

R2

Il caso

La ricerca: la metà degli utenti considera i commenti sui siti veri solo in parte

TripAdvisor & Co. la recensione si legge ma non si segue



IRENE MARIASCALISE

GUARDANO, leggono, spiano ma poi fanno di testa propria. Il rapporto tra gli italiani e i siti di recensioni è simile ai moderni ménage di coppia: si sta insieme ma con autonomia. C'è quello che conclude ogni pasto con un commento. O chi non prenota un albergo senza sapere cosa pensano gli altri. Ma poi, in barba al giudizio altrui, al momento della prenotazione è il cuore (e il portafoglio) che decide. E al termine del soggiorno si lascia il proprio giudizio 2.0, consapevoli che chi leggerà non si farà condizionare troppo. Una ricerca dell'istituto JFC (specializzato in analisi sul turismo) fotografa i nuovi comportamenti degli italiani. «Più della metà consulta i siti che recensiscono», spiega l'amministratore Massimo Feruzzi, «ma non per questo delegano le proprie scelte ai suggerimenti altrui. Anzi, nessuno si fida ciecamente e il 65% preferisce scegliere di persona». Eccola lì dunque, la falla che spinge a trasgredire. Non un capriccio, precisa Ferruzzi, ma una sfiducia latente: «Solo il 4% giudica assolutamente corretti i giudizi sugli hotel, il 53% li considera parzialmente veri e il 29% in parte falsi». Perché i siti possano scalfire l'italica sfiducia ci vorrebbe ben altro. «Basta recensioni anonime dicono la maggior parte dei traveller», analizzano da JFC, «c'è necessità di trasparenza e bisogna dimostrare realmente il vissuto con una ricevuta».

Per come stanno le cose oggi, insomma, la metà di chi guarda le recensioni lo fa per avere un'idea generale. Solo una percentuale inferiore al 10% prenota in base al consiglio di sconosciuti. Il sito più amato è TripAdvisor, pur con utenti anonimi. «Le recensioni aiutano il business e gli italiani sono i più attivi a livello mondiale» spiega Severine Philardeau, vice presidente del Global Partnership team di TripAd-

La classifica dei siti più usati dagli italiani

Prima di scegliere un albergo



HolidayCheck



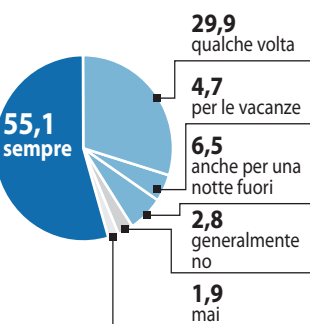
Come influiscono questi siti sulle decisioni?

Influenzano la scelta di un albergo, ma poi decide personalmente 67,4

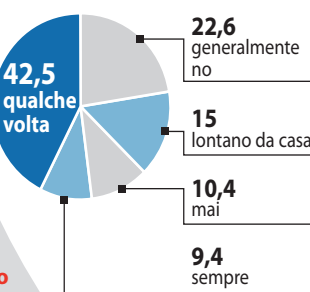
Influenzano la scelta di un ristorante, ma poi decide personalmente 62,7

...ma nessuno si fida ciecamente

LA CONSULTAZIONE
Quanto usa i siti di recensione chi deve prenotare un hotel? in percentuale



Quanto usa i siti di recensione chi deve cenare fuori? in percentuale



LE RECENSIONI Perché si scrivono?



FONTE: Sondaggio Jfc

visor, «l'elemento dell'autenticità è dato dalle foto pubblicate e dalle risposte dei gestori. L'interazione tra ospiti e direzione ha un impatto notevole sul punteggio medio e rassicura gli indecisi». Più trasparente la politica di Expedia, come racconta l'account manager, Monica Vinco: «Abbiamo 11 milioni di recensioni e sono tutte verificate perché solo chi ha prenotato e soggiornato può commentare. Si scrive cliccando un link che si riceve al termine del viaggio». Autenticità anche per Siusy Blady del sito Turisti per caso:

«Da noi è il primo requisito. C'è un nome e un riferimento che sono controllati dalla redazione e se c'è un sospetto di non autenticità chi verifica la recensione ha il dovere di eliminarla». Ma il rapporto con la rete non si limita alla scelta. Anzi. Diventa quasi bulimico quando si tratta di condividere la propria esperienza. Più della metà dei viaggiatori si prende la briga, a fine vacanza, di commentare il proprio albergo. Bello o brutto che sia l'importante è condividere. «Si scrivono recensioni degli hotel quando si è soddisfatti mentre quelli che

commentano i ristoranti sono criticoni e si attivano se hanno trovato una pecca», conclude Feruzzi. E gli albergatori? Dice Filippo Donati, presidente Asso Hotel Confesercenti: «A volte un confronto il primo giorno può risolvere la vacanza, il problema è che i clienti spesso sostituiscono la lamentela con un commento cattivo e fanno un danno anche a se stessi perché è troppo tardi per aiutarli. Da gestore mi fido di Booking mentre a TripAdvisor chiediamo che la presenza sia certificata».

L'INTERVISTA

«Io mi fido e scelgo le valutazioni più equilibrate»



ENRICO Brizzi, scrittore gran viaggiatore (attraversa il mondo preferibilmente a piedi) sta lavorando al libro «Milo e il segreto del Karakorum», ma ha appena fatto un viaggio seguendo spesso le recensioni dei siti.

Lei guarda i siti di recensioni prima di prenotare?

«Sì, da quando esistono ne faccio grande uso. Ho appena completato un viaggio a piedi, tra il Tirreno e l'Adriatico, con un gruppo di «psico-atleti» e quando arrivavamo in località nuove guardavamo i siti per scegliere agriturismi e locande. Diverso è se un posto lo conosciamo, in quel caso mi affido ai ricordi di altre avventure».

Si fida delle recensioni?

«Mi fido ma con le molle. C'è sempre il rischio della recensione ottima del cugino dell'albergatore o dei commenti esagerati tipo «atmosfera incantevole». Faccio una stima e seguo quelle più equilibrate. E comunque meglio scegliere i posti con parecchi pareri».

Giusto che gli albergatori possano replicare alle critiche?

«Fondamentale, se i commenti sono tutti positivi e uno solo stonato è giusto che il proprietario risponda. A volte dalle risposte si capisce se le critiche sono state ingiuste».

Lei ama scrivere le sue impressioni?

«Non lo faccio mai dei ristoranti e detesto quelli che fotografano ogni piatto. Per gli alberghi le scrivo soprattutto quando viaggio con le mie figlie perché penso che indicare se qualcosa non va, o funziona molto bene, sia un servizio utile a quelli che viaggiano con bambini».

(i. m. s.)

