

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

INTRODUCCIÓ & OBJECTIUS

Les ressenyes en línia a plataformes com TripAdvisor, Google Reviews, Booking o Airbnb s'han convertit en una eina clau per avaluar serveis turístics, influir en la presa de decisions dels viatgers i generar coneixement acadèmic sobre imatge de destinació i satisfacció dels usuaris.

Aquest projecte preten:

- a) analitzar la transparència i fiabilitat de les plataformes
- b) entendre els sistemes de recollida i les seves limitacions
- c) identificar necessitats de segments específics (com el gènere o col·lectiu LGTBIQ+)
- d) estudiar la percepció dels visitants sobre recursos turístics
- e) analitzar serveis sostenibles

METODOLOGIA

Dades massives

Anàlisi de dades massives generades pels usuaris a internet

Descàrrega de dades

Ús de tècniques de descàrrega de dades web per obtenir bases de dades de les principals plataformes de valoracions en línia del sector turístic

Intel·ligència artificial

Aplicació i processament de les dades mitjançant tècniques d'intel·ligència artificial (SVM), anàlisi de dades composicionals, anàlisi de textos, anàlisi de sentiments i de contingut

RESULTATS

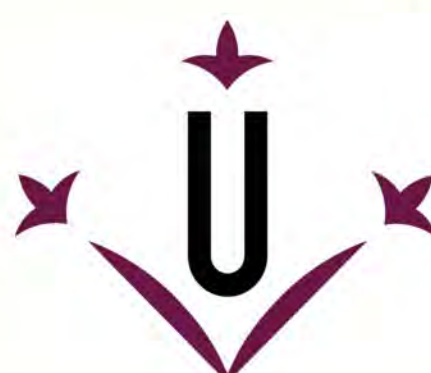
- 15 Congressos de referència en turisme, màrqueting i/o intel·ligència artificial (8 internacionals i 7 nacionals)
- 7 articles en revistes d'impacte (JCR)
- Organització de dos Jornades Noves Tecnologies aplicades al Turisme
- Difusió de resultats a través de The Conversation

Institut de Desenvolupament Social i Territorial (Universitat de Lleida) en el marc del projecte ResTur per a la convocatòria 2023CRINDESTABC

Ministeri de Ciència i Innovació en el marc del projecte RevTour [Ref: PID2022-138564OA-I00]

CONCLUSIONS

- Les ressenyes en línia són una eina clau per a la gestió i presa de decisions turístiques
- Cal analitzar-ne la transparència i fiabilitat com a complement als sistemes oficials
- L'ús de big data i IA aporta coneixement aplicable al sector i a la recerca acadèmica
- Es detecten necessitats específiques de segments turístics (famílies, LGTBIQ+, diversitat funcional)
- Els resultats permeten millorar estratègies, potenciar la sostenibilitat i regular les ressenyes



Universitat de Lleida
Institut de Desenvolupament Social i Territorial (INDEST)