

CADA VEZ MÁS OPINIONES DE VIAJEROS SON RECHAZADAS O ELIMINADAS POR TRIPADVISOR



Trip Advisor ha publicado su Informe de Transparencia de Reseñas en el que la compañía ha analizado las reseñas de los viajeros enviadas en la plataforma a lo largo de 2020.

El informe analizó las revisiones de TripAdvisor desde muchos puntos de vista, desde cómo la empresa se ocupa de las reseñas falsas y fraudulentas hasta cómo la pandemia de Covid-19 cambió las reseñas, así como el proceso de moderación.

Más de 26 millones de opiniones

Según los datos analizados por TripAdvisor, durante 2020 se realizaron más de 26 millones de opiniones.

Más de la mitad de las reseñas procedían de experiencias en Europa (54,1%), 23,5% en América del Norte, 13,7% en Asia y el Pacífico Sur, 4,7% en América Central y del Sur y, por último, 3,9% en África y Oriente Medio.

En cuanto a los subsectores específicos, más de 8 millones de reseñas del año pasado se referían a hoteles, mientras que más de 12 millones de ellas reseñaron restaurantes. El resto (más de 4 millones) fueron reseñas dadas a una variedad de atracciones y otras actividades.

Sube la valoración media

En cuanto a la calificación específica de las opiniones otorgadas a las empresas individuales, casi dos tercios (65,8 %) de las reseñas obtuvieron 5/5, mientras que el 82 % obtuvo 4 o 5 burbujas.

Curiosamente, las valoraciones de este tipo representaron sólo el 7,2 % de todas las reseñas, lo que significa una clara satisfacción de los clientes.

Y aunque en general hubo menos valoraciones que antes, la valoración media subió a 4,30/5,0 desde el 4,22/5,0 de 2018. Así, en un contexto muy difícil para los proveedores de servicios turísticos, estos pudieron contar en su mayoría con un gran apoyo.

Más de 2 millones de críticas eliminadas

De los 26 millones de opiniones de viajeros, más de 2 millones fueron rechazadas o eliminadas por la empresa. Esta cifra representa el 8,6 % del total de opiniones presentadas. Se trata de un aumento significativo en comparación con el 4,8 % de 2018.

La empresa tiene dos métodos para eliminar las opiniones. En primer lugar, lo hacen antes de que la reseña se publique en línea a través de un algoritmo que comprueba las reseñas y rechaza automáticamente las que infringen la normativa de TripAdvisor.

Además, también hay un proceso posterior en el que se eliminan manualmente las reseñas de viajes, ya sea porque el sistema tiene sospechas o en base a un informe de otro miembro de la comunidad.

Además, el 33,9 % de las reseñas que infringían las directrices de la plataforma fueron rechazadas antes de ser publicadas, mientras que el resto se eliminó manualmente. Gracias a la comprobación previa del sistema, se evitó que el 67 % de las casi un millón de reseñas fraudulentas se publicaran en el sitio.

En cuanto a los motivos, el 48% de las reseñas rechazadas y eliminadas infringían las directrices de la plataforma, mientras que el 49% se consideraban sesgadas o falsas, y el resto se eliminaron porque un negocio había cerrado o porque el propio reseñador eliminó su reseña.

El efecto Covid-19

La pandemia de Covid-19 cambió toda la industria del turismo, pero también cambió las reseñas en TripAdvisor y la forma de evaluarlas.

Si bien el resultado obvio de la pandemia es, como ya se ha mencionado, un menor número de reseñas en general, también se han producido algunos cambios en las directrices de la empresa con respecto a las reseñas relacionadas con Covid.

TripAdvisor ha optado por eliminar las reseñas que animan a la gente a ignorar las restricciones gubernamentales, o que difunden información errónea con respecto a la pandemia, así como las que se refieren al Covid-19 como el "virus chino" o de otras formas discriminatorias.

Como resultado de estas nuevas directrices, el personal de la empresa moderó más de 257 mil reseñas, de las cuales 46.145 (el 17,95 %) fueron eliminadas por infringir estas normas.

Date: 2021-11-01

Article link:

<https://www.tourism-review.es/las-opiniones-de-los-viajeros-son-eliminadas-o-rechazadas-por-tripadvisor-news12253>