

LA REPUTAZIONE WEB PER IL SETTORE ALBERGHIERO DI CORTINA D'AMPEZZO

Un'indagine sul campo e il confronto con le località dell'Alto Adige

di Edoardo Pompanin

Nel processo di acquisto di un prodotto turistico, internet è il principale strumento informativo per il cliente. La quantità delle informazioni, la condivisione delle esperienze con altri utenti, la trasparenza dei prezzi, i dettagli di ogni destinazione e degli operatori permettono al turista di scegliere con cognizione di causa ogni aspetto del proprio soggiorno. Secondo una ricerca dell'Osservatorio Nazionale del Turismo, il "passaparola" di vecchia memoria rimane comunque il mezzo più influente per orientare la scelta finale, seguito dall'esperienza personale e dalla navigazione internet.

La facilità di utilizzo degli strumenti Web amplia le potenzialità della tradizionale comunicazione personale diretta; la rete accresce il bacino di ascolto, senza nulla togliere alla spontaneità e alla franchezza della chiacchiera davanti al caffè. Passaparola e internet convergono dunque in quella che oggi chiamiamo "reputazione web".

Gli operatori turistici hanno colto da tempo questa tendenza; sono attenti alla qualità dei contenuti pubblicati in internet dagli utenti e dalla valutazione on line della propria struttura ricettiva. Quasi l'80% degli italiani, ad esempio, "considera importanti le recensioni quando viaggia per piacere". Per questa ragione l'operatore ha tutto l'interesse a conoscere e analizzare le opinioni riportate in rete, in maniera molto più veloce ed efficace di quanto fosse possibile pochi anni fa. Anche le piccole strutture senza accesso ai servizi professionali di monitoraggio web, con un minimo investimento di tempo riescono a intercettare (e in parte gestire) la propria reputazione.



L'Hotel Cristallo di Cortina d'Ampezzo

LE RECENSIONI ON LINE: VANTAGGI E LIMITI

La recensione di prodotti e di servizi pubblicate in rete sono ormai senza limiti, e senza controllo, a parere di alcuni.

L'affidabilità dei commenti e dei giudizi dei clienti (o presunti tali) è sempre più spesso messa in discussione, soprattutto nel comparto turistico, dove "l'esperienza" e il suo racconto sono parte essenziale della valutazione e il giro di affari risente pesantemente per una stroncatura o una stella in più.

Nel maggio 2014 l'Antitrust ha aperto una procedura sollecitata dalla Federalberghi nei confronti di Expedia e Booking.com in merito alla "parity rate" (la clausola per la quale ogni hotel deve fornire al portale le stesse tariffe presenti sugli altri canali di distribuzione) e ha avviato un'altra istruttoria nei confronti di Tripadvisor sulle false recensioni. Si compiace Federalberghi: «Il faro acceso sul portale più famoso a livello mondiale di commenti e recensioni ci auguriamo che porti in brevissimo tempo a svelare un'altra contraddizione dell'online che offre a soggetti "interessati" la opportunità di condizionare le scelte di acquisto dei consumatori e le politiche di marketing delle aziende. La possibilità di pubblicare commenti in forma anonima consente ai

professionisti della recensione di inquinare il mercato, procurando un danno ai consumatori che hanno diritto a ricevere informazioni veritiere ed affidabili».

Federalberghi chiede che i sistemi di recensione pubblichino unicamente commenti inviati da persone ben identificate e che abbiano effettivamente usufruito del servizio su cui esprimono pubblicamente un giudizio.

Il fenomeno dei siti di recensioni o degli indici di gradimento risulta comunque in forte crescita, e volenti o nolenti non può essere ignorato. Così come Booking.com si è imposto sul mercato, dettando nuove regole nella commercializzazione delle camere di hotel. Legittime le iniziative di categoria, ma oltremodo pericoloso ignorare la forte penetrazione e l'enorme influenza dei siti citati sulla domanda turistica e sui destini delle strutture alberghiere.

IL GIORNO DEL GIUDIZIO: OGNUNO IL SUO

I metodi di raccolta e di elaborazione delle recensioni variano a seconda delle finalità proprie del sito internet. Le piattaforme di vendita adottano criteri diversi dai portali di recensioni; così come gli aggregatori di contenuti scelgono strade diverse dai blogs. In ogni caso, almeno per i siti più gettonati,

PAGLIARINI
MIRCO

ASSISTENZA

ELETTRODOMESTICI

di tutte le marche, autorizzato **Miele**

Via Guide Alpine, 2 • CORTINA D'AMPEZZO

Tel. 0436 862502 • 348 1722463

pagliarini.mirco@assisterware.com

ogni metodologia esprime una valutazione con un buon livello di affidabilità e credibilità (vedi il riquadro per i dettagli).

Ogni navigatore l'ha sperimentato e ormai si muove agevolmente da Tripadvisor a Trivago, passando per Booking.

UN APPROCCIO PER LA VALUTAZIONE DELLA REPUTAZIONE ON LINE DELL'OFFERTA ALBERGHIERA DI CORTINA D'AMPEZZO

Tenuto conto di quanto detto, abbiamo sperimentato un modello semplificato per accertare la reputazione on line dell'offerta alberghiera di Cortina d'Ampezzo. Mettiamo a disposizione i risultati.

In via preliminare si sono stabilite le regole di condotta della ricerca, partendo da criteri ormai standardizzati per questo tipo di analisi. Abbiamo poi selezionato i siti con i maggiori volumi di traffico e la più alta considerazione tra gli utenti. Nella scelta si è preferito combinare diverse fonti di infor-

mazioni, affinché non vi fosse la prevalenza di un sito (il solito Tripadvisor) sugli altri. Per dare una scala di valore, si è messo in relazione il dato riferibile a Cortina d'Ampezzo con i nostri diretti concorrenti della vicina Alta Pusteria, scegliendo le località più importanti.

Sono stati considerati validi i giudizi espressi da almeno 5 utenti, sulla selezione degli alberghi disponibili nel periodo dal 6 al 13 settembre 2014, per una camera doppia.

I RISULTATI

Le fonti sono cinque siti (Booking, Expedia, Hotels, Trivago, Tripadvisor), rappresentate nelle tabelle, alle quali facciamo rinvio per i dati. La selezione alberghiera per Cortina d'Ampezzo è molto più vasta rispetto ad ognuno degli altri concorrenti considerati.

A livello di valutazioni, nella maggior parte dei casi il voto medio dell'offerta cortinese è un poco inferiore a quella dell'alto adige. Le diverse fonti concordano nel gap di va-

lutazione, pur adottando ognuna di esse un diverso criterio di giudizio.

Prendendo in esame Booking – il quale offre il quadro più completo di strutture – la valutazione delle tre stelle cortinesi è leggermente sotto quella delle quattro stelle; un divario analogo in Alto Adige, dove viene però premiata una maggiore offerta di servizi (le “tre stelle” superior). All'interno delle singole classi di Cortina riscontriamo una forte varianza, con voti che passano dal massimo di 9 al minimo di 7,6; ciò significa – ovviamente – che rispetto ai concorrenti, ogni struttura alberghiera gioca le proprie carte e che le medie rappresentate in queste statistiche valgono solo a livello di rappresentazione generale. Il sito di recensioni Tripadvisor offre la possibilità di valutare le offerte in forma aggregata. Gli hotels di Cortina mostrano un punteggio di 4,1, alla pari di Dobbiaco e sotto le altre località. Rispetto ai dati provinciali (Belluno e Alto Adige), l'indicatore sintetico è più basso sia per la zona cortinese sia per la Val Pusteria.

BOOKING			
		numero alberghi	voto medio (0-10)
Cortina d'Ampezzo	***	23	8,2
	****	11	8,3
Media di confronto con gli alberghi Val Pusteria	***	43	8,7
	****	24	8,9
(dettaglio della media di confronto)			
Corvara - Badia	***	12	8,9
	****	4	8,4
Dobbiaco	***	14	8,4
	****	4	8,9
San Candido	***	8	9,0
	****	7	8,9
Sesto	***	9	8,7
	****	9	9,1

EXPEDIA			
		numero alberghi	voto medio (0-5)
Cortina d'Ampezzo	***	14	4,1
	****	6	4,1
Media di confronto con gli alberghi Val Pusteria	***	1	4,1
	****	4	4,0
(dettaglio della media di confronto)			
Corvara - Badia	***	0	
	****	3	3,9
Dobbiaco - Sesto	***	1	4,1
	****	1	4,4

HOTELS			
		numero alberghi	voto medio (0-5)
Cortina d'Ampezzo	***	10	4,2
	****	7	4,2
Media di confronto con gli alberghi Val Pusteria	***	1	4,2
	****	3	4,1
(dettaglio della media di confronto)			
Corvara - Badia	***	0	
	****	2	3,9
Dobbiaco - Sesto	***	1	4,2
	****	1	4,5

TRIVAGO			
		numero alberghi	voto medio (0-100)
Cortina d'Ampezzo	***	22	81,8
	****	11	81,1
Media di confronto con gli alberghi Val Pusteria	***	27	84,3
	****	22	85,5
(dettaglio della media di confronto)			
Corvara - Badia	***	10	84,4
	****	5	82,4
Dobbiaco	***	10	82,8
	****	2	87,0
San Candido	***	3	84,7
	****	6	84,8
Sesto	***	4	87,5
	****	9	87,4

continua da pagina 9 ►

TRIPADVISOR

		numero alberghi	voto medio (0-100)
Cortina d'Ampezzo	***	22	81,7
	****	20	75,7
Media di confronto con gli alberghi Val Pusteria	***	37	88,4
	****	26	88,0
(dettaglio della media di confronto)			
Corvara	***	8	90,0
	****	7	83,4
Dobbiaco	***	10	89,4
	****	3	87,7
San Candido	***	8	91,4
	****	7	90,0
Sesto	***	11	84,3
	****	9	90,1

TRIPADVISOR

	numero hotels	punteggio complessivo (0-5)	punteggio in dettaglio	
Cortina d'Ampezzo	50	4,1	qualità-prezzo	4,0
			comfort	4,5
			comodità	4,0
Corvara	28	4,2	qualità-prezzo	4,0
			comfort	4,5
			comodità	4,0
Dobbiaco	24	4,1	qualità-prezzo	4,0
			comfort	4,5
			comodità	4,0
San Candido	19	4,3	qualità-prezzo	4,0
			comfort	4,5
			comodità	4,5
Sesto	26	4,3	qualità-prezzo	4,0
			comfort	4,5
			comodità	4,5
PROVINCIA DI BELLUNO	191	4,6	qualità-prezzo	4,5
			comfort	5,0
			comodità	4,5
ALTO ADIGE	1202	4,7	qualità-prezzo	4,5
			comfort	5,0
			comodità	4,5

I CRITERI PER LE VALUTAZIONI

BOOKING

Le recensioni possono essere inserite solamente dalle persone che hanno prenotato la struttura ricettiva attraverso Booking.com. Al termine del periodo di permanenza viene inviato via email un questionario di valutazione che poi viene pubblicato on line.

EXPEDIA

Tutti i commenti sul sito sono stati lasciati da ospiti che hanno realmente soggiornato nell'hotel di cui parlano. Per garantirne l'autenticità, Expedia sottopone a verifica ciascuna opinione, accertando che l'autore della recensione abbia soggiornato presso la struttura negli ultimi sei mesi.

HOTELS.COM

Solo gli ospiti che hanno prenotato una camera su Hotels.com possono inviare una recensione sull'albergo dove hanno alloggiato. Il giudizio degli ospiti è fornito dai clienti che hanno prenotato con Hotels.com e hanno completato il loro soggiorno in hotel. Al termine del soggiorno in albergo viene chiesto ai clienti di inviare una recensione e fornire un giudizio per il loro hotel.

TRIVAGO

Trivago utilizza un indice chiamato Rating Index (tRITM). Il Rating nasce dall'aggregazione di diverse fonti di valutazione online e garantisce un punteggio affidabile e imparziale grazie ad un algoritmo di calcolo che considera 123.689.252 Recensioni integrate e 29 Siti web. Gli aggiornamenti giornalieri assicurano l'indice più attuale possibile.

TRIPADVISOR

Il sito raccoglie le valutazioni scritte dagli utenti utilizzatori delle strutture.

Una recensione è un resoconto scritto di un'esperienza di viaggio, inviato al portale e condiviso con gli altri viaggiatori. È possibile recensire qualsiasi alloggio, ristorante o attrazione presente su TripAdvisor. Le recensioni non scadono e, nella maggior parte dei casi, restano sul portale per sempre. Talvolta qualche recensione viene rimossa dal sito su richiesta del recensore o, più raramente, se viola il regolamento. È anche possibile segnalare una recensione inappropriata.

Elettrica Gaspari

di Gaspari Davide e Carlo

- impianti elettrici civili e industriali
- sicurezza: antintrusione, antincendio, antifurto
- impianti tv e satellitari, tv circuito chiuso
- impianti di domotica

Loc. Pian da Lago 46/d - Cortina d'Ampezzo (BL)
Tel. 0436 868176 - Fax 0436 868526

visita il sito **vocidicortina.it**

- PER ESSERE AGGIORNATI GIORNO PER GIORNO SU QUANTO ACCADE A CORTINA D'AMPEZZO
- PER CONSULTARE TUTTI I NUMERI DI "VOCI DI CORTINA" DALLA 1° USCITA
- UN ARCHIVIO STORICO PER RICERCARE DATI, ANALISI, INFORMAZIONI
- UN VEICOLO PER FARE CONOSCERE AL MONDO LE VICENDE DEL NOSTRO PAESE

Abbiamo consegnato alla memoria di internet tutto quanto abbiamo documentato in questi anni, affinché ne restino traccia e testimonianza.

Un piccolo contributo a tutti coloro che vogliono approfondire lo studio delle vicende di Cortina d'Ampezzo con una fonte responsabile e affidabile.