



RICERCHE

# TUTTI I DATI D'ITALIA.

PREMIO IDD EDIZIONE 2019

## Edizione 2019: ospitalità, ristorazione ed esperienze outdoor in Italia

La **quarta edizione** della ricerca su tutti i dati d'Italia legata al Premio Italia Destinazione Digitale 2019, offre un **quadro ancora più completo** della percezione dell'offerta turistica in Italia da parte dei visitatori, sia italiani che stranieri. Per la prima volta **l'analisi abbraccia, oltre all'ospitalità alberghiera ed extra-alberghiera, anche la ristorazione e le esperienze outdoor** su tutto il territorio nazionale, per un **totale di quasi 21 milioni di recensioni** pubblicate online tra settembre 2018 e agosto 2019.

Una scelta che ben si concilia con i nuovi focus di TTG, che spaziano dal mondo food&beverage a quello delle esperienze di viaggio.

### Ospitalità: recensioni, Soddisfazione e composizione della domanda

Per realizzare il report sono state prese in esame **98.200 strutture ricettive** individuate online, l'**80%** delle quali **attive**, ovvero che hanno registrato almeno una recensione nell'ultimo anno: l'analisi comprende hotel, b&b e

agriturismi ed ogni forma di ricettività alberghiera o extralberghiera tradizionale.

Le **recensioni** analizzate in totale **per questo comparto** arrivano a toccare i **9,5 milioni**.

Gli **alberghi** (36% del totale) sono le **strutture più attive online** (88%) e **più recensite** (69%) rispetto all'extra-alberghiero. Questo si può probabilmente addurre al fatto che gli hotel solitamente sono più strutturati e più proattivi nell'incentivare gli ospiti a scrivere una recensione online.

La **Soddisfazione degli ospiti** nelle strutture ricettive della penisola - calcolato grazie alla particolareggiata **analisi semantica** condotta da Travel Appeal - **continua a crescere**, attestandosi all'**87.6%**. Un dato omogeneo in ogni zona d'Italia, nord, centro e sud. Già lo scorso anno, l'indice aveva guadagnato 2.5 punti sui 12 mesi precedenti, mentre quest'anno **guadagna 1.2 punti**.

L'**accoglienza** e la **ristorazione** (in particolare la colazione) risultano **tra i temi più trattati e più apprezzati nei commenti** delle strutture ricettive: l'accoglienza riscuote un livello di Soddisfazione nettamente sopra la media, del 94.1%, con un peso del 22% nelle recensioni, mentre la ristorazione ha un peso del 20% con una Soddisfazione

dell'87.4%.

La **Soddisfazione** dimostrata dagli utenti **stranieri**, pari all'**88.1%**, conferma che l'Italia resta una delle destinazioni più amate dai mercati esteri: non a caso, le recensioni della ricettività scritte da ospiti stranieri risultano il 49% del totale.

I **viaggiatori** che sembrano **più entusiasti** della loro scelta di vacanza sono i **tedeschi**, che dimostrano la loro fedeltà all'Italia con una Soddisfazione dell'85.9%. **Aumenta la presenza di americani e brasiliani**: i primi sono il mercato più in crescita per numero di recensioni (+4%) e i brasiliani quelli in crescita per livello di Soddisfazione (+5.7 punti).

L'Italia è da sempre una destinazione perfetta per un viaggio romantico o la luna di miele, infatti il **45% degli autori di recensioni restano le coppie**, che si dimostrano anche le più felici dell'esperienza vissuta in Italia (Soddisfazione dell'82.6%).

Ma, a sorpresa, sono le **famiglie** la tipologia di clienti **più in crescita** nelle strutture alberghiere, con un aumento delle recensioni del 3%, un trend avvalorato dagli ultimi studi dell'Istat per Il Sole 24 Ore, secondo cui la spesa delle famiglie italiane è aumentata sia per i soggiorni in hotel

che per l'acquisto di pacchetti vacanza.

### **I canali di recensioni: TripAdvisor, Booking, Google e TheFork a confronto**

L'analisi della provenienza delle recensioni mostra con forza il **trend negativo delle recensioni** pubblicate su **TripAdvisor**, già registrato negli ultimi due anni. Per quanto concerne il settore alberghiero, **Google e Booking controllano circa l'80% delle recensioni totali**, sebbene Booking abbia subito un leggero calo rispetto ai 12 mesi precedenti. TripAdvisor invece registra un calo del 20% delle recensioni.

Anche **per il settore della ristorazione, TripAdvisor perde il 21% dei commenti, mentre crescono Google e TheFork**, forse perché attuano un aggressivo sistema automatico che incentiva gli utenti ad esprimere la propria opinione online dopo l'esperienza.

### **La composizione e l'apprezzamento di tour ed esperienze outdoor in Italia**

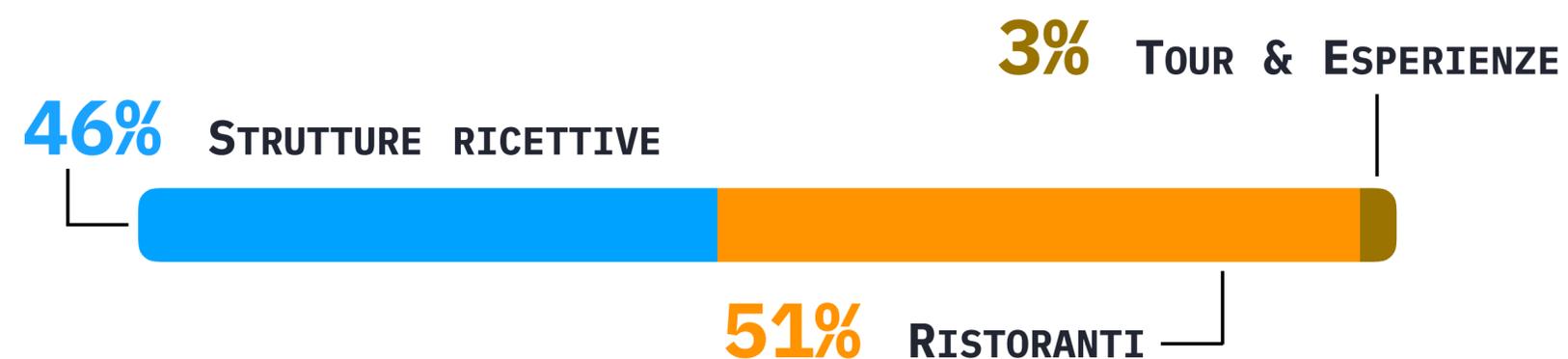
Per capire l'apprezzamento delle esperienze outdoor in Italia

da parte dei viaggiatori, abbiamo volutamente scelto di analizzare solo le fonti **Viator e GetYourGuide**, due dei canali principali del settore, che da soli registrano 26 milioni di visite mensili e per le quali l'Italia è il 5° mercato di riferimento.

Su **21.700 annunci di esperienze online**, sono stati **presi in esame i 6.000 annunci relativi alle esperienze all'aria aperta (il 28% del totale)**: tra queste, **spiccano** il noleggio o **tour in bici (34%)**, il **trekking (33%)** e la **barca con gli sport acquatici (27%)**. Interessante il fatto che per quanto riguarda le esperienze in bici, nel 38% dei casi si tratti di bici elettriche, un dato che conferma la crescente attenzione all'ambiente dimostrata dai viaggiatori.

# I numeri di Italia Destinazione Digitale - 2019

**20,9 MLN**  
**RECENSIONI ANALIZZATE**



Ultimo anno: Set 2018 - Ago 2019    Confronto con: Set 2017 - Ago 2018

# Analisi Della Ricettività

# Strutture ricettive attive online in Italia

Analisi della Ricettività



## 98,2K

STRUTTURE RICETTIVE ONLINE IN ITALIA

+9% rispetto allo scorso anno

DI CUI  
**80%** ATTIVE

Categoria	Distribuzione strutture	Strutture attive	Distribuzione recensioni
B&B	44%	76%	19%
Hotel	36%	88%	69%
Agriturismi	10%	79%	4%

# Il trend delle recensioni online nel settore ricettivo



# La Soddifazione degli Ospiti in Italia nel settore ricettivo

Analisi della Ricettività

## 87.6%

**SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI IN ITALIA**

**+1.2**  
punti nell'ultimo anno

	Soddisfazione		Peso	
Esperienza generale	85%	▲	-	
Camere	72.2%	▼	24%	—
Accoglienza	94.1%	▲	22%	▲
Ristorazione	87.4%	▲	20%	▲
Posizione	93.5%	▲	17%	▼
Servizi	76.8%	▲	8%	▼
Pulizia	89.5%	▼	7%	▼
Internet	62.8%	▲	1%	—
Costi	61.4%	▼	1%	—



## 87.7%

Soddisfazione degli Ospiti nel settore ricettivo

**Nord Italia**

+1.8 punti



## 87.4%

Soddisfazione degli Ospiti nel settore ricettivo

**Centro Italia**

+1.2 punti



## 87.8%

Soddisfazione degli Ospiti nel settore ricettivo

**Sud Italia**

+0.3 punti

# La Soddifazione degli Ospiti in Italia nel settore ricettivo

Analisi della Ricettività



**88.1%**

SODDISFAZIONE  
DEGLI OSPITI  
**STRANIERI**



**86.7%**

SODDISFAZIONE  
DEGLI OSPITI  
**ALBERGHIERO**



**89.7%**

SODDISFAZIONE  
DEGLI OSPITI  
**EXTRALBERGHIERO**



# I mercati di provenienza estera nel settore ricettivo

Analisi della Ricettività



## Tedeschi

PRIMI PER RECENSIONI  
TRA GLI OSPITI STRANIERI

**14%** DELLE RECENSIONI  
DEGLI OSPITI STRANIERI  
NELL'ULTIMO ANNO

I PIÙ SODDISFATTI  
TRA GLI OSPITI STRANIERI

**85.9%** SODDISFAZIONE  
DEGLI OSPITI



## Americani

I PIÙ IN CRESCITA PER RECENSIONI  
TRA GLI OSPITI STRANIERI

**+4%** RECENSIONI  
NELL'ULTIMO ANNO



## Brasiliani

I PIÙ IN CRESCITA PER SENTIMENT  
TRA GLI OSPITI STRANIERI

**+5.7** PUNTI NELLA  
SODDISFAZIONE DEGLI  
OSPITI

# Le tipologie di viaggiatori nel settore ricettivo

Analisi della Ricettività



## Coppie

PRIMI PER RECENSIONI  
TRA LE TIPOLOGIE DI OSPITI

**45%** DELLE RECENSIONI  
NELL'ULTIMO ANNO

I PIÙ SODDISFATTI  
TRA LE TIPOLOGIE DI OSPITI

**82.6%** SODDISFAZIONE  
DEGLI OSPITI



## Famiglie

I PIÙ IN CRESCITA  
PER RECENSIONI

**+3%** RECENSIONI  
NELL'ULTIMO ANNO

# Analisi Della **Ristorazione**

# Ristoranti online e recensioni in Italia



**143,8K**

RISTORANTI ONLINE IN ITALIA

DI CUI  
**82%** ATTIVI



**+12%**

recensioni  
nell'ultimo anno



**+32%**

recensioni  
nell'ultimo anno



**-21%**

recensioni  
nell'ultimo anno

# La Soddifazione degli Ospiti nei Ristoranti

Analisi della Ristorazione

## 85.1%

**SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI  
NEI RISTORANTI  
IN ITALIA**

**+0.3**  
punti nell'ultimo anno

	Soddisfazione		Peso	
Esperienza generale	<b>87.9%</b>	▲	-	
Qualità Del Cibo	<b>86.7%</b>	▼	40%	▼
Accoglienza	<b>90.4%</b>	▼	35%	▲
Posizione	<b>90.4%</b>	▲	11%	—
Estetica e ambientazione	<b>82.9%</b>	▼	9%	—
Costi	<b>61%</b>	▲	2%	—
Pulizia	<b>83.4%</b>	▼	2%	—
Servizi	<b>78.7%</b>	▼	1%	—



## 84.8%

Soddisfazione degli Ospiti  
**Nord Italia**  
+0.4 punti



## 86.1%

Soddisfazione degli Ospiti  
**Centro Italia**  
+0.3 punti



## 85.1%

Soddisfazione degli Ospiti  
**Sud Italia**  
+0.2 punti

# La Soddifazione degli Ospiti nei Ristoranti

Analisi della **Ristorazione**



# 85.8%

SODDISFAZIONE  
DEGLI OSPITI  
**STRANIERI**  
NEI RISTORANTI  
IN ITALIA



Provenienza	Peso	Soddifazione
<b>Inglesi</b>	<b>15%</b>	<b>87%</b>
Francesi	12%	<b>84.1%</b>
Americani	10%	<b>89.6%</b>
Tedeschi	9%	<b>85.3%</b>
Spagnoli	7%	<b>84.6%</b>

# Analisi Delle **Esperienze Outdoor**

# Tour&Esperienze online in Italia

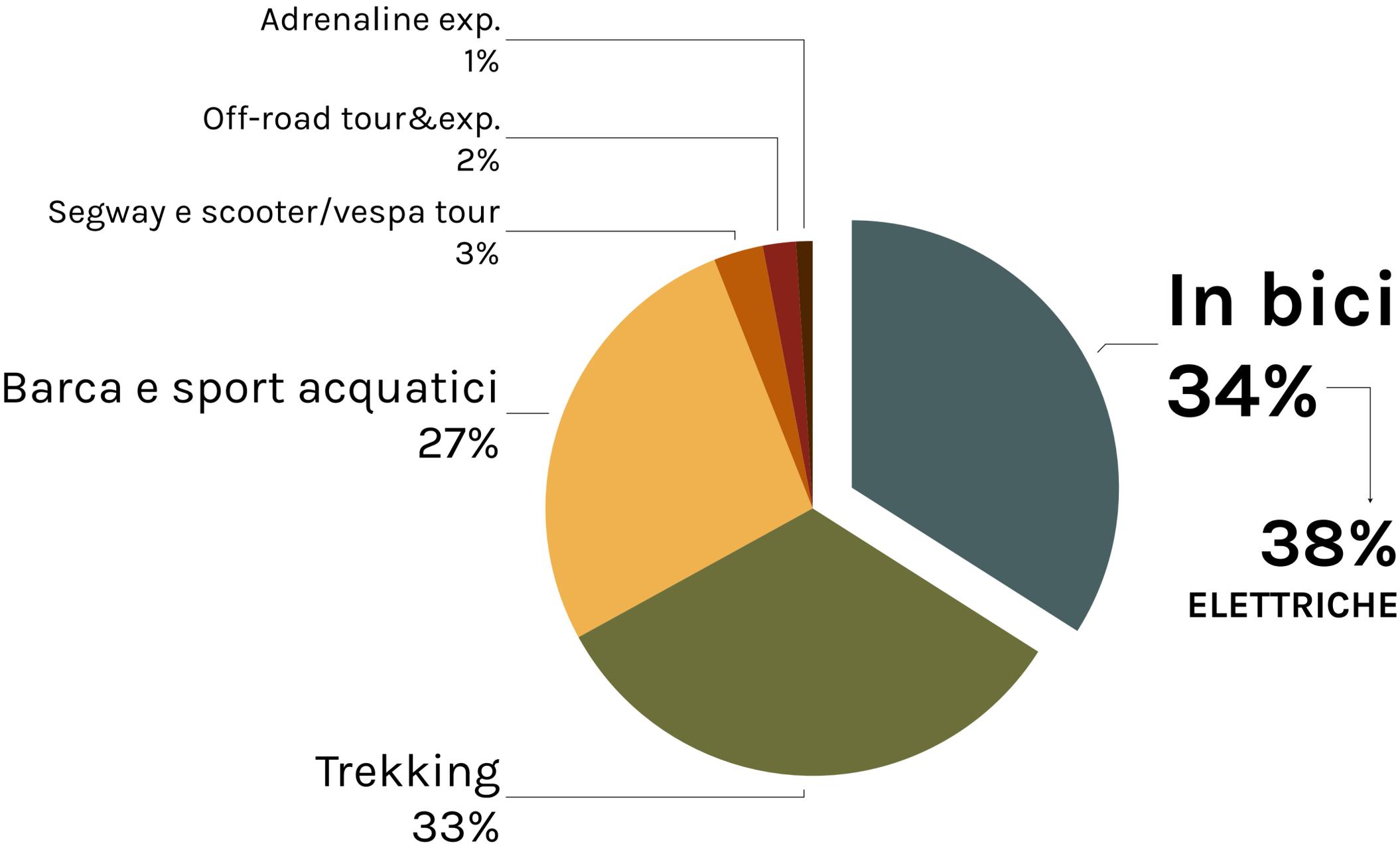


# Tour&Esperienze outdoor online in Italia

Analisi delle Esperienze Outdoor

**6K**  
TOUR&ESPERIENZE OUTDOOR ONLINE

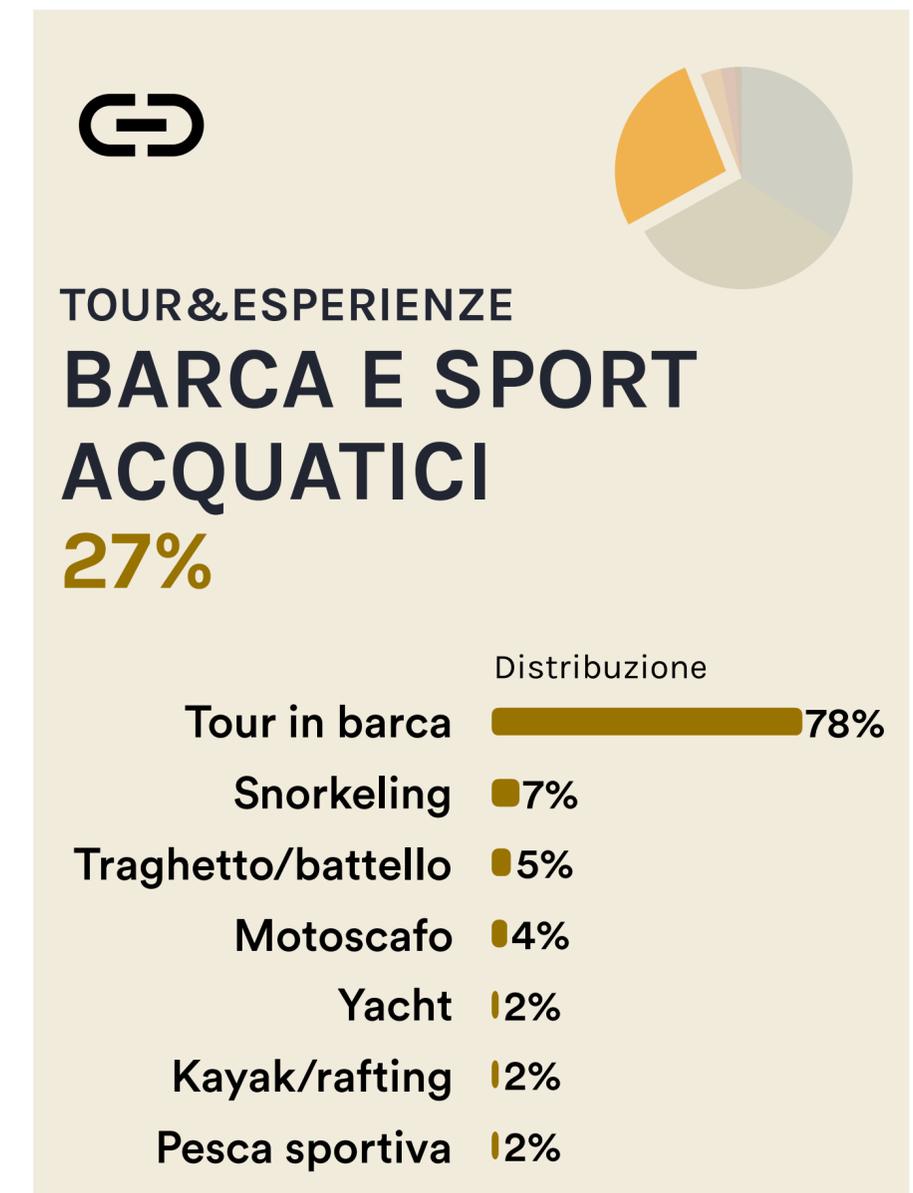
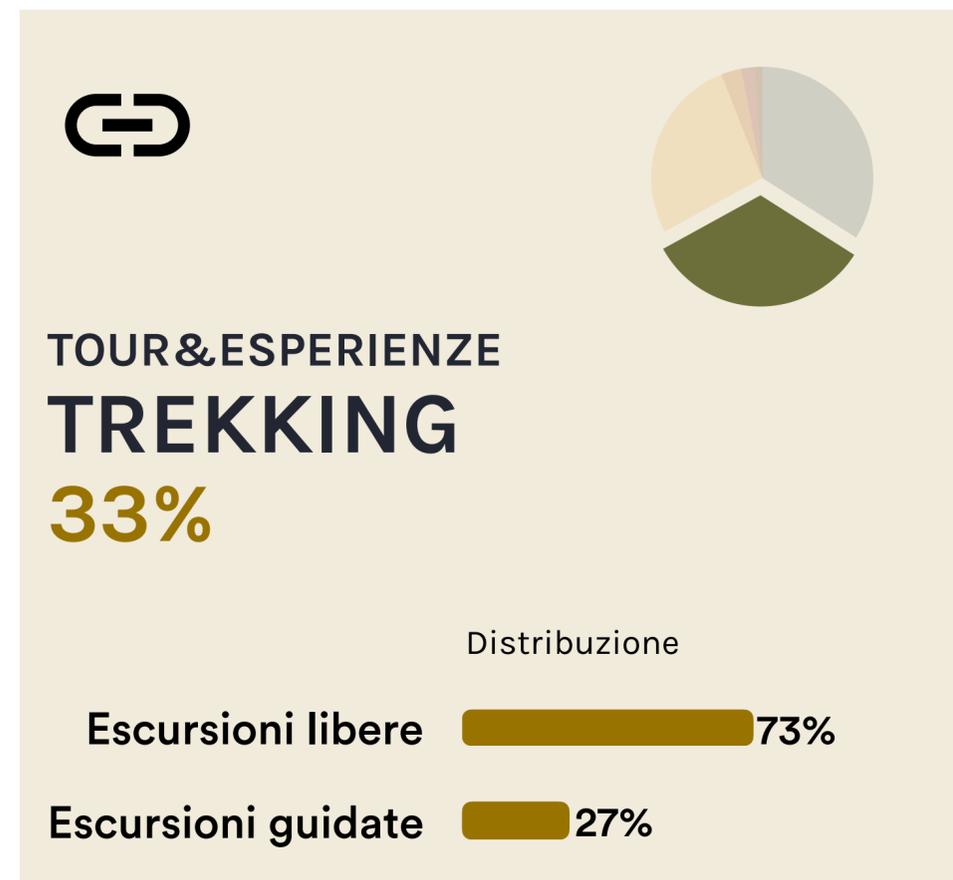
**28%**  
DEL TOTALE DELLE ESPERIENZE ONLINE



# Il Sentiment delle Esperienze Outdoor

Analisi delle Esperienze Outdoor

**89.1%** SENTIMENT MEDIO DELLE ESPERIENZE OUTDOOR  
**IN ITALIA**



# METODOLOGIA

## MAPPATURA DELLE STRUTTURE E DELLE ESPERIENZE ONLINE

Travel Appeal ha raccolto e monitorato la presenza digitale delle strutture ricettive, dei ristoranti e delle esperienze online attraverso l'analisi dei siti di recensioni e delle OTA più diffusi in Italia come TripAdvisor, Booking.com, Google, Expedia, Hotels.com, TheFork, Viator e GetYourGuide. Per ciascuna struttura rilevata, Travel Appeal ne esplora la tipologia, la categoria, i servizi offerti, le recensioni (testi e punteggi), la provenienza degli ospiti, la lingua, la tipologia degli ospiti.

La metodologia di recupero delle strutture online prevede un processo di ricognizione sui vari canali esplorati, per il quale ogni struttura ricettiva o ristorante è considerato univoco anche se presente su molteplici canali di recensione e OTA. Diversamente, per gli annunci di esperienze rilevati su Viator e GetYourGuide non è possibile applicare il medesimo processo di ricognizione.

## METODOLOGIA DI ANALISI ED ELABORAZIONE DEL SENTIMENT E DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Il Sentiment è un valore che indica il livello di percezione positiva, la soddisfazione dell'ospite, rispetto all'esperienza generale o ad un singolo aspetto che emerge dall'analisi semantica di un contenuto testuale (recensione, testo o post), sfruttando un motore semantico specializzato in grado di "leggere" ogni singolo contenuto, rilevarne i soggetti citati e comprendere le opinioni associate a quest'ultimi. Un giudizio (o opinione) incide sulla percentuale di sentiment in base 1) alla quantità e al soggetto al quale si riferisce (camera, personale, wifi, guida, servizi, ecc.); 2) alla connotazione degli aggettivi, degli avverbi e dei verbi utilizzati per valutare tale soggetto; 3) al rating che l'utente recensore assegna; 4) al peso in base al grado di positività/negatività dell'aggettivo/avverbio/verbo rilevato. I contenuti vengono quindi "smontati" in molteplici argomenti (cluster), in cui è possibile verificare gli elementi che influenzano positivamente e/o negativamente l'esperienza degli utenti. Un contenuto è considerato "positivo" quando il sentiment delle opinioni espresse raggiunge almeno il 55% di positività; è considerato "negativo" quando il sentiment delle opinioni espresse è al di sotto del 55% di positività. L'analisi semantica sulle recensioni è sintetizzata nel valore percentuale del Sentiment positivo e, nel complesso, nella soddisfazione generale.

## PREMI REGIONI - ITALIA DESTINAZIONE DIGITALE (IDD) 2019

Il criterio di elaborazione degli score e assegnazione dei premi alle regioni è di seguito descritto.

- **Regione con la migliore reputazione online.**

La regione che non solo ha registrato il più alto punteggio di Sentiment online nel settore ricettivo in relazione alla quantità media di recensioni per struttura, ma che ha saputo anche mantenerlo in modo costante durante l'ultimo anno: il livello qualitativo dell'offerta, quindi, non ha temuto stagionalità.

- **Regione più recensita.**

La regione che ha conosciuto la crescita media più elevata di recensioni per struttura nel settore ricettivo. La variazione è calcolata anno su anno ponendo a confronto gli ultimi 2 anni fino al 31 agosto 2019.

- **Regione più accogliente.**

La regione le cui strutture ricettive emergono per accoglienza degli ospiti, per sentiment e per incidenza dei commenti relativi all'accoglienza dello staff sul totale dei commenti.

- **Regione più amata dai turisti stranieri.**

La regione le cui recensioni in lingua straniera o di provenienza estera hanno un Sentiment più alto e costante durante l'anno nel settore ricettivo, in relazione alla quantità di recensioni degli stranieri sul totale.

- **Regione con miglior reputazione Food.**

La regione i cui ristoranti hanno registrato il Sentiment più elevato, in modo costante durante l'anno e in relazione alla quantità media di recensioni per struttura.

- **Miglior regione per esperienze outdoor - Premio Be Active.**

La regione che si è distinta per quantità, varietà e miglior Sentiment relativo alle esperienze outdoor distribuite dagli operatori sui maggiori canali di vendita online. La varietà delle esperienze outdoor è data dalla distribuzione più o meno omogenea delle tipologie offerte.

*Premio*



ITALIA  
DESTINAZIONE  
DIGITALE



Edizione 2019

Powered by:



Partner:





# Regione con la Migliore Reputazione



# ALTO ADIGE

Powered by:



Partner:



CLASSIFICA

Regione con la Migliore Reputazione

1. **Alto Adige**  
score 89.2

2. **Basilicata**  
score 88.1

3. **Umbria**  
score 87.9



# Regione più Accogliente



# TRENTINO

Powered by:



Partner:



CLASSIFICA

Regione più Accogliente

1. Trentino  
score 95.7

2. Valle D'Aosta  
score 95.6

3. Umbria  
score 95.5



# Regione più Amata dai Turisti Stranieri



# VENETO

Powered by:



Partner:



CLASSIFICA

Regione più Amata dai Turisti Stranieri

1. Veneto  
score 89.8

2. Alto-Adige  
score 88.1

3. Trentino  
score 88



# Regione più Recensita

[tasso di crescita anno su anno]



# MARCHE

Powered by:



Partner:



CLASSIFICA

Regione più recensita  
[tasso di crescita anno su anno]

1. **Marche**  
**+10.6% recensioni online**

2. **Sardegna**  
**+6.2% recensioni online**

3. **Basilicata**  
**+5.9% recensioni online**



# Regione con la Migliore Reputazione - FOOD



# TOSCANA

Powered by:



Partner:



CLASSIFICA

Regione con la Migliore  
Reputazione - FOOD

1. **Toscana**  
score 85.2

2. **Umbria**  
score 84.9

3. **Veneto**  
score 84.7



# Miglior Regione per Esperienze Outdoor

*Premio Be Active*

# PUGLIA



CLASSIFICA

Miglior Regione per Esperienze Outdoor  
Premio Be Active

1. **Puglia**  
score 93.4

2. **Lazio**  
score 91.2

3. **Toscana**  
score 89.7

Powered by:



Partner:



