



Projecte: “Ús de les ressenyes en línia per a la intel·ligència turística en destinacions i empreses turístiques lleidatanes i catalanes (RESTUR)”

IPs del projecte:

- Eva Martin Fuentes
- Berta Ferrer Rosell

Investigadors participants:

- Eva Martin Fuentes
- Berta Ferrer Rosell
- Vivian Medina Hernández
- Estela Mariné Roig
- Cèsar Fernández Camon
- Carles Mateu Piñol

Resum del projecte:

En el sector turístic en general, i en el de Lleida en particular, les ressenyes en línia en plataformes digitals com TripAdvisor o Google Reviews, i les de plataformes de distribució de serveis turístics com Booking.com o Airbnb destaquen com un sistema de qualificació "informal" vàlid per a la majoria dels consumidors.

La importància d'aquestes ressenyes en línia obtingudes pels negocis ha suscitat l'interès i la preocupació de diverses organitzacions internacionals. L'Organització Mundial del Turisme de les Nacions Unides (OMT) al 2014 va proposar l'“oficialització” del sistema de ressenyes en allotjaments com a alternativa al sistema de classificació tradicional. D'altra banda, la Comissió Europea té una directiva sobre "pràctiques comercials deslleials" que intenta regular aquesta qüestió. A més, el 2018 es va presentar la norma ISO20488 sobre ressenyes en línia, detallant els principis per a la seva recopilació, moderació i publicació.

En l'àmbit acadèmic, les ressenyes també han suscitat un gran interès recentment, amb centenars de publicacions que utilitzen aquestes immenses bases de dades com a font d'informació per, entre molts altres aspectes, conèixer la imatge de les destinacions o els nivells de satisfacció dels usuaris d'establiments turístics.

El projecte té com a objectiu proporcionar al sector turístic de Lleida i de Catalunya, incloent- hi les destinacions i les atraccions turístiques, coneixements i eines per analitzar, comprendre i utilitzar el contingut massiu (*bigdata*) generat pels usuaris per crear intel·ligència turística a través de tècniques d'intel·ligència artificial. Aquest projecte pot servir per comprendre i comparar la qualitat dels serveis i productes turístics de Lleida entre ells i amb els de qualsevol destinació, per oferir noves experiències turístiques més sostenibles i atractives a partir del coneixement de les necessitats dels visitants.

La unió de dos grups de recerca, un especialitzat en turisme i l'altre en intel·ligència artificial i *bigdata*, pot aportar resultats fructífers al projecte.