

“Chi non sa stare sulla rete non potrà fare turismo”

Pubblicato: Sabato 16 Novembre 2013



Com'è cambiato il modo di viaggiare da quando esistono strumenti come Tripadvisor? Il panel dedicato al turismo, ad Expo 2015 e alla rete è stato condotto da Maria Carla Cebrelli con la partecipazione di **Francesco Tapinassi** (Ente del Turismo della Maremma) autore con Roberta Milano di “Turismo e Reput’Azione. On line reputation management per imprese ricettive, ristoranti e destinazioni turistiche” (ed. Pionero 2013) che offre un focus sul Turismo e sull’imprescindibilità della Rete, **Anna Prandoni** (direttore La Cucina Italiana), **Valentina Quattro** (Tripadvisor). Gli esperti del settore hanno raccontato le esperienze concrete, ma anche i progetti che hanno cambiato le storie di diversi territori. Grazie alla diffusione degli smartphone e delle applicazioni che offrono la possibilità di recensire c’è stato certamente un cambiamento radicale nel modo di vivere una vacanza dall’idea alla realizzazione. Francesco Tapinassi lo ha detto chiaramente: «E’ diventata di estrema importanza l’esperienza degli altri, cresce la fiducia nelle recensioni perchè crescono recensioni e recensori. I numeri uno su Tripadvisor a Venezia e Firenze hanno camere prenotate da qui a due anni».

Valentina Quattro aggiorna sui dati di traffico di questa realtà che ormai va ben oltre la semplice applicazione e si integra con i social network: «In 13 anni ne abbiamo fatta di strada – spiega – l’esigenza iniziale del suo creatore era quello di dare un luogo di condivisione ai viaggiatori. **Oggi l’81% dei viaggiatori lo usa**, chi non è recensito viene scartato anche da chi sceglie attraverso Tripadvisor». I numeri sono impressionanti, 80 recensioni al minuto, 100 milioni di recensioni, recensioni da 34 paesi del mondo, 21 lingue, 108 milioni di utenti unici mensili, 69 milioni di download. Anna Prandoni de La Cucina Italiana prova ad andare controcorrente: «Sono contraria alle foto dei piatti on line – dice scatenando i tweet del pubblico – Il cibo è nutrimento e per molte persone è un problema, giocarci troppo non va mai bene. Detto questo non sono contraria alle recensioni, noi siamo su carta dal 1929 ma cerchiamo di usare rete per condividere».

Inevitabile **parlare di reputazione online**, non facile da ricostruire quando interviene un cambio di gestione «anche se – spiega ancora Tapinassi – Tripadvisor azzera le vecchie recensioni in caso di cambio gestione. Oggi c’è più preoccupazione tra gli esercenti per gli algoritmi che generano le classifiche che per il modello di recensione. Un paninaro con 5 recensioni, a volte, supera un ristorante che ne ha 400. In America, addirittura, condannano le persone che fanno false recensioni. Le persone sulla rete non sono stupide e scoprono chi inquina le recensioni». **Si parla anche dell’importanza di dare risposte alle recensioni** e Valentina Quattro è convinta che servano: «Bisogna sempre rispondere

e spiegare le recensioni» e Tapinassi rincara: «L'educazione nelle risposte è importante – e prosegue – un'azienda americana ha prenotato un albergo a Lucca sulla base delle risposte alle recensioni». Anna Prandoni lancia addirittura un nuovo mestiere: «Servirebbe una figura professionale che gestisca questo tipo di rapporti per chi lavora nel turismo»

Toccato anche il tema della credibilità dei sistemi di recensione stessi e Tapinassi è tranciante: «Se il sistema non è credibile la rete lo fa fuori in pochi giorni – dice secco -. Quindi é importante per una società quotata in borsa come Tripadvisor essere sempre attenti alla credibilità».

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it