

10 marzo 2011 13:41

Osservatorio Firenze. Tripadvisor: la città continua a bearsi di recensioni bufala

di Marco Bazzichi



Tra inglese maccheronico, italiano che ostenta errori per non sembrare scritto da italiani, utenti che girano 40 città all'anno, le istituzioni locali, a Firenze, salutano con trip-udio l'ennesimo premio di Tripadvisor. Ma sono premi attendibili?

Per il secondo anno consecutivo, il sito di consigli per viaggiare, Tripadvisor, conferisce un premio alla città di Firenze: in base alla qualità dei suoi ristoranti, alberghi e bellezze artistiche, l'anno scorso fu addirittura dichiarata la meta più ambita al mondo, ora è la volta delle famiglie, per le quali Firenze rappresenta il tour ideale.

L'attendibilità di Tripadvisor è però tutt'altro che certificata. Che Firenze sia giudicata, in sostanza, la più bella città al mondo, più di Venezia, Roma, Parigi, New York, Londra e chi più ne ha più ne metta, è una questione tutt'altro che scontata (almeno non per i malati di giglio-centrismo) e che, piuttosto, lascia pensare all'intervento di altri fattori nella valutazione di queste classifiche. Classifiche, nel caso di Tripadvisor, tutt'altro che attendibili.

Innanzitutto, l'utenza su questo network non è certificata. E' facile vantare 45 milioni di utenti (ma da un po' di tempo sulla home page compare: "45 milioni di recensioni"), quando chiunque, in qualsiasi momento, si può prendere un numero infinito di account su Tripadvisor. Addirittura, la registrazione è automatica, non c'è neanche bisogno di autenticarla dalla propria casella di posta elettronica. Proprio questa mattina, abbiamo cliccato su "iscriviti ora", abbiamo dato la mail marcobaz@hotmail.com, ci siamo chiamati Marco Bazzichi, abbiamo indicato come città da cui scriviamo Firenze, come nome utente abbiamo scelto markbazz e siamo entrati automaticamente in Tripadvisor con la possibilità di scrivere un numero infinito e indefinito di recensioni, ci possiamo inventare di aver dormito in un albergo di Barcellona, dicendo che faceva schifo, e, magari il giorno stesso, di aver visitato un museo a San Pietroburgo, lodandone gli spazi espositivi e recriminando un po' sulla caffetteria. Poi abbiamo cliccato su "esci", ci siamo ri-iscritti con la mail marcobaz@sitilab.it, ci siamo chiamati di nuovo Marco Bazzichi e abbiamo scelto markuzzino, con un piccolo, nuovo, dettaglio: adesso scriviamo da Bogotà. Infine, ci siamo inventati di sana pianta tutto: ci chiamiamo Petra Moretti, scriviamo da Miami, e l'email che abbiamo dato, franzusti@gcail.com, naturalmente non esiste. E via con le recensioni. Naturalmente, con questa facilità di accesso, le recensioni su Tripadvisor non sono minimamente attendibili e 45 milioni di utenti sono persino pochi. Per fare un esempio di sito di consigli per turisti, che funziona in maniera del tutto antitetica a Tripadvisor, c'è l'ottimo booking.com, sul quale l'utenza è sempre certificata. E non solamente l'email (su Tripadvisor non c'è bisogno di cliccare alcun link dalla propria casella di posta) ma anche per rilasciare le recensioni. E' possibile infatti recensire solo l'albergo che si è prenotato, e solo dopo averci effettivamente dormito.

Allora, col suo sistema, Tripadvisor premia solamente chi riesce a fare network con le recensioni, chi ha più voce in capitolo, chi ha più pazienza e interessi a promuovere una città: in questo modo, quella città risulta vincitrice. Si dirà: ma volete fare polemica contro un premio rilasciato a Firenze? **No, è chi esalta questo inutile e ciarlatano premio a voler coprire con una foglia (virtuale) di fico le magagne, molto abbondanti, della ristorazione e del sistema alberghiero fiorentino.**

Ma prendiamo, infine, un esempio della ciarlataneria che abbonda su Tripadvisor. Le recensioni che riguardano il campeggio nei pressi di piazzale Michelangelo. Qui, come altrove, abbonda uno stile eclatante di finta recensione: è la recensione che ostenta errori in italiano. Sono recensioni scritte da italiani, che per far finta di essere stranieri, accentuano gli errori nella propria lingua. Ci dovrebbe spiegare il fantomatico utente "iamthewhale", che scrive da Boulder, Co, come fa a partorire una recensione che non è frutto né di una persona che si sforzi di mettere insieme qualche parola di italiano, né di un traduttore automatico. In risposta alle (e quelle saranno vere) recensioni negative del campeggio, la nostra buona amica "iamthewhale" scrive: *"Le tende sono belle e ragionevolmente spaziosa ma piuttosto utilitaristica. L'elettricità o illuminazione. E' un po' di camminata dalla tenda per il bagno, quindi un tempo di notte chiamare la natura è scomoda. Il persona era sempre Funziona... non pulire i bagni ma erano in realtà mai pulito".* La signora "iamthewhale" è proprio un girellone, se si considera che, lei sola, nel suo profilo, indica di aver recensito 39 città diverse. La signora "purplecat" da Londra dovrebbe invece spiegarci come mai inseguia l'italiano di ultima generazione di "iamthewhale" (*"abbiamo alloggiato in uno le tende della casa e un po' freddo per il periodo dell'anno. Tuttavia ci hanno fornito coperte quando abbiamo chiesto"*) e, al tempo stesso, sceglie, pur essendo di Londra, l'italiano anche per il suo profilo: il suo stile di viaggio è "una via di mezzo", quando viaggia "provo ad inserirmi tra le gente del posto", di solito viaggia per "piacere". E, per piacere, sarebbe

meglio ignorare del tutto queste centinaia di milioni di inutili recensioni che pullulano su Tripadvisor. Come funzioni in realtà questo network è ben spiegato dal coraggioso albergatore di newhotelbizarre.blogspot.com, che rimanda ad un articolo di Sosalbergatori sui "meccanismi perversi di Tripadvisor" e che ci ricorda come non si tratti altro che di "uno specchietto per le allodole gestito da Expedia". In sostanza, "Tripadvisor pubblica informazioni su esercizi alberghieri senza chiederne il consenso e senza che questi ne abbiano firmato il contratto di pubblicazione e accettazione dei termini di utilizzo (**il che è contrario al Dis 196/2003**) lasciando che utenti anonimi scrivano ciò che più gli pare senza mai accertarsi della veridicità di quanto essi scrivono". In fondo, "non sono mancati esperimenti come quelli di alcuni giornalisti inglesi che hanno pubblicato recensioni negative e positive su strutture chiuse e in cui non avevano mai alloggiato". Un esperimento che, chiunque può continuare all'infinito dal proprio pc. E se si vuole passare il tempo così, si potrebbe chiedere a Expedia un compenso, visto che "arriva a chiedere fino al 30% di commissioni sulle prenotazioni". E quando navigate su Tripadvisor, rivolgete un pensiero speciale a quell'albergatore che si esprime in un inglese o in francese maccheronico per cercare di ribattere alle recensioni negative verso la propria struttura. E così, se c'è chi ingrassa al solo leggere la descrizione di un ristorante ("I'm gaining weight just reading"), l'esperimento più terribile è dato da quegli albergatori che nascondono, sotto forma di commento libero degli utenti, la recensione della propria struttura. Magari in un francese che sa di italiano: "*ancien moulin au bord de l' Arno, restauré avec goût et recherche: élégante décoration ponctuée d'antiquités*" -tutte cose che non si capisce quale utente potrebbe sapere o scrivere- fermo restando il "*bon rapport qualité prix*"! Da questo calderone di recensioni finte, fuori controllo e fuori privacy, ancora una volta se ne esce con un premio Firenze: perfetto, di questo passo lo chiameremo **Trippa-advisor**.

abbiamo ricevuto la seguente precisazione da parte di Tripadvisor:

Gentilissimo Signor Bazzichi,

In riferimento all'articolo pubblicato sul sito ADUC con il titolo "Osservatorio Firenze: la città continua a bearsi di recensioni bufala", desidero precisare alcuni importanti aspetti relativi alla nostra community in risposta alle sue considerazioni.

Oggi, con oltre 20 milioni di utenti registrati, 45 milioni di recensioni e commenti, oltre 40 milioni di visitatori unici mensili, TripAdvisor è il sito di recensioni di viaggio più grande del mondo e vanta una community affezionata di viaggiatori in 28 Paesi.

Ogni anno la nostra community proclama i vincitori dei premi "TripAdvisor Travelers' Choice Hotels Awards", la sola classifica esclusivamente basata su milioni di recensioni oneste e imparziali di veri viaggiatori di tutto il mondo che eleggono i migliori ed i peggiori Hotel, B&B, Locande, Pensioni del Pianeta. All'inizio di quest'anno, l'edizione 2011 della classifica ha premiato 676 strutture ricettive in tutto il mondo in 11 categorie, come Miglior Affare, Miglior Hotel Romantico, Miglior Hotel di Lusso e Miglior B&B. I premi TripAdvisor Travellers' Choice 2011 sono stati assegnati in base ad una combinazione dell'Indice di Popolarità di TripAdvisor - algoritmo proprietario che esprime il grado di soddisfazione dei viaggiatori - e dei giudizi attribuiti dai viaggiatori alle strutture ricettive. Inoltre, scrivendo le proprie recensioni su TripAdvisor, i viaggiatori possono anche classificare gli hotel in base a parametri diversi, come la pulizia, il rapporto qualità-prezzo e la particolare rispondenza dell'albergo alle loro esigenze.

E ancora: ogni anno TripAdvisor rende note le migliori destinazioni del mondo nella classifica "TripAdvisor Travelers' Choice Destinations Awards", classifica che quest'anno ha eletto Firenze come miglior città d'Europa per Famiglie in base al maggior numero di raccomandazioni dei viaggiatori che vi hanno soggiornato con le proprie famiglie. I migliori hotel per famiglie sono stati invece premiati in base al valore dell'indice di popolarità espresso dai viaggiatori.

In merito alla mancanza di certificazione dei nostri profili utente e delle nostre recensioni, Le ricordo che TripAdvisor, a differenza di Booking.com, non è un sito di prenotazioni: i nostri utenti effettuano ricerche sui nostri siti, ma possono prenotare solo attraverso i siti dei nostri partner commerciali. Ecco perché non teniamo traccia dei numeri delle carte di credito, né dei codici di prenotazione. La nostra forza è anche nella quantità: siamo convinti

che il volume di recensioni che riceviamo rappresenti una grande ricchezza per i nostri utenti che possono accedere al maggior numero possibile di commenti sulle diverse strutture. Abbiamo considerato l'idea di chiedere agli utenti di registrarsi con il loro vero nome, ma pensiamo che anche in questo modo rischieremo di ridurre il numero di recensioni. L'anonimato consente ai nostri viaggiatori di stilare recensioni trasparenti e completamente veritiere e grazie a questi contributi possiamo davvero aiutare i turisti a pianificare la loro vacanza perfetta.

Ma la quantità è importante solo se le recensioni vengono filtrate in modo saggio e attento dai nostri viaggiatori. Se dovessimo chiedere un documento che certifichi il soggiorno nei diversi hotel non faremmo altro che rendere problematico per i consumatori dare il loro contributo alla community, riducendo molto la quantità dei commenti postati.

TripAdvisor adotta da sempre una policy di tolleranza zero verso le recensioni false. Oltre a rappresentare una grave violazione delle nostre condizioni di servizio ed una pratica assolutamente contraria alla nostra etica, postare recensioni false rappresenta, a tutti gli effetti, una violazione delle norme di legge in molti paesi, compresa l'Italia. Va comunque rilevato che i tentativi di aggirare il sistema sono rari e finiscono con il penalizzare soprattutto gli albergatori che cercano di contraffare le recensioni.

E non appena una recensione sospetta viene individuata, TripAdvisor la rimuove dal sito. I metodi che adottiamo comprendono l'utilizzo di sofisticati dispositivi proprietari presenti sui nostri siti e vengono implementati dal nostro team di specialisti della qualità per garantire l'autenticità dei commenti espressi dai viaggiatori e per monitorare continuamente le recensioni sospette.

I metodi che adottiamo per monitorare le recensioni comprendono l'utilizzo di sofisticati dispositivi proprietari presenti sui nostri siti e vengono implementati dal nostro team di specialisti della qualità per garantire l'autenticità dei commenti espressi dai viaggiatori e per monitorare continuamente le recensioni sospette. E non va dimenticato che fra gli esperti del nostro team figurano anche professionisti con un solido background professionale nelle frodi in ambito bancario e nella prevenzione di furti.

Ma la nostra vera forza è rappresentata dalla nostra community di più di 40 milioni di visitatori unici mensili, che ci aiuta a controllare le recensioni segnalandoci prontamente i contenuti sospetti. Inoltre, ogni titolare di hotel o ristorante ha la possibilità di postare la sua replica in risposta sia alle recensioni positive che a quelle negative che sono state pubblicate sulla sua proprietà. Attualmente sono più di 8mila gli albergatori italiani che si sono registrati alla community di TripAdvisor e che partecipano attivamente al sito e il riscontro che ci arriva sia dagli hotel manager che dai clienti conferma l'efficacia della nostra piattaforma per costruire relazioni efficaci e per offrire agli albergatori la possibilità di esprimere la loro opinione. Non dimentichiamo inoltre che poco meno dell'80% delle recensioni su hotel e ristoranti sono positive e hanno un rating compreso fra 3 a 5, superiore alla media mondiale.

Attualmente sono più di 8mila gli albergatori italiani che si sono registrati alla community di TripAdvisor e che partecipano attivamente al sito, e il riscontro che ci arriva sia dagli hotel manager che dai clienti conferma l'efficacia della nostra piattaforma per costruire relazioni efficaci e per offrire agli albergatori la possibilità di esprimere la loro opinione.

Lorenzo Brufani

Di seguito la replica dell'autore dell'articolo, Marco Bazzichi:

Vorrei precisare due cose:

La prima è che sul funzionamento del vostro network c'è un'omertà assoluta della stampa locale e nazionale che mai si permetterà di intaccare il vostro status di credibilità, oltretutto certificato da Matteo Renzi, anche nel suo libro. La promozione poi da parte di Confindustria è garanzia assoluta della vostra inattaccabilità.

La seconda è che se il contenuto essenziale del mio articolo (e cioè che io stesso ho potuto prendere tre account diversi dicendo di scrivere da tre città diverse), non fosse vero, vi invito fermamente a querelarmi.

Buon lavoro

