

Le recensioni online si riconfermano una fonte affidabile di informazioni nella fase di prenotazione dei viaggi

• Un nuovo studio realizzato da TripAdvisor e Ipsos MORI rivela che le recensioni online continuano a influenzare le decisioni di prenotazione • 4 persone su 5 dichiarano di sentirsi più sicure nella fase decisionale di prenotazione • Le recensioni sono rilevanti e la fiducia è alta secondo 23.000 rispondenti da 12 mercati

Milano, 16 luglio 2019– TripAdvisor, la piattaforma di viaggi più grande al mondo, ha annunciato oggi i risultati di uno studio che rivela quanto le recensioni influenzino significativamente le decisioni di prenotazione. Per lo studio globale, condotto in partnership con Ipsos MORI, sono stati intervistati **più di 23.000 utenti di TripAdvisor provenienti da 12 mercati (4.572 dei quali dall'Italia)** sull'utilizzo delle recensioni online e sul loro ruolo durante la fase di prenotazione di hotel, ristoranti ed esperienze.

Le recensioni sono affidabili e accurate

Lo studio rivela che la saggezza popolare rimane la ragione per cui gli intervistati visitano TripAdvisor: tra i motivi principali che portano a consultare il sito, gli utenti che hanno partecipato allo studio citano **le recensioni descrittive e utili** (70%), **l'accuratezza dei contenuti** (62%) e **l'ampia gamma di contenuti di viaggio** (62%). Considerando le recensioni di hotel, ristoranti e attrazioni, **4 partecipanti su 5 (85%) dichiarano che le recensioni che leggono su TripAdvisor riflettono accuratamente la loro esperienza** e l'86% è d'accordo sul fatto che TripAdvisor li faccia sentire più sicuri nel prendere decisioni di prenotazione.

"Questi risultati mostrano quanto sia importante per i viaggiatori avere a disposizione opinioni reali di persone reali durante la pianificazione dei loro viaggi" ha dichiarato **Becky Foley, Sr. Director, Trust and Safety at TripAdvisor** "Nonostante ci siano migliaia di luoghi online dove trovare informazioni di viaggio, le persone continuano a tornare su TripAdvisor perché qui vengono guidati dalle recensioni e possono pianificare con sicurezza i viaggi più adatti a loro".

Le persone credono alle persone

I risultati mostrano che le recensioni dei viaggiatori rimangono una fonte di informazione da consultare: **il 72% dei rispondenti legge le recensioni sempre o spesso prima di decidere dove dormire e mangiare o cosa fare in viaggio**. La percentuale è ancora più alta quando si tratta di prenotare l'alloggio, con 4 partecipanti su 5 (81%) che sempre o spesso leggono le recensioni prima di prenotare una struttura in cui soggiornare. Quasi 8 utenti di TripAdvisor su 10 (79%) sono più propensi a prenotare un hotel con un punteggio medio più alto quando devono scegliere tra due strutture simili e oltre la metà (52%) è d'accordo nel dire che non prenoterebbe mai un hotel che non ha recensioni.

L'attualità è importante per i viaggiatori

Durante la ricerca dei loro viaggi, i partecipanti allo studio indicano che quando leggono le recensioni la cosa più importante per loro sono i contenuti attuali. Vogliono sapere che ciò che leggono sia una prospettiva fresca di un "collega" viaggiatore e, infatti, **il 78% si concentra maggiormente sulle recensioni recenti**. Gli utenti di TripAdvisor prendono decisioni ragionate: **quasi 4 rispondenti su 10 (39%) dichiarano di ignorare i commenti estremi** e più della metà (55%) legge molte recensioni su diverse pagine per avere un senso generale dell'opinione delle altre persone. **In media, gli utenti di TripAdvisor leggono 9 recensioni prima di decidere quale hotel o ristorante prenotare.**

Perché le persone scrivono recensioni?

I risultati della ricerca enfatizzano il fatto che TripAdvisor non sia un luogo in cui le persone si lamentano: alla domanda su quali siano le motivazioni per scrivere una recensione e condividere le proprie storie su TripAdvisor, **la ragione principale citata dall'87% dei rispondenti è che vogliono condividere esperienze positive con altri viaggiatori**. Questo dato è ulteriormente supportato dal **punteggio medio globale delle strutture su TripAdvisor che nel 2018 è stato di 4.22 su 5**

Foley ha aggiunto: "Grazie al limite minimo di parole necessarie per scrivere una recensione e alle foto dei recensori, i viaggiatori hanno la possibilità di condividere le loro esperienze e i loro racconti con altri viaggiatori, rendendo le nostre recensioni una vera e propria guida durante la fase di pianificazione dei viaggi".

Metodologia

Il progetto "Il Potere delle Recensioni" è un sondaggio svolto su 23.292 utenti di TripAdvisor provenienti da 12 mercati (Australia, Cina, Francia, India, Italia, Giappone, Paesi di lingua tedesca, Singapore, Spagna, Taiwan, Regno Unito, Stati Uniti) tra maggio e giugno 2019. Il sondaggio è rivolto agli utenti che hanno visitato il sito negli ultimi 12 mesi. Il campione è composto da utenti di TripAdvisor che hanno accettato di far parte di un panel di sondaggi e che sono stati invitati a partecipare a questa ricerca attraverso un link inviato via email che li ha direzionati a una piattaforma di sondaggi online. Ipsos MORI è stata coinvolta nella creazione del questionario e nell'analisi dei dati. I risultati sono ponderati per rappresentare il profilo di residenza degli utenti di TripAdvisor attraverso i mercati partecipanti.

