

TRIPADVISOR ODMÍTÁ NEBO ODSTRAŇUJE STÁLE VÍCE RECENZE CESTOVATELŮ



TripAdvisor zveřejnili svou zprávu s názvem Review Transparency Report, ve které společnost analyzovala recenze cestovatelů na platformě v průběhu roku 2020.

Zpráva analyzovala recenze TripAdvisoru z mnoha pohledů, od toho, jak se společnost vypořádává s falešnými a podvodnými recenzemi, až po to, jak pandemie Covid-19 změnila recenze a také proces jejich moderování.

Více než 26 milionů recenzí

Podle údajů analyzovaných TripAdvisorem bylo během roku 2020 odesláno více než 26 milionů recenzí. Více než polovina recenzí reagovala na zkušenosti v Evropě (54,1 %), 23,5 % v Severní Americe, 13,7 % v Asii a jižním Pacifiku, 4,7 % ve Střední a Jižní Americe a nakonec 3,9 % v Africe a na Středním východě.

Pokud jde o konkrétní pododvětví, více než 8 milionů recenzí se loni týkalo hotelů a přes 12 milionů z nich hodnotilo restaurace. Zbytek (přes 4 miliony) tvořily recenze na různé atrakce a další aktivity.

Průměrné hodnocení stoupá

Pokud jde o konkrétní bublinové hodnocení udělené jednotlivým podnikům, téměř dvě třetiny (65,8 %) recenzí daly 5/5, zatímco 82 % dostalo 4 nebo 5 bublin.

Je zajímavé, že hodnocení jednou bublinou představovalo pouhých 7,2 % všech recenzí, což představuje poněkud zřejmou obecnou spokojenost zákazníků.

A i když celkově bylo hodnocení méně než dříve, průměrné hodnocení vzrostlo na 4,30/5,0 z 4,22/5,0 v roce 2018. Ve velmi složitém kontextu pro poskytovatele služeb cestovního ruchu tak většinou mohli počítat s velkou podporou.

Odstraněno více než 2 miliony recenzí

Z 26 milionů recenzí cestovatelů byly více než 2 miliony z nich společností odmítnuty nebo odstraněny. Toto číslo tvoří 8,6 % z celkového počtu odeslaných recenzí. To představuje výrazný nárůst oproti 4,8 % v roce 2018.

Společnost má dva způsoby odstraňování recenzí. Budto tak učiní předtím, než je recenze zveřejněna online prostřednictvím algoritmu, který kontroluje recenze a automaticky odmítá ty, které porušují předpisy TripAdvisoru.

Kromě toho následuje také proces, ve kterém jsou cestovatelské recenze odstraněny manuálně, buď proto, že má systém podezření, nebo na základě hlášení od jiného člena komunity.

33,9 % recenzí, které porušovaly pravidla platformy, bylo před zveřejněním zamítnuto, zatímco

zbytek byl odstraněn manuálně. Díky předchozí kontrole systému se podařilo zabránit zveřejnění 67 % z téměř jednoho milionu podvodných recenzí na stránce.

Pokud jde o důvody, 48 % odmítnutých a odstraněných recenzí porušilo pravidla platformy, zatímco 49 % bylo považováno za neobjektivní nebo falešné, přičemž zbytek byl odstraněn, protože společnost byla uzavřena nebo protože recenzi odstranil sám recenzent.

Covid-19 efekt

Pandemie Covid-19 změnila celý cestovní ruch, ale také změnila recenze na TripAdvisoru a způsob, jakým jsou recenze hodnoceny.

Zatímco zřejmým výsledkem pandemie je, jak již bylo zmíněno, celkově nižší počet recenzí, došlo také k určitým změnám pravidel společnosti, pokud jde o recenze související s Covidem.

TripAdvisor se rozhodl odstraňovat recenze, které nabádají lidi k ignorování vládních omezení nebo které šíří dezinformace o pandemii, stejně jako ty, které označují Covid-19 jako „čínský virus“ či jinými diskriminačními způsoby.

V důsledku těchto nových pokynů bylo zaměstnanci společnosti moderováno více než 257 tisíc recenzí, přičemž 46 145 (17,95 %) z nich bylo odstraněno pro porušení nových pravidel.

Date: 2021-11-01

Article link:

<https://www.tourism-review.cz/vice-recenze-cestovatelu-byly-odmitnuty-tripadvisorem-news12253>