

dimarts, 02 de febrer de 2021

Les noves puntuacions de Booking perjudiquen els hotels de nivell mig i baix

Poden perdre fins a un punt, segons una recerca de la UdL i la UPCT publicada a 'Tourism Management'

La nova escala de puntuacions que la plataforma Booking.com va introduir a l'agost de 2019 provocarà una baixada mitjana de mig punt en les notes dels establiments i perjudicarà especialment els de nivell mig i baix. Aquestes són les previsions d'una recerca de la Universitat de Lleida (UdL) i la Universitat Politècnica de Cartagena (UPCT) que s'ha publicat a la revista *Tourism Management* [

Booking.com interface showing search results for accommodations in Lleida. The search criteria are: Province of Lleida, Spain, 2 adults, 1 room, and a stay of 1 night. The results show two hotels: 'Parador de Lleida' with a 9.2 rating and 'Finca Prats Hotel Golf & Spa' with a 9.1 rating. A text overlay at the bottom of the screenshot reads: 'Els establiments amb notes altes no ho notaran tant / Foto: UdL'

<https://www.sciencedirect.com/journal/tourism-management>]. Variacions de només unes dècimes en aquestes puntuacions poden tenir un gran impacte en l'ocupació, els ingressos per habitació disponible (RevPar [<https://es.wikipedia.org/wiki/RevPAR>]) o els preus.

Booking és líder mundial de la distribució hotelera en línia, amb una base de dades amb aproximadament 180 milions de comentaris verificats de clients reals. Abans les puntuacions, que anaven del 2,5 al 10, es calculaven fent una mitjana aritmètica de sis atributs. Ara, però, van de l'1 al 10 i les atorguen directament els usuaris. "Amb aquest sistema, els hotels amb puntuacions de 9 o més només baixaran una o dues dècimes, però els que tenen notes menors de 6 poden perdre fins un punt", explica la professora de Turisme de la UdL Eva Martín. El motiu és que "els hotels magnífics rarament troben clients insatsfets que puntuïn molt baix, però els de menor categoria sí que poden veure's afectats i els que tenen puntuacions baixes i mitjanes actuals haurien d'esperar baixades substancials en les seues puntuacions", destaca Martín.

Els investigadors assenyalen que la nova escala pot desconcertar als hotelers al veure que els seus establiments baixen sistemàticament sense saber el motiu exacte. "Podrien pensar que la causa és la pandèmia de COVID-19 i els canvis de servei que ha comportat, quan això no és així", explica Eva Martín. "Intentar prendre mesures correctores per resoldre un aparent problema que de fet no existeix seria inútil, si no perjudicial. Per això, els empresaris han d'analitzar si la davallada de les seues puntuacions prové del deteriorament dels seus serveis o de canvis als mètodes de Booking.com", afegeix Juan Pedro Mellinas, de la Universitat de Cartagena.

També alerten els seus col·legues a l'hora de realitzar recerques en l'àmbit turístic. "Els acadèmics també haurien de tenir en compte aquests canvis quan treballin amb puntuacions obtingudes de la base de dades de Booking.com fins a finals de 2022", adverteix Mellinas.

MÉS INFORMACIÓ:

Article *Effects of Booking.com's new scoring system* [

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517720302065?dgcid=coauthor>]