Analisi del comportamento degli utenti attraverso lo studio delle recensioni su TripAdvisor

1. **Introduzione**

Con l’avvento di Internet, i ristoratori hanno iniziato a pubblicizzare la propria attività tramite siti web e social network. Questa tendenza è risultata utile per due motivazioni:

* Maggiore visibilità per le attività di ristorazione, con conseguente aumento della clientela.
* Ricezione di feedback riguardanti il servizio fornito e quindi di effettuare modifiche volte a migliorare le loro offerte.

Le recensioni sono quindi diventate fondamentali per i ristoratori, in quanto sono uno degli strumenti utilizzati dai clienti per selezionare i ristoranti che più rispondono alle proprie esigenze e gusti. Tramite le recensioni è possibile intuire più precisamente quali servizi vengono maggiormente apprezzati e quali invece dovrebbero essere migliorati secondo l’utenza, ad esempio un cliente potrebbe apprezzare la cucina offerta da un ristorante, ma potrebbe esprimersi negativamente riguardo il personale.

Una delle piattaforme web più utilizzate nel campo delle recensioni online di ristoranti è TripAdvisor.

1. **TripAdvisor**

Tripadvisor, Inc. è un'azienda statunitense di viaggi e ristoranti che pubblica recensioni di alberghi, bed and breakfast e ristoranti, prenotazioni di alloggi e altri contenuti relativi ai viaggi. Include anche forum di viaggi interattivi ed è diffusa in tutto il mondo.

Il sito vanta un largo bacino di utenza tra cui: ristoratori e albergatori, i quali pubblicizzano le loro attività, e clienti, i quali utilizzano il sito sia come strumento di selezione, sia come intermediario per le loro prenotazioni oppure per lasciare recensioni.

Per la piattaforma cruciale è l’attività di recensione, infatti ogni anno vengono assegnati premi alle attività meglio recensite che ne attestano la qualità. Questi premi sono molto ambiti dalle attività poiché permettono di ottenere una maggiore visibilità al pubblico.