

# Social network e turismo

Andrea Marin

Università Ca' Foscari Venezia

SVILUPPO INTERCULTURALE DEI SISTEMI TURISTICI  
SISTEMI INFORMATIVI E TECNOLOGIE WEB PER IL TURISMO - 1

a.a. 2012/2013

# Section 1

## Una nuova visione



## Le scelte progettuali

- ▶ Come definire le strategie di presenza nel web tenendo conto dei vari strumenti disponibili?
  - ▶ Definire gli obiettivi innanzitutto
  - ▶ Dagli obiettivi discendono gli strumenti
    - ▶ Pagina web
    - ▶ Wiki
    - ▶ Blog
    - ▶ Forum
    - ▶ ...



## Errori da evitare

- ▶ Mi comporto come se il web 2.0 non esistesse
  - ▶ Modello di business out-dated
- ▶ Aspetto
  - ▶ In poco tempo una proposta può passare dalle stelle alle stalle
  - ▶ Innovare è la parola chiave nel web 2.0
- ▶ Copio il lavoro fatto da altri
  - ▶ Perdita vantaggio competitivo
  - ▶ Immagine
  - ▶ ...



## Problemi su cui focalizzarsi

- ▶ Promozione vs Commercializzazione
- ▶ Creare la comunità
  - ▶ Incentivi alla partecipazione?
  - ▶ Rischi della comunità?
  - ▶ Il target ha gli strumenti per partecipare alla community?



# Google: prima guida turistica

Google vacanze irlandia

Web Immagini Maps Shopping Più contenuti + Strumenti di ricerca

Circa 2.510.000 risultati (0,46 secondi)

Annunci relativi a **vacanze Irlanda**

**Scopri Irlanda - Sito Ufficiale del Turismo Irlanda**  
[www.discoverireland.com/](http://www.discoverireland.com/)  
 Abbiamo tutte le Info che Cerchi

Scarica le brochure Programma il tuo viaggio  
 Ordina le brochure Informazioni per i visitatori

**250 Hotel a Dublino - Prenota ora, risparmia fino al 75%**  
[www.booking.com/Dublin-Hotel](http://www.booking.com/Dublin-Hotel)  
 Navigazione facile e veloce.  
 1.018.339 persone hanno fatto +1 su Booking.com o lo seguono

**Il Tuo Viaggio in Irlanda - Hotel e B&B a Dublino e Belfast**  
[www.evolutiontraveladvc.com/Ireland](http://www.evolutiontraveladvc.com/Ireland)  
 Scegli la Tua Offerta Irlanda!

**Turismo Irlandese: vacanze in Irlanda, sito ufficiale**  
[www.discoverireland.com/it/](http://www.discoverireland.com/it/)  
 Il sito ufficiale dell'Ente del Turismo Irlandese: informazioni, itinerari, guide online e offerte di viaggio. Tel. 0248296060.  
 Luoghi da visitare - Programma il tuo viaggio - Guide Irlanda 2012 - Autobus e treno

**Pianifica la tua visita - Irlanda Viaggio, Voli Irlanda, Vacanza, Viagg...**  
[www.discoverireland.com/it/ireland-plan-your-visit/](http://www.discoverireland.com/it/ireland-plan-your-visit/)  
 Irlanda Viaggio, Voli Irlanda, Vacanza, Viaggi Irlanda - Turismo Irlanda. ... Incontra i veri irlandesi e scopri l'Irlanda. La costa di Antrim offre panorami incredibili, ...

**Vacanze Irlanda - Viaggi Irlanda - recensioni e consigli - TripAdvisor**  
[www.tripadvisor.it/Tourism-g1866591-Ireland-Vacations.html](http://www.tripadvisor.it/Tourism-g1866591-Ireland-Vacations.html)  
**Irlanda, Europa: pianifica gratis le tue vacanze a Irlanda.** Su TripAdvisor trovi 463.583

Annunci (0)

**Soggiorni in Irlanda**  
[www.intercultura.it/Soggiorni-Estero](http://www.intercultura.it/Soggiorni-Estero)  
 Scopri i Programmi all'Estero  
 Borse di studio per tutto il mondo!

**Costa Crociere per te**  
[www.costacrociere.it/](http://www.costacrociere.it/)  
 Per un Natale ricco di fascino e storia scegli Costa!

**Vacanze in Irlanda**  
[www.holidaysempire.com/Ireland](http://www.holidaysempire.com/Ireland)  
 Vasta scelta di sistemazioni  
 Confronta i prezzi, contattaci Ora!

**Vacanze Dublino da 59€**  
[viaggiagalus.volgatras.com/](http://viaggiagalus.volgatras.com/)  
 Offerte Last Minute e Low Cost.  
 Prenota e Parti per Dublino!

**Vacanze In Scozia**  
[www.viaggi24.isole24ore.com/](http://www.viaggi24.isole24ore.com/)  
 Idee per un viaggio in Scozia?  
 Consulta Viaggi 24 de ISole24Ore!

**Vacanze Solda Ortler**  
[www.lerchenhof.it/solda-ortler](http://www.lerchenhof.it/solda-ortler)  
 Ottima neve, offerte prenatalizie, sciare, benessere e relax.

**Voli Dublino Roma da 37€**

# Tripadvisor e social networks



Il portale di viaggi più grande del mondo

Vacanze Irlanda - Viaggi Irlanda

Accedi attraverso Facebook | Entra | Iscriviti ora! | Applicazione mobile GRATI

Città, nome dell'hotel ecc.

Solo risultati in Italiano



Home

Irlanda

Hotel

Voli

Cose da fare

Ristoranti

Cose da fare

Il meglio del 2012

I tuoi amici



Più

Scrivi una recensione

Home > Europa > Vacanze Irlanda

## Vacanze Irlanda



Cork (ZifNab, set 2009)

È meglio viaggiare con gli amici.

Lasciati ispirare dagli amici, condividi i tuoi programmi di viaggio. Maggiori informazioni



Travellers' Choice® e vincitori del 2012

tutto il mondo: le 25 mete più belle  
• Dublino

Vedi l'elenco completo



Vedi tutte le foto

Destinazioni più richieste per Irlanda

Dove vorresti andare oggi?

# Il ruolo della community di Tripadvisor

## Hotel Dublino

Hotel (174)

B&amp;B / Pensioni (158)

Altre sistemazioni (81)

Case vacanza (89)



Tutti gli hotel (174)



Qualità / prezzo (17)



Famiglia (71)



Affari (57)



Lusso (48)



Romantico (32)

### Vedi disponibilità

Arrivo

dd/mm/aaaa

Partenza

dd/mm/aaaa

Adulti

2

Ricerca

### Perfeziona la ricerca

#### Prezzo a notte

 Tutti (174)

 €0 - €39 (21)

 €39 - €78 (118)

### Offerte speciali a Dublino



**The Belvedere Hotel** ○○○○○  
Offerta speciale Fai clic per i dettagli



**Drury Court Hotel** ○○○○○  
Offerta speciale 10% di sconto sul prezzo della camera

Vedi tutte le Offerte Speciali disponibili a Dublino (21)

## Hotel che i viaggiatori consigliano

174 su 174 hotel visualizzati

« 1 2 ... 6 »

In ordine di Classifica

Vedi lista | [Mappa grande](#)

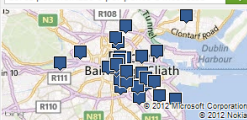
### [The Merrion Hotel](#) ★★★★★

€192 in su a notte\*

Classificato al n.1 di 174 hotel in Dublino

### Cerca per località

Cerca per indirizzo o per punto d'interesse



[Mappa più grande](#)

### Consigliato...



**The Gibson Hotel**  
○○○○○ 971 recensioni  
Dublino, County Dublin

[Mostra prezzi](#)



**Brooks Hotel**  
○○○○○ 918 recensioni

[Mostra prezzi](#)



# Come scegliere l'hotel

**The Gibson Hotel** ★★☆☆☆
★ Salva

Point Village, Dublino, Irlanda [Servizi dell'hotel](#)

👍 123

[Mi piace](#)

[Pin it](#)

[Tweet](#)



**Foto professionali**



**360 foto dei viaggiatori**

Classificato al n.6 di 174 hotel in Dublino

🟢🟢🟢🟢🟢 971 Recensioni

**Mostra la tariffa più bassa per questo hotel\***

Arrivo: 14/12/2012    Partenza: 16/12/2012    Adulti: 2

**Mostra prezzi**

- Booking.com
- Venere.com
- Expedia.it

- Hotelsclick.com
- Hotels.com

\*dai nostri partner

**971 recensioni dei viaggiatori**
Scrivi una recensione

**Valutazione**

Eccellente	<div style="width: 80%; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>	636
Molto buono	<div style="width: 60%; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>	269
Nella media	<div style="width: 20%; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>	51
Scarso	<div style="width: 5%; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>	9
Pessimo	<div style="width: 0%; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>	6

**Vedi recensioni su**

Famiglie	..... 116
di coppia	..... 452
Da solo	..... 24
Business	..... 131

**Cosa ne pensano i viaggiatori**

"Tram Luas" (47)

"Perfetto dall'inizio alla fine" (40)

"Parcheggio" (40)

"Ciho molto bunno" (32)

# Alcune cattive recensioni. . .



KDPaine  
Durham NH

#### Contributore

☆ 3 recensioni

🏠 3 recensioni di hotel

🌐 Recensioni in 3 città

👤 4 voti utili

## “Don't trust em”

🟢🟢🟢🟢🟢 Recensito il 12 giugno 2012 📱 tramite dispositivo mobile

2 persone pensano che questa recensione sia utile

[Google Traduttore](#)

I haven't even checked in yet and they've already pissed me off.  
Cancelled my reservation and sold my room.

Ha soggiornato in Giugno 2012, viaggiato per affari

Questa recensione è stata utile?  [Problemi con questa recensione?](#)

[Chiedi a KDPaine in merito a The Gibson Hotel](#)

Questa recensione rappresenta l'opinione personale di un membro di TripAdvisor e non di TripAdvisor LLC.

GCallinan, Manager alle The Gibson Hotel, ha risposto a questa recensione.

13 giugno 2012

Dear "KD Paine",

We understand your frustration and apologise for any inconvenience caused. We note that you are staying with us tonight in our hotel and we would very much appreciate the opportunity to discuss this directly with you.

Kind regards,  
Gordon Callinan  
Hotel Manager on Duty  
gcallinan@thegibsonhotel.ie



## Come la vede (e la presenta) il gestore



**Double Room** (set 2012)  
Fornite dai gestori

Vedi tutte le 3 foto professionali



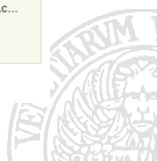
Mostra la tariffa più bassa per questo hotel\*

Arrivo 14/12/2012 Partenza 16/12/2012 Adulti 2

Mostra prezzi

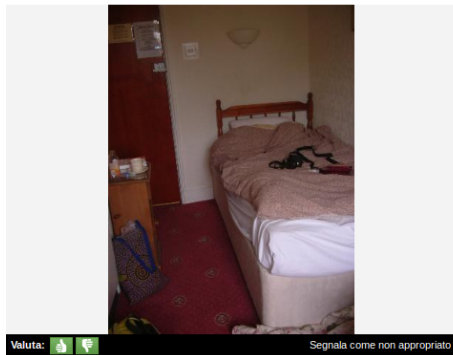
- Booking.com
- Agoda.com
- budgetplaces.c...
- Venere.com

\*dai nostri partner



# Come la vede (e la presenta) il cliente

## 59 foto dei viaggiatori di Mentone Hotel



Hotel room (Arncliffegirl, apr 2005)  
[Never again!](#)

### Vedi tutte le 3 foto professionali



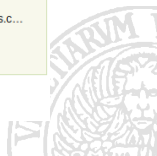
### Mostra la tariffa più bassa per questo hotel\*

Arrivo  Partenza  Adulti

**Mostra prezzi**

- Booking.com
- Agoda.com
- budgetplaces.c...
- Venere.com

\*dai nostri partner



## Da osservare. . .

- ▶ L'alto livello di interazione e l'immagine che l'hotel dà di sé
- ▶ La gestione della community di tripadvisor: l'utente è egli stesso *valutato* (colonna a sinistra)
- ▶ La neutralità del portale TripAdvisor



## Potenzialità: integrare i dati del social web

Dal Sole 24 ore. . .

Roma è la prima città in Italia per numero di borseggi, seconda in Europa solo a Barcellona, che detiene il primato. È il risultato della classifica stilata da Tripadvisor, che ha selezionato la Top 10 delle destinazioni a maggior rischio per i portafogli dei turisti. Il calcolo è stato fatto in base al *Tripadvisor Pickpocket index*, un indicatore basato sui dati del sito: in questo modo viene conteggiato il numero di volte in cui i viaggiatori hanno usato la parola *pickpocket* - borseggiatore, appunto - nelle recensioni degli ultimi 12 mesi.



## Section 2

# Diffusione



## Uso del Web 2.0 nel turismo

Fonte: PhoCusWright (<http://www.phocuswright.com/>)

... social networking is one of the most powerful forces driving travel planning today.

... social media use among travellers is growing far faster than the travel industry itself. Unique monthly visitors to social travel sites jumped 34% between the first half of 2008 and the last half of 2009.





## Sondaggio 2010

Which of the following do you use most frequently when travelling?

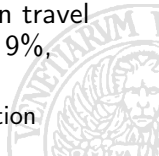
- ▶ Mobile maps: 56% (US) and 63% (non-US)
- ▶ Social networks: 38% (US) and 64% (non-US)
- ▶ Virtual/3D tourism: 30% (US) and 27% (non-US)
- ▶ Blogs: 32% (US) and 22% (non-US)
- ▶ Podcasts: 9% (US) and 7% (non-US)
- ▶ Virtual worlds: 0% (US) and 10% (non-US)
- ▶ RSS feeds: 7% (US) and 11% (non-US)

Fonte: [www.tnooz.com](http://www.tnooz.com)



## Quanti prenotano ed acquistano online?

- ▶ In Europe, online travel sales reached 65.2 billion euro in 2009 - or 25.7% of the market (up from 39.7 billion euro, or 16% in 2006).
  - ▶ Fonte: <http://www.crt.dk/UK/staff/chm/trends.htm>
- ▶ ... un 83% che dice di aver già fatto acquisti on-line. L'88% degli acquirenti on-line ha fatto acquisti legati ai viaggi.
  - ▶ Fonte: ContactLab, Netcomm, Consumer Behaviour Report 2010: web, viaggi e vacanze
- ▶ In spite of the current economic crisis, the online travel market is one of the most active segments of the Italian travel industry and will continue to grow in 2010 at a rate of 9%, outperforming the overall market
  - ▶ PhoCusWright, Italian Online Travel Overview 5th Edition



# Definizione di web presence

## Definition

La web presence di una destinazione turistica (DT) è costituita dagli spazi on-line che essa occupa. Tali spazi possono essere occupati intenzionalmente oppure no.

- ▶ Nel web siamo presenti anche se non vogliamo!
- ▶ Quale controllo esercitiamo?



## Livelli di presenze online

(Si vedano lavori di Luisa Mich et al.)

- ▶ Ufficiali: fonti dirette, controllo totale
  - ▶ Es. DMO ufficiali
- ▶ Semi-ufficiali: fonti indirette, controllo parziale
  - ▶ pagine ufficiali (profili aziendali, canali ufficiali) sui SN generalisti, dedicati ai viaggi, blog 'aziendali' in cui i contenuti degli utenti possono essere 'incanalati'
- ▶ Controllate dagli utenti, fonti esterne, fuori dal controllo:
  - ▶ tutti gli spazi che ospitano UGC nelle diverse forme, post, giudizi, commenti, raccomandazioni, punteggi



## Livelli di operatività

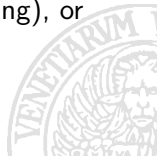
- ▶ qualità (contenuti, servizi, usabilit, ecc.) e successo (SEO analytics)
- ▶ scelta (audience, dominio) e partecipazione (aggiornamenti, applicazioni)
  - ▶ È adatto Facebook per le destinazioni turistiche?
- ▶ Spazi controllati dagli utenti: ascolto, interazione (web sentiment, reputazione) e monitoring (CRM analitico e strategico)



## Web sentiment analysis

Sentiment analysis or opinion mining refers to the application of natural language processing, computational linguistics, and text analytics to identify and extract subjective information in source materials.

Generally speaking, sentiment analysis aims to determine the attitude of a speaker or a writer with respect to some topic or the overall contextual polarity of a document. The attitude may be his or her judgment or evaluation (see appraisal theory), affective state (that is to say, the emotional state of the author when writing), or the intended emotional communication (that is to say, the emotional effect the author wishes to have on the reader).



## Section 4

Esempio: monitoraggio di un hotel



## I principali siti di ricensione

- ▶ TripAdvisor: [www.tripadvisor.it](http://www.tripadvisor.it)
- ▶ Zoover: [www.zoover.it](http://www.zoover.it)
- ▶ Trivago: [www.trivago.it](http://www.trivago.it)





## Caratteristiche

	TA	TR	ZO
Controllo editoriale	NO	SI	SI
Prevenzione manipolazione	SI	SI	SI
Garanzia di qualità	NO	SI	NO
Nessuna recensione anonima	SI	SI	SI
Numero garantito di recensioni	NO	NO	NO
Diritto di replica	SI	SI	NO

- ▶ TA: TripAdvisor
- ▶ TR: Trivago
- ▶ ZO: Zoover



# Atteggiamiento dell'albergatore

L'albergatore deve:

- ▶ comprendere l'importanza e la diffusione degli User Generated Content
- ▶ conoscere gli strumenti e le metodologie per il controllo del proprio posizionamento e del punteggio
- ▶ Essere pronto ad una gestione del complain digitale



## Strumenti disponibili

- ▶ iscrizione a piattaforme dedicate per ricevere notifica recensioni (TripAdvisor Owner's Page Page, Trivago Hotelier)
- ▶ Google Alert: gratuito e semplice da usare; bassa precisione (degli alert pervenuti, 8% recensioni) e recall (intercettate 25% recensioni TripAdvisor)



## Strumenti più sofisticati

- ▶ Servizio di monitoraggio della web reputation da parte delle DMO o di consorzi di albergatori:
  - ▶ acquisto di tracker specifici
  - ▶ supporto rilevazione della customer satisfaction e risposta complain digitale



# Riferimenti

- ▶ [http://dinamico1.unibg.it/turismo/notizie/Facebook\\_in\\_Tourism.asp](http://dinamico1.unibg.it/turismo/notizie/Facebook_in_Tourism.asp)
  - ▶ Interventi e slide di Luisa Mich e Alessandro Inversini
- ▶ Wikipedia: Sentiment analysis
  - ▶ [http://en.wikipedia.org/wiki/Sentiment\\_analysis](http://en.wikipedia.org/wiki/Sentiment_analysis)

