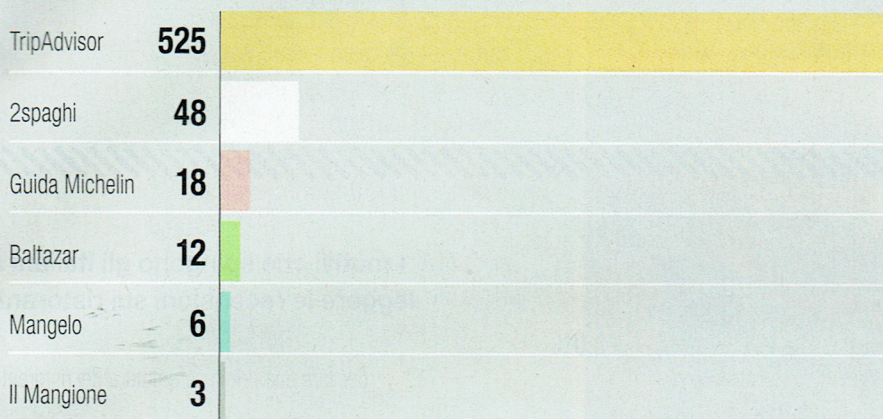


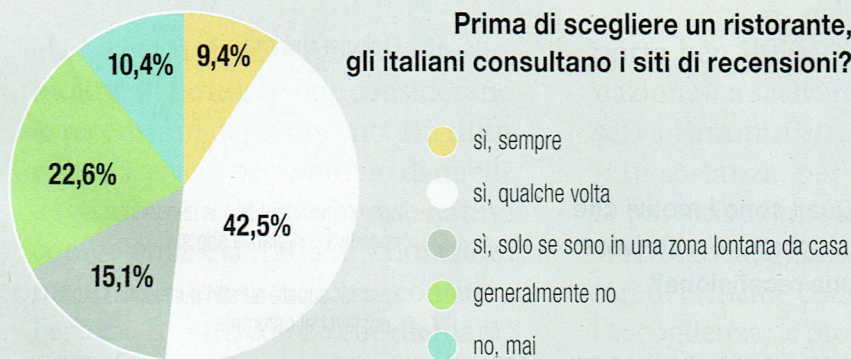
# Gli italiani e i consigli on line non è amore vero

## Classifica dei siti di recensione di ristoranti più consultati



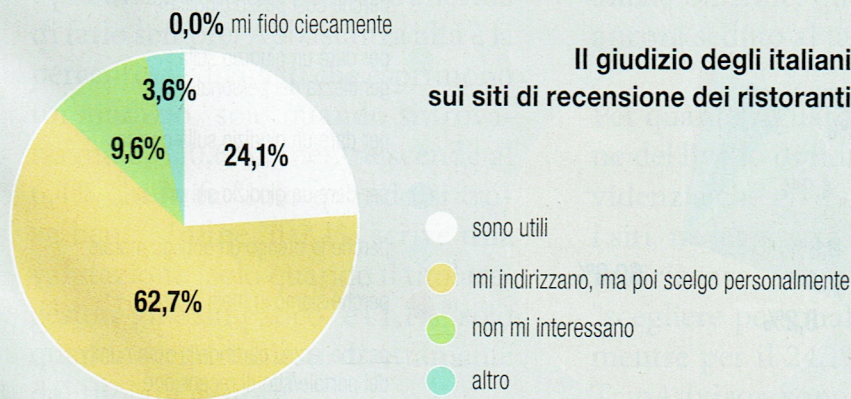
Fonte: Jfc

## Prima di scegliere un ristorante, gli italiani consultano i siti di recensioni?



- sì, sempre
- sì, qualche volta
- sì, solo se sono in una zona lontana da casa
- generalmente no
- no, mai

## Il giudizio degli italiani sui siti di recensione dei ristoranti



- sono utili
- mi indirizzano, ma poi scelgo personalmente
- non mi interessano
- altro



Massimo Feruzzi

È amministratore unico di Jfc  
e responsabile della ricerca  
“Gli Italiani e le Recensioni”

## In evidenza

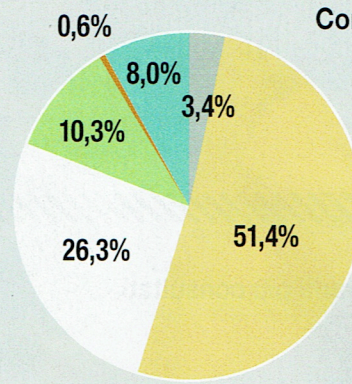
- Gli italiani consultano abbastanza spesso i siti di recensione.
- Per circa 5 italiani su 10, i giudizi espressi sono da considerarsi “solo parzialmente corretti”, mentre per 3 su 10 sono “in alcuni casi falsi”.
- Le persone si rivolgono ai siti di recensione per due principali motivi: avere indicazioni di carattere generale ed effettuare una prima scrematura.
- Trip Advisor è il più popolare in Italia.

casa, il 22,6% generalmente non li consulta e il 10,4% afferma di non consultarli mai».

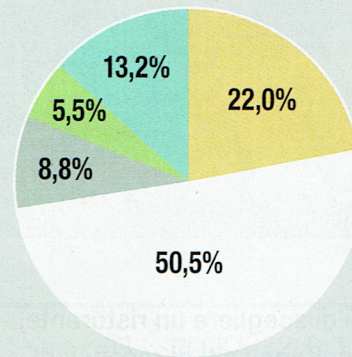
Dall'analisi emerge però che non c'è grande fiducia circa le recensioni: solo il 3,4% ritiene assolutamente corrette le valutazioni espresse, mentre il 51,4% afferma che sono solo parzialmente corrette. Vi è poi una percentuale molto alta, il 26,3%, che ritiene "in alcuni casi falsi" questi giudizi, mentre il 10,3% dice che le recensioni sono scritte da persone che non hanno i propri gusti. Infine, il 3,4% ritiene che i giudizi siano "sempre falsi". Considerando invece le motivazioni, al primo posto c'è l'esigenza di "avere indicazioni di carattere generale", valida per il 50,5%, mentre il 22% indica di leggere le recensioni "per fare una prima scrematura dei ristoranti".

Chi si rivolge a questi siti per "poi effettuare la prenotazione" rappresenta il 5,5%, mentre è pari all'8,8% la percentuale di quelli che leggono i giudizi altrui perché li considerano "scritti da altri clienti come me". È invece piuttosto alta, 13,2%, la quota di chi dichiara di consultare le recensioni "solo per curiosità".

A far la parte del leone è TripAdvisor, con un ranking di popolarità pari a 525 punti; a grande distanza segue "2Spaghi" con 48 punti, mentre al terzo posto (18 punti) si colloca la "guida Michelin" che, anche se non è un sito di recensioni, viene visionata perché offre informazioni e giudizi. Poi vengono "Baltazar" (12 punti), "Mangelo" (6 punti) e "Il Mangione" (3 punti).



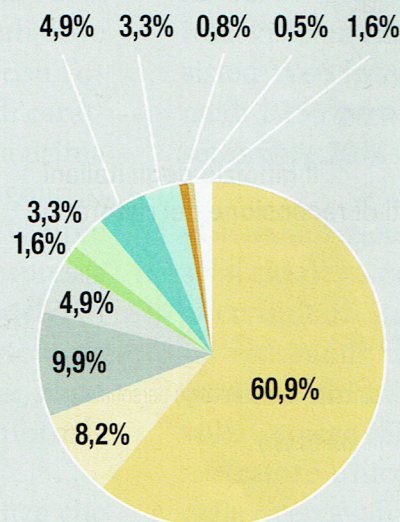
- assolutamente corretti
- solo parzialmente corretti
- in alcuni casi falsi
- scritti da persone che non hanno i miei gusti
- sempre falsi
- altro



### I motivi che spingono gli italiani a leggere le recensioni sui ristoranti

- per fare una prima scrematura dei ristoranti
- per avere indicazioni di carattere generale
- perché sono scritte da altri clienti come me
- per poi effettuare la prenotazione
- solo per curiosità

### Quali sono i motivi che la spingono a scrivere una recensione?



- per condividere la mia esperienza, positiva o negativa che sia
- per far sapere ad altri quali sono i punti positivi del ristorante
- per far sapere ad altri quali sono i punti negativi del ristorante
- perché così posso giudicare
- per dare un giudizio sulla gentilezza del personale
- per dare un giudizio sulla cucina
- per dare un giudizio sui prezzi
- perché lo ritengo un obbligo morale
- perché siamo in molti a farlo
- perché faccio parte della community del portale/sito di recensione
- altro

## Recensioni affidabili? Ecco su cosa bisognerebbe puntare

- Basta anonimato: è forte la richiesta di dare un nome e un cognome a chi giudica.
- Dimostrazioni reali: viene anche richiesto di dimostrare la propria presenza al ristorante, con la visione della ricevuta, per poter scrivere la recensione.
- Più aggiornamento: vi sono recensioni di oltre un anno fa e, nel frattempo, tutto può essere cambiato.
- Più informazioni sui prezzi: un buon numero di italiani vorrebbe che le recensioni dessero più dettagli sui prezzi.
- Più immagini: molti richiedono più fotografie.

Spesso le recensioni avvengono "on time" ovvero quando il cliente è ancora seduto al tavolo del ristorante. E se il cibo è spesso protagonista del giudizio, ora vengono sempre più spesso valutato anche altri aspetti. Come servizio, prezzi, ambiente.



«Un aspetto che emerge dallo studio, inoltre, è che le persone considerano le recensioni dei ristoranti più difficili da scrivere per esempio di quelle degli alberghi: le scrivono se hanno competenze e si tratta di valutazioni molto attente e specifiche» continua Feruzzi. Infatti, coloro che dichiarano di "non scrivere mai" una recensione sul ristorante sono il 46,8%; vi è poi una quota del 33% che afferma di farlo sempre. Abbastanza alta è la percentuale di quelli che esprimono un giudizio "solo quando si trovano male" (10,6%), mentre scende al 6,4% chi lo fa "solo quando si trova bene". Infine, il 2,1% scrive una valutazione "solo quando il titolare/gestore gli è simpatico" e l'1,1% "solo quando viene richiesto direttamente dal titolare/gestore".

«È comunque il fattore di condizione dell'esperienza vissuta che

porta ben il 60,9% dei nostri connazionali a scrivere recensioni - osserva l'amministratore unico di Jfc -. In sostanza, per quanto riguarda la partecipazione attiva, il giudizio si rivolge maggiormente verso i fattori di criticità, come possono essere l'accoglienza, le preparazioni, i prezzi. Si tratta, inoltre, di recensioni immediate: i giudizi possono essere anche on time, quando il cliente è ancora seduto al tavolo».

Per quanto riguarda una valutazione del livello di fiducia, lo studio evidenzia che gli italiani consultano i siti, ne leggono i giudizi, si fanno indirizzare, ma poi preferiscono "scegliere personalmente" (62,7%), mentre per il 24,1% i portali come TripAdvisor sono genericamente "utili", anche se nessuno ha affermato di "fidarsi ciecamente". \*

**42,5%**  
gli italiani che  
consultano sempre  
un sito prima  
di decidere



**24,1%**  
chi segue davvero  
le recensioni  
per decidere