



REPORT SULLA TRASPARENZA DELLE RECENSIONI DI TRIPADVISOR 2021





03 Prefazione

04 Riepilogo esecutivo

04 Risultati principali

05 Sezione uno: un anno di recensioni

05 Qualche cifra

06 Invio di contenuti e recensioni

06 + 07 Impatto della pandemia di COVID-19

08 Punteggi delle recensioni

09 Sezione due: garantire la qualità dei consigli di viaggio

09 Qualche cifra

10 Funzionamento della procedura di moderazione dei contenuti

11 + 12 Approccio alla moderazione in più fasi

12 Moderazione pre-pubblicazione

13 Sezione tre: approfondimento sulle recensioni rifiutate e rimosse

13 Qualche cifra

14 Perché le recensioni vengono rifiutate o rimosse

14 + 15 Contrastare la disinformazione e le recensioni false

15 + 16 Da dove provengono le recensioni a pagamento?

17 Sezione quattro: salvaguardia dei viaggiatori e delle attività

17 Qualche cifra

18 Impedire le recensioni in seguito a eventi di cronaca

19 Conclusioni

19 Prossimi passi

20 Insieme siamo più forti

21 Glossario

22 Metodologia e note

PREFAZIONE

Di Becky Foley,
Responsabile Fiducia e sicurezza, Tripadvisor

Due anni fa abbiamo pubblicato il primo Report sulla trasparenza delle recensioni, che mostrava in dettaglio il volume delle recensioni inviate a Tripadvisor in un periodo di dodici mesi, la metodologia applicata per la valutazione di tali recensioni per assicurarci che rispettassero gli standard della community e le misure adottate per impedire la pubblicazione di recensioni false nella piattaforma.

Il report è stato il primo del settore: nessun'altra piattaforma globale di recensioni aveva indicato in maniera così dettagliata le prassi di moderazione e rilevamento delle frodi. Allora avevamo notato una notevole disinformazione in merito alle modalità utilizzate dalle piattaforme come la nostra, se introdotte, per garantire efficacemente l'accuratezza e l'affidabilità dei contenuti generati dagli utenti. Nel far luce sui nostri dati in maniera dettagliata, la nostra speranza era quella di lanciare una tendenza verso una maggiore trasparenza, che avrebbero seguito anche altre piattaforme di recensioni.

Negli ultimi due anni, abbiamo notato con entusiasmo che questa tendenza si è diffusa: altre piattaforme hanno iniziato a seguire il nostro esempio pubblicando le cifre relative alle moderazioni delle recensioni, mentre consumatori e aziende hanno usufruito delle maggiori informazioni a disposizione sui retroscena delle piattaforme che utilizzano. Riteniamo che questo livello di trasparenza sia fondamentale per assicurarsi la fiducia dei milioni di viaggiatori che si affidano ai consigli della community e dei milioni di strutture, molte delle quali indipendenti e di piccole dimensioni, per cui Tripadvisor rappresenta una vetrina a livello globale.

Nel 2019, tuttavia, non potevamo prevedere i profondi cambiamenti che avrebbero segnato, in soli due anni, il nostro settore, ossia quello dei viaggi e dell'ospitalità.



L'impatto della pandemia di COVID-19 sulle modalità e sulle destinazioni di viaggio è già stato descritto ampiamente, tuttavia, fino a oggi, è stata dedicata poca attenzione alle ripercussioni della pandemia sui consigli a cui i viaggiatori fanno affidamento per pianificare i viaggi a cui tengono di più, ovvero i consigli di chi è già stato in una determinata destinazione. Infatti, data l'incertezza che ha preoccupato i viaggiatori negli ultimi 20 mesi, la possibilità di fare riferimento alle esperienze recenti e ai suggerimenti di persone provenienti da tutto il mondo non è mai stata così importante. Aiutare le persone a diventare viaggiatori migliori è il fulcro della mission di Tripadvisor e proprio questo la rende la piattaforma di consigli di viaggio più grande del mondo.

Per la prima volta, il nostro report fa luce su queste importanti tendenze. Analizzando i dati relativi alle recensioni di tutto il 2020 su Tripadvisor, mostriamo i cambiamenti dovuti alla pandemia che hanno interessato le recensioni, insieme alle azioni intraprese come piattaforma per far fronte a questa nuova realtà.

Indubbiamente, i viaggi sono cambiati notevolmente nell'ultimo anno, ma l'importanza di trovare consigli di viaggio affidabili rimane la stessa. Come sempre, tale fiducia deve essere meritata e noi di Tripadvisor non la diamo mai per scontata. Rimane immutato il nostro impegno a favore della trasparenza e dell'adozione di misure responsabili in quanto piattaforma al servizio della community globale di viaggiatori e dei nostri partner. Con questo report ci auguriamo di dimostrarvi che la vostra fiducia in Tripadvisor è ben riposta.

RIEPILOGO ESECUTIVO

Nel 2020, il mondo ha affrontato una delle più grandi sfide di sempre e il settore dei viaggi ha subito cambiamenti senza precedenti. La pandemia di COVID-19 ha avuto un impatto notevole pressoché su ogni aspetto relativo ai viaggi, compreso il modo in cui i viaggiatori ricorrono a Tripadvisor per pianificarli.

Il Report sulla trasparenza delle recensioni 2021 di Tripadvisor valuta questa trasformazione, analizzando un intero anno di contributi dei viaggiatori, oltre 26 milioni di recensioni in totale, per mostrare in modo approfondito i cambiamenti che hanno interessato le tendenze nelle recensioni in questo periodo senza precedenti ed esaminare le misure adottate da Tripadvisor per garantire che i consigli di viaggio sulla piattaforma continuino a essere accurati, utili e pertinenti.

Il presente report indica:

1. Il volume e il tipo di recensioni che Tripadvisor riceve annualmente
2. Il funzionamento del processo di moderazione dei contenuti, incluso il modo in cui Tripadvisor contrasta l'attività fraudolenta sulla piattaforma
3. Le tendenze delle recensioni dovute alla pandemia di COVID-19 e il modo in cui Tripadvisor ha aggiornato l'approccio alla moderazione per supportare i viaggiatori e le strutture
4. Recenti modifiche agli standard della community di Tripadvisor
5. Ulteriori misure intraprese per proteggere la piattaforma di Tripadvisor e offrire trasparenza ai viaggiatori e alle strutture

RISULTATI PRINCIPALI

- I viaggiatori hanno inviato oltre **26.000.000 di recensioni** al sito nel 2020.
- La valutazione media delle strutture e delle località presenti su Tripadvisor inviata dai recensori è stata di **4,30 su 5,0**, rispetto a 4,22 su 5,0 nel 2018.
- Nel 2020, **oltre due milioni di recensioni** sono state **rifiutate o rimosse** da Tripadvisor tramite il **sistema avanzato di analisi delle recensioni oppure manualmente** da un membro del team di moderazione dei contenuti, ovvero solo l'8,6% di tutte le recensioni inviate durante l'anno in questione. Esiste una serie di ragioni per cui Tripadvisor rifiuta o rimuove le recensioni, che vanno dalle violazioni degli standard della community (come l'uso di volgarità) fino alle recensioni false.

Tra le recensioni che non rispettavano il regolamento e i nostri standard, il 33,9% è stato rimosso o rifiutato dal sistema di analisi delle recensioni prima della pubblicazione, senza la necessità di un intervento umano. I restanti contributi sono stati rimossi in seguito all'intervento del nostro team di moderatori dei contenuti.

Esaminando in particolare le recensioni false, solo **una piccolissima parte** di tutte le recensioni inviate è stata considerata fraudolenta, ovvero il 3,6%, per un totale di 943.205 recensioni. Di queste, Tripadvisor ha impedito la pubblicazione del **67,1% del totale di recensioni false** sulla piattaforma.

I viaggiatori o le strutture hanno segnalato **solo l'1,0% delle recensioni** per una possibile violazione del regolamento di Tripadvisor. L'85% delle segnalazioni da parte della community è stato esaminato dal nostro team di moderazione entro quattro ore dall'invio e il 43% di tutte le recensioni segnalate è stato rimosso in seguito alla valutazione.

SEZIONE UNO

UN ANNO DI RECENSIONI



QUALCHE CIFRA

26M+

di recensioni inviate
a livello globale

54,1%

riguardava luoghi
in Europa e il 23,5%
luoghi in Nord
America

82,1%

ha ricevuto un
punteggio di 4 o
5; solo il 7,2% un
punteggio pari a 1

IN QUESTA SEZIONE

- Invio di contenuti e recensioni
- Impatto della pandemia di COVID-19
- Punteggi delle recensioni

INVIO DI CONTENUTI E RECENSIONI

Tripadvisor è la piattaforma di consigli di viaggio più grande del mondo e i contenuti generati dagli utenti occupano un ruolo centrale nella nostra mission. Siamo convinti che condividere esperienze di viaggio autentiche aiuti le persone a diventare viaggiatori migliori.

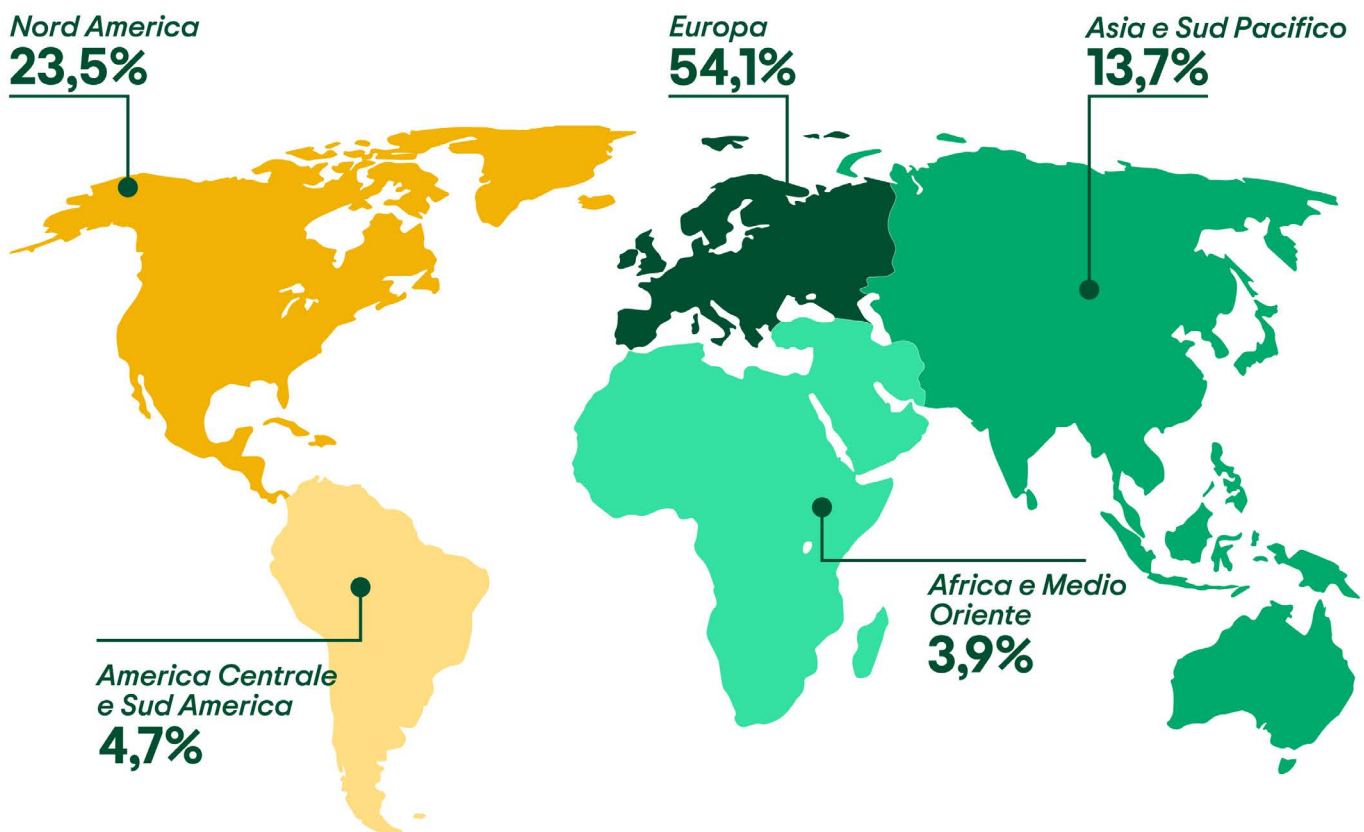
Nel 2020, Tripadvisor ha ricevuto circa 59 milioni di recensioni e opinioni da parte dei suoi utenti in tutto il mondo. Tra queste, si contano forme diverse di contenuti generati dagli utenti (UGC): ad esempio, recensioni, repliche della direzione (pubblicate dai rappresentanti delle strutture in risposta alle recensioni) e post nel forum. In relazione a tali contributi, nel 2020 Tripadvisor ha ricevuto più di 26 milioni di recensioni dalla community globale di

viaggiatori, ciascuna contenente una media di 388 caratteri.

I viaggiatori hanno inviato recensioni da tutti i continenti: il 54,1% dei contributi riguardava esperienze in Europa, il 23,5% in Nord America, il 13,7% in Asia e Sud Pacifico, il 4,7% in America Centrale e Sud America e il 3,9% esperienze in Africa, Antartide e Medio Oriente.

Nelle recensioni, i viaggiatori commentano ogni parte del viaggio. Nel 2020, i viaggiatori hanno inviato oltre 8 milioni di recensioni per hotel, oltre 12 milioni di recensioni per i ristoranti e più di 4 milioni di recensioni per esperienze, attrazioni e attività.

DISTRIBUZIONE PER CONTINENTE



PRIORITÀ ALLA SICUREZZA:

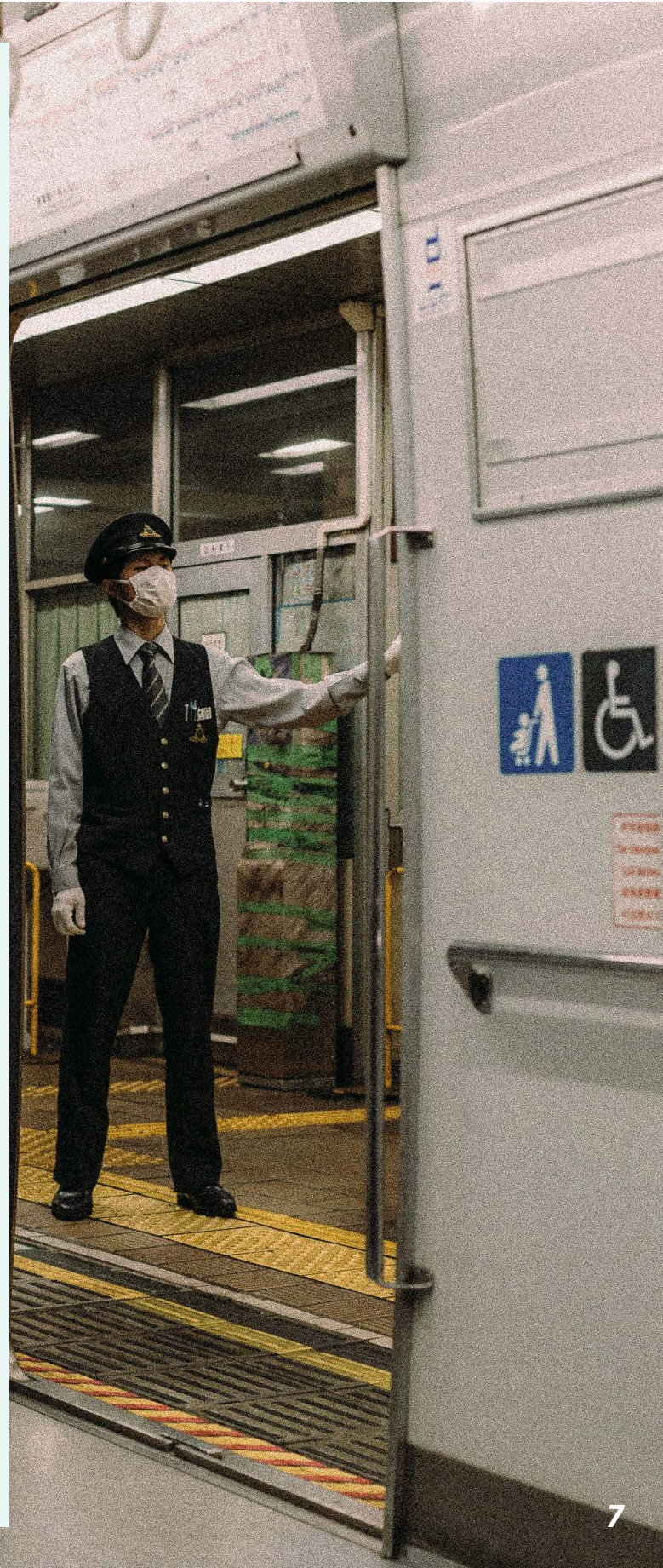
COME È CAMBIATA LA MODERAZIONE DELLE RECENSIONI SU TRIPADVISOR PER VIA DEL COVID-19

La pandemia di COVID-19 ha complicato ulteriormente la situazione sia per i viaggiatori che desiderano pianificare un viaggio sicuro, sia per i proprietari delle strutture ricettive che hanno dovuto adeguarsi alle nuove normative e/o adottare misure speciali per tutelare la sicurezza di ospiti e clienti.

Come piattaforma di consigli di viaggio, è importante che le informazioni disponibili su Tripadvisor rispecchino questa nuova realtà. Per questo motivo abbiamo deciso di aggiornare le procedure di moderazione e gli standard della community per far sì che i viaggiatori avessero accesso alle informazioni necessarie e che le strutture ricevessero un trattamento giusto in questo periodo senza precedenti. Con il continuo evolversi della situazione, **abbiamo apportato una serie di modifiche** alle nostre prassi di moderazione delle recensioni dall'inizio della pandemia:

- 01 Rimuoviamo qualsiasi contenuto che incoraggi le persone a ignorare le linee guida o le restrizioni del governo, che dissuada dal chiedere assistenza medica ed effettuare test o che promuova la disinformazione.
- 02 Rimuoviamo qualsiasi recensione che critichi un'attività per la chiusura dovuta alle misure di lockdown a causa del COVID-19 o per le misure di sicurezza che interessano i clienti e il personale.
- 03 Continuano a essere vietati i contenuti offensivi da un punto di vista razziale, comprese le recensioni che si riferiscono al COVID-19 come al "virus cinese" o al "virus di Wuhan". Le recensioni che nominano il virus devono usare la terminologia ufficiale dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (ad esempio, coronavirus o COVID-19).

In seguito a tali modifiche, il nostro team si è occupato manualmente della moderazione di altre 257.022 recensioni: tutti contributi correlati a problemi di viaggio legati al COVID. Il 17,95% di queste recensioni, ovvero 46.145, è stato rimosso dai moderatori perché violava il regolamento per la pubblicazione. Approfondiremo ulteriormente la moderazione dei contenuti successivamente nel report.



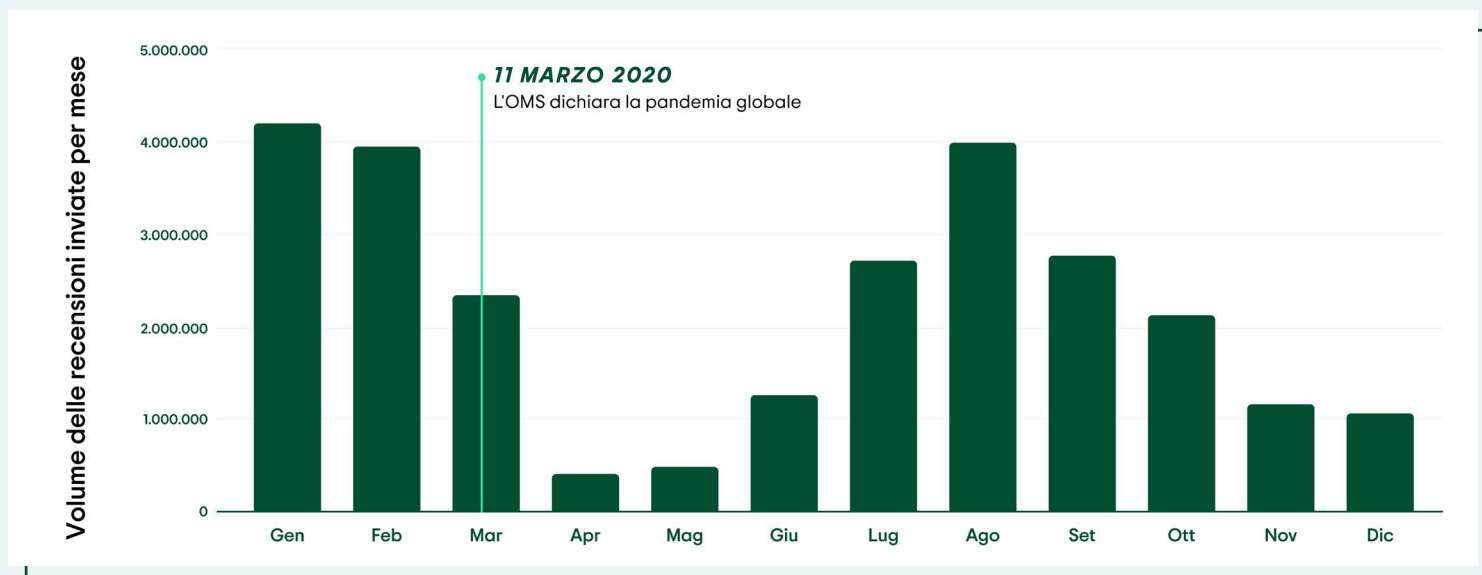
IMPATTO DELLA PANDEMIA DI COVID-19

La pandemia di COVID-19 ha avuto profonde ripercussioni sul settore dei viaggi, incluso il modo in cui i viaggiatori usano Tripadvisor. L'ordine di restare a casa in molti paesi, la chiusura dei confini e l'impegno globale per fermare la diffusione dei casi hanno portato a un blocco dei viaggi.

Di conseguenza, nel complesso, nel 2020 i viaggiatori hanno pubblicato meno recensioni sulla piattaforma rispetto agli anni precedenti, poiché la community aveva meno esperienze recenti da condividere.

È possibile notare più chiaramente questa tendenza osservando i dati dettagliati delle recensioni mensili inviate.

Solitamente, si verifica un picco nel volume di recensioni a luglio e agosto, durante la stagione estiva nell'emisfero boreale. Ad esempio, nel 2018 i viaggiatori hanno scritto più di 8 milioni di recensioni solo ad agosto. Nel 2020, invece, le recensioni ricevute sono state la metà, circa 4 milioni, ancora meno rispetto al numero totale di recensioni di gennaio 2020, nel periodo immediatamente precedente la pandemia.



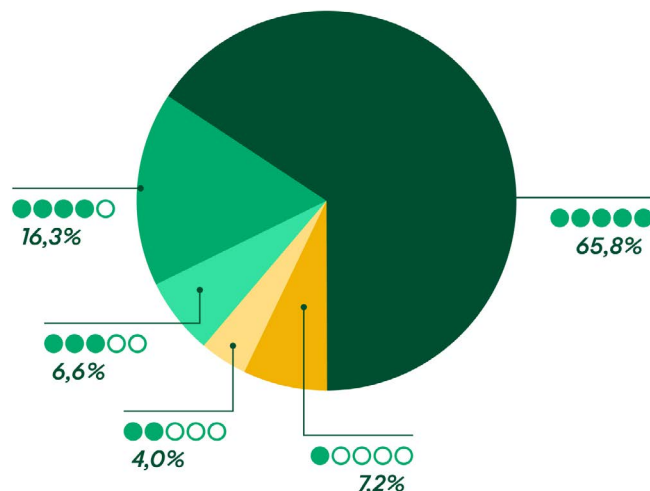
PUNTEGGI DELLE RECENSIONI

Quando inviano una recensione a Tripadvisor, gli utenti assegnano un punteggio su una scala che va da 5 (Eccellente) a 1 (Pessimo).

Nonostante il numero minore di recensioni dei viaggiatori nell'ultimo anno, dalle recensioni inviate emerge un livello di soddisfazione maggiore: il punteggio medio nel 2020 è stato di 4,30 su 5, rispetto a 4,22 su 5 nel 2018, data dell'ultimo report sul punteggio medio. Nonostante tutte le difficoltà attuali per il settore ricettivo, la maggior parte dei viaggiatori che scrive recensioni su Tripadvisor vuole condividere esperienze positive e offrire un riconoscimento alle attività che rendono speciale la loro esperienza.

Infatti, le recensioni con un solo punto rappresentano solamente il 7,2% delle recensioni inviate nel 2020. Più di otto recensioni su dieci, l'82%, hanno ricevuto 4 o 5 punti e quasi due terzi di tutte le recensioni, ovvero il 65,8%, si sono aggiudicate 5 punti.

Percentuale di recensioni per valutazione



SEZIONE DUE

GARANTIRE LA QUALITÀ DEI CONSIGLI DI VIAGGIO

QUALCHE CIFRA

In totale,

8,6%

di tutte le recensioni
inviate è stato
rifiutato o rimosso

Questo comprende

1,3M

di recensioni che
sono state rifiutate
ancor prima di
essere pubblicate

Infine,

3,5%

delle recensioni
inviate è stato
rimosso in seguito
alla moderazione
post-pubblicazione

IN QUESTA SEZIONE

- Funzionamento della procedura di moderazione dei contenuti
- Approccio alla moderazione in più fasi
- Indagini sulle recensioni contestate

FUNZIONAMENTO DELLA PROCEDURA DI MODERAZIONE DEI CONTENUTI

Le persone si affidano a Tripadvisor per ricevere consigli da chi ha già visitato una destinazione in precedenza e si basano su tali consigli per decidere dove soggiornare, a quali attività dedicarsi e dove mangiare, quindi è fondamentale che i contenuti sulla piattaforma offrano agli utenti le informazioni che cercano. È per questa ragione che insistiamo sul fatto che qualsiasi contenuto pubblicato dai viaggiatori sulla piattaforma di Tripadvisor deve rispettare gli standard della community, che si tratti di foto, commenti, repliche della direzione o recensioni.

In particolare, le recensioni inviate a Tripadvisor devono essere:

- 01 Recenti:** l'esperienza deve essere avvenuta nei 12 mesi precedenti.
- 02 Imparziali:** le persone o le entità affiliate a una struttura non possono pubblicare recensioni della propria attività o delle strutture della concorrenza.
- 03 Senza fini commerciali:** le recensioni non possono contenere link o contenuti promozionali né pubblicità.
- 04 Pertinenti alle esperienze di viaggio:** non si accettano opinioni personali né contenuti non pertinenti all'esperienza in questione, inclusi i post in merito a politica, razza, etica, religione e questioni sociali.
- 05 Personali:** le recensioni devono riflettere il punto di vista del viaggiatore che le scrive. Non verranno pubblicati giudizi, informazioni di altre persone, opinioni di altre fonti né link ad articoli di giornale.
- 06 Rispettose:** Tripadvisor non pubblicherà alcun contenuto che promuova l'intolleranza, contenga stereotipi offensivi oppure inciti all'odio o al pregiudizio nei confronti di persone sulla base di etnia o origine sociale, razza, sesso, identità di genere, espressione di genere, orientamento sessuale, credo religioso/spirituale, classe socioeconomica, capacità fisica o mentale, stato di immigrazione o nazionalità.

Esempio di recensione

The image shows a screenshot of a Tripadvisor review by user SilviaBianchi123. The review text is: "La mia cena qui la settimana scorsa è stata ottima. Il cibo è delizioso. Lo chef predilige gli ingredienti freschi e a chilometro zero. Per i vegani come me, non mancano di certo le proposte. camerieri sono stati molto cordiali e accoglienti e, anche se il servizio a volte è stato lento, era comprensibile perché c'era tanta gente. Atmosfera e arredo stupendi (il ristorante è stato appena rinnovato). Ci tornerò sicuramente!". Annotations with arrows point to specific parts of the review: "Recente" points to "la settimana scorsa"; "Pertinente" points to "camerieri sono stati molto cordiali e accoglienti e, anche se il servizio a volte è stato lento, era comprensibile perché c'era tanta gente"; "Personale" points to the user's profile picture; "Rispettosa e imparziale" points to the overall content of the review. The review also shows a 5-star rating, the date "Ott 2021", and a "Utile?" button.

APPROCCIO ALLA MODERAZIONE IN PIÙ FASI

Un singolo meccanismo non è sufficiente per verificare che i contenuti su Tripadvisor soddisfino le esigenze della community di viaggiatori. È per questo che Tripadvisor utilizza un sistema in due fasi per analizzare le recensioni e assicurarsi che siano in linea con gli standard della community:

MODERAZIONE PRE-PUBBLICAZIONE

La **moderazione pre-pubblicazione** avviene dopo l'invio di una recensione da parte di un viaggiatore, prima che venga pubblicata sul sito o nell'app. Questa procedura esamina le recensioni tramite algoritmi, eliminando automaticamente tutti i contenuti che violano il regolamento di Tripadvisor, che fanno disinformazione o contengono spam.

Il 100% delle recensioni dei viaggiatori inviate a Tripadvisor viene esaminato tramite questo **sistema di analisi delle recensioni** proprietario. Dopo il controllo, il sistema pubblica la recensione, la rifiuta o la invia al nostro team di moderatori per un'ulteriore valutazione.

La stragrande maggioranza delle recensioni supera questo processo con esito positivo.

91,8%

delle recensioni inviate nel 2020 è stato pubblicato sul sito dopo il controllo automatico, senza interventi aggiuntivi.

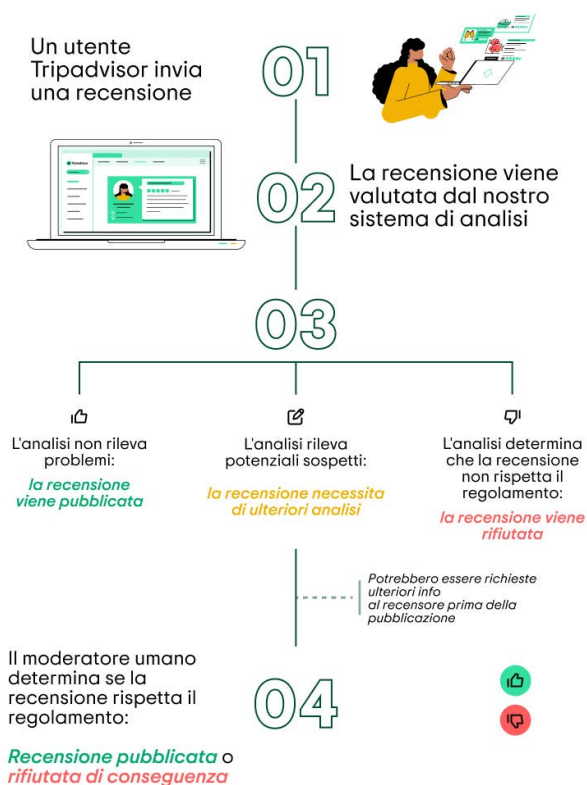
3,1%

di tutte le recensioni è stato rifiutato automaticamente perché violava il regolamento di Tripadvisor in maniera evidente.

Il restante
5,1%

delle recensioni è stato segnalato ai moderatori per un'ulteriore approfondimento.

COSA SUCCEDDE QUANDO VIENE INVIATA UNA RECENSIONE



Se il sistema rileva un qualsiasi elemento che mette in dubbio l'autenticità di una recensione, il nostro team esegue un'analisi più approfondita prima della pubblicazione.

Tripadvisor dispone di un team di moderatori che gestisce 28 lingue e lavora incessantemente per valutare gli elementi più articolati su cui il sistema automatico potrebbe non essere in grado di intervenire in modo definitivo, un'attività che prevede anche la raccolta di informazioni aggiuntive al fine di prendere decisioni informate. Ad esempio, è possibile che il team contatti l'autore di una recensione per verificare alcune informazioni. Nel 2020, il 3,1% delle recensioni inviate è stato pubblicato dopo la valutazione umana nella fase precedente alla pubblicazione (richiesta dal sistema di analisi delle recensioni), mentre il 2% delle recensioni è stato rifiutato dopo la valutazione umana nella fase pre-pubblicazione.

Con questo approccio alla moderazione in più fasi, **nel 2020 Tripadvisor ha rifiutato in totale 1,3 milioni di recensioni prima che fossero pubblicate sul sito**, vale a dire il 5,1% di tutte le recensioni inviate alla piattaforma, un numero maggiore rispetto al 3,2% delle recensioni inviate nel 2018.

APPROCCIO ALLA MODERAZIONE IN PIÙ FASI (CONTINUA)

INDAGINI SULLE RECENSIONI CONTESTATE

Il nostro obiettivo è sempre quello di individuare i contenuti sospetti prima che vengano pubblicati sul sito, ma nessun sistema è perfetto. Per questo motivo, oltre a valutare le recensioni segnalate dal sistema di analisi delle recensioni pre-pubblicazione, il nostro team di moderatori esamina anche i dubbi sollevati per le recensioni già pubblicate sul sito nella cosiddetta procedura di **moderazione post-pubblicazione**.

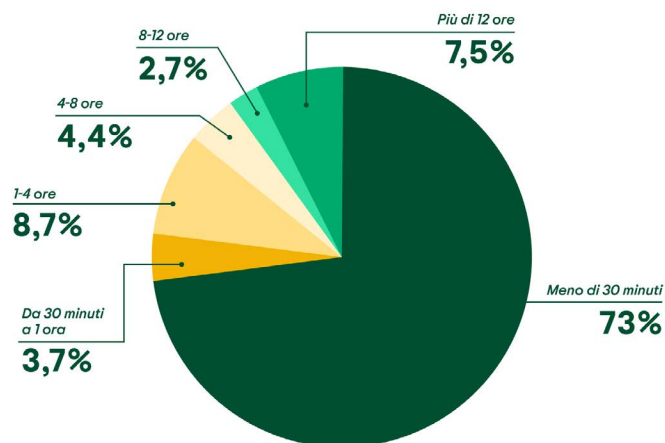
Le recensioni rimosse in seguito alla moderazione post-pubblicazione rappresentano una minima parte delle recensioni inviate al sito. Nel 2020, meno del 4% di tutte le recensioni è stato rimosso manualmente dai moderatori dopo la pubblicazione sulla piattaforma.

Spesso la moderazione post-pubblicazione avviene dopo una segnalazione da parte della community di Tripadvisor, che svolge un ruolo importante nel garantire l'integrità delle recensioni sulla piattaforma. L'1% di tutte le recensioni pubblicate nel 2020 è stato segnalato dalla community: queste sono quelle che definiamo **recensioni contestate**.

In caso di contestazione, viene automaticamente richiesta una valutazione a cura del team di moderazione, che stabilisce se rimuovere o meno la recensione. Dopo tale fase, il nostro team ha rimosso il 43,1% di tutte le recensioni contestate nel 2020. Tutte le altre, ovvero il 56,9%, rispettavano gli standard della community e sono rimaste sul sito.

Desideriamo rispondere alle segnalazioni della community in modo rapido e riusciamo nel nostro intento: il nostro team ha risposto all'85% delle segnalazioni in meno di 4 ore. Per le migliaia di recensioni contestate esaminate manualmente ogni giorno, il tempo medio di risposta nel 2020 è stato di 5,1 ore e i casi che hanno richiesto più di 24 ore sono stati meno del 2%.

VELOCITÀ DI VALUTAZIONE



Nel 2020, il 99,7% delle segnalazioni di recensioni contestate effettuate da parte di strutture presenti su Tripadvisor ha ricevuto risposta in meno di 12 ore, mentre le segnalazioni presentate dalla community di viaggiatori (non proprietari) che ha ricevuto risposta in meno di 12 ore sono state l'85,3%.

Nel complesso, tra moderazione prima e dopo la pubblicazione, **nel 2020 sono state rifiutate o rimosse più di 2 milioni di recensioni, vale a dire l'8,6% di tutte le recensioni inviate in quell'anno, rispetto al 4,8% del 2018**. Nella sezione successiva verranno illustrati i motivi per cui le recensioni vengono rimosse o rifiutate e perché nel 2020 sono stati rifiutati più contenuti rispetto al 2018.



I viaggiatori possono segnalare le recensioni direttamente sul sito. I proprietari di strutture possono segnalare le recensioni sospette dal Centro Gestione.

SEZIONE TRE

APPROFONDIMENTO SULLE RECENSIONI RIFIUTATE E RIMOSSE

QUALCHE CIFRA

Tripadvisor ha rilevato quasi

1 MILIONE

di recensioni false
nel 2020

67,1%

di tutte le recensioni
false non è mai stato
pubblicato sulla
piattaforma

199

bollini rossi emessi

IN QUESTA SEZIONE

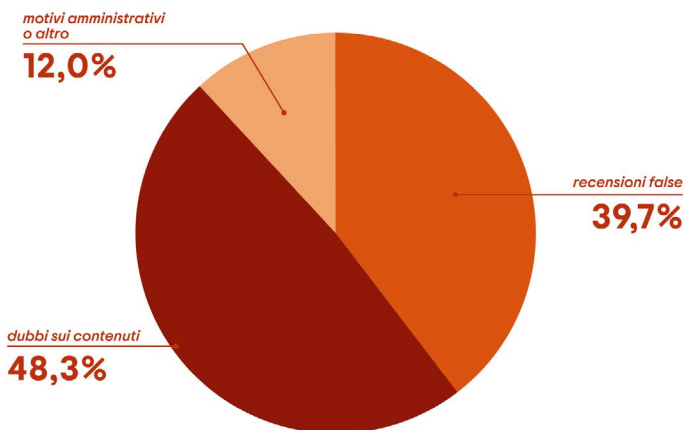
- Perché le recensioni vengono rifiutate o rimosse
- Contrastare la disinformazione e le recensioni false
- Cosa sono le recensioni false?

PERCHÉ LE RECENSIONI VENGONO RIFIutate O RIMOSSE

Solitamente, una recensione viene rifiutata o rimossa per una di queste tre ragioni: è una recensione che viola gli standard della community oppure si tratta di contenuti falsi o fraudolenti con lo scopo di ingannare i viaggiatori, o ancora la rimozione è dovuta ad altre ragioni amministrative, ad esempio, la chiusura dell'attività o la cancellazione del contributo da parte dell'autore stesso.

Quando una recensione viola gli standard della community in qualche modo, ad esempio se include volgarità o contenuti non pertinenti, viene sottoposta al processo di moderazione descritto alla Sezione due. Il 48,3% delle recensioni che abbiamo rimosso o rifiutato riportava violazioni di questo tipo, mentre il 12% è stato rimosso per motivi amministrativi. Il rimanente 39,7% è stato rimosso perché l'esperienza descritta non era autentica o imparziale. Queste recensioni rientrano nella categoria delle recensioni false. Nel 2020 le recensioni di questo tipo sono aumentate per una serie di eventi verificatisi a livello mondiale e, di conseguenza, sono aumentati anche i contributi rifiutati a cui si fa riferimento alla fine della seconda sezione del report.

Motivi della rimozione o del rifiuto delle recensioni nel 2020

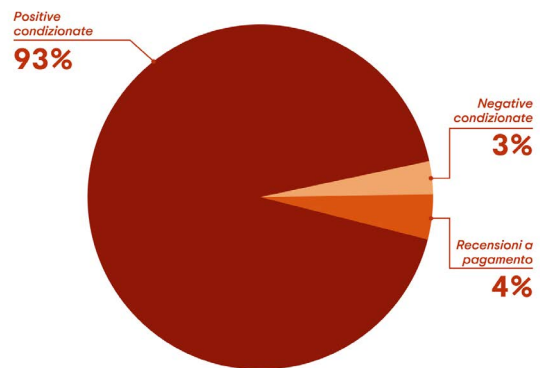


*I motivi amministrativi/altro includono i casi in cui un'attività ha chiuso e, pertanto, tutte le relative recensioni vengono rimosse oppure il recensore stesso ha eliminato il contributo.

CONTRASTARE LA DISINFORMAZIONE E LE RECENSIONI FALSE

Sebbene i tentativi di pubblicazione di recensioni false rappresentino una minima percentuale (3,6%) dei milioni di recensioni inviate a Tripadvisor nel 2020, il nostro team dedica moltissimo tempo a contrastare e individuare gli autori di tali contributi. Contrastare le recensioni false è particolarmente importante per Tripadvisor e per il settore dei viaggi poiché Tripadvisor ritiene essenziale che i viaggiatori, che spesso visitano luoghi che non conoscono, possano usufruire di informazioni pertinenti, utili e accurate durante la pianificazione del viaggio.

Percentuale di frodi delle strutture



COSA SONO LE RECENSIONI FALSE?

Per **recensione falsa** si intende qualsiasi recensione inviata da una persona di parte (ad esempio, il proprietario di una struttura della concorrenza) o da qualcuno che non ha avuto un'esperienza diretta con l'attività recensita. Sono incluse, in via esemplificativa:

- **Recensioni positive condizionate:** si tratta delle recensioni positive scritte da una persona che ha un rapporto preesistente con la struttura, ad esempio un proprietario, un dipendente o anche un amico o parente, oppure recensioni positive inviate in cambio di incentivi da parte della struttura, come un pasto gratuito o uno sconto. In questo caso si parla anche di pubblicità fraudolenta.
- **Recensioni negative condizionate:** una recensione deliberatamente calunniosa che scaturisce dal tentativo di ridurre in modo disonesto la posizione della struttura nella classifica o di screditarla in qualche modo. In questo caso si parla anche di vandalismo legato alle recensioni.
- **Recensioni a pagamento:** una struttura, consapevolmente o meno, impiega servizi offerti da singoli o aziende per migliorare la sua posizione nella classifica di Tripadvisor con recensioni positive.

CONTRASTARE LA DISINFORMAZIONE E LE RECENSIONI FALSE

Grazie all'approccio alla moderazione pre-pubblicazione in più fasi descritto alla Sezione due, la maggior parte delle recensioni false inviate a Tripadvisor nel 2020, pari al 67,1%, non è mai stata pubblicata sulla piattaforma.

Per individuare le recensioni fraudolente, oltre a fare affidamento sul proprio team investigativo esperto, Tripadvisor utilizza una sofisticata tecnologia di rilevamento delle truffe che sfrutta le migliori prassi del settore bancario e delle carte di credito per mappare centinaia di informazioni online individuali,

al fine di identificare l'origine e le circostanze di ogni recensione nonché potenziali collegamenti ad altre recensioni o account utente. Questo include la creazione di modelli di comportamento sospetto legati alle recensioni a pagamento.

Di fatto, grazie all'impegno del team, negli ultimi anni Tripadvisor ha messo fine all'attività di oltre 120 diverse società di recensioni a pagamento in tutto il mondo.

DA DOVE PROVENGONO LE RECENSIONI A PAGAMENTO?

Le recensioni a pagamento provengono da qualsiasi parte del mondo e talvolta sono legate a eventi importanti, come il picco di recensioni false individuato durante la Coppa del Mondo FIFA 2018 in Russia, quando il nostro team ha messo fine all'attività di 18 società di recensioni a pagamento che intendevano trarre vantaggio dall'enorme numero di visitatori partecipanti all'evento.

Nel 2020, abbiamo rimosso recensioni a pagamento provenienti da 131 paesi, anche se questa pratica è stata predominante in alcuni paesi piuttosto che in altri. Ad esempio, abbiamo individuato un picco di recensioni a pagamento provenienti dall'India. Occorre notare che questo dato non implica una maggiore propensione alle recensioni a pagamento da parte delle strutture indiane rispetto a quelle di altri paesi. I recensori a pagamento dell'India, o di qualsiasi paese del mondo, solitamente puntano a "vendere" recensioni alle strutture del settore ricettivo di tutto il mondo, non solo a quelle nel loro paese di origine.

I nostri investigatori lavorano duramente per anticipare i cambiamenti comportamentali dei recensori a pagamento, in modo tale da essere pronti a contrastarli indipendentemente dal modo in cui tentano di accedere alla piattaforma. Prendiamo molto sul serio le recensioni false perché desideriamo supportare la stragrande maggioranza dei viaggiatori e dei proprietari di strutture che rispetta le regole.

I PRINCIPALI 10 PAESI CHE HANNO INVIATO
RECENSIONI A PAGAMENTO
NEL 2020

- INDIA 01
- GERMANIA 02
- BRASILE 03
- STATI UNITI 04
- PAKISTAN 05
- GRECIA 06
- ARGENTINA 07
- BANGLADESH 08
- TURCHIA 09
- ITALIA 10

PENALI:

RISPETTO DEGLI STANDARD DELLA COMMUNITY

Quando individuiamo prove di attività che non rispettano gli standard della community, il nostro team potrebbe decidere di applicare una serie di penali per proteggere la piattaforma:

- **DIVIETO DI PUBBLICAZIONE DI CONTENUTI:**

i singoli utenti che violano costantemente gli standard della community potrebbero incorrere nel divieto di pubblicare contenuti, che preclude la possibilità di pubblicare recensioni e contenuti. Oltre a vietare la pubblicazione di contenuti dall'account dell'utente, adottiamo misure per impedire all'utente di creare nuovi account.

- **PENALIZZAZIONE IN CLASSIFICA:**

in caso di recensioni fraudolente inviate da persone associate a una struttura, in seguito alla rimozione dei contenuti falsi la struttura viene penalizzata nella classifica di Tripadvisor. Una penalizzazione in classifica consiste nell'arretramento della posizione della struttura all'interno della classifica di popolarità o dei viaggiatori di Tripadvisor per un certo periodo di tempo.

- **BOLLINO ROSSO:**

per i casi più gravi, di solito quando si registrano ripetuti tentativi di manipolazione disonesta delle recensioni di una o più attività da parte di una struttura, nel 2020 Tripadvisor ha rilasciato 199 bollini rossi. Il bollino rosso è un avviso ben visibile sul profilo Tripadvisor di una struttura che avvisa i viaggiatori in merito all'attività sospetta della struttura. Al bollino rosso si aggiunge un'incisiva penalizzazione in classifica.

Nel 2020 abbiamo penalizzato 34.605 strutture per attività fraudolenta e applicato il divieto di pubblicazione di contenuti a 20.299 utenti per la mancata osservazione degli standard della community. Abbiamo inoltre identificato 65 nuovi siti di recensioni a pagamento nel 2020 e bloccato i contributi a pagamento provenienti da un totale di 372 siti diversi.

SEZIONE QUATTRO

SALVAGUARDIA DEI VIAGGIATORI E DELLE ATTIVITÀ

QUALCHE CIFRA

323

avvisi di blocco hanno
impedito l'invio di recensioni in
seguito a eventi di cronaca

10.598

recensioni non autentiche
impedite come risultato di tali
blocchi

Oltre alle ampie procedure di moderazione descritte alla Sezione due e alla Sezione tre, adottiamo ulteriori misure per garantire che le recensioni inviate si riferiscano a **interazioni o esperienze personali dei clienti.**



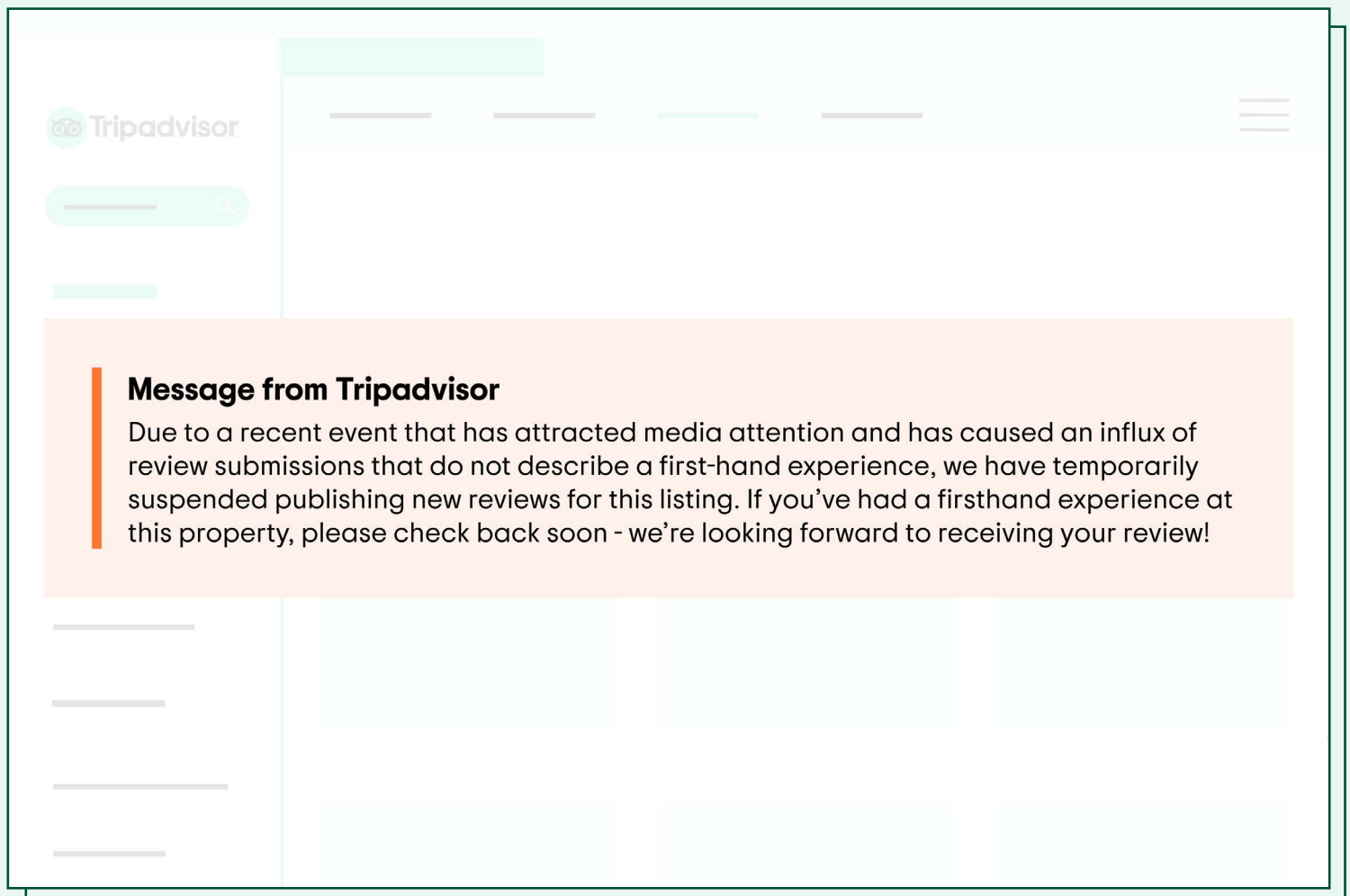
IMPEDIRE LE RECENSIONI IN SEGUITO A EVENTI DI CRONACA

Gli incidenti di alto profilo che si verificano in una struttura, ad esempio attività politiche o proteste, eventi “virali” sui social network o l’attenzione dei media, spesso causano un afflusso di recensioni che non descrivono un’esperienza personale dei clienti e, pertanto, non soddisfano gli standard della community. In Tripadvisor questo fenomeno è noto come **recensioni in seguito a eventi di cronaca**.

Sebbene il nostro sistema automatico rilevi la maggior parte di recensioni di questo genere, in questi casi l’elevato volume di recensioni richiede un intervento aggiuntivo. In situazioni di questo tipo, viene istituito un **avviso di blocco**.

Un avviso di blocco impedisce a chiunque di inviare recensioni per una determinata struttura per un periodo di tempo prestabilito. Nel 2020 abbiamo emesso avvisi di blocco per 323 strutture presenti su Tripadvisor, impedendo così che 10.598 recensioni non autentiche fossero pubblicate sul sito in quel periodo.

Sebbene non siano permanenti, gli avvisi di blocco mantengono l’integrità del sito, impedendo l’invio di contributi che si discostano dalle esperienze autentiche dei viaggiatori per cui la piattaforma è stata creata.



CONCLUSIONI

Il 2020 è stato un anno diverso da tutti gli altri per il settore dei viaggi. I volumi e le tendenze delle recensioni lo dimostrano e, d'altro canto, la diminuzione delle recensioni è del tutto naturale vista l'assenza di voli e la chiusura dei confini. Eppure, non appena è stato possibile tornare a viaggiare e a mangiare fuori, la valutazione media su Tripadvisor è aumentata, il che dimostra l'entusiasmo dei viaggiatori nel voler offrire un riconoscimento alle loro strutture ricettive preferite dopo un anno di grandi difficoltà che il settore ha dovuto affrontare.

Abbiamo anche imparato che, persino durante una pandemia, vi sono persone che tentano di manipolare il sistema. Se da una parte abbiamo registrato un calo generale delle recensioni, in linea con la riduzione dei viaggi, i contributi fraudolenti, che chiaramente non riflettono un'esperienza cliente reale, non hanno seguito la stessa tendenza. Il nostro team ha continuato a lavorare con attenzione ed efficacia per individuare i truffatori, portando così a un maggior numero di recensioni rifiutate o rimosse rispetto alle cifre del 2018 antecedenti la pandemia. Inoltre, i nostri investigatori hanno rilevato un cambiamento in merito ai paesi da cui provengono le recensioni a pagamento, che vede l'India al primo posto nella lista, davanti alla Russia.

Infine, la pandemia stessa ha influenzato le nostre procedure di moderazione e ci ha portato a introdurre nuovi regolamenti della community per impedire la disinformazione attraverso le recensioni e per proteggere da commenti ingiusti le strutture che si sono impegnate a garantire la sicurezza dei clienti.

PROSSIMI PASSI

Tripadvisor continua a impegnarsi per offrire una piattaforma sempre sicura, responsabile e utile per tutti. Per raggiungere questo scopo e garantire la trasparenza, stiamo dando priorità a una serie di nuove iniziative da lanciare nei prossimi mesi, tra cui:

- Un nuovo sito dedicato, ideato per fornire maggiori informazioni sulle iniziative di Fiducia e sicurezza di Tripadvisor, tra cui, in via esemplificativa:
 - Regolamento per la community e i contenuti esteso, che ora indica nel minimo dettaglio cosa è consentito pubblicare sul sito e cosa no
 - Tripadvisor Says NoMore, il primo programma a offrire materiale di formazione per i dipendenti alle strutture del settore ricettivo al fine di prevenire le aggressioni e le molestie sessuali in questo settore
- Un progetto che promuove una maggiore trasparenza in merito alle modalità e ai casi di applicazione delle penali per scoraggiare le frodi future. Questo comprende l'aggiornamento del processo di comunicazione con le strutture a cui vengono applicate le penali, in modo tale che le strutture e i consumatori possano avere la certezza che le nostre politiche di penalizzazione siano messe in atto in modo giusto, costante e proporzionale.



INSIEME SIAMO PIÙ FORTI

Descrivere il 2020 come un anno incredibilmente difficile sarebbe riduttivo, ma siamo tutti coinvolti, ora più che mai.

Tripadvisor ha la responsabilità di proteggere la piattaforma per il bene di tutti gli utenti della community, strutture e consumatori. Tale responsabilità diventa ancora più importante dopo un anno di blocco del turismo, chiusure dei confini e opportunità di viaggio perse.

Nella “nuova normalità”, la qualità dei consigli di viaggio rimane una priorità essenziale che il nostro team affronta con la massima serietà.

Pur cercando in modo proattivo le società di recensioni a pagamento e le frodi, abbiamo bisogno del vostro aiuto. La nostra community di viaggiatori appassionati è uno strumento prezioso per proteggere i contenuti della piattaforma e incoraggiamo tutti gli utenti che rilevano un problema con una recensione a segnalarcelo per avviare ulteriori indagini. Elaboriamo ogni segnalazione che ci viene inviata.

Siamo inoltre favorevoli all’opportunità di instaurare una collaborazione più solida con altre piattaforme al fine di individuare i recensori a pagamento. Le nostre indagini rivelano che le società di recensioni a pagamento raramente prendono di mira un’unica piattaforma, quindi se vi sono recensori che tentano di pubblicare recensioni false su Tripadvisor, è probabile che facciano lo stesso su Google, Facebook, Amazon e altre piattaforme. Inoltre, sebbene negli ultimi due anni un maggior numero di piattaforme abbia seguito il nostro esempio assicurando una maggiore trasparenza sulle prassi di moderazione delle recensioni, collaborando è possibile raggiungere migliori risultati.

Allo stesso modo, è ben accetta la collaborazione con le strutture ricettive, le associazioni per la tutela dei consumatori, le autorità competenti e le forze dell’ordine al fine di individuare e perseguire i truffatori di recensioni a pagamento.

Se desiderate unirvi a noi per contrastare le recensioni a pagamento, contattate direttamente il nostro team all’indirizzo paidreviews@tripadvisor.com.



GLOSSARIO

Avviso di blocco:

misura di protezione volta ad arrestare l'afflusso di recensioni non autentiche sul profilo di una determinata attività; si veda anche la voce **recensioni in seguito a eventi di cronaca**.

Bollino rosso:

avviso sulla pagina del profilo Tripadvisor della struttura che avverte i viaggiatori che sono state rilevate recensioni sospette da parte di questa struttura o di questo punto di interesse.

Centro Gestione:

sezione dedicata su Tripadvisor a cui possono accedere i rappresentanti delle strutture registrati.

Classifica:

la classifica delle strutture su Tripadvisor creata dai viaggiatori. La classifica dei viaggiatori (o di popolarità) riflette la popolarità di una struttura in base a quanto sono recenti le recensioni su Tripadvisor, nonché in base alla loro qualità, quantità e coerenza.

Contenuti generati dagli utenti (UGC):

qualsiasi contenuto (ad esempio, recensioni, foto o post sul forum) che è stato inviato a Tripadvisor da un utente registrato.

Moderazione dei contenuti:

processo con cui Tripadvisor valuta se le recensioni e gli altri contenuti generati dagli utenti sono conformi al regolamento per i contenuti.

Moderazione post-pubblicazione:

processo che avviene dopo la pubblicazione di un contenuto per determinarne la conformità al regolamento di Tripadvisor.

Moderazione pre-pubblicazione:

processo che avviene prima della pubblicazione di un contenuto sulla piattaforma per determinarne la conformità al regolamento di Tripadvisor.

Penalizzazione in classifica:

arretramento della posizione della struttura all'interno della classifica di popolarità o dei viaggiatori per un certo periodo di tempo.

Postato/pubblicato:

descrizione di qualsiasi contenuto presente su Tripadvisor e quindi visibile agli altri utenti.

Profilo:

pagina su Tripadvisor che descrive una struttura o un punto di interesse specifico e che mostra i contenuti generati dagli utenti relativi a quel luogo, come recensioni e foto.

Punteggio:

punteggio da 5 (Eccellente) a 1 (Pessimo) che viene assegnato dagli utenti di Tripadvisor ogni volta che inviano una recensione di una struttura o di un punto di interesse. Il punteggio deve rendere conto del livello di soddisfazione del recensore in base alla sua esperienza come cliente.

Rappresentante della struttura:

proprietario di una struttura o membro del personale registrato come tale su Tripadvisor.

Recensione contestata:

qualsiasi recensione che un viaggiatore o un rappresentante di una struttura ha portato all'attenzione di Tripadvisor a causa della sua potenziale non conformità al regolamento per i contenuti della piattaforma.

Recensione falsa:

qualsiasi recensione scritta da un soggetto che non è un viaggiatore imparziale (come un rappresentante di una struttura o un concorrente) o da qualcuno che sta deliberatamente cercando di manipolare la valutazione media di una struttura o la sua posizione in classifica, anche se non ha sperimentato direttamente come cliente la struttura per cui sta scrivendo la recensione.

Recensione fraudolenta:

qualsiasi tentativo deliberato da parte di un individuo o di un gruppo di individui di pubblicare recensioni false, condizionate o fuorvianti.

Recensione inviata:

qualsiasi recensione inviata alla piattaforma da un utente registrato di Tripadvisor ma non ancora pubblicata o visibile. Una recensione inviata non è immediatamente visibile agli altri utenti della piattaforma e prima della pubblicazione deve essere sottoposta a un processo di moderazione che determina se la recensione sarà pubblicata e visibile o meno.

Recensione rifiutata:

recensione che è stata rilevata come non conforme al regolamento per i contenuti di Tripadvisor prima della pubblicazione e non è stata mai pubblicata sulla piattaforma.

Recensione rimossa:

recensione che è stata rimossa da Tripadvisor dopo la pubblicazione.

Recensioni in seguito a eventi di cronaca:

un picco improvviso, solitamente breve, di recensioni non autentiche su una particolare attività o struttura, spesso innescato dai commenti dei media di informazione in merito a tale struttura.

Regolamento per i contenuti o regolamento:

insieme di regole a cui ogni contenuto deve essere conforme, che assicura che i contenuti generati dagli utenti siano utili e rilevanti per i viaggiatori.

Replica della direzione:

risposta del rappresentante di una struttura inviata a particolari recensioni. Le repliche della direzione che risultano conformi al regolamento per i contenuti sono pubblicate sotto la recensione in questione e sono quindi visibili a tutti gli utenti della piattaforma.

Rimozione dei contenuti:

rimozione di qualsiasi contenuto che violi il regolamento per i contenuti di Tripadvisor. Una volta rimossa una recensione, qualsiasi valutazione associata a quel contenuto non viene più considerata nella valutazione media della struttura o nella posizione in classifica sulla piattaforma.

Segnalazione:

modulo online presente su Tripadvisor che consente ai viaggiatori o ai rappresentanti di una struttura di portare all'attenzione di Tripadvisor una particolare recensione se ritengono che la recensione potrebbe non essere conforme al regolamento per i contenuti della piattaforma.

Sistema di analisi delle recensioni o sistema di monitoraggio:

la tecnologia utilizzata da Tripadvisor per monitorare e analizzare le recensioni inviate.

Struttura:

termine generico che si riferisce a una struttura o a un punto di interesse con un profilo su Tripadvisor.

Team di moderazione dei contenuti o team di moderazione:

team dedicato di Tripadvisor che valuta se le recensioni e gli altri contenuti generati dagli utenti sono conformi al regolamento per i contenuti.

Valutazione o valutazione umana:

valutazione effettuata da un membro del team di moderazione dei contenuti di Tripadvisor per determinare se una recensione è conforme o meno al regolamento per i contenuti.

METODOLOGIA E NOTE

Tutte le statistiche sono basate sulle recensioni inviate a Tripadvisor tra il 1° gennaio 2020 (compreso) e il 31 dicembre 2020 e su eventuali interventi di moderazione aggiuntivi effettuati su tali recensioni fino al 31 gennaio 2021.

Tutti i riferimenti ai dati sul 2018 sono tratti dal **Report sulla trasparenza delle recensioni 2019**.

Le metriche del report sono incentrate esclusivamente sui contenuti delle recensioni dei viaggiatori. Se non diversamente specificato, i dati non coprono altri tipi di contenuti della piattaforma, come le repliche della direzione, i post sul forum, le foto, i video e le domande e risposte. Ad esempio, se la moderazione umana si è occupata della valutazione di una foto allegata a una recensione, in questo report la recensione non è stata inclusa tra le recensioni moderate dal team perché il problema riguardava solo la foto e non la recensione. Tuttavia, se il sistema tecnologico o la community hanno portato all'attenzione del team di moderazione anche la recensione, la recensione è stata inclusa nei dati di questo report.

L'accuratezza della metodologia di raccolta dei dati e dei relativi risultati è stata verificata e confermata da diversi team di Tripadvisor, tra cui il team dei data analyst, quello dei responsabili della moderazione delle recensioni e quello degli investigatori di frodi. È stato compiuto ogni possibile sforzo per garantire l'accuratezza dei dati riportati nel presente report; tuttavia, non è possibile eliminare completamente qualsiasi margine di errore.

Allo stesso modo, esiste la possibilità che anche il team di moderazione dei contenuti commetta un errore di valutazione, in particolare quando deve prendere decisioni complesse in cui è coinvolto un certo grado di soggettività: ad esempio, comprendere se in una recensione è presente un linguaggio offensivo, dal momento che alcune parole e frasi possono risultare inappropriate in alcuni contesti, ma non in altri. È anche possibile un margine di errore derivante da errori tecnici imprevisti, come bug dei software o interruzioni degli strumenti, anche se, considerata la scala dei dati inclusi nel report e il rigore con cui sono stati analizzati, un eventuale impatto su tali dati sarebbe minimo.

Trattandosi di un report globale, i dati sono presentati in forma aggregata in tutte e 28 le lingue supportate da Tripadvisor nel mondo. Considerando il fatto che l'inglese è la lingua in cui viene scritta la grande maggioranza delle recensioni, i dati aggregati sono maggiormente rappresentativi delle recensioni in lingua inglese. I dati relativi alle lingue in cui è scritto un numero minore di recensioni potrebbero presentare deviazioni dalle medie aggregate: ad esempio, i tempi di elaborazione o i tassi di rimozione. Talvolta, una recensione può essere indicata più di una volta. Ad esempio, nel caso in cui più utenti contestino una singola recensione o un proprietario in disaccordo con la decisione di mantenere una recensione online la segnali una seconda volta.

Ai fini del presente report, questo tipo di recensione è considerata come "segnalata" una volta sola. Tuttavia, per quanto riguarda i tempi di elaborazione delle segnalazioni, vengono prese in considerazione tutte le segnalazioni, comprese quelle doppie.

