An interdisciplinary Journal*, Vol. 61(1), 7-27.
11. Pikkemaat, B. (2008). Innovation in small and medium-sized tourism enterprises in Tyrol, Austria. *International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, Vol. 9 (3), 187-197.
12. Pikkemaat, B., Schuckert, M. (2007). Critical Success Factors of Theme Parks – An exploration study. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, Vol. 55 (2), 197-208.
13. Pikkemaat, B., Weiermair, K. (2007). Innovation in destination through cooperation: First results of an empirical study in Austria. *Anatolia: An International Journal of Hospitality and Tourism Research*, Vol. 18 (1), 67-84.
14. Pikkemaat, B., Peters, M. (2005). Towards the measurement of innovation – A pilot study in the small and medium sized tourism industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, Vol. 6 (3/4), 89-112.

15. Peters, M., Pikkemaat, B. (2005). The Management of City Events - The Case of 'Bergsilvester' in Innsbruck, Austria. *Event Management*, Vol. 9, 147-153.
16. Peters, M., Pikkemaat, B. (2005). Crisis management in Alpine winter sports resorts – The 1999 avalanche disaster in Tyrol. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, Vol. 19 (2/3), 9-21.
17. Pikkemaat, B. (2004). The Measurement of Destination Image: The case of Austria. *The Poznan University of Economics Review*, Vol. 4 (1), 87-102.
18. Pikkemaat B., Weiermair K. (2001). The Importance of Cultural Distance in the Perception of Evaluation of Service Quality. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 2(1/2), 69-87.
19. Mäser B., Weiermair K. (1998). Travel Decision-Making: from the Vintage Point of Perceived Risk and Information Preferences. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 7(4), 107-121.
20. Weiermair K., Mäser B. (1996). Information and information search behaviour of tourists: A cursory review of the literature, preliminary empirical tests and further research questions. *The Tourist Review*, 3, 4-23.

Books and Book Contributions

1. Bichler, B., Pikkemaat, B., Peters, M. (2019). Analogisierung als Folge zunehmender Digitalisierung im Tourismus. In Bieger, T., Beritelli, P., Laesser, Ch. (Hrsg.), *Neue Technologien und Kommunikation im alpinen Tourismus (85-98)*, Schweizer Jahrbuch für Tourismus 2018/2019, St. Galler Schriften für Tourismus und Verkehr. Erich Schmidt Verlag: Berlin.
2. Pikkemaat, B., Peters, M., Tschol, C. (2017). Stellenwert und Nutzung sozialer Netzwerke in einer alpinen Destination. In Landvogt, M., Brysch, A., Gardini, M. (Hrsg.) *Tourismus –E-Tourismus-M-Tourismus (113-127)*. Erich Schmidt Verlag: Berlin.
3. Pikkemaat, B. (2017). Vernetzungspotential des Tourismus mit anderen Branchen – Ergebnisse einer Pilotstudie in der Region Tirol. In Bieger, T., Beritelli, P., Laesser, C. (Hrsg.), *Markt- und Branchenentwicklung im alpinen Tourismus*, Schweizer Jahrbuch für Tourismuswirtschaft 2016/2017, St. Galler Schriften für Tourismus und Verkehr. Erich Schmidt Verlag: Berlin.
4. Pikkemaat, B. (2016). Der Wald als Potenzial der touristischen Produktentwicklung. In Arnberger, A., Grieshofer, A., Embacher, H., Pikkemaat, B., Preier, B., Ramskogler, K., Sekot, W., Stock, W., Wibmer, D., Weinberger, W. (Hrsg.), *Destination Wald – Das Handbuch zur Entwicklung forsttouristischer Angebote (35-45)*. Bundesforschungszentrum für Wald: Wien.
5. Pikkemaat, B., Peters, M. (2016). Nachfolgeplanung und –management in der Hotellerie. In Bieger, T., Beritelli, P., Laesser, C. (Hrsg.), *Gesellschaftlicher Wandel als Herausforderung im alpinen Tourismus (187-200)*. Erich Schmidt Verlag: Berlin.
6. Pikkemaat, B., Peters, M. (2015). Open innovation – A chance for the innovation management of tourism destinations? In Egger, R., Gula, I., Walcher, D. (Hrsg.), *Open Tourism – Open Innovation, Crowdsourcing and Collaborative Consumption challenging the Tourism Industry (153-169)*. Springer: Heidelberg, New York Dordrecht London.
7. Peters, M., Pikkemaat, B. (2015). Innotour: An Innovation in Tourism Policy. In Pechlaner, H., Smeral, E. (Hrsg.), *Tourism and Leisure – Current Issues and Perspectives of Development (51-64)*. Springer Gabler: Wiesbaden.

8. Zehrer, A., Peters, M., Pikkemaat, B., Müllauer, C. (2014). Herausforderungen interkultureller Führung in der Hotellerie. In Hartmann, R., Herle, F. (Hrsg). *Interkulturelles Management in Freizeit und Tourismus* (165-176). Erich Schmidt Verlag: Berlin.
9. Pikkemaat, B., Peters, M. (2014). Innovationsförderungen im Tourismus – Herausforderungen für die Politik? In Conrady, R., Ruetz, D. (Hrsg), *Tourismus und Politik – Schnittstellen und Synergiepotentiale* (27-41). Erich Schmidt Verlag: Berlin.
10. Pikkemaat B., Weiermair K. (2009) Dienstleistungsinnovationen durch neue Formen der Kundenintegration bei touristischen Dienstleistungen. In: Bruhn M., Stauss B. (eds) *Kundenintegration*. Gabler
11. Kronenberg, C., Müller, S., Peters, M., Pikkemaat, B., Weiermair, K. (Hrsg.) (2008), *Change Management in Tourism*. Erich Schmidt Verlag: Berlin.
12. Pikkemaat, B. (2008). Revealing customer traveler preferences – Qualitative results from Austria, in: Golembki, G. (Hrsg.), *Entrepreneurship and Quality in tourism in light of Polish and International Research* (72-85), Akademia Ekonomiczna W Poznaniu: Poznan.
13. Pikkemaat, B., Müller, S. (2007). Consumer Changes in Secular Behavior. From the old to the new tourism, In Kronenberg, C., Müller, S., Peters, M., Pikkemaat, B., Weiermair, K. (Hrsg.), *Managing Change in Tourism* (69-81). Erich Schmidt Verlag: Berlin.
14. Pikkemaat, B., Holzappel, E. (2007). Innovationsverhalten touristischer Unternehmer: Triebkräfte und Hemmnisse. In Egger, R., Herdin. T. (Hrsg.), *Tourismus Herausforderung Zukunft* (241-258). LIT Verlag: Wien.
15. Pikkemaat, B., Peters, M. (2006). Market Information: A Key Success Factor for New Product Development Processes in Tourism. In Weiermair, K., Brunner-Sperdin, A. (eds.), *Erlebnisinszenierung im Tourismus* (81-96), Erich Schmidt Verlag: Berlin.
16. Pikkemaat, B., Walder, B (2006). Innovationsmessung in touristischen Destinationen: Modellierung und Anwendung. In Bachleitner, R., Egger, R., Herdin T. (eds.). *Innovationen in der Tourismusforschung - methodische und methodologische Aspekte* (113-139), LIT: Hamburg.
17. Pikkemaat, B., Schuckert, M. (2006) The "New Customer" in the Experience Economy - Implications for the Management of Theme Parks with an Edutainment Focus. In: Weiermair, K., Pechlaner, H., Bieger, T. (Eds.) (233-247) *Time Shift, Leisure and Tourism*, Erich Schmidt Verlag: Berlin.
18. Pikkemaat, B., Weiermair, K. (2006). Wellness als Megatrend? In Krczal, A., Weiermair, K. (eds.), *Wellness und Produktentwicklung*, (13-24), Erich Schmidt Verlag: Berlin.
19. Pikkemaat, B., Pfeil, S. (2006). Knowledge Management as Precursor for Innovation in Tourism - The case of Family Nests in Tyrol. In Walder, B., Weiermair, K., Sancho Perez, A. (eds.), *Innovation and Product Development in Tourism* (121-137), Erich Schmidt Verlag: Berlin.
20. Pikkemaat, B., Weiermair, K. Peters, M. (eds.) (2006). *Innovationen im Tourismus*, Erich Schmidt Verlag: Berlin.
21. Pikkemaat, B., Peters, M., Schoppitsch, K. (2006). *Erfolgsfaktoren von Erlebniswelten*. In Reuber, P., Schnell, P. (eds.), *Postmoderne Freizeitstile und Freizeiträume* (159-180), Erich Schmidt: Berlin.
22. Pikkemaat, B., Weiermair, K (2005). Can Destinations Create Customer Value through Innovation? In Keller, P., Bieger, T. (eds.), *Innovation in Tourism – Creating Customer Value* (213-228), Aiest (Vol. 47): St. Gallen.

23. Peters, M., Pikkemaat, B. (eds.) (2005). Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism, Special Issue "Innovation and Product Development in Tourism".
24. Pechlaner, H., Tschurtschenthaler, P., Peters, M., Pikkemaat, B., Fuchs, M. (eds.) (2005). *Erfolg durch Innovation*, Gabler: Wiesbaden.
25. Pikkemaat, B. (2005). Zur Empirischen Erforschung von Innovationen im Tourismus. In Pechlaner, H., Tschurtschenthaler, P., Peters, M., Pikkemaat, B., Fuchs, M. (eds.), *Erfolg durch Innovation* (87-102), Gabler: Wiesbaden.
26. Pikkemaat, B., Peters, M. (2005). Alpine Katastrophen als Impuls für Innovationen im Tourismus, In Pechlaner, H., Glaeßer, D. (eds.), *Risiko und Gefahr im Tourismus – Erfolgreicher Umgang mit Krisen und Strukturumbrüchen* (323-336), Erich Schmidt: Berlin.
27. Weiermair, K., Pikkemaat, B. (eds.) (2004). *Qualitätszeichen im Tourismus*, Erich Schmidt Verlag: Berlin.
28. Pikkemaat, B. (2004). Einflussfaktoren der Qualitätswahrnehmung und –beurteilung im Tourismus. In Weiermair, K., Pikkemaat, B., (eds.), *Qualitätszeichen im Tourismus* (95-112), Erich Schmidt Verlag: Berlin.
29. Pikkemaat, B. (2004). Der Wert der Sicherheit in alpinen Destinationen – aus Kunden- und Anbietersicht. In Hinterhuber, H., Pechlaner, H., Matzler, K., Kaiser M.-O. (eds.), *Kundenwertmanagement* (299-316), Erich Schmidt: Berlin.
30. Frehse, J., Peters, M., Pikkemaat, B. (2004). The future of destination image analyses: Implications of a city image research. In Ivanovic, Z. (ed.), *Tourism & Hospitality Industry 2004: new trends in tourism and hospitality management* (323-338), Opatija, Croatia: Faculty of Tourism and Hospitality Management.
31. Holderna-Mielcarek, B., Pikkemaat, B. (2004). Różnicowanie miejsca recepcji turystycznej poprzez image - Polso-austriackie stadium przypadku (Differentiation of tourism destinations through image – Polish-Austrian case study). In Przemysław Deszczyński (eds.), *Globalizacja Gospodarki* (Globalisierung der Wirtschaft) (193-208), Zeszyty Naukowe, 44: Poznan.
32. Pikkemaat, B., Weiermair, K. (2004). Zur Problematik der Messung von Innovationen bei komplexen, vernetzten Dienstleistungen – dargestellt am Beispiel der touristischen Dienstleistung. In Stauss, B., Bruhn, M. (eds.), *Jahrbuch Dienstleistungsmanagement 2004 – Dienstleistungsinnovationen* (359-379), Gabler: Wiesbaden.
33. Fuchs, M., Pikkemaat, B. (2004). *Tourismus ohne Industrie – Industrie ohne Tourismus? Überlegungen zum Wirtschaftsstandort Tirol*. In Schwark, J. (ed.). *Tourismus und Industriekultur – Vermarktung von Technik und Arbeit* (87-118), Erich Schmidt Verlag: Berlin.
34. Pikkemaat, B., Weiermair, K. (2003). The Aesthetic (Design) Orientated Customer in Tourism - Implications for Product Development. In Hustad, T. P., Karlsson, C. (eds.), *EIASM 10th International Product Development Management Conference* (825-839), EIASM: Brussels.
35. Peters, M., Pikkemaat, B. (2003). Sports and more: A students' image analysis of the city of Innsbruck. In Keller, P., Bieger, T. (eds.), *Sport and Tourism* (155-173), Aiest (Vol. 45): St. Gallen.
36. Pikkemaat, B., Weiermair K. (2003). Safety and Security Issues – From a Tourist Destination Perspective. In Weber, S., Tomljenovic, R. (eds.), *Reinventing a Tourism Destination* (271-281), Scientific Edition Institute for Tourism: Zagreb.
37. Pikkemaat, B. (2002). *Informationsverhalten bei komplexen Entscheidungssituationen – dargestellt anhand der Reiseentscheidung*. Peter Lang: Frankfurt.

38. Pikkemaat, B.(2001). *Vom Alten zum Neuen Kunden: Dienstleistungsqualität – gestern und heute*. In Weiermair, K., Peters, M., Reiger, E. (eds.). *Vom alten zum neuen Tourismus* (17-25), Studia: Innsbruck.
39. Fuchs, M., Peters, M., Pikkemaat, B., Reiger, E. (eds.) (1999). *Tourismus in den Alpen – Internationale Beiträge aus Forschung und Praxis*, Studia Universitätsverlag: Innsbruck.
40. Pikkemaat, B. (1999). Los fenómenos de saturación y substitución: desarrollo de productos en el turismo alpino en un momento de madurez del mercado. In WTO (eds.) *1er congreso mundial de turismo de nieve y deportes de invierno* (143-166), Organización Mundial del Turismo: Madrid.
41. Peters M., Pikkemaat B., Weiermair K. (1999). Wissensmanagement in Tourismusorganisationen: Die Rolle der Tourismuspolitik. In Keller P., Bieger T. (eds.), *Zukunftsorientierte Tourismuspolitik: ein Beitrag zur strategischen Entwicklung von Standorten* (283-307), AIEST (Vol. 41): St. Gallen.
42. Kneisl, P. M., Mäser, B. (1997). Alpine winter sport resorts: travel motivations and dimensions of service quality. In Müller, H., Schwameder, H., Kornexel, E., Raschner, C. (Eds.), *Science and Skiing* (610-620), E&FN Spon: London.
43. Mäser, B. (1996). Information und Informationsverhalten von Touristen. In Weiermair, K., Peters, M., Schipflinger, M. (eds.), *Alpine Tourism, Sustainability: Reconsidered and Redesigned* (324-335), Studia: Innsbruck
44. Mäser, B. (1995). Sviluppo del turismo nelle regioni alpine: quo vadis? In Instituto Trentino di Cultura (ed.), *Il turismo alpino che cambio* (71-91), Esperienze europee a confronto, Trentino.

Contributed and refereed Papers to Conferences

1. Eichelberger, S., Peters, M., Pikkemaat, B. (2021). Innovation In Community-Model Destinations After COVID-19: First Empirical Insights. CAUTHE 2021 conference, Transformations in Uncertain Times: Future Perfect in Tourism, Hospitality and Events, ONLINE, 10.02.2021.
2. Pikkemaat, B., Bichler, B. Peters, M. (2019). Service quality in restaurants: which factors determine customer experiences? Consumer Behavior in Tourism Symposium 2019 (CBTS 2019), Bruneck, 12.12.2019.
3. Bichler, B., Pikkemaat, B. (2019). Product innovations in urban tourism: The case of Innsbruck. *AIRTH Conference: Innovation and Entrepreneurship for Sustainable Success*, Innsbruck, Austria, 12–14 September.
4. Petry, T., Pikkemaat, B., Scholl-Grissemann, U. (2019). Capitalizing on VFR travel: A New Source of Innovation for DMOs. *ttra Conference European Chapter*, Tourism in the Era of Connectivity, Bournemouth, April 8-10.
5. Bichler, B., Botschen, G., Peters, M., Pikkemaat, B. (2018). The role of attention: An empirical study of service processes in the gastronomy sector. *8th International Conference on Tourism Management, EIASM*, Prague, September 20-21.
6. Petry, T., Pikkemaat, B., Grisseman-Scholl, U. (2018). Students as gatekeepers in VFR travel: an innovative opportunity for DMOs? *ATLAS Annual Conference: Destination Dynamics*, Copenhagen, September 26-28.
7. Petry, T., Pikkemaat, B. (2018). Recognition of tourism trends as stimuli for innovation activities in small and medium sized hotels. *ttra Conference European Chapter*, Ljubljana, April 24-26.

8. Pikkemaat, B., Peters, M. (2017). Digitale Vernetzung versus analoge Entschleunigung? 21. *Kolloquium der Deutschen Gesellschaft für Tourismuswissenschaft*, Insel Mainau, November 9-11.
9. Pikkemaat, B., Peters, M., Tschol, C. (2015). Stellenwert und Nutzung sozialer Netzwerke in einer alpinen Destination aus Unternehmer- und Gästesicht. 19. *Kolloquium der Deutschen Gesellschaft für Tourismuswissenschaft*, Kempten, November, 12.-14.
10. Pikkemaat, B., Peters, M., Frueh, A. (2015). Gaps between Customer's Perception of Innovation and Supply Oriented Perception of Innovation in Tourism Destinations: An Alpine Case Study. *Travel and Tourism Association (ttra)*, Meeting of the European Chapter, April 22-24.
11. Pikkemaat, B., Peters, M. (2014). Barriers of Succession Planning and Management in the Hotel Industry. *Global Tourism & Hospitality Conference and Asia Tourism forum*, Hongkong, May 18-20.
12. Pikkemaat, B., Peters, M., (2013). Destination innovativeness: a question of entrepreneurship and tourism policy? *ttra Europe Chapter, New Directions: Travel and Tourism at the Crossroads*, Dublin, April 17-19.
13. Pikkemaat, B., Peters, M. (2012). Innovationsförderungen im Tourismus – Herausforderungen für die Politik. 16. *Kolloquium der Deutschen Gesellschaft für Tourismuswissenschaft*, November 29 – Dezember 1.
14. Grisseemann, U., Pikkemaat, B. (2009). Assessing factors influencing Austria's image as a tourist destination in China. *Consumer Behavior in Tourism*, Bruneck, December 16-17.
15. Pikkemaat, B. (2008). Innovation in small and medium sized tourism enterprises: a review of the literature and an agenda for research. *ttra Europe Chapter, Competition in Tourism: Business and Destinations Perspectives*, Helsinki, April 23-25.
16. Weiermair K., Pikkemaat, B. (2006). Networked Destination Innovativeness – First results from an empirical study in Austria. *Second International Conference on Tourism Economics*, Palma de Majorca, May 18-20.
17. Pikkemaat, B (2006). New Quality Services for the Travel Industry: The case of Health and Tourism. *Destination Rejuvenation Strategies: The Potential Future for new Tourism Products/Services or Experiences*, Mahidol University International College (MUIC), Salaya, Nakhonpathom (Thailand) March, 2-3.
18. Pikkemaat, B., Peters, M., Stadlmann, G. (2005). Cultural Attractions as a Source of Innovation in Alpine Cities. *Tourism, creativity and development*, University of Barcelona, November, 2-4.
19. Fuchs, M., Pikkemaat, B. (2004). Destination Image Analysis – A Cross-Cultural Segmentation Approach. *State of the Art - Conference*, University of Strathclyde, Glasgow, June.
20. Pikkemaat, B., Peters, M. (2003). The experience of cities: On perception of cities' attraction points. *TTRA Conference "Urban Tourism – mapping the future"* (212-222), Glasgow, September, 26-28.
21. Peters, M., Pikkemaat, B. (2002), Sustainable Management of City Events: The case of Bergsilvester in Innsbruck, Austria. *ATLAS International Conference: Visions of Sustainability*, Estoril, November, 14-16.
22. Mäser B. (1997). Information and travel decision making. *PhD-Workshop: The battle for the tourist*, Tourist Research Center, Eindhoven, Holland, June.

23. Weiermair, K., Kneisl, P., Mäser, B. (1996). On the changing role of tourism behavior, III Convegno Internazionale sul Turismo Mediterraneo *'IL VIAGGIO - Dal Grand Tour al turismo post-industriale'*, Roma/Italia, December, 5-6.