TripAdvisor, bloccate più di un milione di recensioni false

tripadvisor-5340db08

TripAdvisor, la piattaforma di viaggi a cui milioni di viaggiatori in tutto il mondo si affidano per le sue recensioni di viaggio, ha pubblicato oggi il suo primo **Report sulla Trasparenza delle Recensioni**, svelando dettagli mai condivisi prima sui processi di moderazione e sui dati statistici del volume dei tentativi di pubblicazione di recensioni false sulla piattaforma nel 2018.

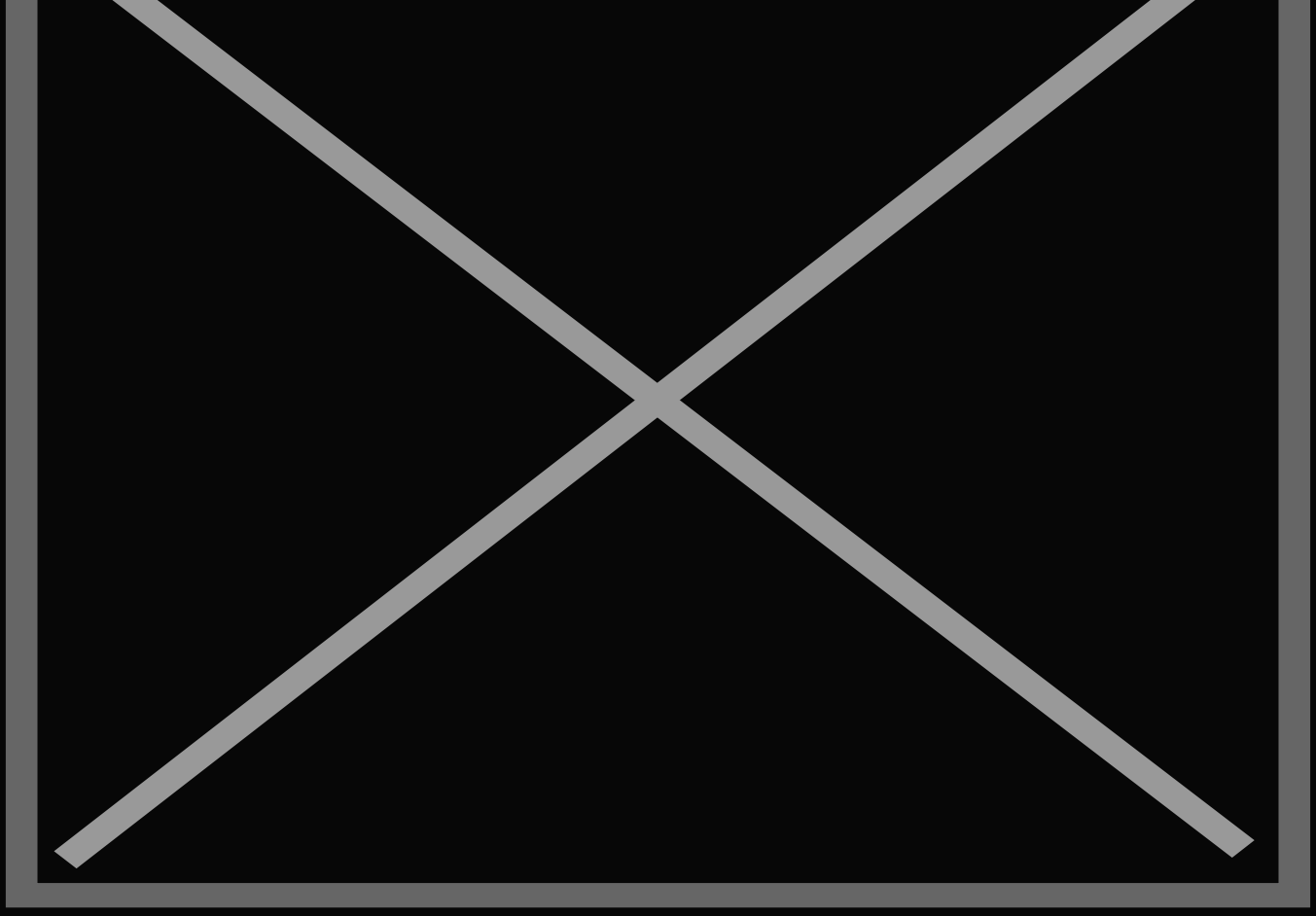
Il report, che analizza un insieme di dati di un intero anno sulle recensioni inviate al sito dalla community di viaggio globale, svela il volume totale delle recensioni inviate a TripAdvisor nel 2018. Spiega anche l'approccio multilivello di TripAdvisor per assicurarsi che le recensioni postate sulle sue pagine rispettino le linee guida del sito. Il report inoltre fornisce un'analisi dettagliata sulla quantità di recensioni che sono state bloccate o rimosse.

"Essere certi che TripAdvisor sia una piattaforma fidata per i nostri utenti e business è una massima priorità per noi. Negli anni abbiamo continuato a fare progressi con i nostri sistemi avanzati di individuazione delle frodi ma è una battaglia quotidiana e siamo ancora lontani dall'essere completamente soddisfatti", ha dichiarato **Becky Foley**, Senior Director of Trust & Safety at TripAdvisor. "Anche se stiamo vincendo la lotta contro le recensioni false su TripAdvisor, possiamo proteggere solo il nostro angolo di Internet. Finché altre piattaforme di recensioni non intraprenderanno azioni aggressive, i truffatori continueranno a sfruttare i business più piccoli ed estorcere loro denaro. È tempo che altre piattaforme come Google e Facebook scendano in campo per unirsi a noi nel contrastare con forza questo problema".

I risultati chiave del report

- **66 milioni di recensioni sono state inviate a TripAdvisor nel 2018 dalla community globale di viaggio**. Ognuna è stata analizzata utilizzando una tecnologia avanzata di individuazione frodi e 2,7 milioni di recensioni sono state soggette a un'ulteriore valutazione umana da parte dei moderatori dei contenuti.

- **Il 4,7% di tutte le recensioni inviate al sito è stato respinto o rimosso** dalla tecnologia avanzata di analisi di TripAdvisor oppure manualmente dal team di moderazione. Sono diversi i motivi per cui TripAdvisor respinge o rimuove le recensioni e vanno dalla violazione delle linee guida a casi di frodi sulle recensioni.
- **Solo una piccola parte di tutte le recensioni inviate – il 2,1% – è stata giudicata falsa** e la maggioranza di queste (73%) è stata bloccata prima di essere pubblicata.
- Il che significa che **la piattaforma ha impedito che più di 1 milione di recensioni false fossero mai pubblicate su TripAdvisor**.
- **Meno dell'1% delle recensioni è stato segnalato dagli utenti o dai business per potenziale violazione delle linee guida di TripAdvisor**. Il team di moderazione dei contenuti ha controllato la maggior parte di queste segnalazioni della community entro 6 ore dal loro invio.
- **34.643 business sono stati soggetti a penalizzazioni in classifica**, che consistono in una diminuzione della posizione nella classifica di popolarità o dei viaggiatori sul sito. Le penalizzazioni in classifica sono applicate quando un business è colto a tentare di postare recensioni false.



Il report inoltre spiega l’impegno di TripAdvisor nell’**individuare i recensori a pagamento**. I recensori a pagamento sono individui o aziende che tentano di vendere recensioni degli “utenti” ai business presenti su TripAdvisor. Dal 2015 TripAdvisor ha bloccato l’attività di più di 75 siti che tentavano di vendere recensioni, incluso un individuo che l’anno scorso è stato condannato a 9 mesi di carcere dal Tribunale Penale di Lecce.

“La pubblicazione da parte di TripAdvisor di questo report mostra l'importanza che viene data alla trasparenza e soprattutto risponde pienamente all’esigenza di affidabilità per i turisti/viaggiatori e per gli operatori”, ha spiegato **Giorgio Palmucci**, Presidente di **Enit**. “I dati contenuti mostrano chiaramente il livello di controlli e verifiche che vengono realizzati dal sito per evitare le frodi”.

"Le recensioni dei consumatori sono diventate essenziali per milioni di attività turistiche nel mondo. È il progresso, ammesso che, come recentemente raccomandato dal World Committee on Tourism Ethics, queste recensioni siano affidabili e imparziali”, ha commentato **Pascal Lamy**, Chairman of the World Committee on Tourism Ethics at the **Unwto** (World Tourism Organization). “È quindi

incoraggiante vedere che piattaforme come TripAdvisor si impegnino nell'essere trasparenti su come monitorano, controllano e gestiscono le recensioni che ricevono al fine di evitare abusi e frodi".

Oltre a svelare per la prima volta dati sulla moderazione delle recensioni, il Report sulla Trasparenza delle Recensioni 2019 mette in evidenza l'impegno di TripAdvisor nel proteggere l'integrità delle recensioni sulla piattaforma, che include:
- il continuo miglioramento dei sistemi di identificazione frodi e di penalizzazione dei colpevoli
- il costante investimento in training dei team "umani" di moderazione
- la finalizzazione di partnership con le autorità competenti per supportare il loro impegno nell'individuare recensioni false online
- l'incremento dell'impegno nella trasparenza attraverso la condivisione sul blog TripAdvisor Insights di maggiori informazioni sui processi di moderazione e di investigazione delle frodi

Il report completo sulla trasparenza delle recensioni di TripAdvisor 2019 può essere scaricato a **questo link**.