

CORAZ WIĘCEJ RECENZJI PODRÓŻNYCH JEST ODRZUCANYCH LUB USUWANYCH PRZEZ TRIPADVISOR



Trip Advisor opublikował swój raport Review Transparency Report, w którym firma przeanalizowała recenzje podróżnych złożone na platformie w całym 2020 roku.

Raport przeanalizował TripAdvisor z wielu perspektyw, od tego jak firma radzi sobie z fałszywymi i oszukańczymi recenzjami, po to jak pandemia Covid-19 zmieniła recenzje, a także proces ich moderacji.

Ponad 26 milionów recenzji

Według danych przeanalizowanych przez TripAdvisor, w 2020 roku złożono ponad 26 milionów recenzji.

Ponad połowa recenzji pochodziła z doświadczeń w Europie (54,1 proc.), 23,5 proc. w Ameryce Północnej, 13,7 proc. w Azji i Południowym Pacyfiku, 4,7 proc. w Ameryce Środkowej i Południowej i wreszcie 3,9 proc. w Afryce i na Bliskim Wschodzie.

Jeśli chodzi o poszczególne podsektory, to ponad 8 milionów recenzji w ubiegłym roku dotyczyło hoteli, a ponad 12 milionów restauracji. Reszta (ponad 4 miliony) to recenzje dotyczące różnych atrakcji i innych aktywności.

Średnia ocena jest coraz wyższa

Jeśli chodzi o ocenę poszczególnych firm, prawie dwie trzecie (65,8%) recenzji przyznało 5/5, a 82% otrzymało 4 lub 5 bąbelków.

Co ciekawe, oceny z jednym bąbelkiem stanowiły zaledwie 7,2% wszystkich recenzji, co świadczy o wyraźnym zadowoleniu klientów.

I choć ocen było ogólnie mniej niż poprzednio, średnia ocena wzrosła do 4,30/5,0 z 4,22/5,0 w 2018 roku. Tak więc, w bardzo trudnym kontekście dla dostawców usług turystycznych, w większości przypadków mogli oni liczyć na duże wsparcie.

Ponad 2 miliony usuniętych recenzji

Spośród 26 milionów recenzji podróżnych, ponad 2 miliony zostały odrzucone lub usunięte przez firmę. Liczba ta stanowi 8,6 proc. całkowitej liczby przesłanych recenzji. Jest to znaczący wzrost w porównaniu do 4,8 % w 2018 roku.

Firma ma dwie metody usuwania recenzji. Po pierwsze, robią to zanim recenzja zostanie opublikowana online poprzez algorytm, który sprawdza recenzje i automatycznie odrzuca te, które naruszają regulamin TripAdvisora.

Ponadto istnieje również proces po tym, w którym recenzje podróży są ręcznie usuwane, ponieważ system ma podejrzenia lub na podstawie raportu od innego członka społeczności.

Co więcej, 33,9 proc. recenzji, które naruszały wytyczne platformy, zostało odrzuconych przed publikacją, a reszta została usunięta ręcznie. Dzięki wcześniejszej kontroli systemu, 67 % z prawie miliona oszukańczych recenzji nie zostało opublikowanych na stronie.

Jeśli chodzi o powody, 48 % odrzuconych i usuniętych recenzji naruszało wytyczne platformy, 49 % zostało uznanych za stroniczne lub fałszywe, a pozostałe zostały usunięte z powodu zamknięcia działalności gospodarczej lub z powodu usunięcia recenzji przez samego recenzenta.

Efekt koronawirusa

Pandemia Covid-19 zmieniła całą branżę turystyczną, ale także zmieniła recenzje na TripAdvisor oraz sposób, w jaki recenzje są oceniane.

Podczas gdy oczywistym skutkiem pandemii jest, jak wspomniano, ogólna niższa liczba recenzji, nastąpiły również pewne zmiany w wytycznych firmy w odniesieniu do recenzji związanych z Covid.

TripAdvisor zdecydował się usunąć recenzje, które zachęcają ludzi do ignorowania ograniczeń rządowych lub które rozpowszechniają dezinformację w odniesieniu do pandemii, jak również te, które odnoszą się do Covid-19 jako "chińskiego wirusa" lub w inny dyskryminujący sposób.

W wyniku nowych wytycznych ponad 257 tys. recenzji zostało zmodernizowanych przez pracowników firmy, z czego 46 145 (17,95 proc.) zostało usuniętych za naruszenie tych przepisów.

Date: 2021-11-01

Article link:

<https://www.tourism-review.pl/opinie-podroznich-usuwane-lub-odrzucane-przez-tripadvisor-news12253>