



Marketing  
Department  
UAMD

University "Aleksandër Moisiu" Durrës  
Faculty of Business - Marketing Department

## CONFERENCE PROGRAMME

INTERNATIONAL SCIENTIFIC  
CONFERENCE ON INNOVATIVE  
MARKETING - ISCOIM

**"Communication and Digital Marketing Management"**

[www.iscoim.com](http://www.iscoim.com)

February 23 & 24  
Durrës, Albania

## Friday – 23.02.2018

**16.30 – 17.30**            **Registration, Faculty of Business, New Campus, Spitallë, Durrës**

**17.30 – 18.00**            **Welcome and Opening Speech**

**Prof. Assoc. Ervin Myftaraj**

Head of Marketing Department, Faculty of Business, University "Aleksandër Moisiu" Durrës

**Prof. Dr. Kseanela Sotirofski**

Rector of University "Aleksandër Moisiu", Durrës

**Prof. Assoc. Ervin Demo**

Deputy Minister of Ministry of Education, Sports and Youth

**Prof. Assoc. Azeta Tartaraj**

Dean of Faculty of Business, University "Aleksandër Moisiu" Durrës

**Prof. Assoc. Shaip Bytyçi**

Dean of Faculty of Economics, "AAB College", Kosovo

**Prof. Assoc. Taşkın Dirsehan**

Sub department of Production Management and Marketing, Marmara University, Turkey

**18:00 - 19.00**            **Plenary Session**

**Conference Room: Main meeting room**

**Chairperson: Prof. Assoc. Ervin Myftaraj, Prof. Francesco Scalera & Prof. Assoc. Elton Noti**

**Marcello De Giosa**, *"Count Data with (too) many Zeroes. Modelling Visits at a Website with R"*

**Petraq Papajorgji, Attila Gere, Howard Moskowitz**, *"Using Mind Genomics for personalized advertisement"*

**Brunela Trebicka**, *"Efficiency of mobile marketing"*

**Guido Candela, Maurizio Mussoni, Roberto Patuell**, *"Centralized vs Decentralized Tourism Policies: A Spatial Interaction Model Framework"*

**20.00 - TBC**

**Conference Gala Dinner**

**Hotel-Restaurant "Bleart", Durres**

**Address: Hotel Bleart, Shkëmbi i Kavajës  
Durrës, Albania**

**Saturday – 24.02.2018**

**08:00-09:00 Registration, Faculty of Business, New Campus, Spitalë, Durrës**

**Six parallel sessions**

**09:00-11:00 Session I  
Innovative Marketing**

**Conference Room: Main meeting room**

**Chairperson: Prof. Assoc. Elton Noti & Prof. Francesco Scalera**

- **Taşkın Dirsehan**, “*Creating Omni-Channel Customer Experiences through Industry 4.0 Technologies*”
- **Izabela Sztangret**, “*Marketing value of municipal waste Garbology*”
- **Flora Merko, Jonida Gashi, Daniela Lika, Florjon Merko**, “*The relationship between prices, inflation and economic growth. A view of Albania’s situation*”
- **Rahma Ben Naya, Francesco Scalera**, “*Economic integration and tourism performance case of Tunisia. A cointegration approach panel data*”
- **Prof. Dr. Fadil Çitaku, PhD, CEO of Academy of Leadership Sciences Switzerland**, “*The importance of Leadership and Emotional intelligence in Marketing*”
- **Ariola Harizi, Myfarete Malasi, Esteljana Zeka**, “*Usage of M-pesa, e-government, e-business, facilities and effects in the Republic of Albania*”
- **Marin Geshkov**, “*Application of Contemporary Technologies in Enterprise Resource Management System*”
- **Besfort Ahmeti**, “*Pricing in the Digital Era: A closer Look at Dynamic Pricing*”
- **Gaqo Tanku, Piro Tanku**, “*Domosdoshmëria e edukimit dhe trajnimit në mbrojtjen kibernetike të studentëve në auditoret e Universitetit*”
- **Tringa Berisha**, “*Exploring the effect of Social Media communication to consumer perceptions and knowledge of brands: Kosovo beauty and personal*”
- **Beata Reformat, Paulina Reformat**, “*Geolocation as a new challenge for retailers in Poland*”
- **Dorjan Doka, Enriko Ceko**, “*The role of marketing in a global economy*”

**11.00-11.30 Coffee Break**

**11.30-13.15 Session I (Second Part)**

- **Katarzyna Bilińska-Reformat, Małgorzat Kieźel**, “*Cashless Payments as the Challenge for Retail Chains in Poland*”
- **Francesco Scalera, Bouchra Aiboud Benchekroun, Aya Slaoui**, “*Articulation around firms internationalization approaches: The case of higher education institutions*”
- **Erald Berberi, Denada Lica Berberi**, “*The influence of e-management of maritime shipping companies for business successful*”
- **Irma Qehajaj**, “*Marketing 3.0: Content marketing in action*”
- **Šerif Aga**, “*Dragash as a tourist destination*”
- **Beata Nowotarska-Romaniak, Anastazja Magdalena Kasztalska**, “*Luxury products on the food market*”
- **Erjonilda Hasrama**, “*The impact of digital technology on young consumer purchase behaviour: Albania retail industry case*”
- **Agim Ndrejoni**, “*The Variance Decomposition of GDP and its components in Albania (A VAR Approach)*”
- **Xhoi Trebicka**, “*Digital Marketing: A case study of Fix-it*”
- **Ariola Harizi, Myfarete Malasi**, “*Managing and marketing a successful event, the impact of event marketing on brand equity*”

**09.00-11.00    Session II**  
**Digital Marketing**

**Conference Room: 101**

**Chairperson: Dr. Edlira Llazo & Dr. Nuhi Sela**

- **Nuhi Sela, Ana Ristevska, Cvetko Smilevski, “M 365”**
- **Edona Zeneli, “Analyzing Digital Marketing Effects in Albania”**
- **Lulzim Shabani, Fellanze Pula, Agim Derguti, “The effect of marketing through social networks in the promotion and sale of products and services to small enterprises”**
- **Roland Sahatcija, Ariel Ora, Anxhela Ferhataj, “E-marketing - Një studim për blerjet online”**
- **Violeta Neza, “Customer Relationship Management in the Digital Age in Albanian Insurance Industry”**
- **Donatela Osmënaj, “Information Technology and Digital Marketing in the Airline Industry”**
- **Lindita Mukli, Sonila Zerelli, “Algoritmi coolcat me bazë entropinë për klasterimin kategorik në marketing”**
- **Fadil Xh. Bajrami, Muhamet N. Hajdari, Fidan F. Qerimi, “Shërbimet digjitale bankare në Kosovë”**
- **Anxhela Ferhataj, Roland Sahatcija, Ariel Ora, “Perceptimi i studentëve për marketingun në rrjetet sociale”**
- **Naim Neziri, Kaltrina Vladi, Gëzim Shabani, “Tregtia elektronike dhe Kosova – Rast studimi Gjirafa50”**
- **Mira Kovaçi, Sander Kovaçi, “Analysis of the impact of different technologies for diversification of electricity production from renewable sources in Albania”**
- **Ana Gega, Enkeleda Alushllari, Adela Qelia, “Net Promoter Score (NPS) dhe strategjia marketing në rritjen e besnikërisë konsumatore”**
- **Miftar Ramosaço, Elmira Kushta, Dashamir Asani, Dode Prenga, “Statistical and modeling aspects for some econometric latent quantities”**

**11.00-11.30    Coffee Break**

**11.30-13.15    Session II (Second Part)**

- **Marinela Selmanaj, Merita Murati, “Model of online pleasure travel planning”**
- **Blerim Kola, Jehona Gjermizi, “Digital Marketing trends in Albania during 2017”**
- **Xhiliola Agaraj (Shehu), “Digital Marketing and Tourism Industry”**
- **Sonila Zerelli, “Algoritmi coolcat me bazë entropinë për klasterimin kategorik në marketing”**
- **Ledjana Hyka, “E-commerce në Shqipëri (Neptun.al)”**
- **Xhudiljana Pole, Brunilda Liçaj, “Assessment of service quality and client satisfaction based on client ratings in on-line booking sites. The case of Durrës”**
- **Blerina Turdiu, “The impact of service quality on customer satisfaction on rural tourism by Albanian perspective”**
- **Ilda Kosta, Albert Merdanaj, Bruno Koçi, “Roli i teknologjisë në turizëm”**
- **Matilda Toska, “Banka në shërbim “24 orë”, e-banking. Rast studimi: BKT”**

**09.00-11.00    Session III**  
**E-Commerce & Social Media**

**Conference Room: 102**

**Chairperson: Dr. Sonila Zerelli & Prof. Assoc. Hasim Deari**

- **Shpëtim Çerri, Artur Guni**, “*Teknologjia dhe rrjete sociale si mjete për organizimin dhe promovimin e eventeve turistike. Rast studimor i një shoqate të turizmit malor*”
- **Donika Dabishevci**, “*Old dilemmas to new media’s, the ethics of web-news portals in Kosovo*”
- **Elton Noti, Veronika Duci**, “*Tregtia elektronike si një vlerë e shtuar në shërbimet turistike në Shqipëri*”
- **Brixhilda Imeri**, “*Social Media Marketing is the new bridge between goals and accomplishment for businesses. The case of Albania*”
- **Sara Keçi, Teuta Thanasi**, “*Impementimi i marketingut dixhital në bizneset shqiptare*”
- **Hysen Hoda, Natasha Hoda, Ledian Hoda**, “*E-commerce in Albania, advantages and disadvantages*”
- **Eglantina Zere**, “*Marketing decision-making on the use of social networks as an integral part of Integrated Marketing Communication*”
- **Brikena Berisha**, “*Online purchase: The Perception and attitudes of Kosovar customers*”
- **Audenta Haliti, Besime Ziberi**, “*Strategjitë e rritjes dhe zhvillimit të bizneseve të vogla dhe të mesme me theks të veçantë në komunën e Ferizajt*”
- **Erdeta Breshanaj, Harikla Beduli, Eniana Beduli**, “*Marketingu i Mediave Sociale për biznesin*”
- **Anisa Shahini**, “*Besnikëria e markës nëpërmjet Mediave Sociale*”

### 11.00-11.30 Coffee Break

### 11.30-13.15 Session III (Second Part)

- **Enxhi Marku**, “*Using blogs as a marketing tool*”
- **Ledia Kokalari, Ermir Shahini**, “*Are the Social Media Institutions correlated with Albanian Mass Emigration?*”
- **Belisa Korriku, Fatlinda Selmani**, “*Marketingu online si një risi*”
- **Shpëtim Çerri, Dorisa Hoxholli, Anisa Krasniqi**, “*Kultura dhe ndikimi i saj në besimin on-line*”
- **Igli Tartaraj, Jonilda Zeqiraj**, “*Importance of Marketing in the Capitalist Economy*”
- **Eni Nasi**, “*Standartizimi bashkëkohor i sektorit të hotelierisë*”
- **Olda Çiço, Juliana Imeraj**, “*Re-designing complex organization due to digital marketing*”
- **Ervin Myftaraj**, “*The role of the customer card in encouraging consumer spending and loyalty*”
- **Aida Abedini**, “*Dixhitalizimi i blerjes së energjisë në OSHEE, lehtësirat e një tregu global*”
- **Çiljeta Prifti, Edlira Llazo**, “*Legal and privacy issues in Digital Marketing*”
- **Fatime Musliu**, “*Globalization as a process of integration*”

### 09.00-11.00 Session IV Marketing & Business Management

Conference Room: 103

Chairperson: Dr. Violeta Neza & Dr. Hysen Sogojeva

- **Donjeta Zejnullahu Pllana**, “*Using the SERVQUAL Model as a Tool for Service Quality Measurement: An Empirical Study of a Bank in Kosovo*”
- **Forcim Kola, Bajram Korsita**, “*Marketing of financial services in Albania (Case of MFIs)*”
- **Shkëlqesa Smajli, Besmire Aliu**, “*Customer Benefits from the Marketing Strategy of Financial Institutions in Kosovo*”
- **Enri Herri, Arjan Abazi**, “*Monitorimi i komunikimit të politikës monetare - rasti i Bankës së Shqipërisë*”
- **Hysen Sogojeva**, “*Zhvillimi i vlerave turistike të Shpelles së Gadimës, mundësi zhvillimi të qëndrueshëm turistik në Kosovë*”
- **Hedibe Nesimi**, “*The process of globalization*”
- **Entela Velaj, Llambi Prendi**, “*Amnistia fiskale - efektet pozitive dhe negative të saj*”

- **Luftim Cania, Bajram Korsita, Zamir Hoxha**, “*The impact of innovation on organizational performance*”
- **Gentiana Kraja, Eva Allushi, Arjan Dedej**, “*Konsiderata teorike lidhur me përmbajtjen e marketingut të shërbimeve publike*”
- **Shkëlqim Fortuzi, Shqipe Xhaferri, Taulant Kullolli**, “*The efficiency of fiscal management and the impact of concessions in budget revenues: The Albanian case study*”
- **Manjola Sejdinaj, Deana Delaj**, “*Zhvillimi i turizmit dhe problemet mjedisore në Shqipëri*”

#### 11.00-11.30 Coffee Break

#### 11.30-13.15 Session IV (Second Part)

- **Indrit Bimi, Daniela Dervishi**, “*Mendimi për lidhshimin dhe menaxhimin infermieror në shekullin e njëzet e një*”
- **Lavdosh Ahmetaj**, “*Kontributi i shtetit italian në ndërtimin dhe funksionimin e sistemit monetar në Shqipëri: 1925-1930*”
- **Arlind Kasa**, “*Format e promovimit të destinacioneve kulturore në Durrës*”
- **Shpresa Breçani**, “*The challenges of regulatory and supervisory authorities in financial innovation*”
- **Gëzim Selimi, Arbana Selimi**, “*The impact of foreign direct investments in the balance of payments in the republic of Macedonia*”
- **Etmond Shkempi**, “*Bujqësia dhe agrokultura në “LOGIN”*”
- **Kozeta Ligeja**, “*Sa afër apo larg respektimit të etikës në institucionet Shqiptare*”
- **Edvald Numani, Llambi Prendi**, “*Bitcoin - The new money laundering machine?*”
- **Havsa Musliu**, “*Confession and denial of the defendant as evidence in criminal proceedings*”
- **Erisa Musabelli, Valbona Mehmeti**, “*Partneriteti publik-privat si një zgjidhje inovative për rritjen ekonomike (Rasti Shqipërisë)*”

#### 09.00-11.00 Session V Marketing Communication

##### Conference Room: 104

Chairperson: **Prof. Assoc. Blerim Kola & PhD(c) Kosovare Ukshini**

- **Nerimane Bajraktari, Arbër Niman**, “*Rëndësia e Promocionit në Marketing*”
- **Aurora Bega**, “*Advertorial - Marketingu nëpërmjet përmbajtjes mediatike*”
- **Xhulja Kurti, Shaip Bytyqi**, “*Ndikimi i ekspozimit të produkteve si element kyç i nxitjes së shitjes*”
- **Aurel Koroci**, “*Influence of Modern Circulation Circumstances on Commercial Marketing Modes*”
- **Lorena Allko**, “*Rëndësia e marketingut në promovimin e qendrave tregtare. Rasti i Shqipërisë*”
- **Kosovare Ukshini, Besime Ziberi, Donat Rexha**, “*Organizational Culture in Academic Institutions Hofstede's five dimensions*”
- **Sara Sulko, Denada Doku, Ilia Kristo**, “*Asian tigers, African lions and Albania the promising falcon of Balkan?*”
- **Taulant Kullolli, Eldian Balla**, “*Falsifikimi i markave në tregun Shqiptarë: raste nga industria tekstile*”
- **Romina Dhora, Mersida Mokçi (Bala), Sead Baraku**, “*Measuring service quality in restaurant settings using the Dineserv Model. The case of Shkodra city*”
- **Art Shala, Rozafa Rexhaj**, “*Implications of the “Share a Coke” campaign in the Kosovan context*”
- **Sara Muça, Adem Ndreu, Xhevrie Hysa**, “*Traditional vs. Electronic Word of Mouth. Ndikimi saj në rezervimin e njësisë akomoduese. Rasti i studimit, qyteti i Përmetit në Shqipëri*”
- **Arjola Killari**, “*Menaxhimi strategjik dhe rëndësia e komunikimit të brendshëm për kompanitë që operojnë në Shqipëri Rasti Gllavica shpk*”

#### 11.00-11.30 Coffee Break

**11.30-13.15 Session V (Second Part)**

- **Urim Aliu**, *“Komunikimi dhe negocimi elemente kryesore në procesin e zhvillimit të tregut të sigurimeve në vendet në zhvillim”*
- **Servet Gura**, *“Integrated Brand Communication (IBC): A theoretical Analysis”*
- **Ina Shehu, Jonada Mamo**, *“Marketing Strategies for Insurance Companies in Albania”*
- **Arba Taraku**, *“Rëndësia e komunikimit në marketingun dixhital”*
- **Daniel Borakaj, Urim Gjokola**, *“A ka të njëjtën vlerë Marketingu Politik në sistemet e qeverisjes si: Demokraci Përfaqësuese, Monarki, Aristokraci?”*
- **Jola Kepi, Orjana Ibrahim**, *“Promoting woman-empowering in rural sector of Albania. The role of EU funds and other partner’s for development in improving woman participation in the development of rural sector”*
- **Enkeleda Alushllari, Ana Gega, Adela Qelia**, *“Publiciteti hyn në lëkuren e njeriut”*
- **Urim Gjokola, Daniel Borakaj**, *“Veprimi politik i diktuar prej përshkrimit conceptual të medias”*
- **Eldian Balla, Taulant Kullolli**, *“Perceptimi i vendit të origjinës dhe impakti i tij në blerjen e veshjeve: Rasti i Shqipërisë”*
- **Ibrahim Domi**, *“4 T e Marketingut dhe aplikimi i tyre”*
- **Edlira Llazo, Çiljeta Prifti**, *“Customer Networks and Word-of-Mouth Marketing”*

**09.00-11.00 Session VI  
Consumer Behaviour****Conference Room: 105****Chairperson: Msc. Taulant Kullolli & Dr. Mersida Bala**

- **Mersida Mokçi (Bala), Romina Dhora, Julinda Bala**, *“Online customer journey: evaluating the experience of customers who live in Shkodra city”*
- **Ariel Ora, Roland Sahatcija, Anxhela Ferhataj**, *“Impakti i Ngjarjeve Marketing në Kujtesën dhe Perceptimin e konsumatorit”*
- **Eda Bezhani, Amarilda Kulli**, *“The impact of packaging and its elements in the consumer behavior”*
- **Elmira Kushta, Miftar Ramosaço, Dode Prenga**, *“Logistic regression aspects and calculation for consumer behavior in a small size economic environment.”*
- **Jonida Rrumbullaku, Kristaq Kume**, *“Studim mbi faktorët që kushtëzojnë sjelljen e konsumatorit shqiptar në blerjet kompulsive”*
- **Adela Qelia, Mimoza Deliallisi**, *“Si ndikojnë atributet e produkteve ushqimore shqiptare në sjelljen e konsumatorit”*
- **Maringlena Hoxhaj, Violeta Neza**, *“Communication and customer satisfaction in the insurance industry in Albania”*
- **Blendi Shima**, *“Market standardization versus localization as an international market strategy”*
- **Stela Mara, Roland Shahini**, *“Efekti “Made In” te konsumatorët”*
- **Anxhela Lamaj, Arselon Ramollari**, *“Rëndësia e dizajnit si faktor ndikues në shitje. Rasti i fushatave të marketingut në Shqipëri”*
- **Matilda Toska, Alma Lloshi**, *“Manaxhimi i kompanive të orientuara drejt klientit”*

**11.00-11.30 Coffee Break****11.30-13.15 Session VI (Second Part)**

- **Agim Anxhaku, Mimoza Kotollaku**, *“Integration of requirements specified in i ISO 14785:2014 and ISO 20000-1:2011 and Conformity Assessment on Tourist Information Offices with Electronic Supports”*

- **Roberta Bajrami, Adelina Gashi, Naim Ismajli**, *“Ndikimi i reklamës në bindjen e konsumatorëve për blerje në Kosovë”*
- **Armela Qorri, Monika Neçka**, *“Rëndësia e promovimit të produkteve “Made in Albania” në vendet fqinjë. Rast studimi Greqia”*
- **Renato Civili**, *“CRM, customer satisfaction and loyalty in the telecommunication industry in Albania”*
- **Klotilda Lika, Engrid Hackovija, Arben Ricku**, *“Perceptimi i konsumatorëve mbi cilësinë. Rast studimor: Smart vs Zyra e Punës Durrës”*
- **Regana Hysenbelliu, Artemis Tota**, *“Roli i marketingut dixhital dhe medias sociale në sjelljen konsumatore”*
- **Brunilda Beleraj**, *“Consumer Involvement. A mental map for sports activities in Albania”*
- **Krenar Bardhi, Valentina Zerdelia**, *“Mbrotjtja e Konsumatorit nga Pupliciteti Çorientues”*
- **Olta Nexhipi, Xhulio Nexhipi**, *“Tourism Management – the training need according to tourists perception”*
- **Roland Shahini, Stela Mara**, *“Ndikimi që media sociale ka aktualisht në zgjedhjet e blerjeve të konsumatorëve”*
- **Ervin Myftaraj, Arlinda Çepele, Jonida Zeqaj**, *“The measuring of consumer’s satisfaction after buying and the use of this element in the growth of costumer’s loyalty”*

**13:15-14:00 Lunch Break**  
**Faculty of Business, New Campus, Durrës**

**14:00-14:30 Closing Ceremony – Conclusions, Awards, Family Photo**

**14.30-16.00 City tour**