
Ambito VERSILIA

ANALISI DELLE RECENSIONI PUBBLICATE SU BOOKING, GOOGLE E
TRIPADVISOR

(ELABORAZIONI CST SU DATI AEFFECTIVE – PIATTAFORMA QTOURISM)

PREMESSA

- **Obiettivo dell'analisi**

L'analisi restituisce una fotografia del modo in cui i visitatori recepiscono e valutano online l'offerta turistica dell'ambito Versilia

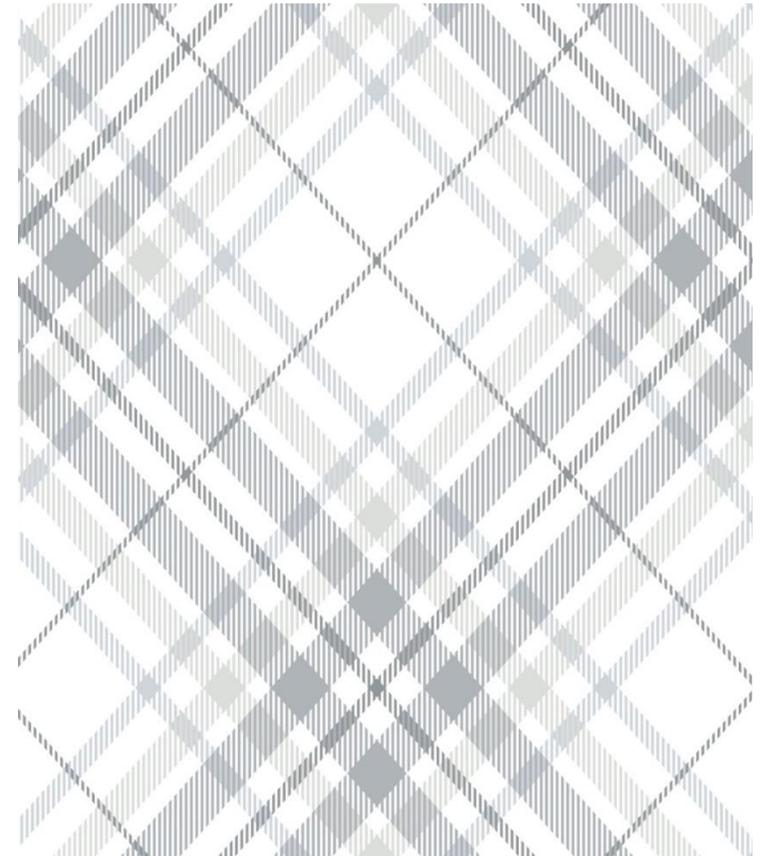
- **Oggetto dell'analisi**

Sono state raccolte le recensioni presenti su Booking, Google e TripAdvisor relative agli esercizi della ristorazione, agli esercizi dell'ospitalità e ai principali attrattori turistici pubblici e privati dell'ambito .

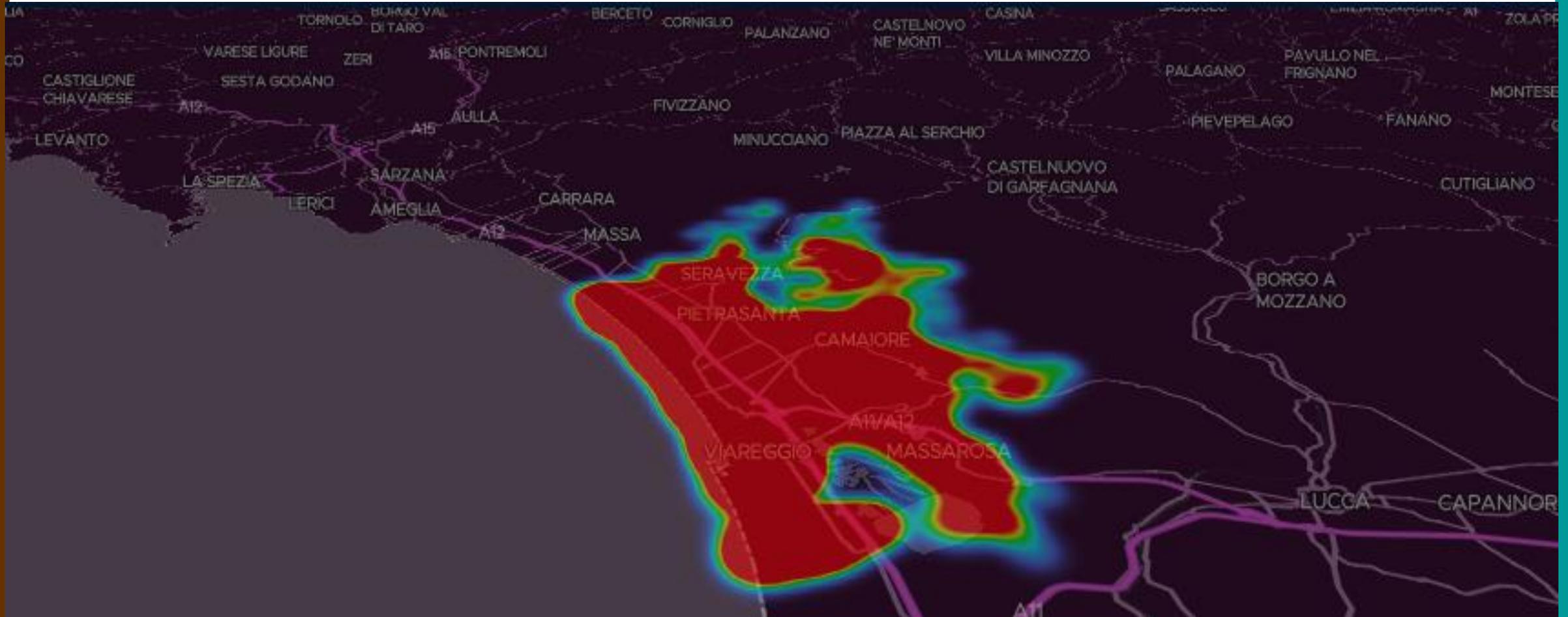
Si tratta complessivamente di 838.260 recensioni pubblicate tra Gennaio 2015 e dicembre 2023.

- Le recensioni sono relative a 5.083 P.O.I, così suddivisi:
 - Categoria "cibo": 2.281
 - Categoria "alloggio": 2.265
 - Categoria "attrazioni": 571

L'analisi è stata effettuata sulle recensioni dell'ultimo anno (01/01/2023 – 31/12/2023) sono state analizzate e messe a confronto con quelle dello stesso periodo dell'anno precedente tenendo conto del comune di appartenenza dei POI e dell'origine dei visitatori



La heat map mostra la distribuzione delle recensioni nell'area d'interesse (le aree con più recensioni sono le più calde). Il volume dei solidi è proporzionale al numero delle recensioni. Un solido è verde quando il point of interest che rappresenta ha un nps maggiore rispetto alla media, rosso altrimenti.



VOLUME DELLE RECENSIONI x MESE

Nell'ultimo anno sono state pubblicate **153.575 recensioni** (+22,2% rispetto al 2022, 125.646 riferite a 4.080 POI), riferite a 4.973 POI (534 attrazioni, 2.235 Cibo, 2.204 Alloggio)

L'andamento del volume riflette la stagionalità: i mesi estivi hanno più recensioni e il picco si raggiunge nel mese di Agosto sia nell'ultimo anno (23.795) sia nell'anno precedente (21.409).

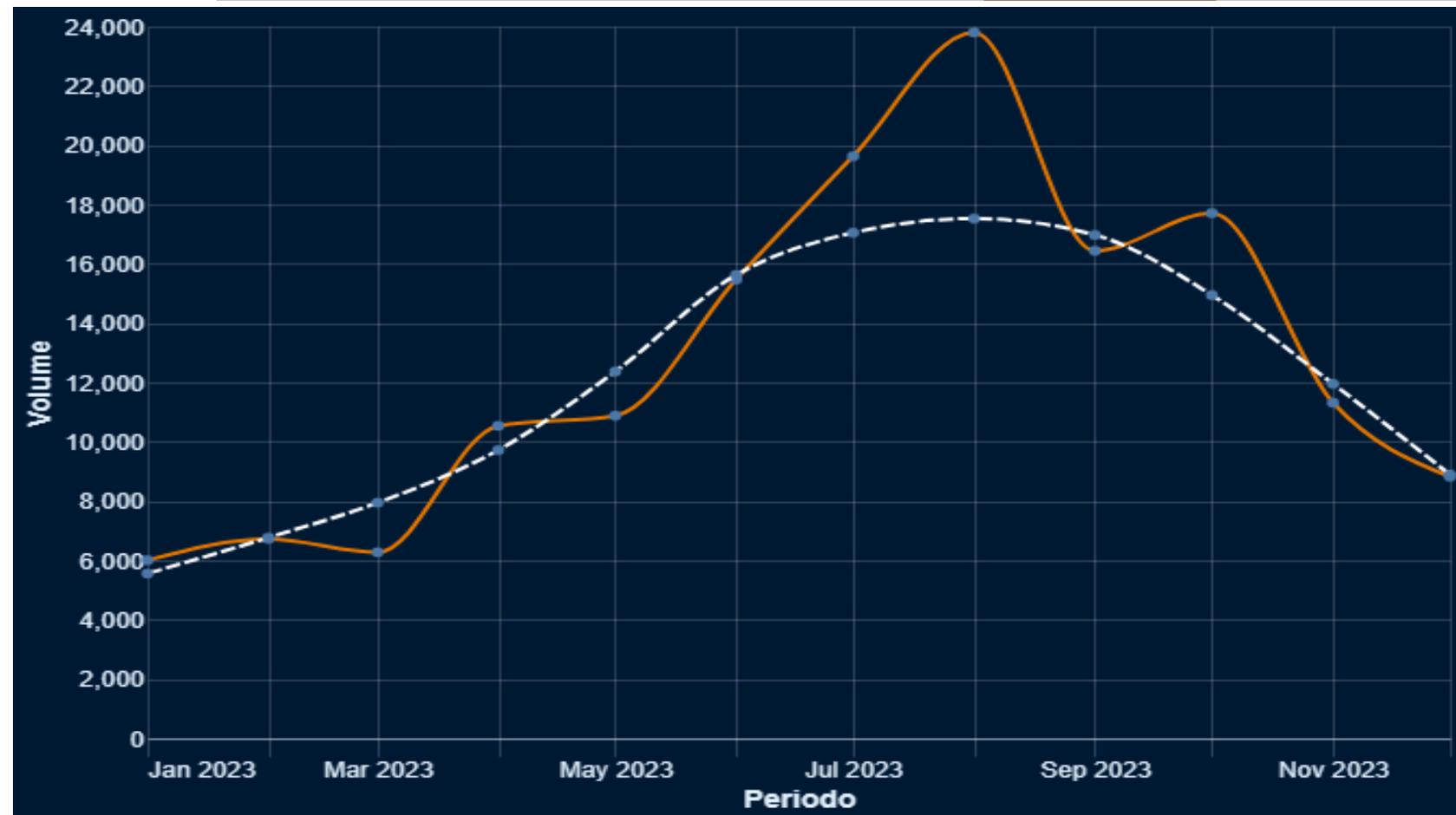
Valori interessanti si registrano nei mesi di ottobre (17.704 – nel 2022 erano 9.300) e dicembre con oltre 8.800 (nel 2022 erano 4.000) recensioni quasi in linea con i valori dei mesi primaverili

E' Gennaio il mese che registra il minor numero di recensioni (circa 6.000 recensioni)

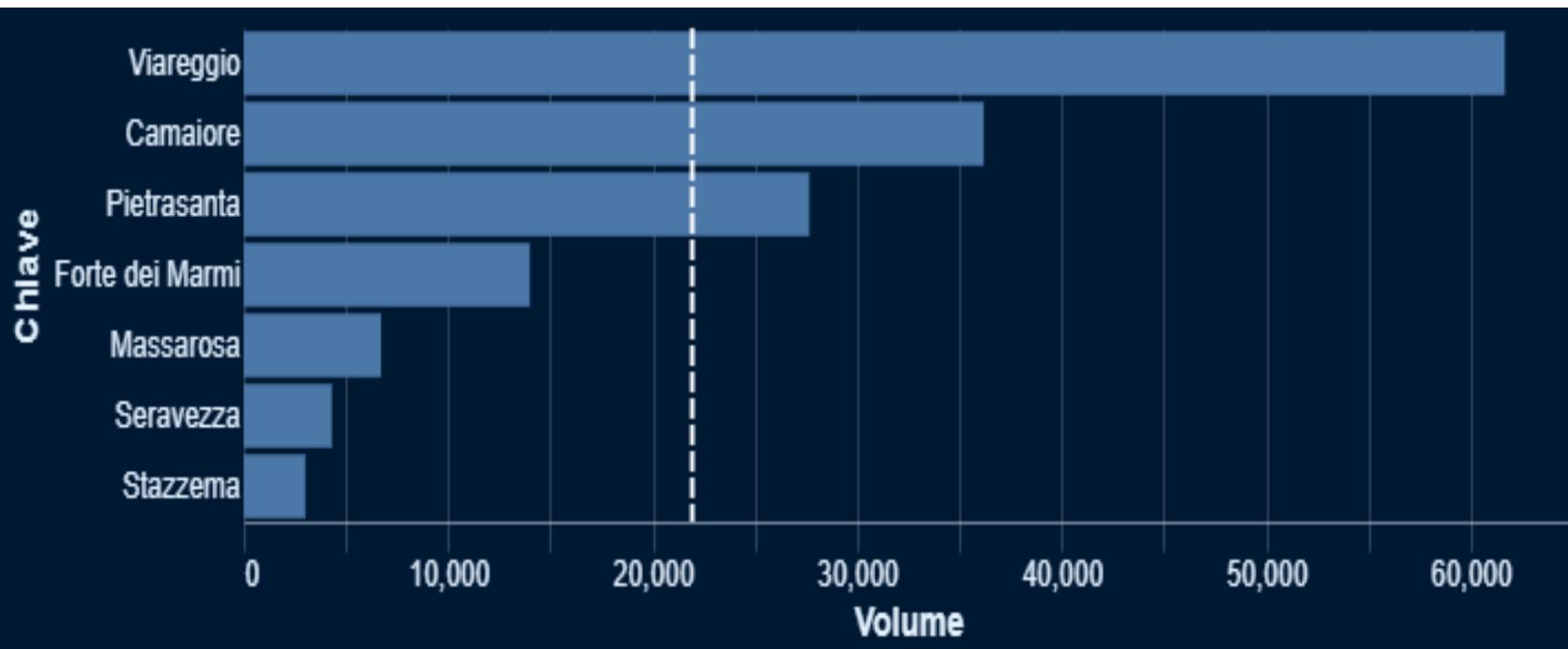
VOLUME DELLE RECENSIONI x MESE

Il grafico mostra la distribuzione del volume delle recensioni nel periodo d'interesse. La linea tratteggiata rappresenta il trend.

2023

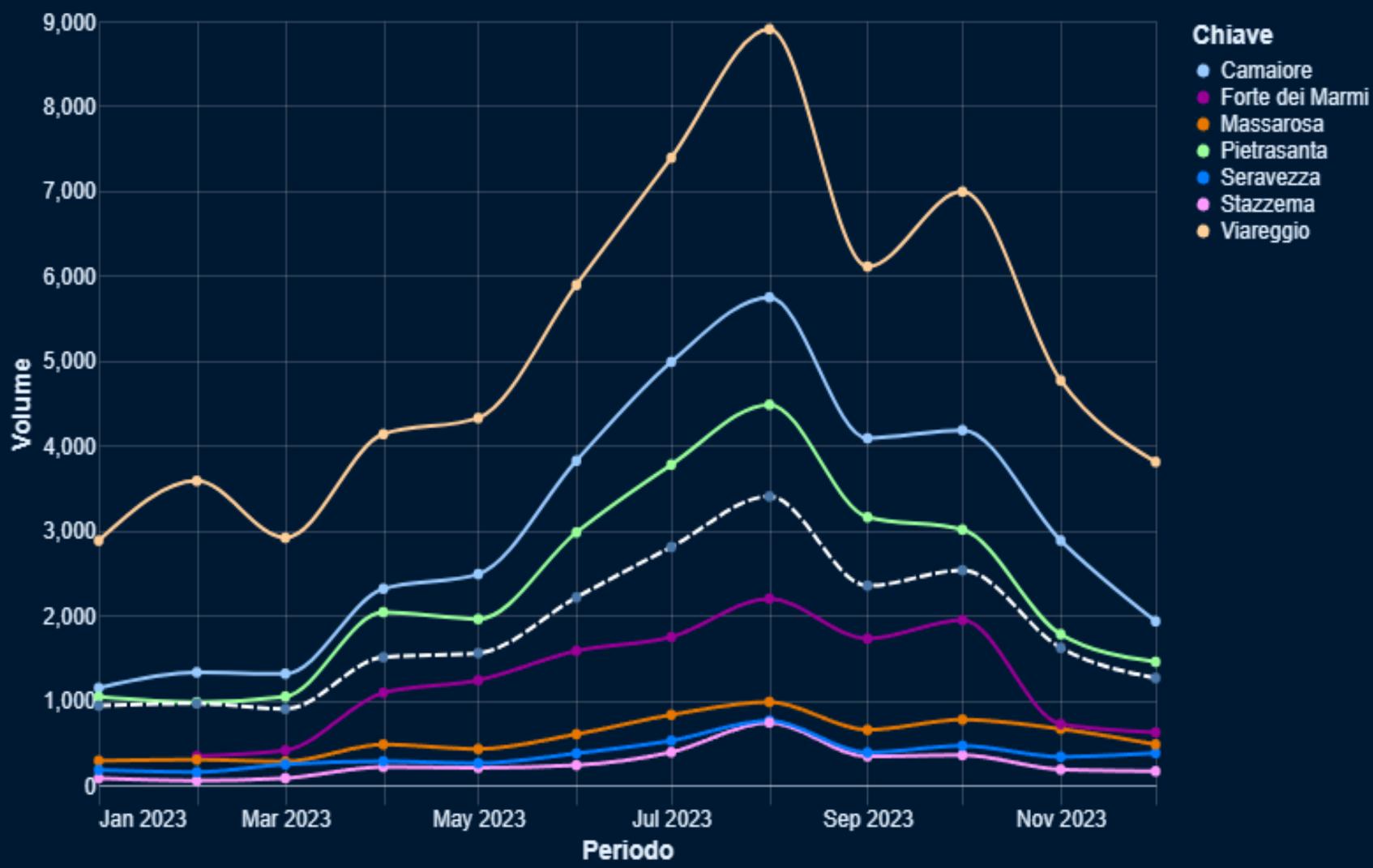


Interessante il dato riferito ad ottobre 2023 che vede un aumento delle recensioni rispetto al mese di settembre



Viareggio con oltre 61mila indicazioni è il comune maggiormente recensito, seguito da Camaiore con oltre 36 mila e quindi Pietrasanta (27mila) e Forte dei Marmi con quasi 14 mila recensioni
Massarosa (6.700)
Seravezza(4.300)
Stazzema (3.000)

VOLUME DELLE RECENSIONI x COMUNE



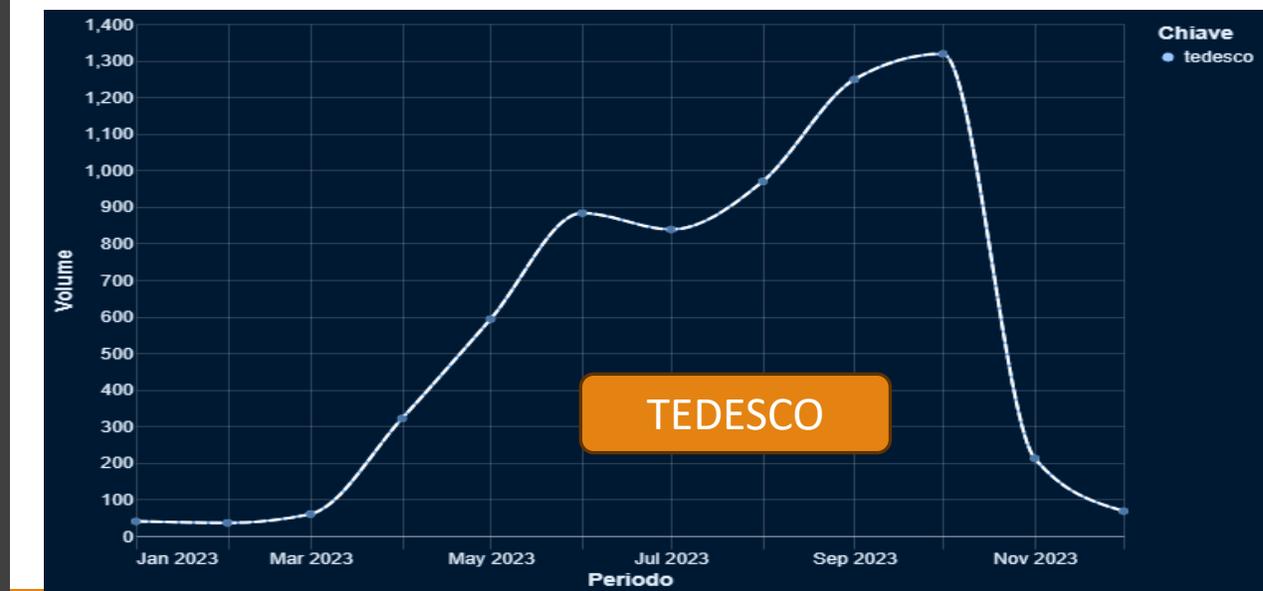
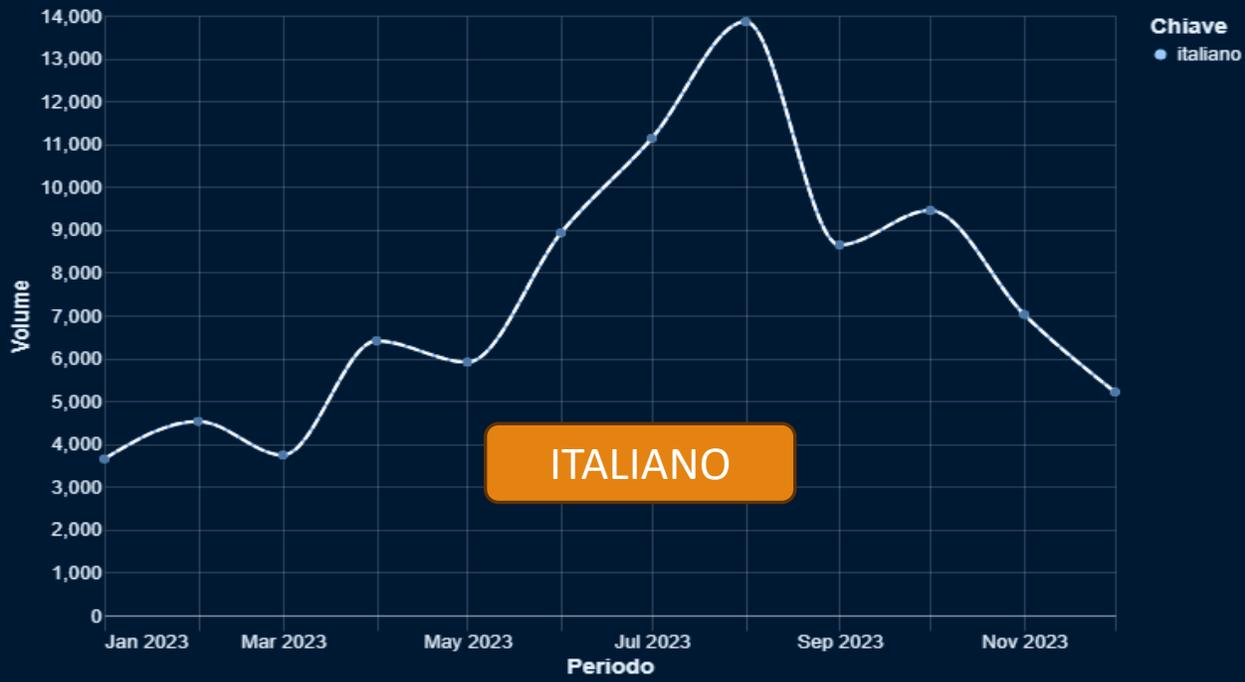
Si conferma per ogni comune dell'ambito la stagionalità

Molto interessante il dato relativo al mese di Ottobre che riguarda tutti i comuni costieri

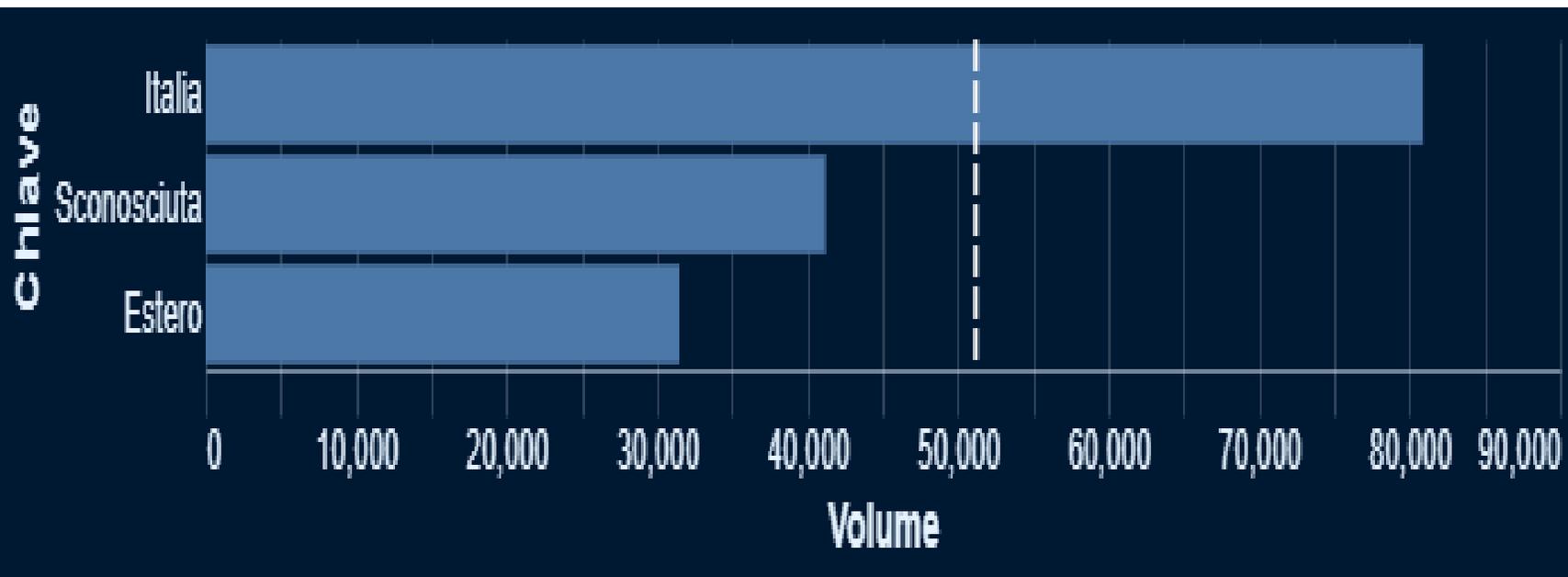
VOLUME DELLE RECENSIONI x COMUNE x MESE

Italiano 88.500
Inglese 9.000
Tedesco 6.800
Francese 2.600
Olandese 1.500
Polacco 800
Spagnolo 650
Russo 600

VOLUME DELLE RECENSIONI x LINGUA

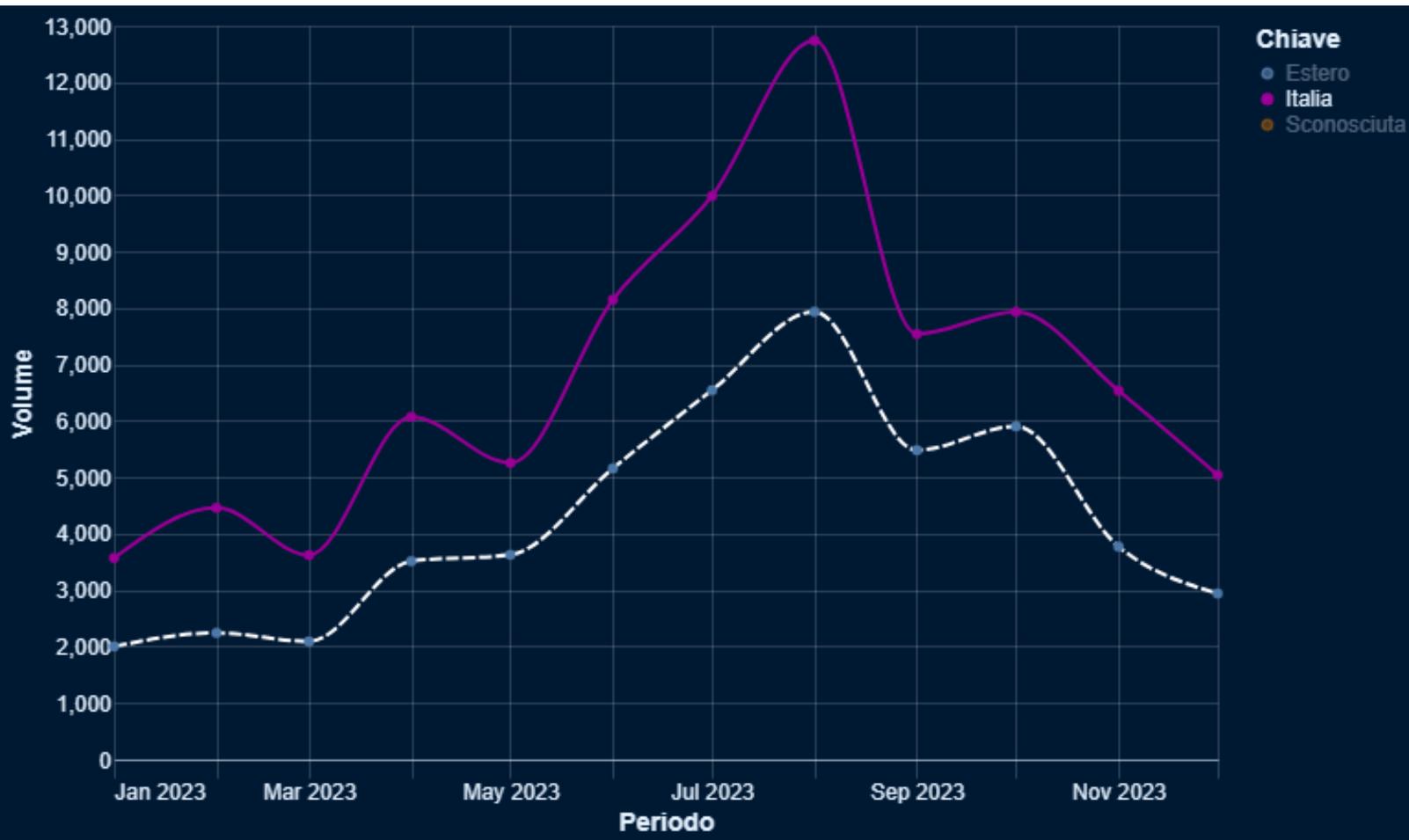


VOLUME DELLE RECENSIONI x LINGUA x MESE



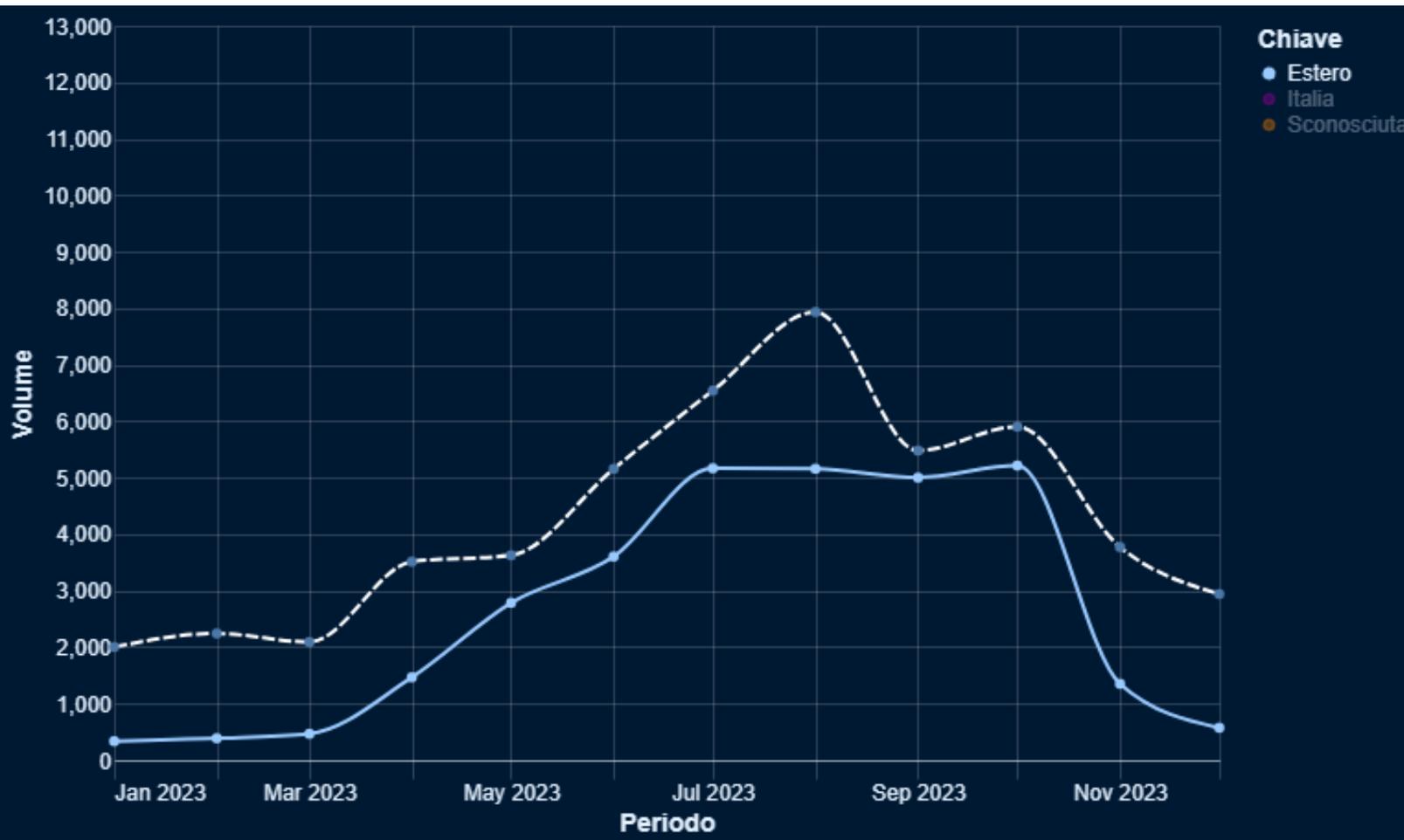
Italiano 80.876
Estero 31.502
Sconosciuta 41.179

VOLUME DELLE RECENSIONI x PROVENIENZA



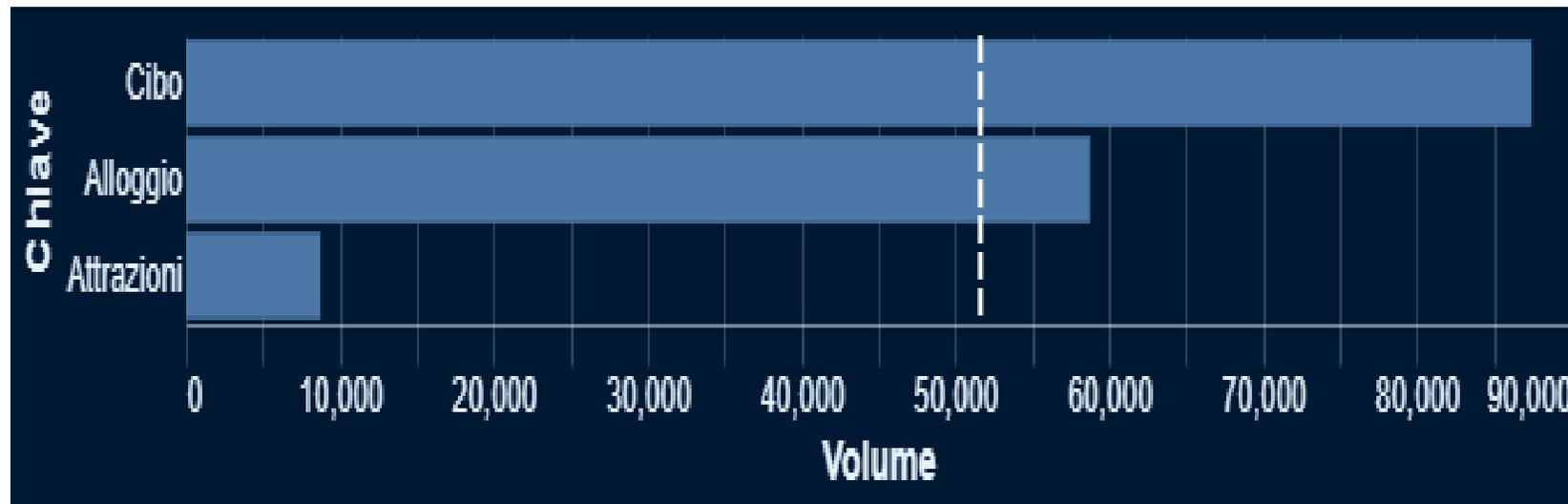
Il maggior numero delle recensioni che proviene dal mercato italiano si concentra su giugno luglio e agosto

VOLUME DELLE RECENSIONI x PROVENIENZA x MESE



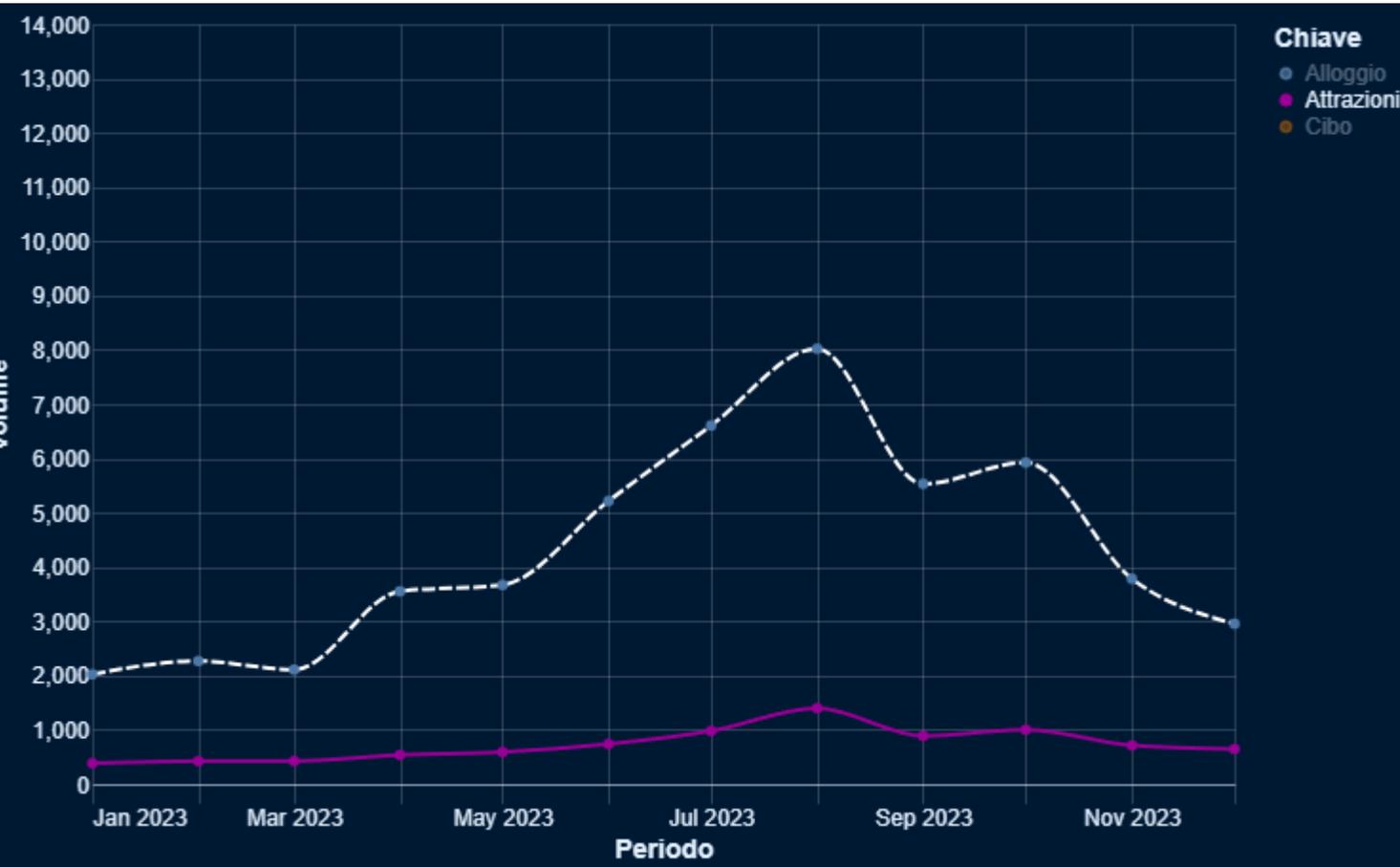
Il maggior numero di recensioni provenienti dal mercato estero sono distribuite sui mesi che vanno da aprile a ottobre

VOLUME DELLE RECENSIONI x PROVENIENZA x MESE



CIBO 87.470
ALLOGGIO 58.761
ATTRAZIONE 8.725

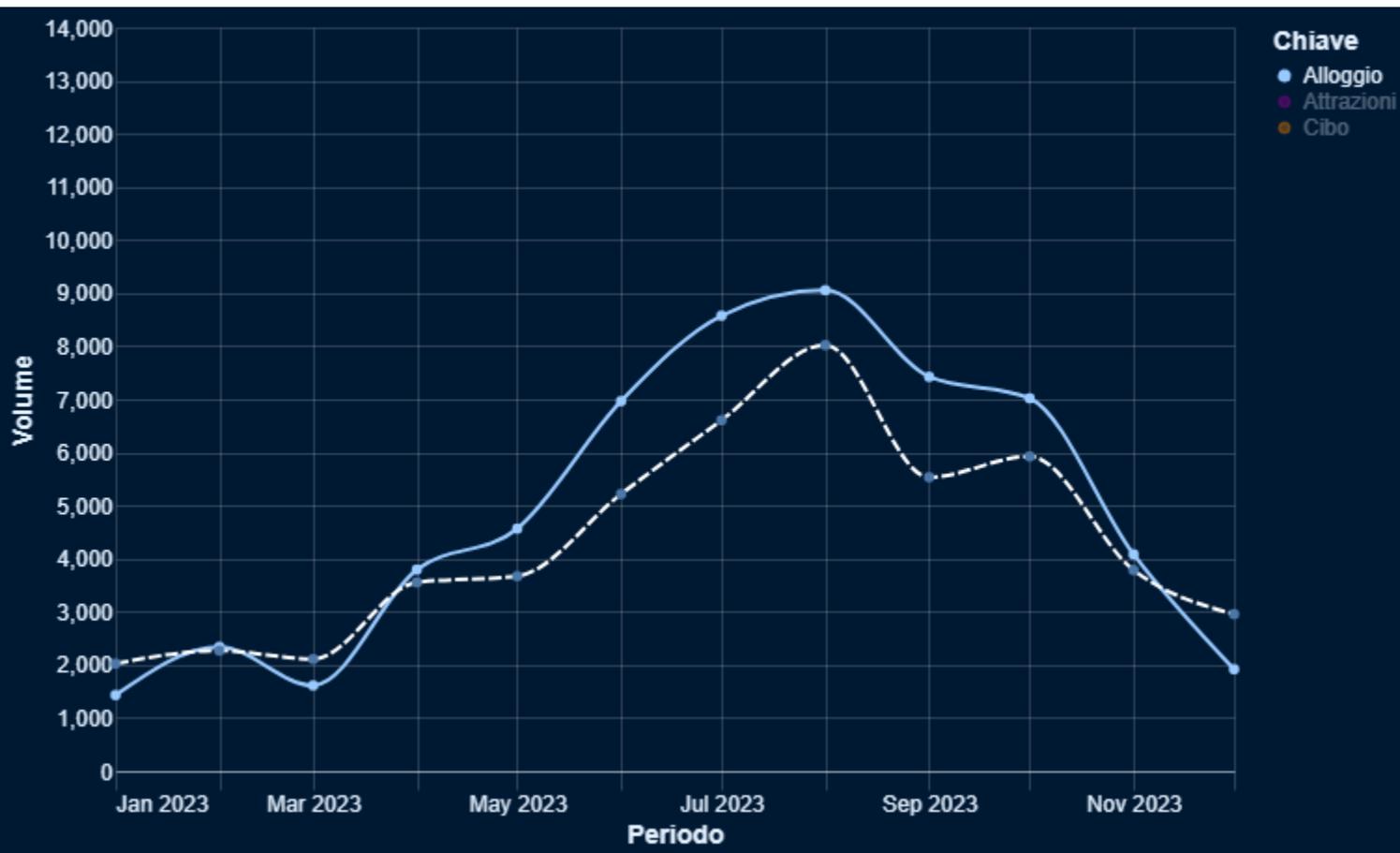
VOLUME DELLE RECENSIONI x TIPO DI POI



ATTRAZIONI

Si discute delle attrazioni nei mesi che vanno dalla primavera a fine autunno. Risultato interessante anche per il mese di dicembre

VOLUME DELLE RECENSIONI x POI x MESE



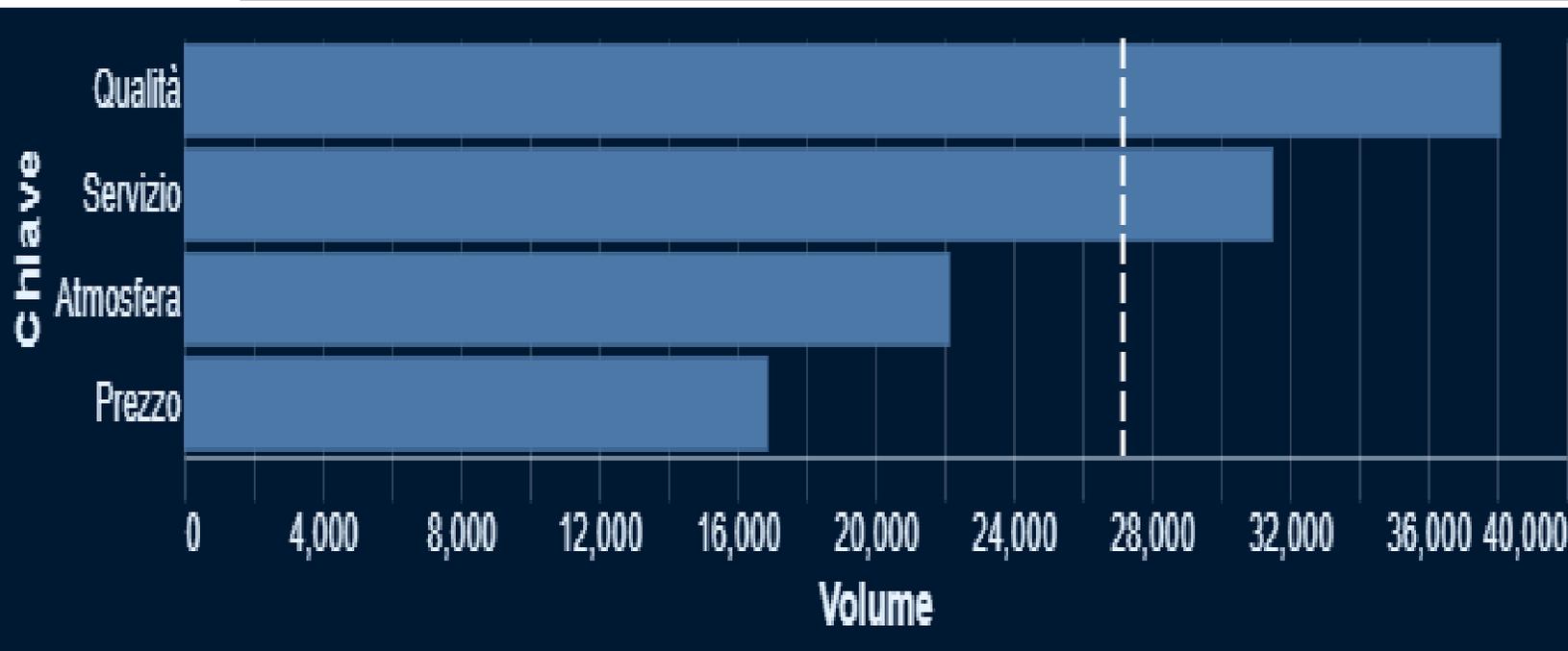
ALLOGGIO
 Da aprile a ottobre con punte
 nei 4 mesi estivi
 Interessante il dato di ottobre
 2023 che supera le recensioni del
 mese di giugno

VOLUME DELLE RECENSIONI x POI x MESE



CIBO:
Interessante il dato di ottobre (3 mese dell'anno come discussione sull'enogastronomia in Versilia) ed anche i dati di Novembre e dicembre

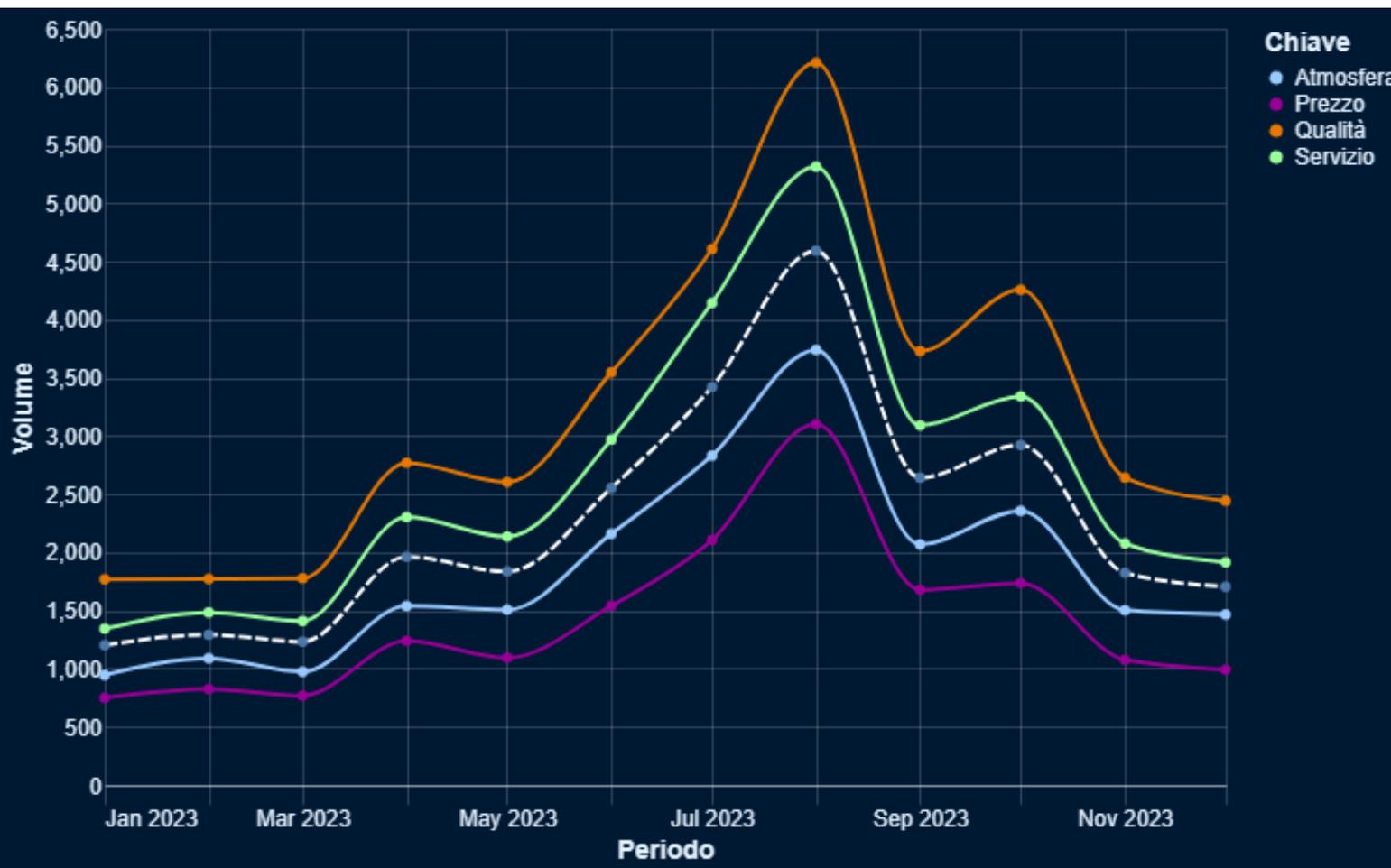
VOLUME DELLE RECENSIONI x POI x MESE



Nr. Recensioni relative ad
Argomenti cibo

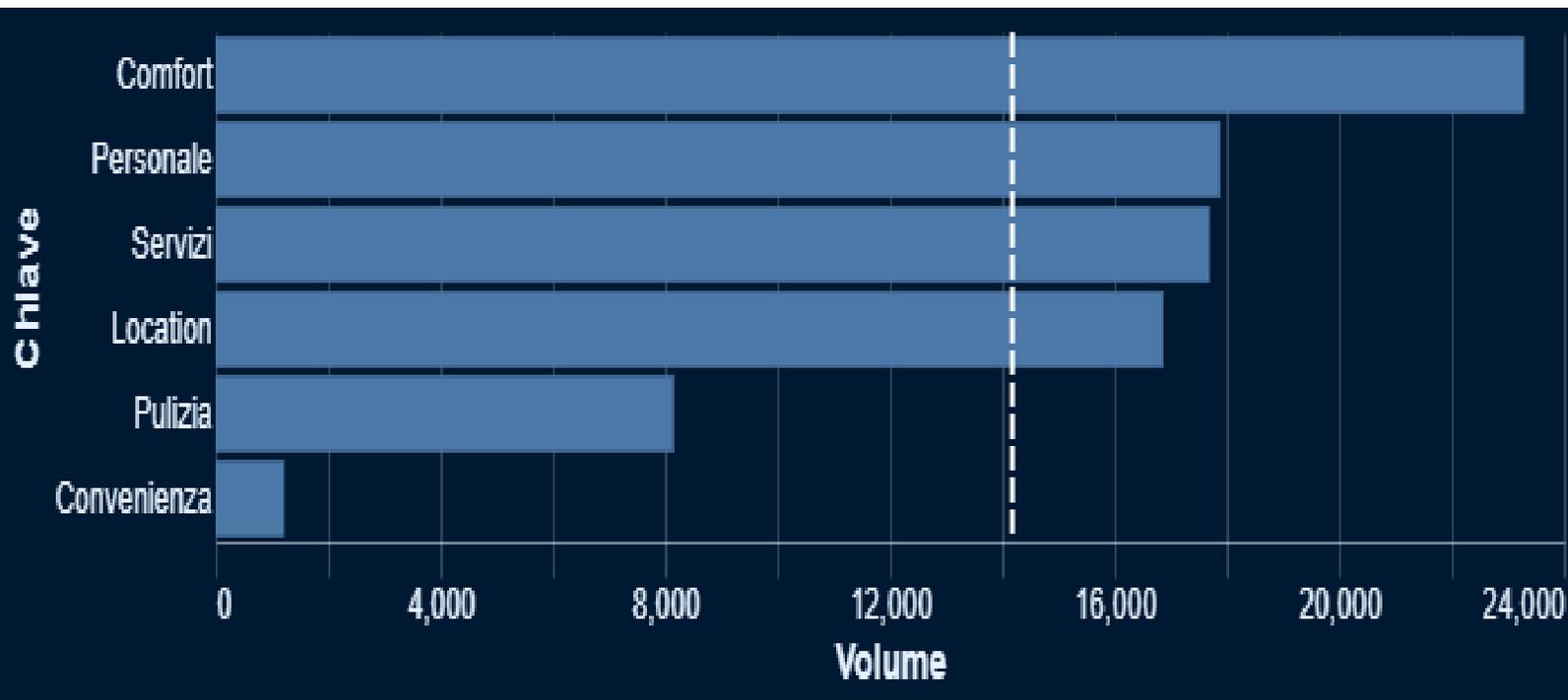
QUALITA' – 38.000
SERVIZIO – 31.000
ATMOSFERA – 22.000
PREZZO- 16.500

VOLUME DELLE RECENSIONI x ARGOMENTI CIBO



Tutti gli argomenti presentano lo stesso andamento a livello di stagionalità

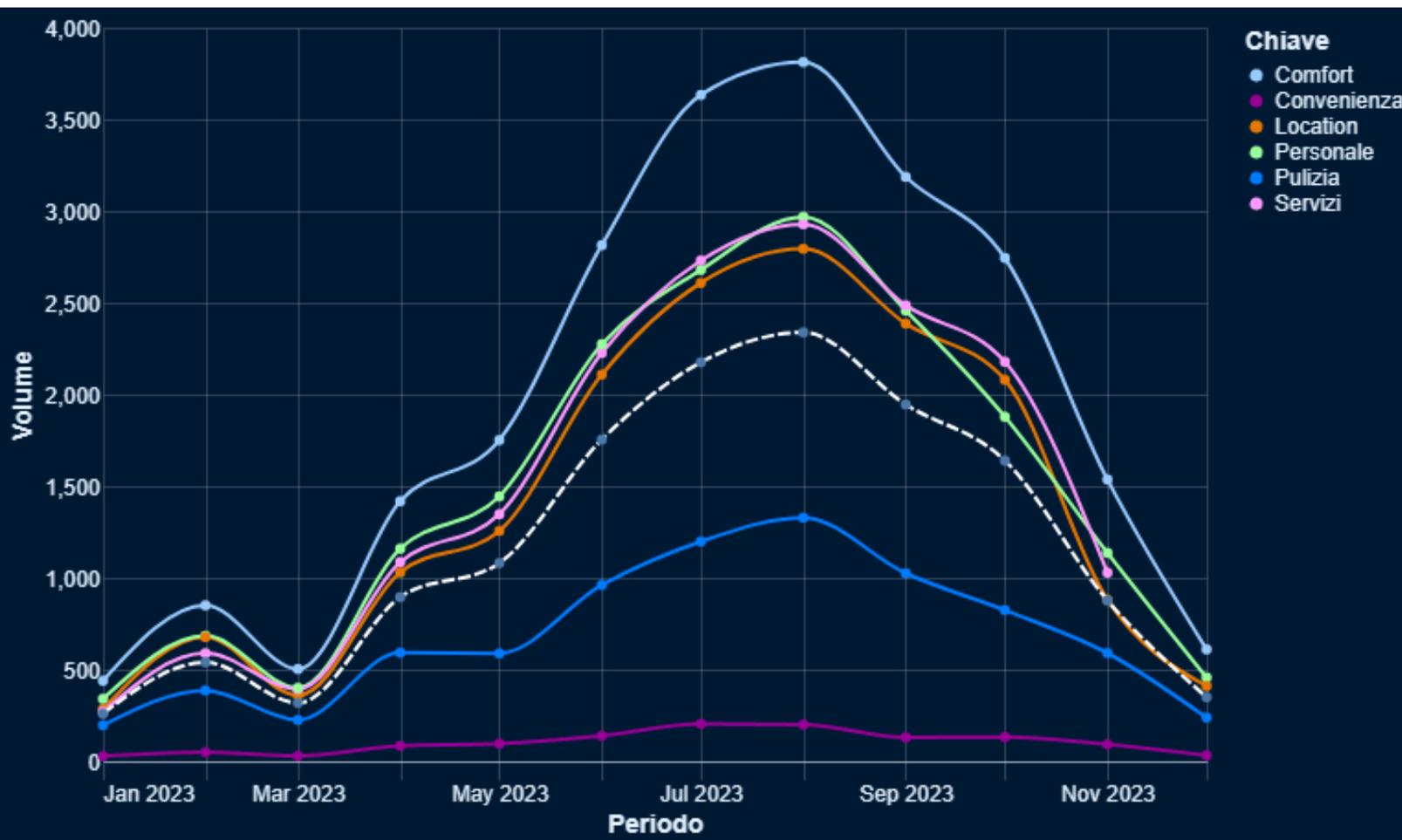
VOLUME DELLE RECENSIONI x ARGOMENTI CIBO x MESE



Nr Recensioni Argomenti
Alloggio

COMFORT	– 23.000
PERSONALE	– 18.000
SERVIZI	– 17.800
LOCATION	– 16.800
PULIZIA	– 8.000
CONVENIENZA	– 1.500

VOLUME DELLE RECENSIONI x ARGOMENTI ALLOGGIO



Tutti gli argomenti presentano lo stesso andamento a livello di stagionalità

VOLUME DELLE RECENSIONI x ARGOMENTI ALLOGGIO x MESE

NPS E RATING DELLE RECENSIONI

Tutte le recensioni analizzate hanno un voto espresso dall'autore in una scala da 1 a 5 o, nel caso di Booking, da 1 a 10.

Questo voto, ricondotto anche per Booking alla **scala 1-5**, e aggregato a più livelli è definito di seguito **rating medio**.

La differenza in percentuale tra le recensioni positive (rating = 5) e quelle negative (rating = 1, 2, 3) a un dato livello di aggregazione è definita **net promoter score**, in breve **NPS**.

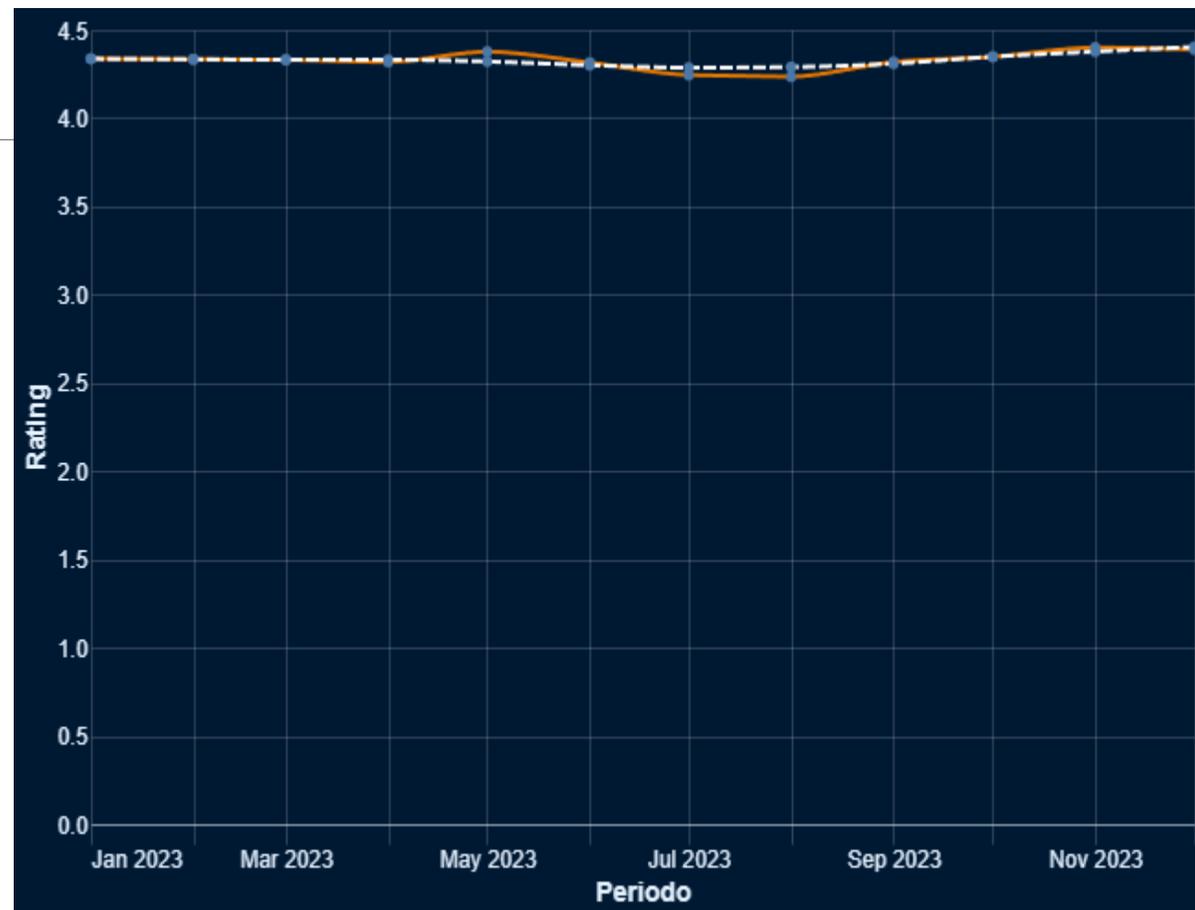
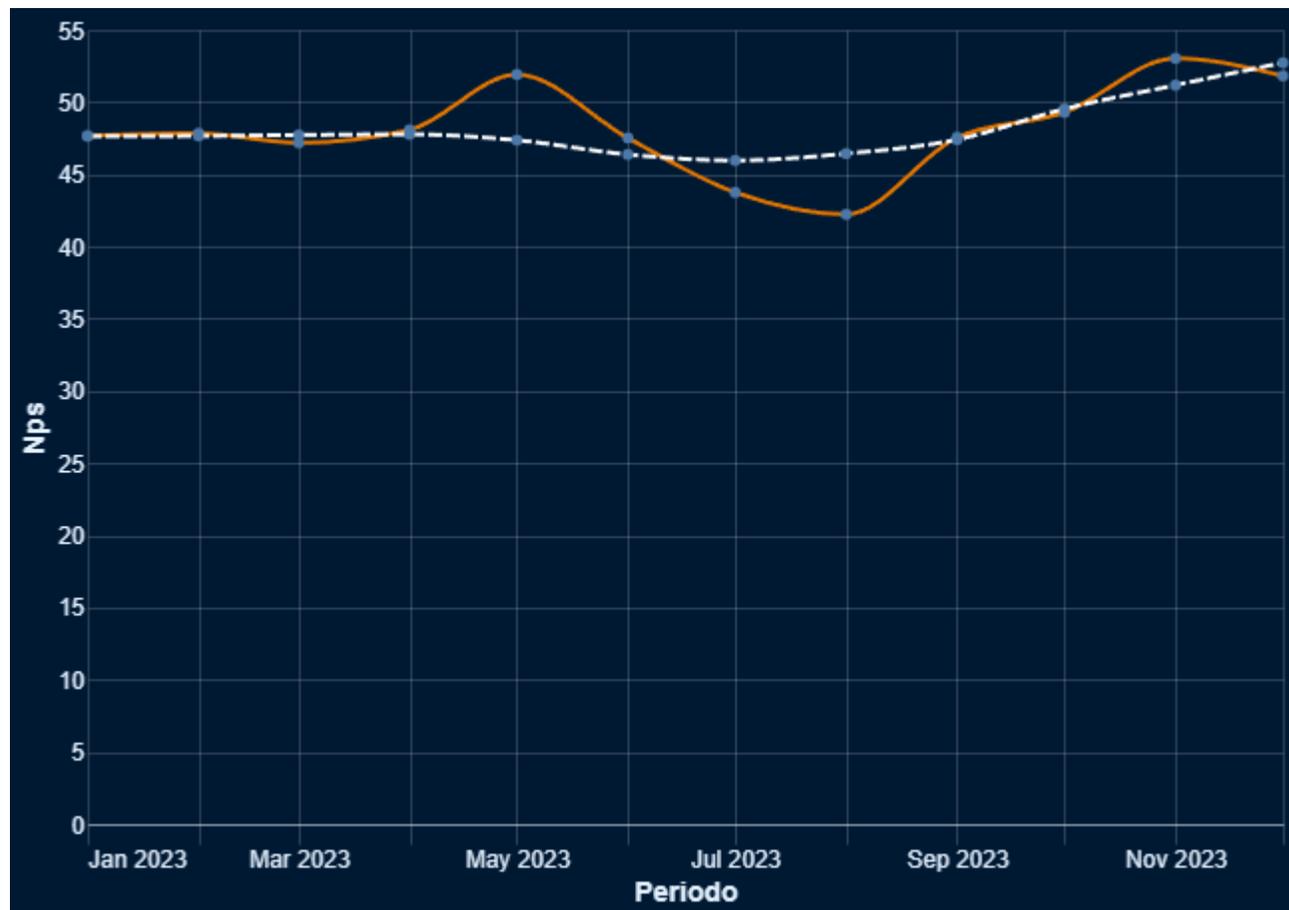
Questo indicatore (**NPS**) aiuta a rendere più evidenti le differenze nelle performance ed è utile da monitorare in quanto è correlabile, quando è maggiore di 30, con la fedeltà dei visitatori.

NPS E RATING DELLE RECENSIONI

Le recensioni pubblicate nell'ultimo anno hanno un NPS complessivo di 47,43 (43,14 in aumento pari al +9,9%) e un RATING medio di 4,31 (4,26 anche questo in crescita rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente). Il risultato è da ritenersi **+ che buono**.

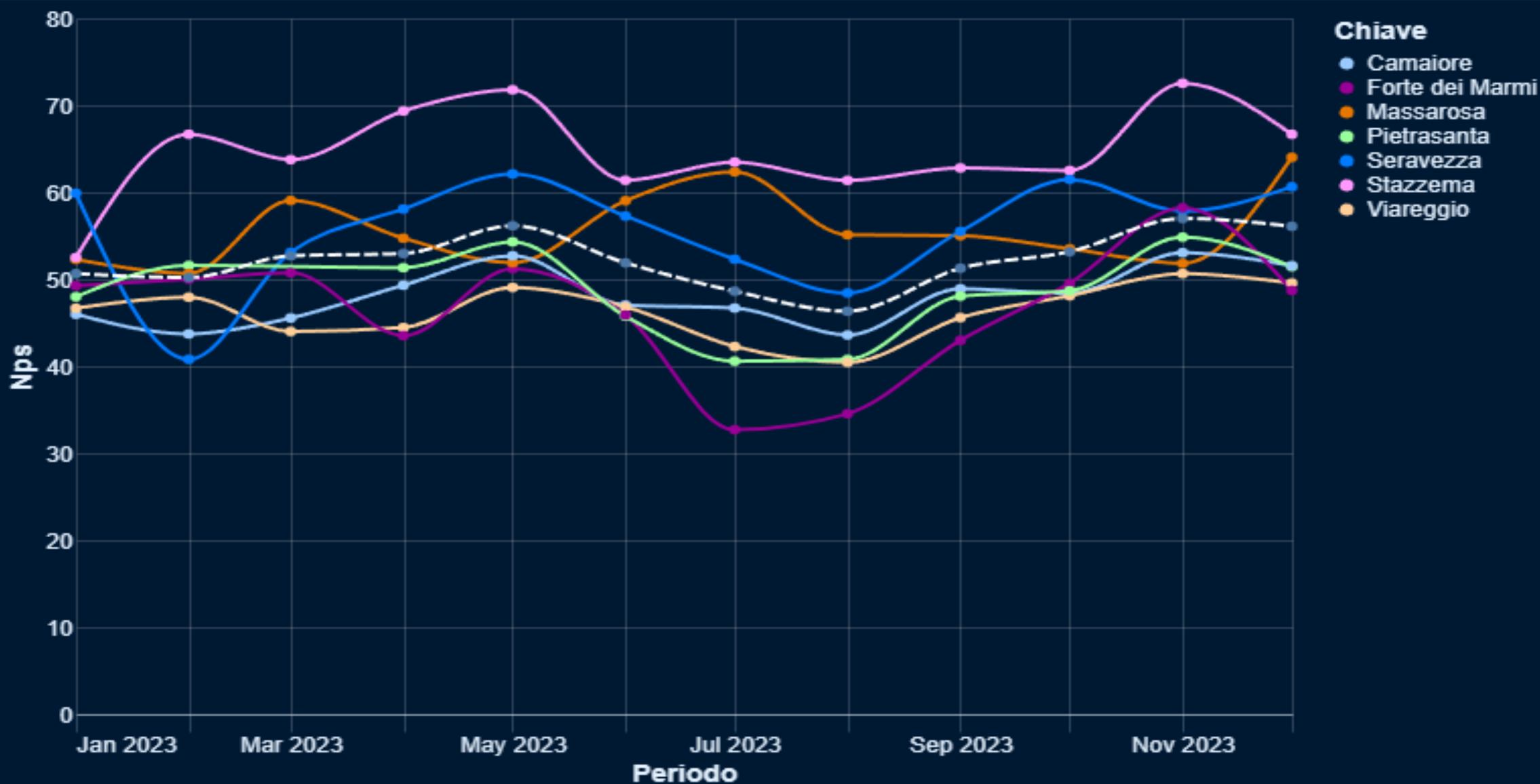
NPS E RATING PER MESE

Il grafico mostra l'andamento dell'NPS delle recensioni nel periodo d'interesse. La linea tratteggiata rappresenta il trend



I valori dell'NPS e del RATING si abbassano nei mesi estivi (in particolar modo in agosto)

NPS x COMUNE



NPS

Italiano 44,57

Inglese 57,03

Tedesco 46,81

Francese 46,38

Olandese 42,58

Polacco 58,75

Spagnolo 61,35

Russo 60,56

RATING

Italiano 4,25

Inglese 4,37

Tedesco 4,27

Francese 4,28

Olandese 4,23

Polacco 4,43

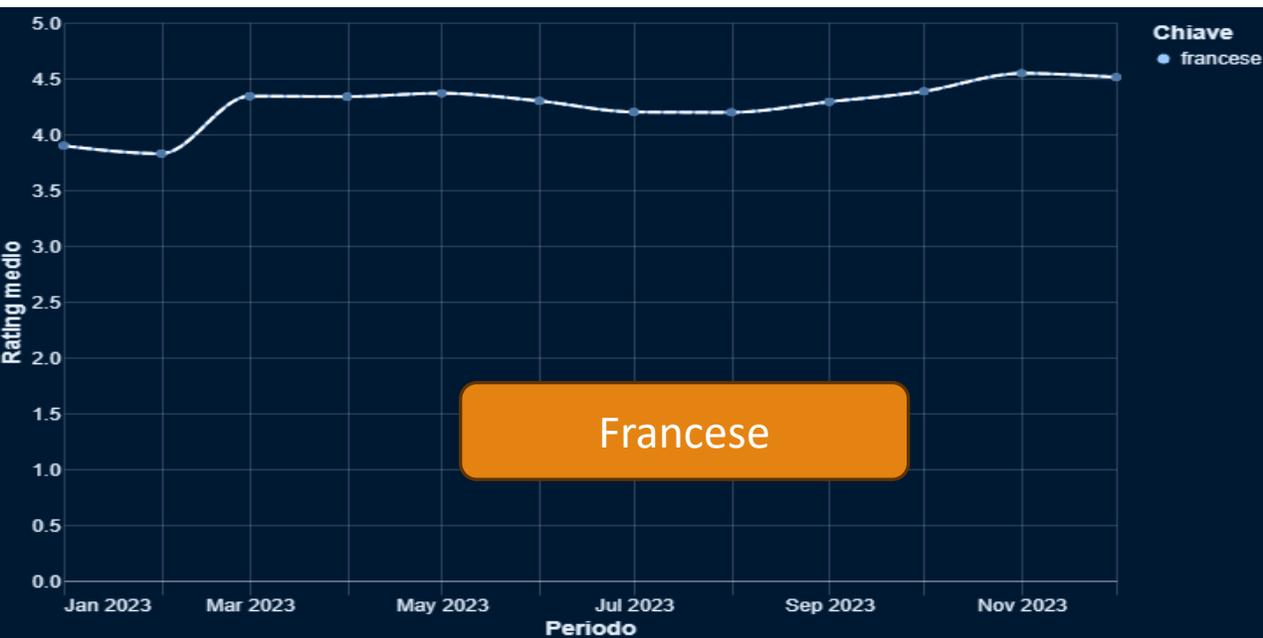
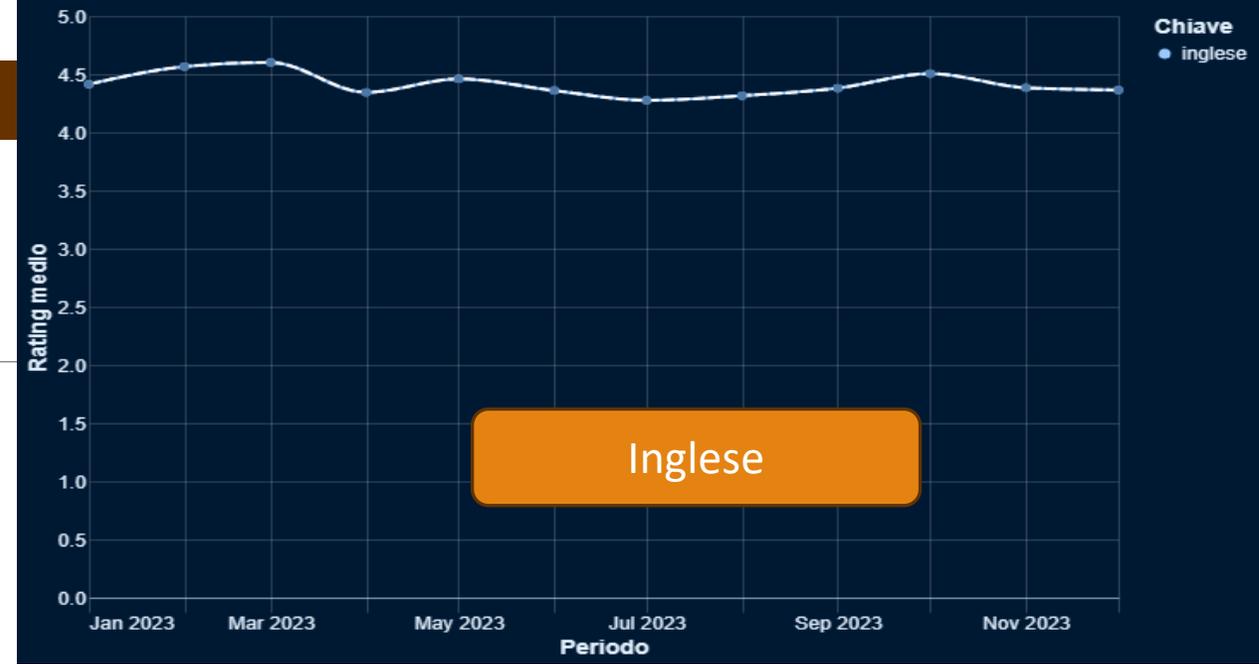
Spagnolo 4,46

Russo 4,41

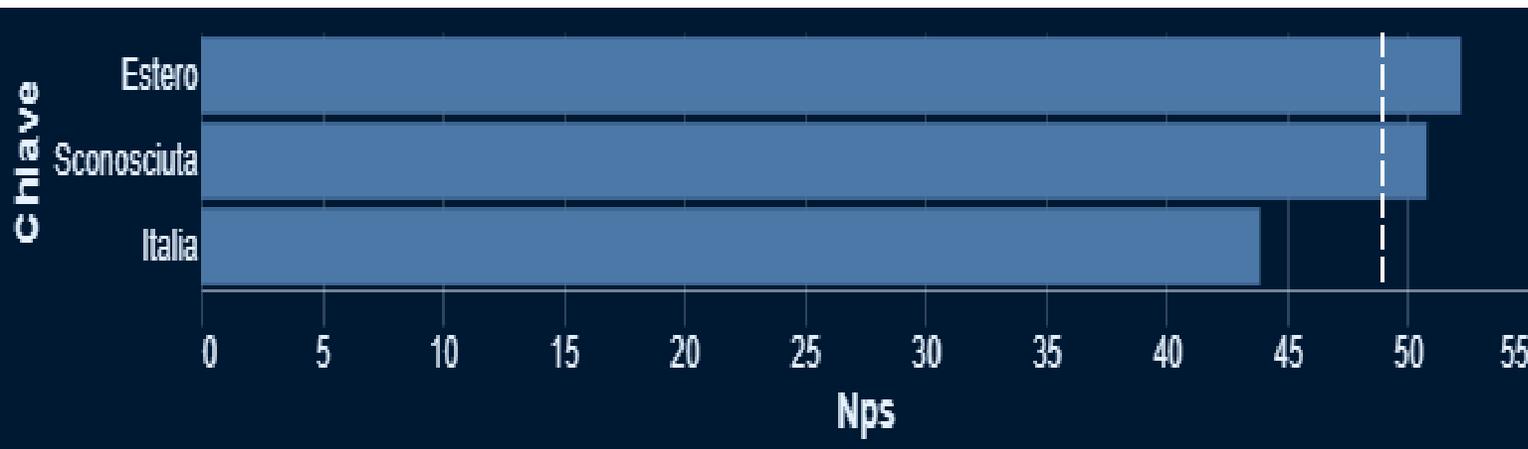
NPS E RATING X LINGUA



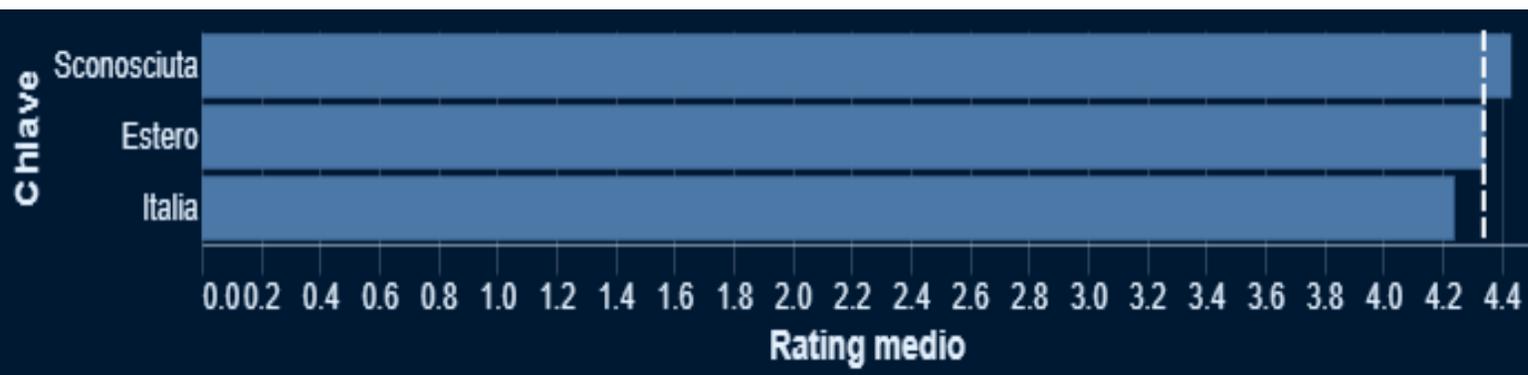
NPS x LINGUA x MESE



RATING x LINGUA x MESE



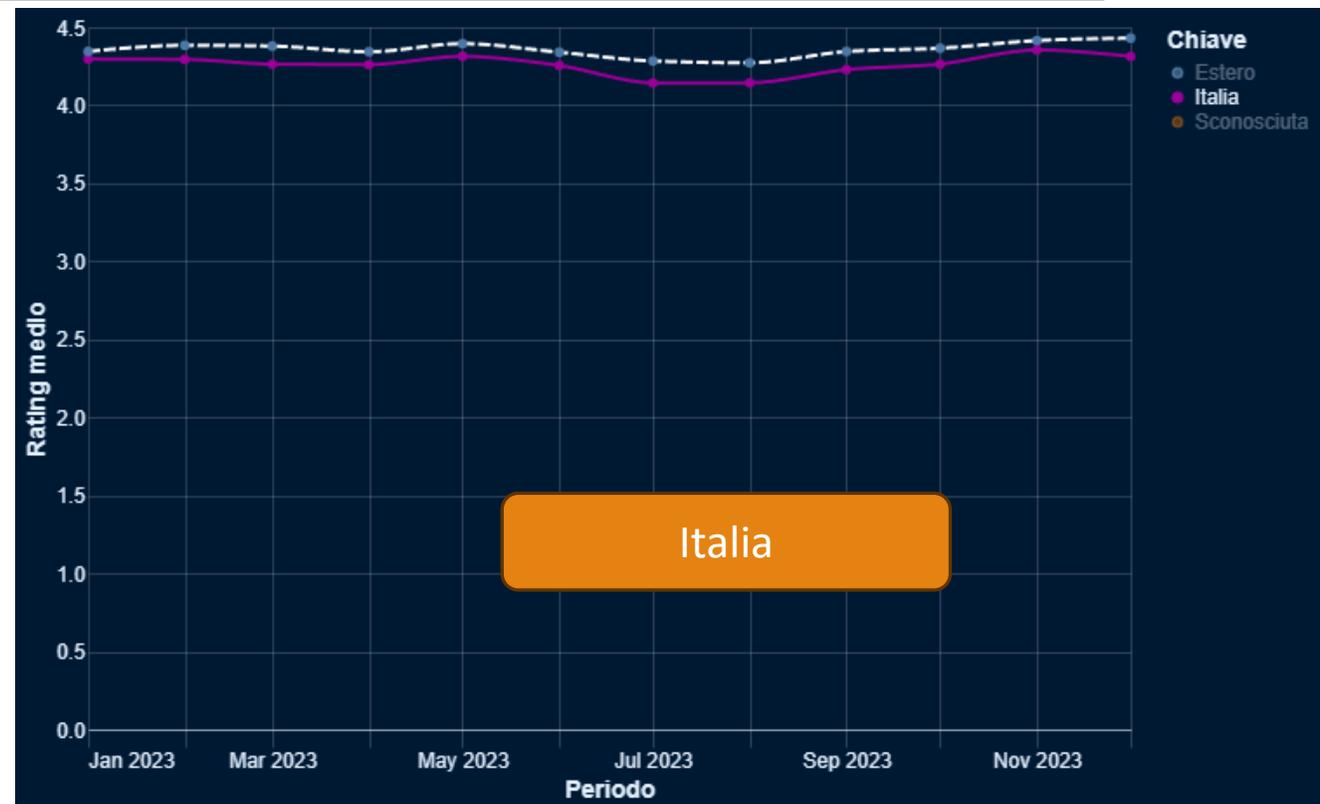
Italiano 43,86
 Estero 52,19
 Sconosciuta 50,79



Italiano 4,24
 Estero 4,34
 Sconosciuta 4,43

NPS E RATING x PROVENIENZA

Il mercato italiano registra valori bassi nei due mesi estivi e valori decisamente più alti in primavera e autunno

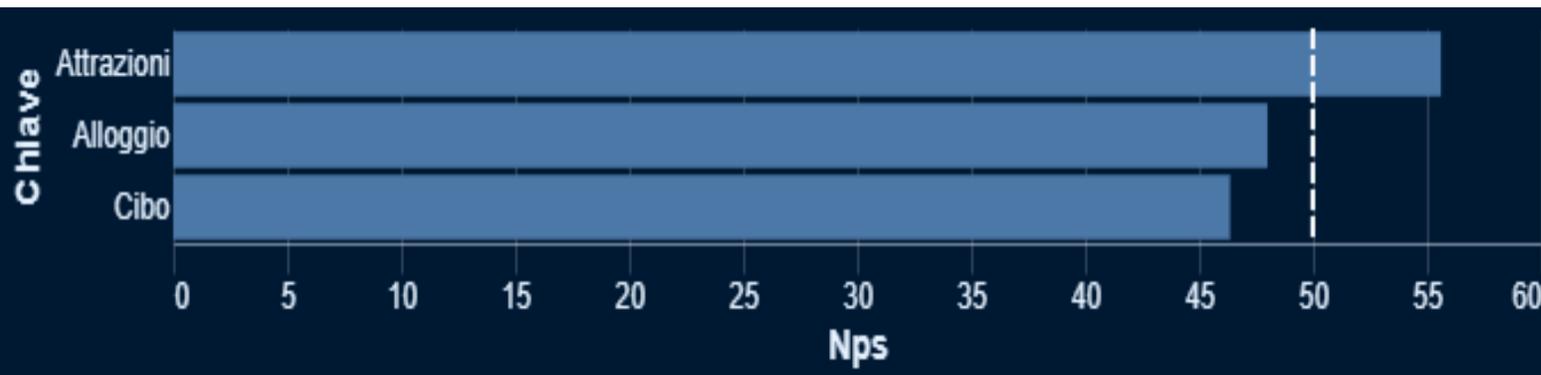


NPS E RATING x PROVENIENZA x MESE

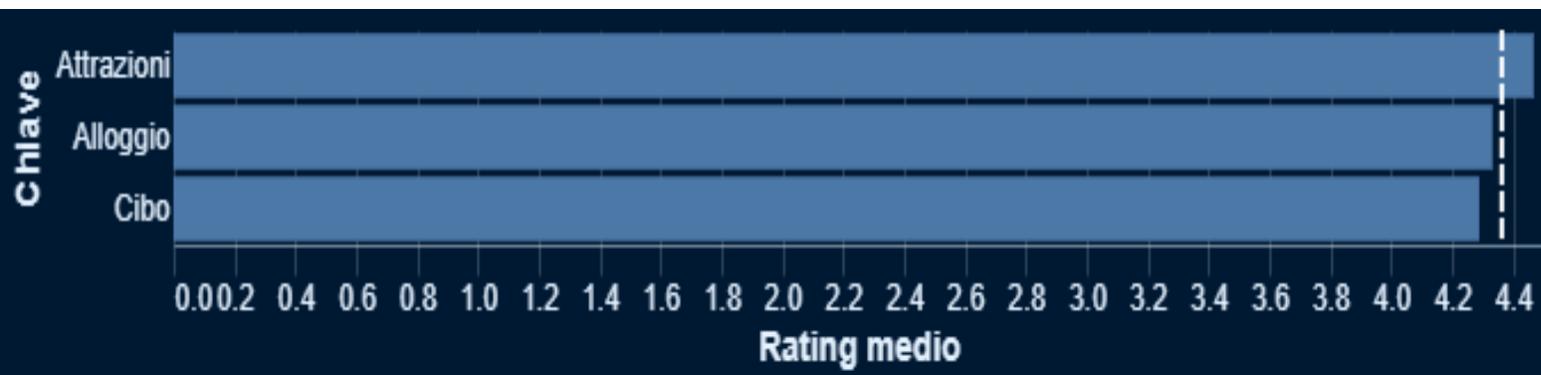
I mercati esteri, con valori molto più alti, registrano un calo nel mese di agosto ma registrano valori molto importanti in primavera ed autunno, ma anche a dicembre



NPS E RATING x PROVENIENZA x MESE

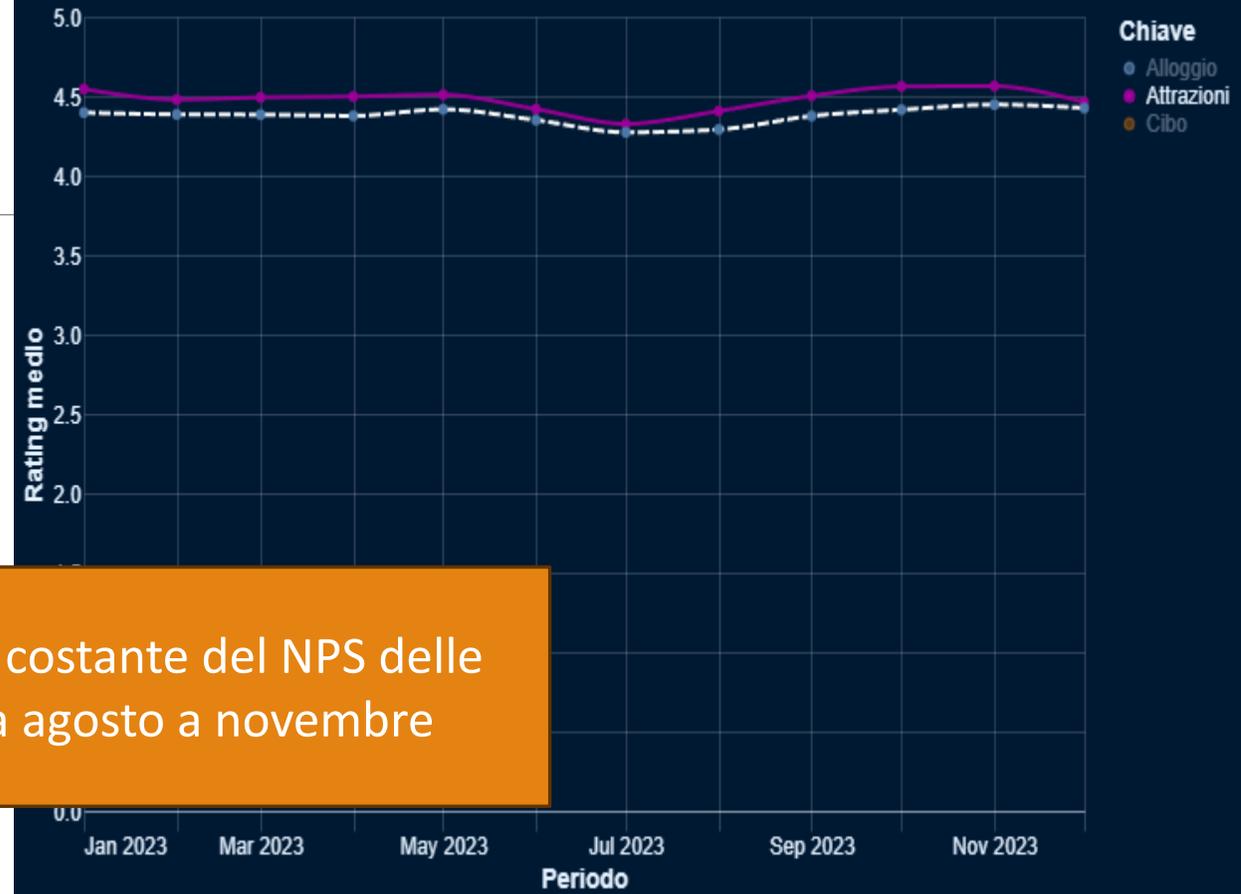
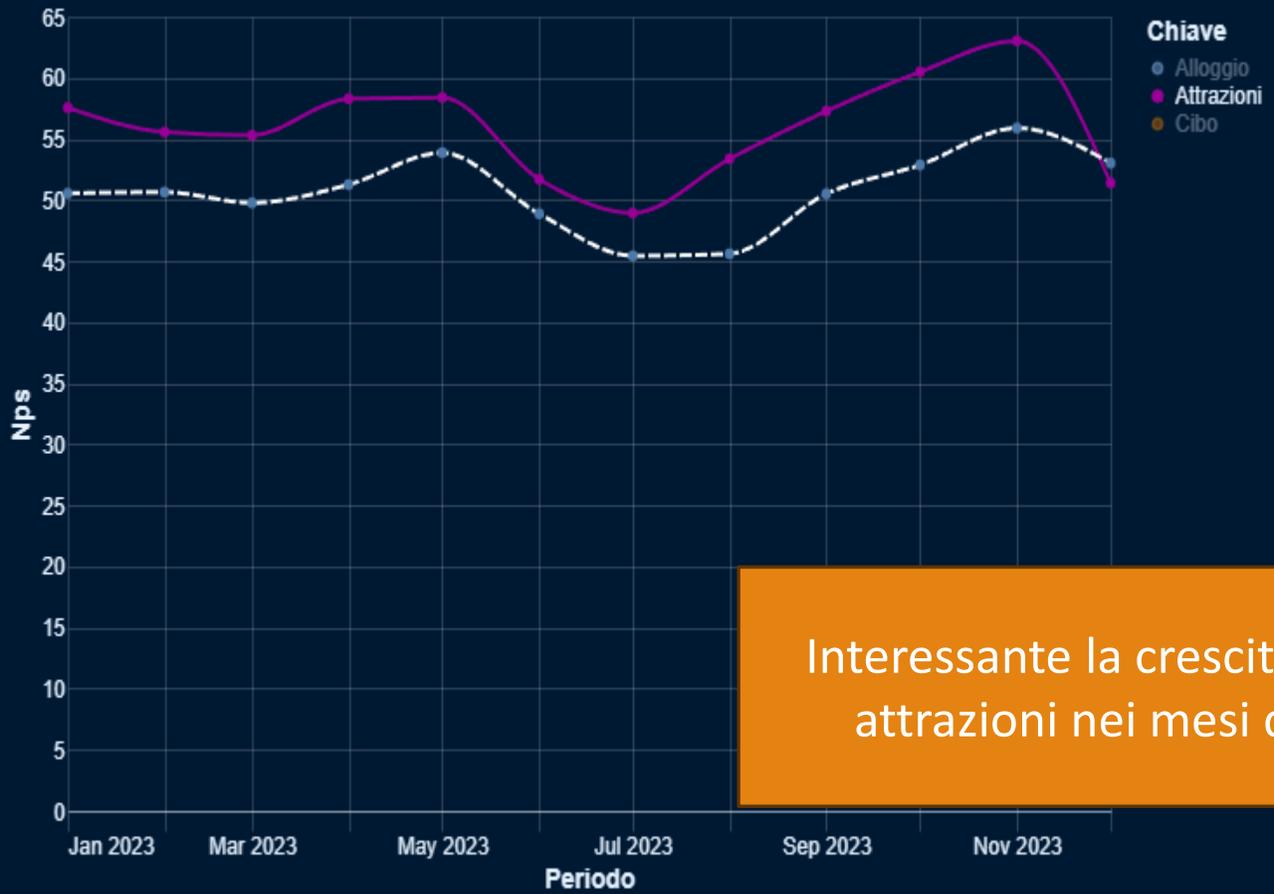


CIBO 46,35
 ALLOGGIO 48,00
 ATTRAZIONE 55,61



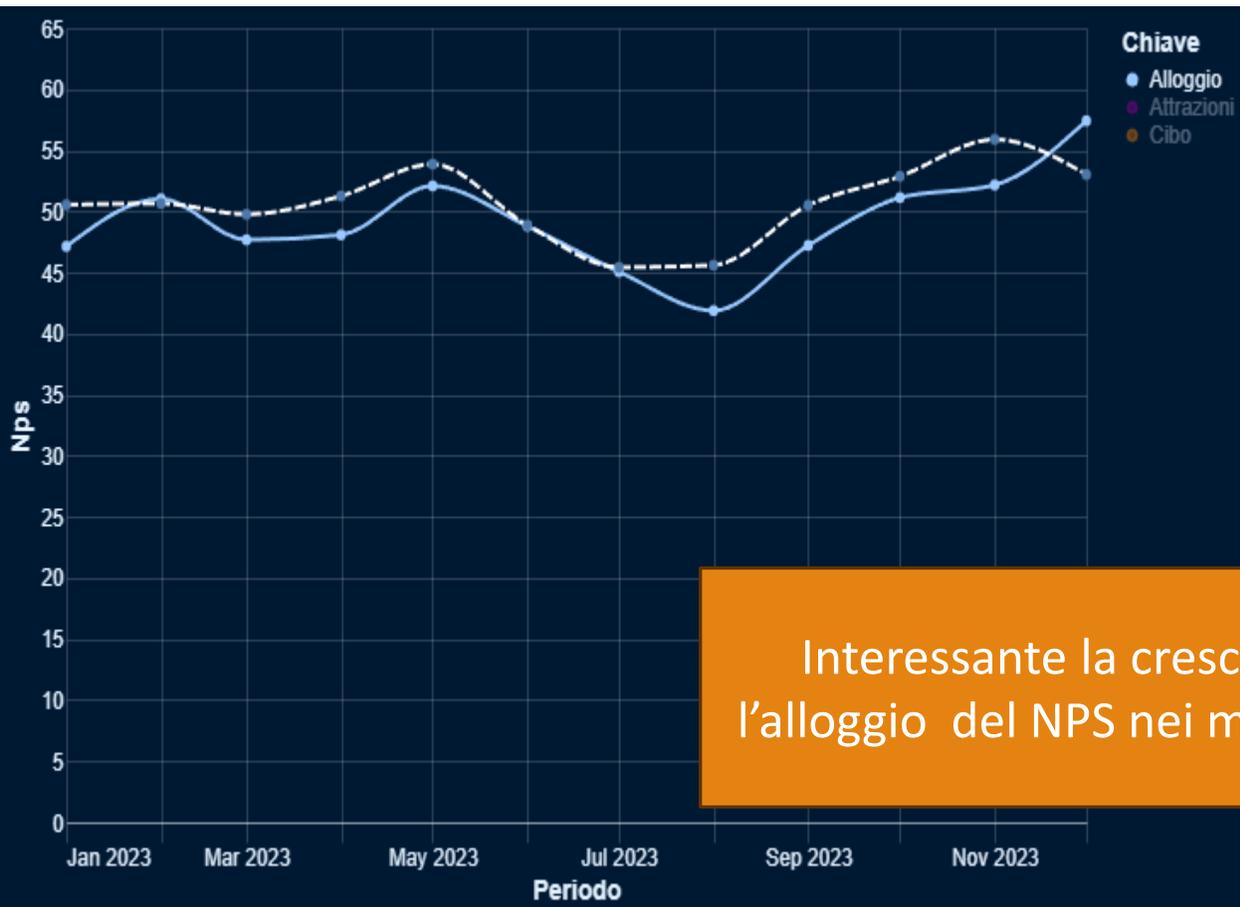
CIBO 4,28
 ALLOGGIO 4,33
 ATTRAZIONE 4,46

NPS E RATING x TIPO DI POI



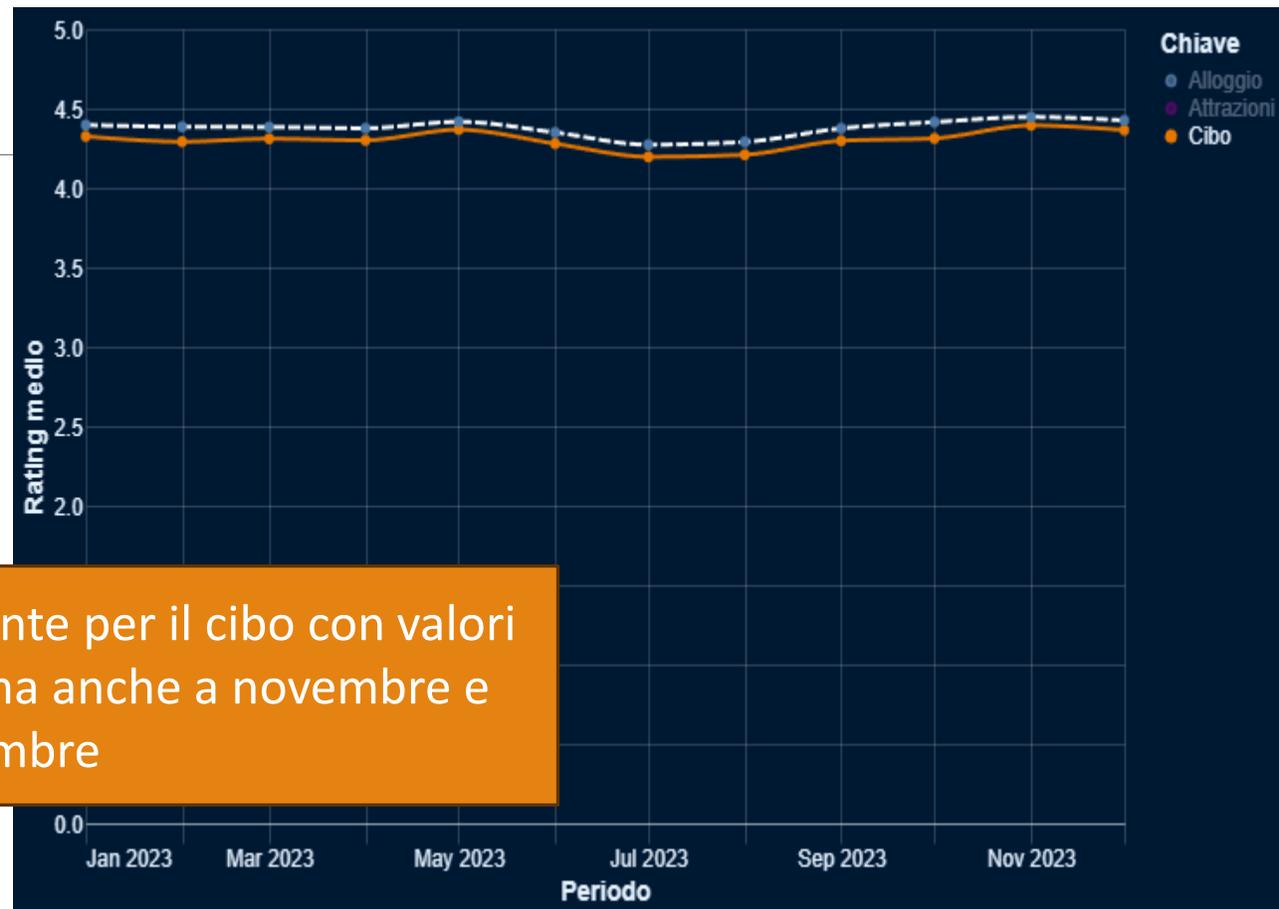
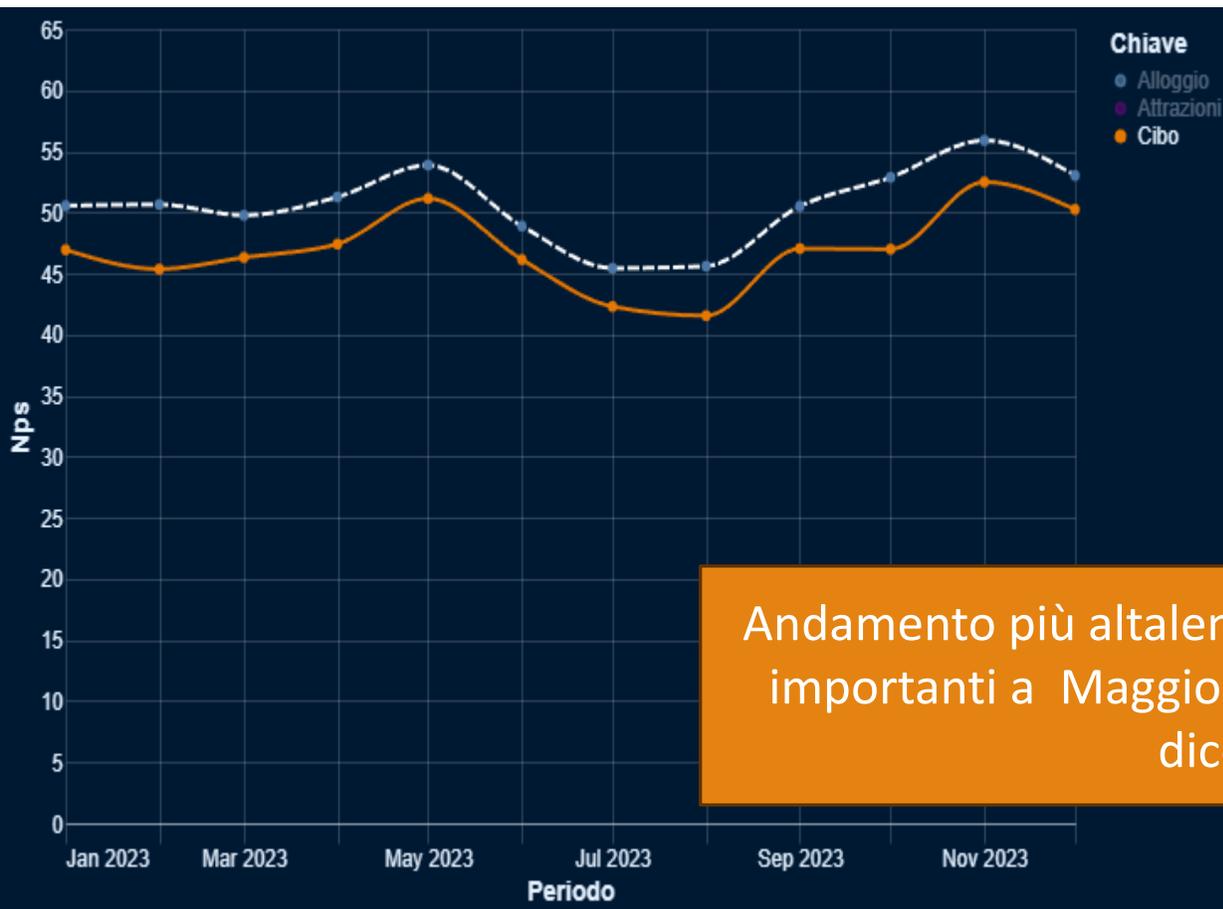
Interessante la crescita costante del NPS delle attrazioni nei mesi da agosto a novembre

NPS E RATING x POI x MESE



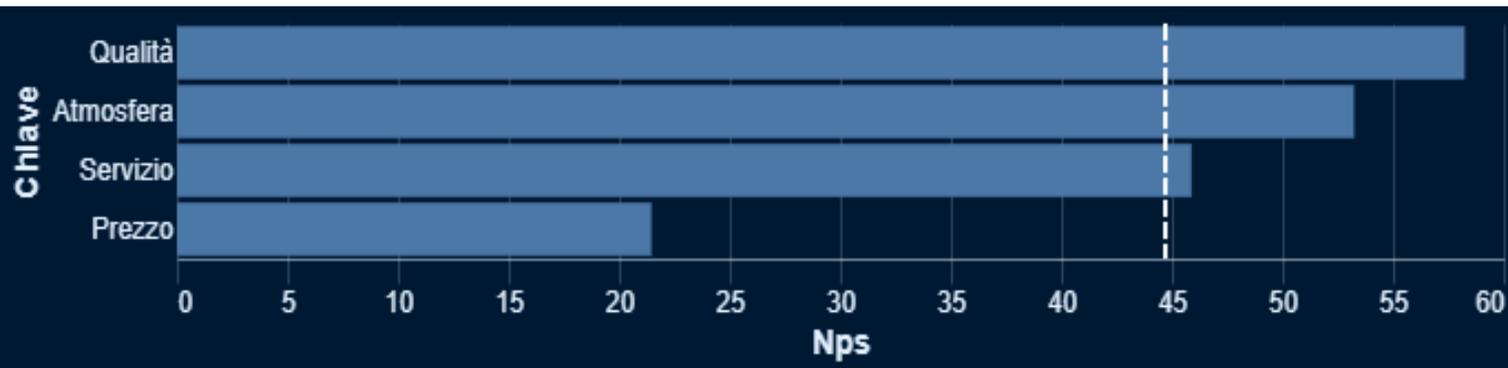
Interessante la crescita costante anche per l'alloggio del NPS nei mesi da agosto a dicembre

NPS E RATING x POI x MESE

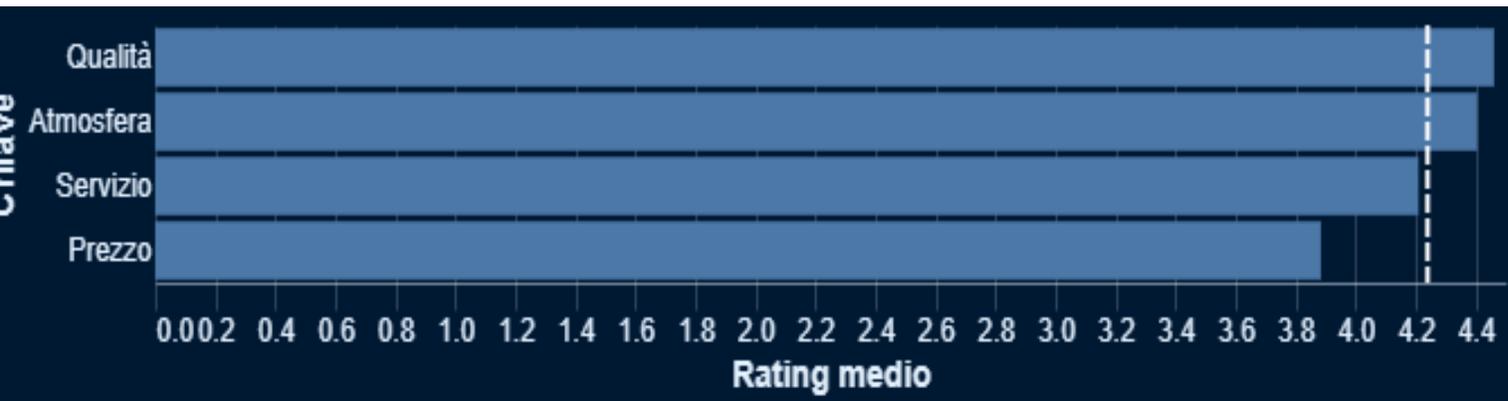


Andamento più altalenante per il cibo con valori importanti a Maggio ma anche a novembre e dicembre

NPS E RATING x POI x MESE

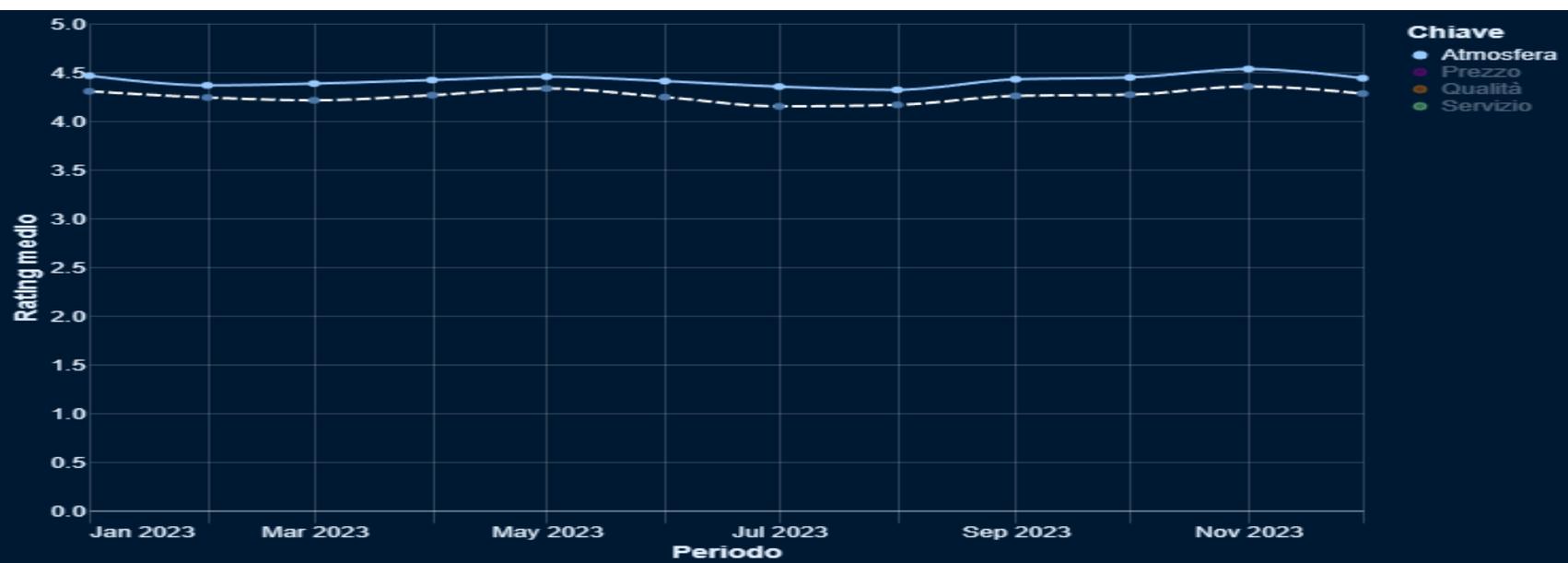
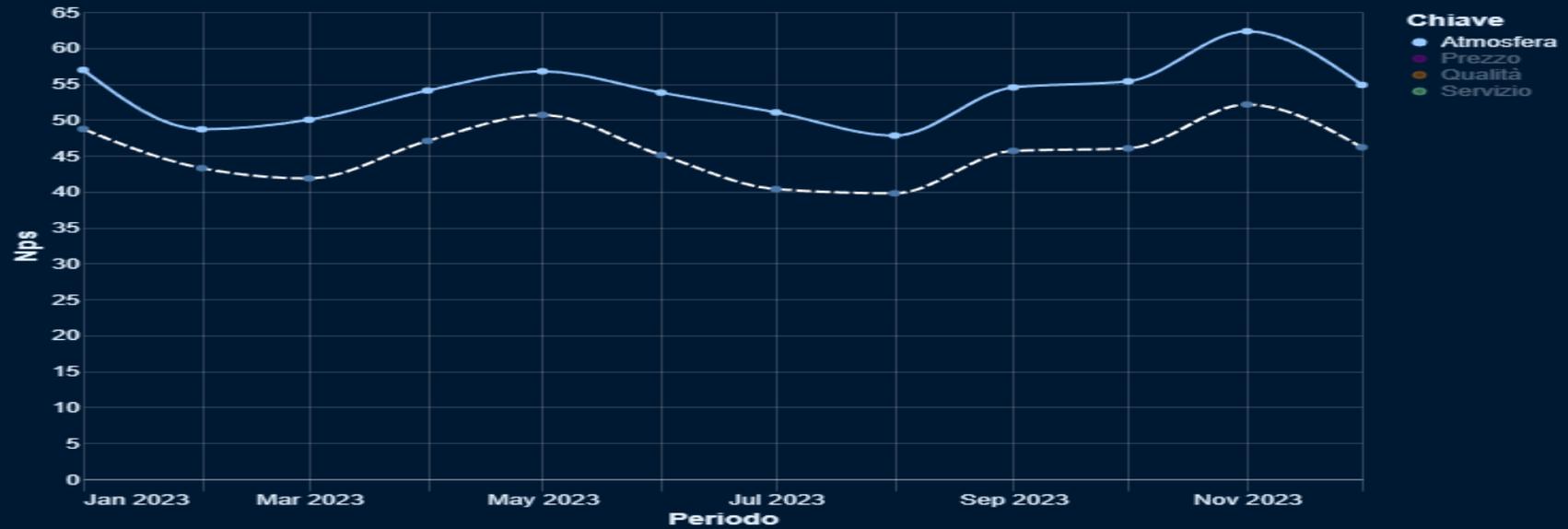


Qualità 58,23
 Atmosfera 53,23
 Servizio 45,88
 Prezzo 21,45



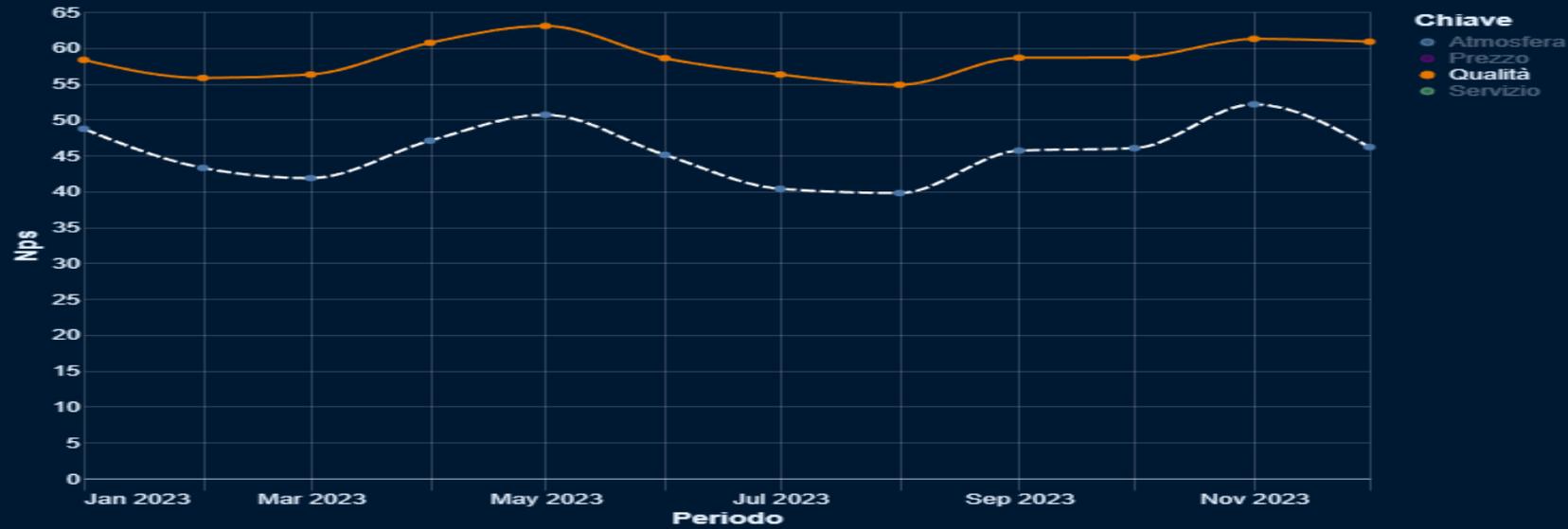
Qualità 4,46
 Atmosfera 4,40
 Servizio 4,20
 Prezzo 3,88

NPS E RATING x ARGOMENTI CIBO

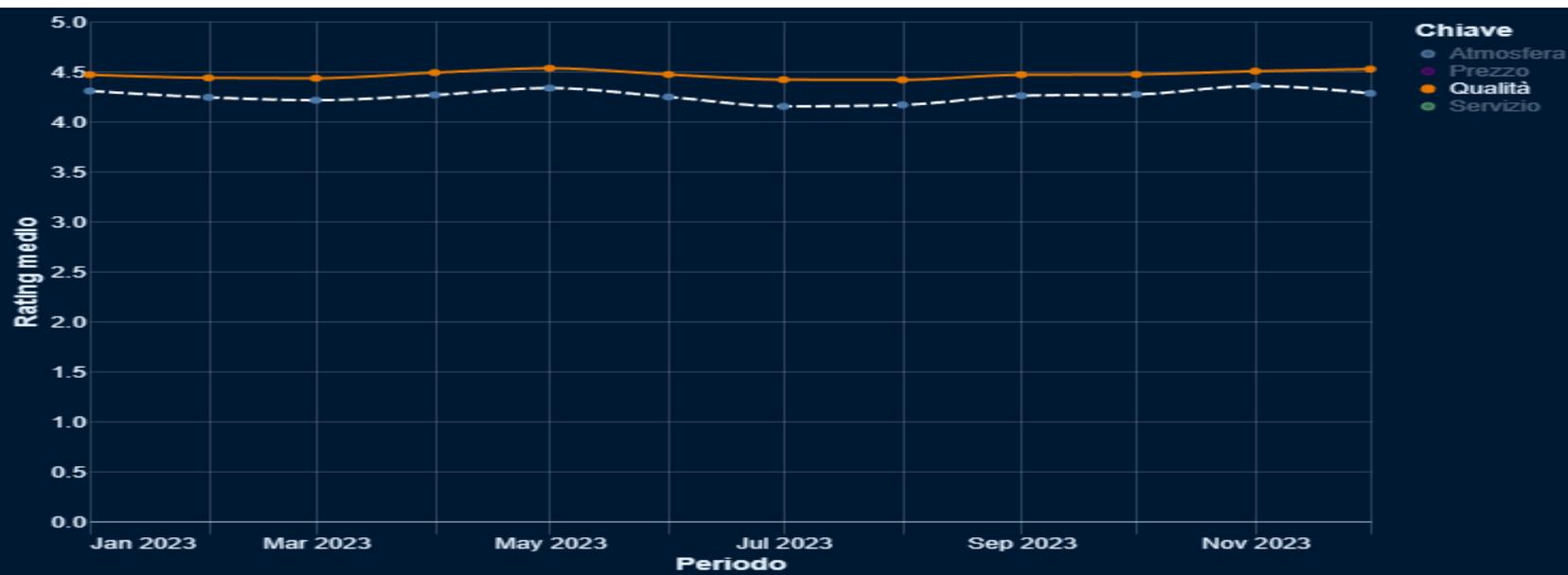


L'atmosfera ha un andamento abbastanza lineare per tutto l'anno

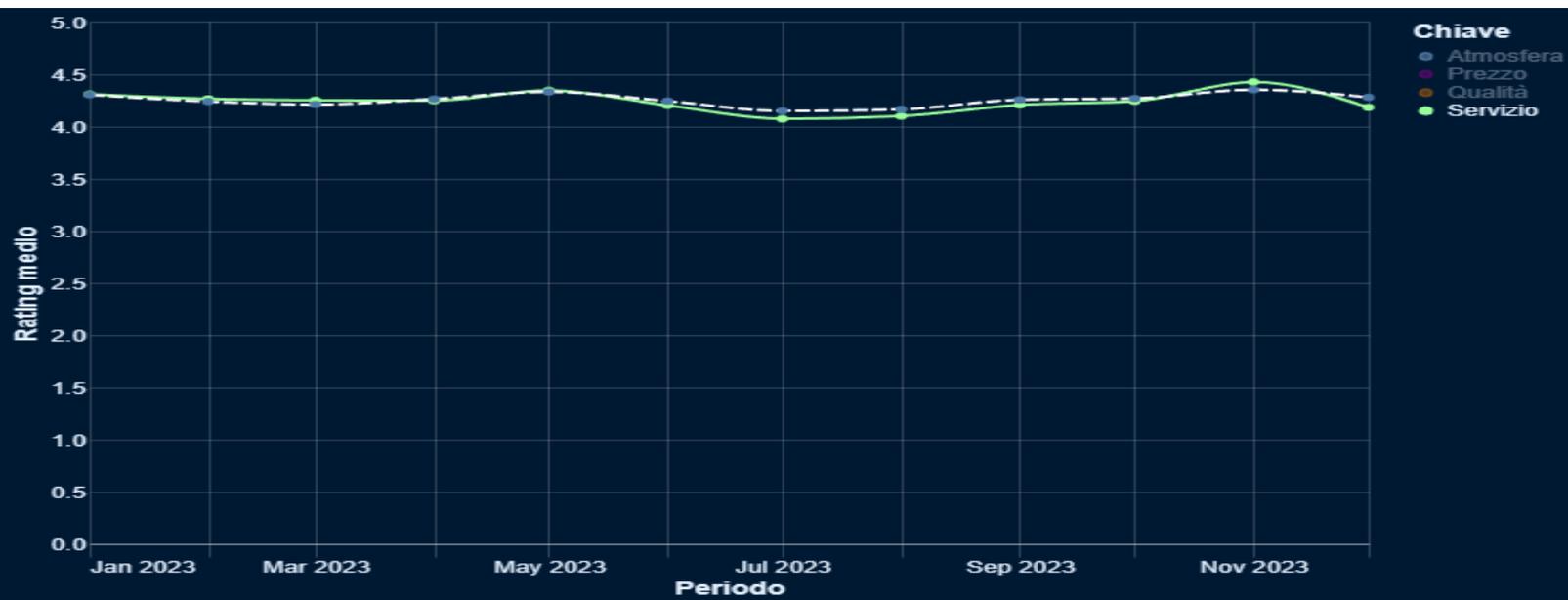
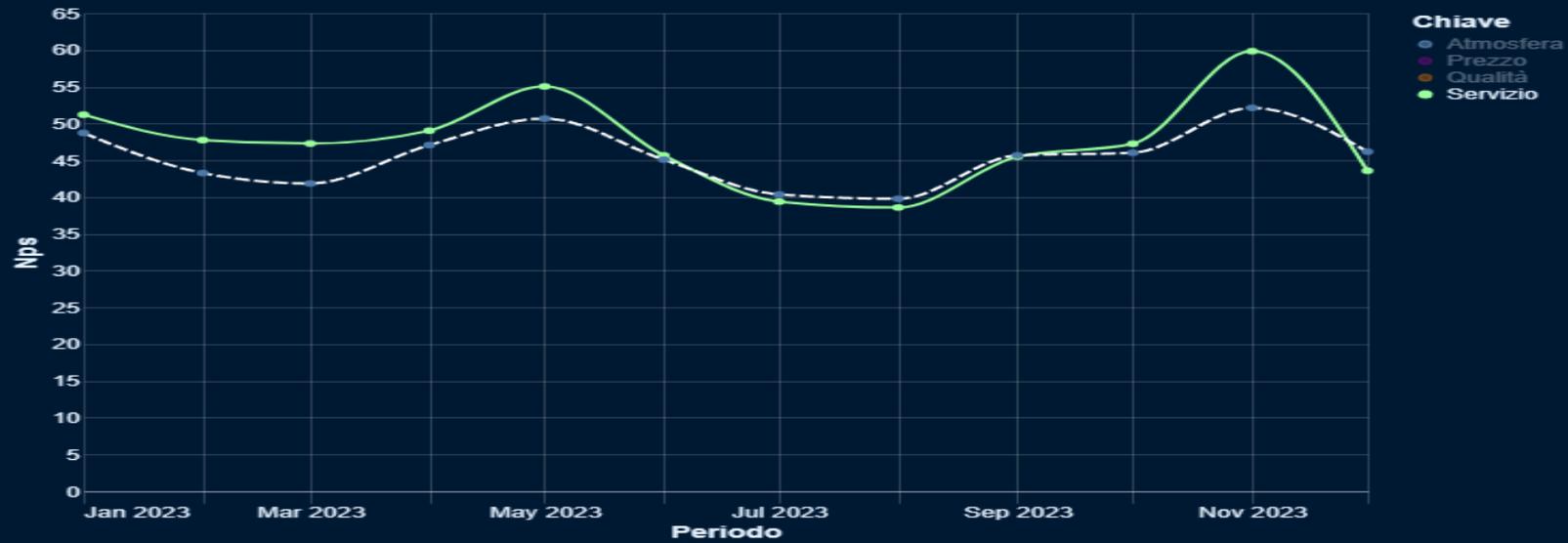
NPS E RATING x ARGOMENTI CIBO x MESE



La qualità ha un andamento abbastanza lineare per tutto l'anno

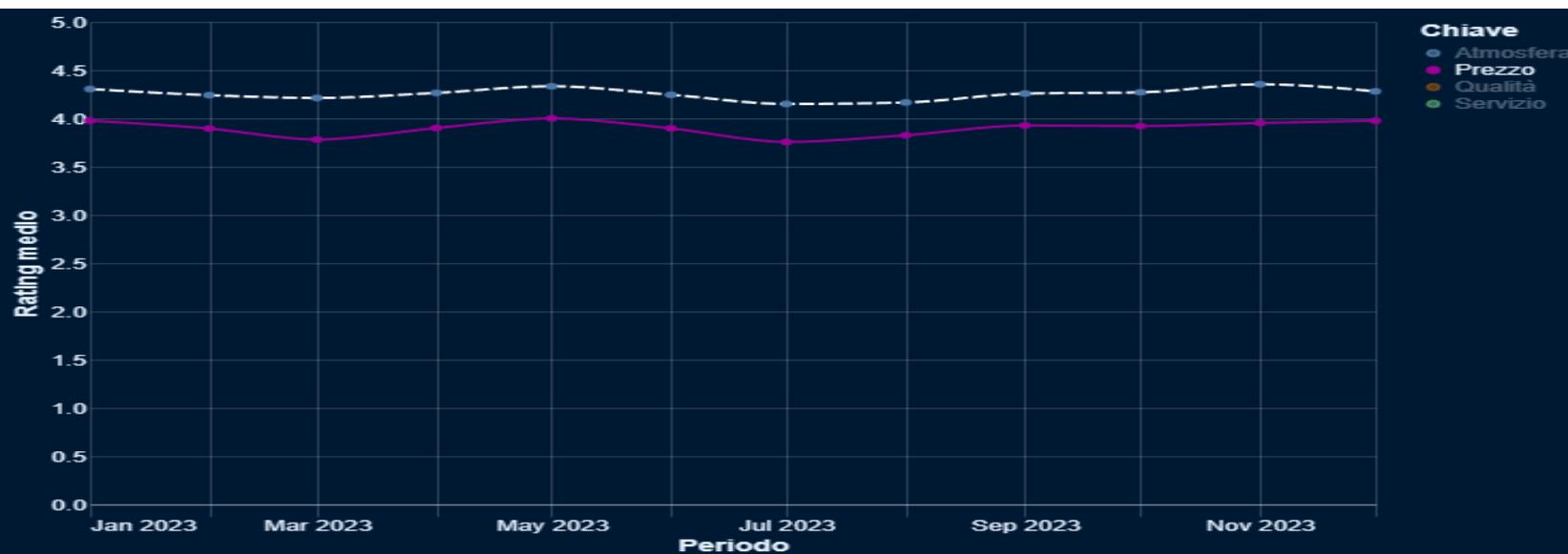
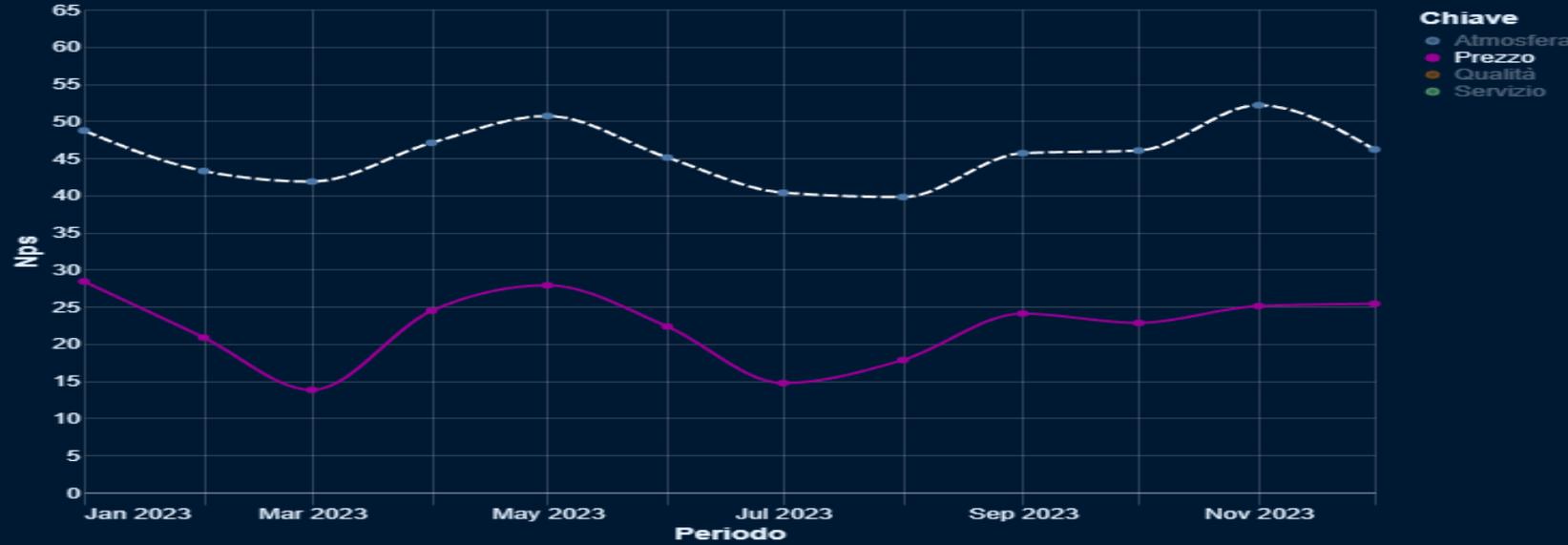


NPS E RATING x ARGOMENTI CIBO x MESE



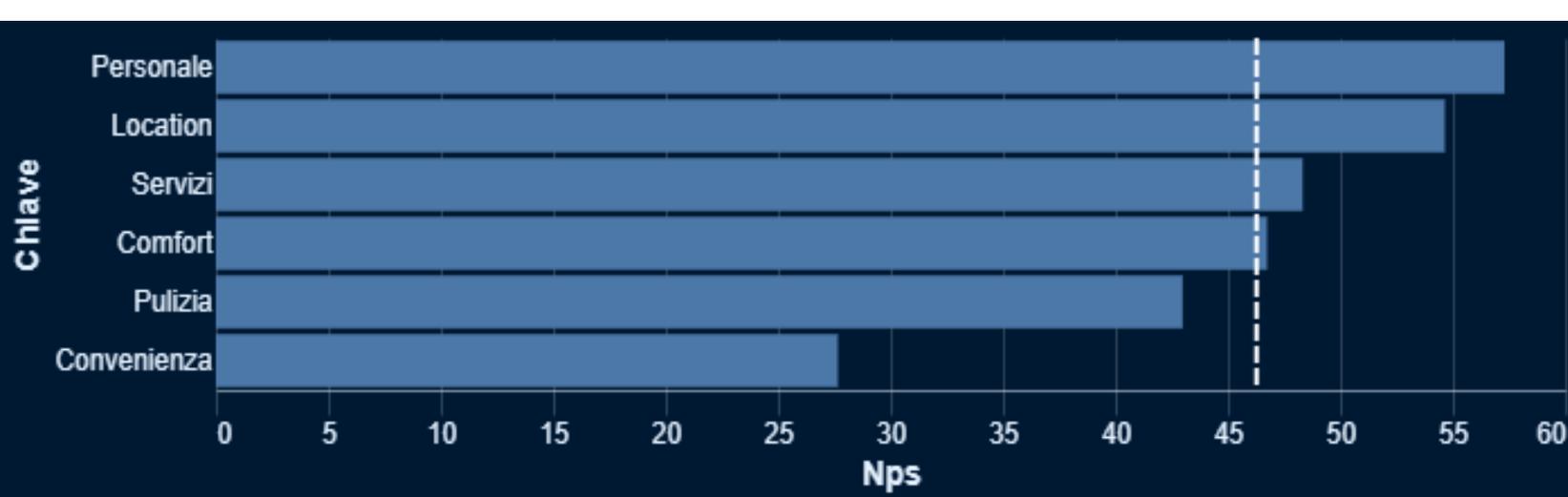
Il servizio registra valori più alti nei mesi primaverili e autunnali

NPS E RATING x ARGOMENTI CIBO x MESE

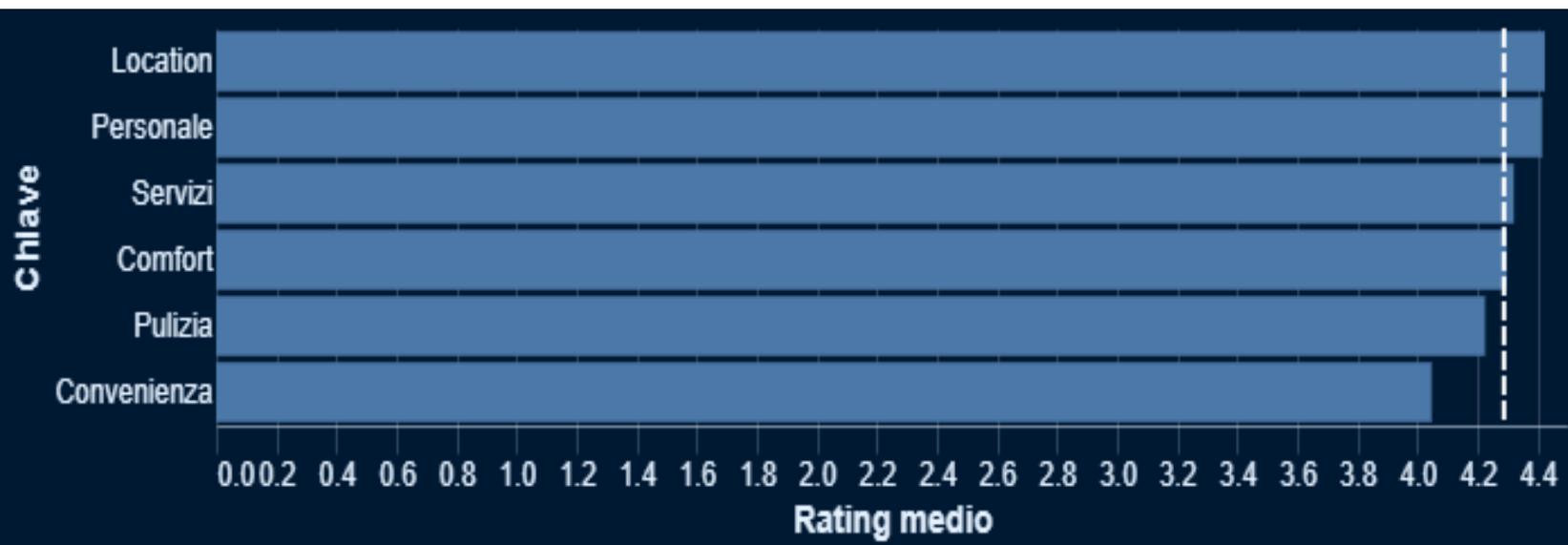


Il prezzo registra valori sotto il 30 per tutto l'anno

NPS E RATING x ARGOMENTI CIBO x MESE

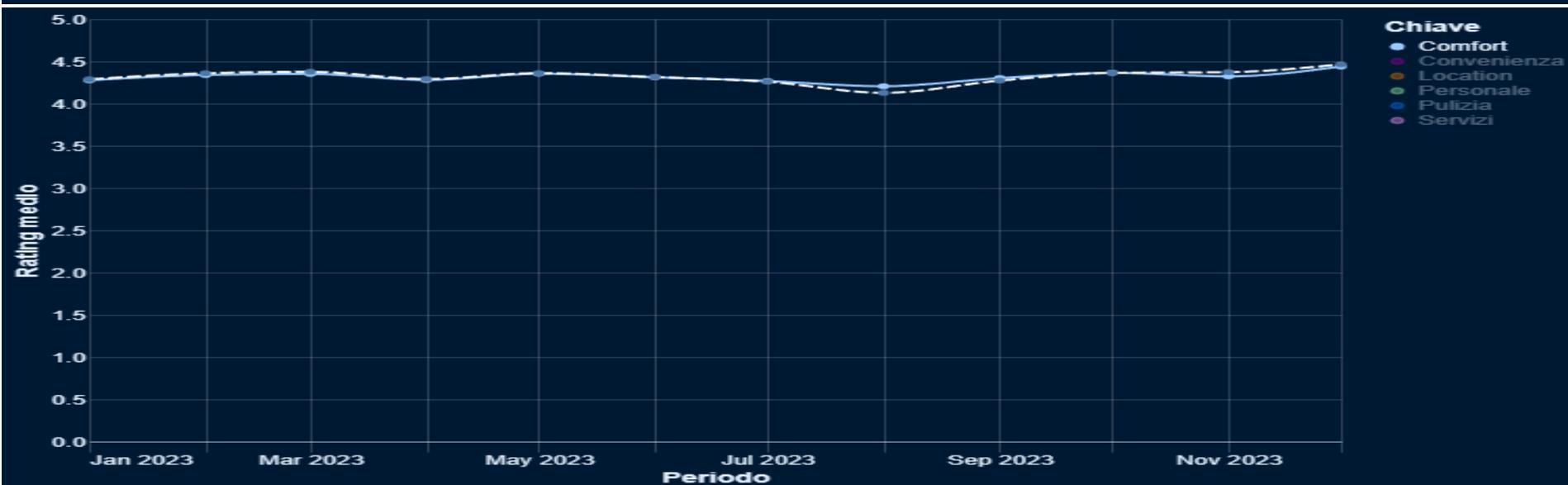
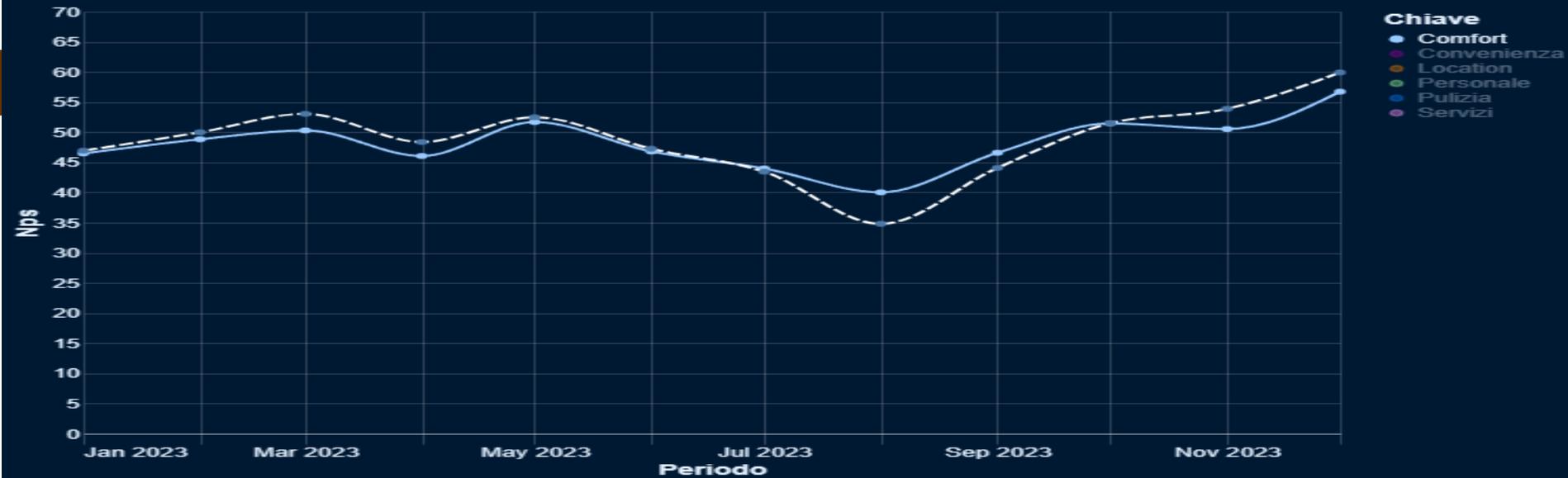


Location 54,64
 Personale 57,29
 Servizi 48,32
 Comfort 46,74
 Convenienza 27,65
 Pulizia 42,98



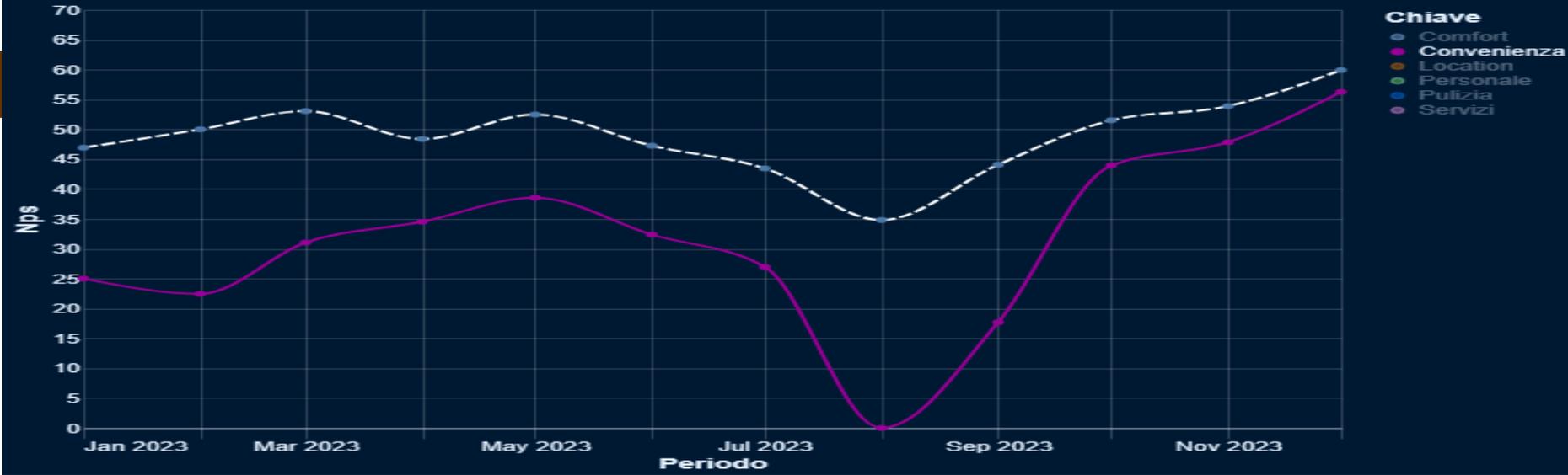
Location 4,42
 Personale 4,41
 Servizi 4,32
 Comfort 4,29
 Convenienza 4,04
 Pulizia 4,22

NPS E RATING x ARGOMENTI ALLOGGIO

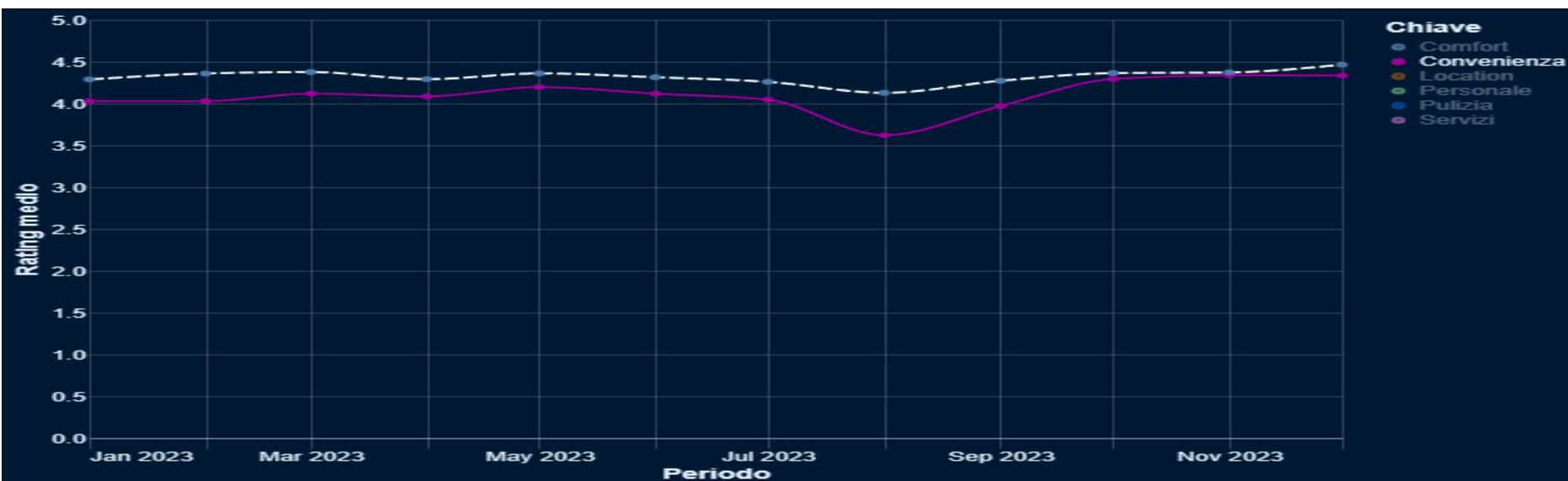


Il Comfort ha un andamento abbastanza lineare per tutto l'anno, con una crescita interessante nella parte finale

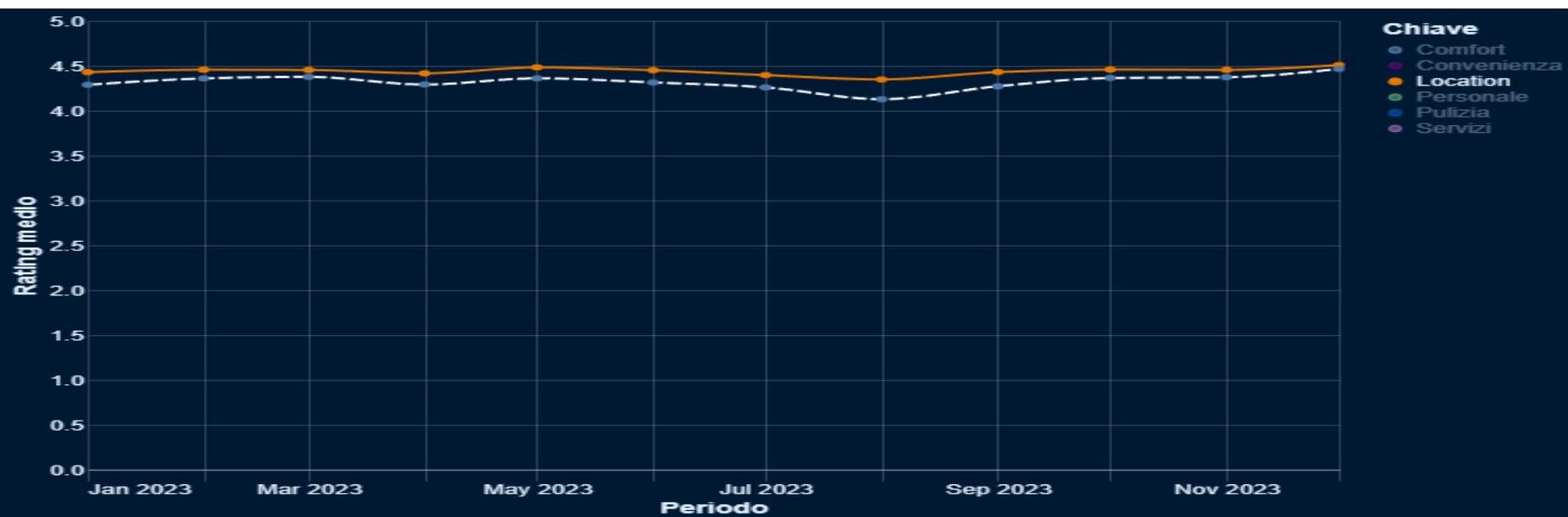
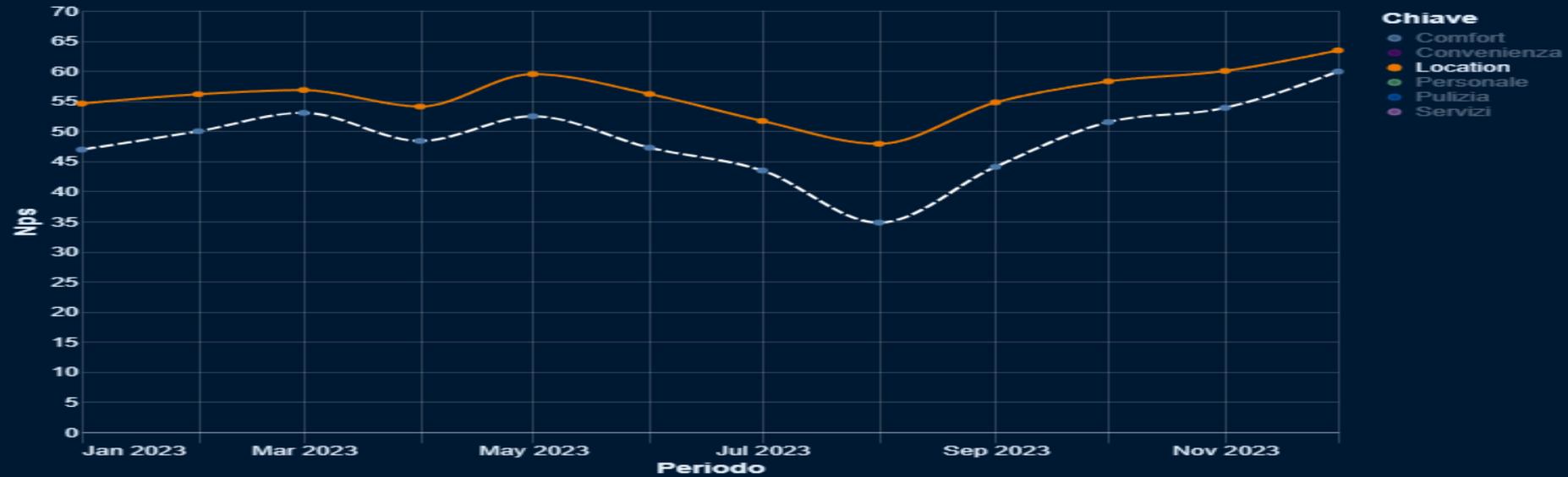
NPS E RATING x ARGOMENTI ALLOGGIO x MESE



La convenienza registra un picco in basso nel mese di agosto tornando a valori molto positivi nei mesi da ottobre a dicembre

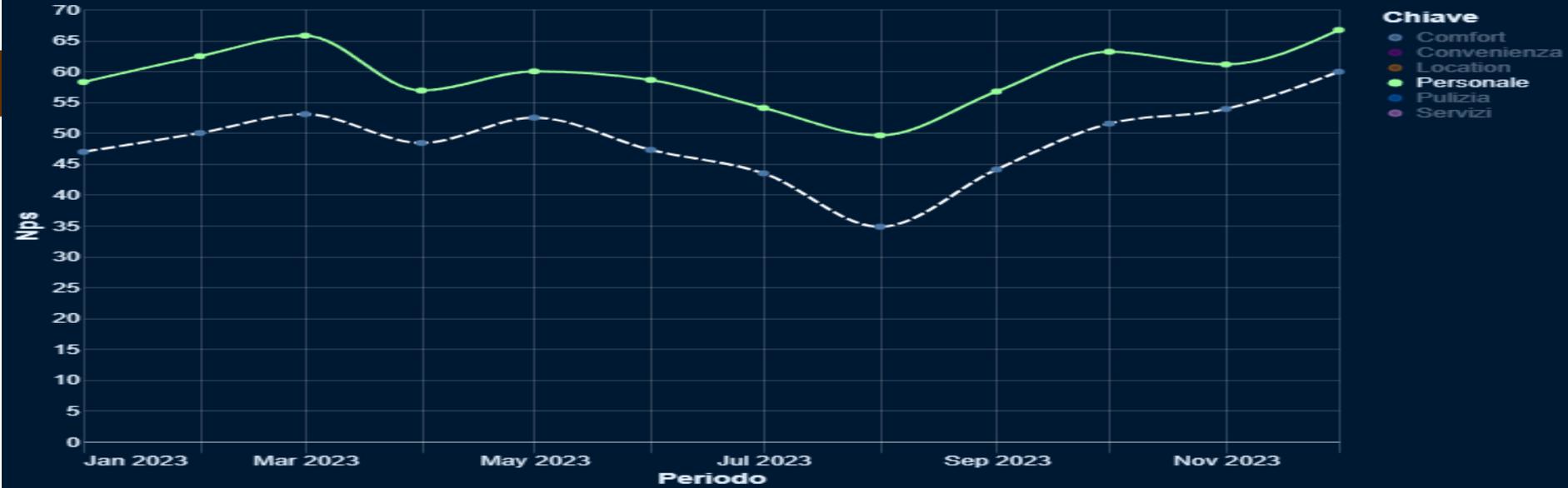


NPS E RATING x ARGOMENTI ALLOGGIO x MESE

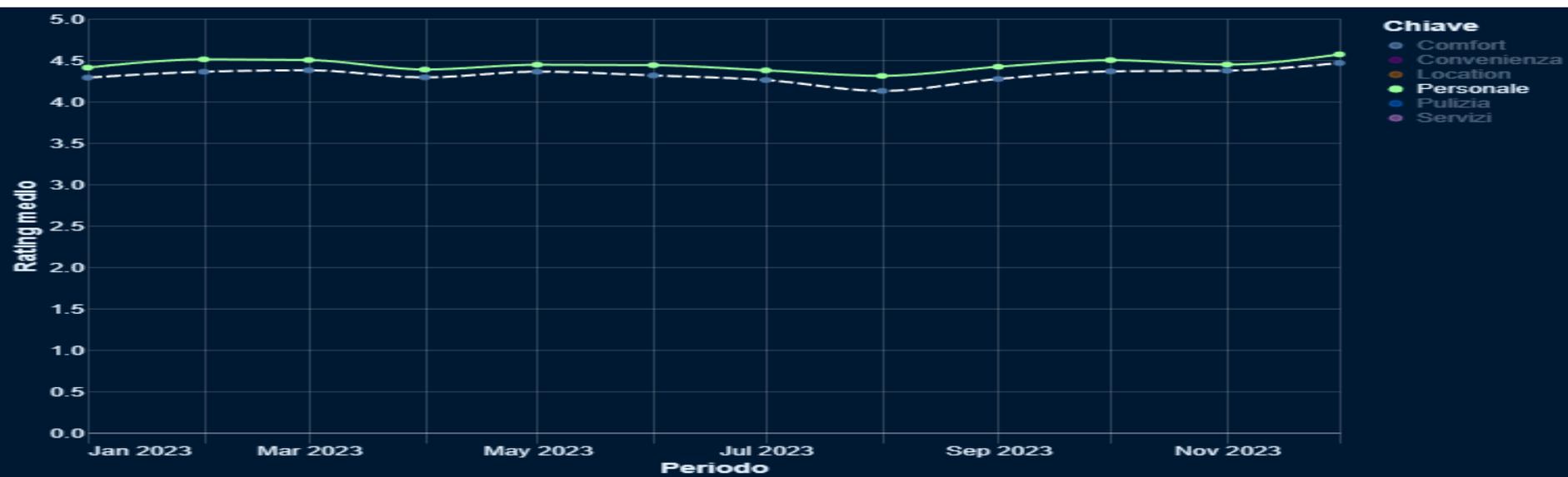


La location ha un andamento abbastanza lineare per tutto l'anno, con una crescita interessante nella parte finale

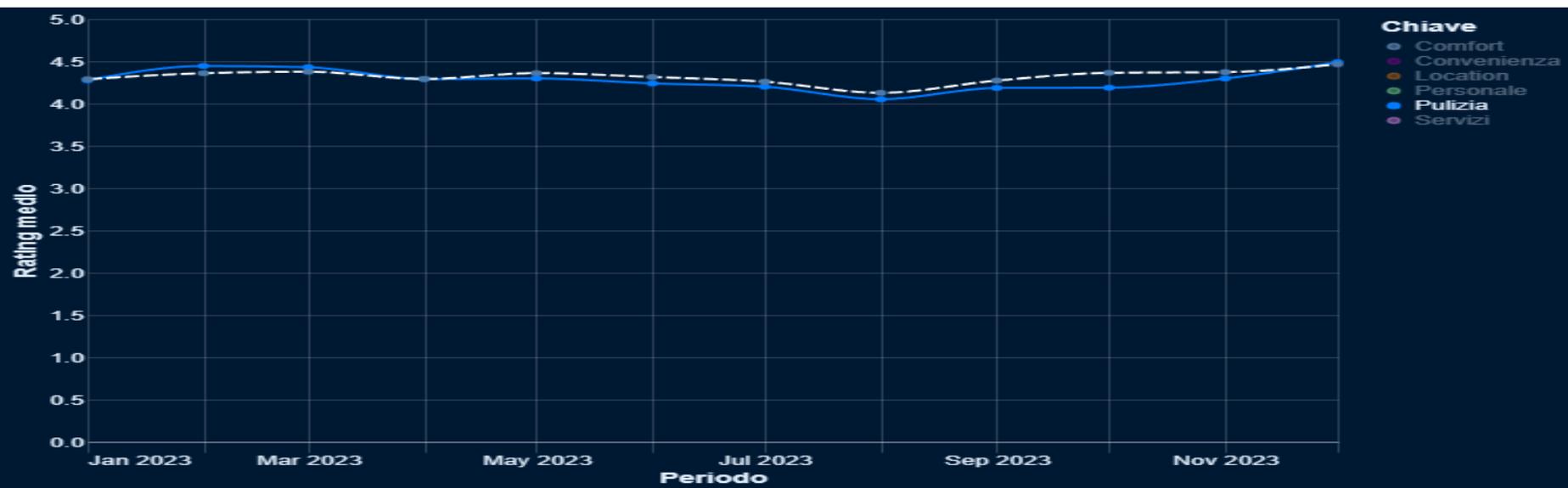
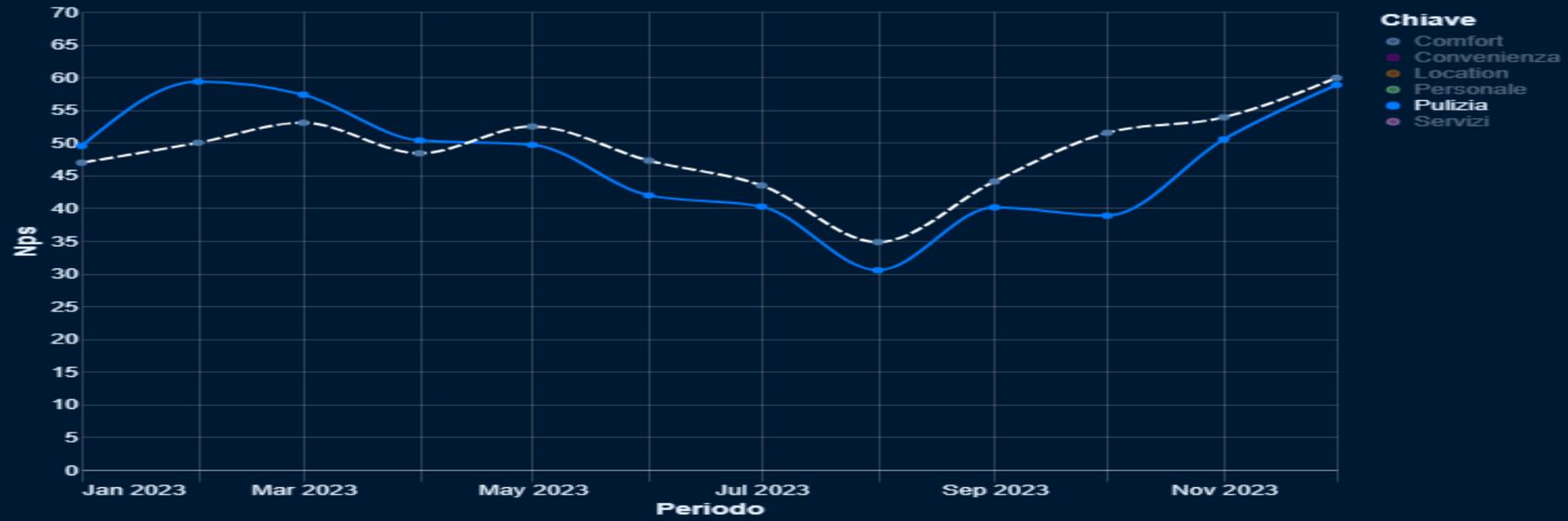
NPS E RATING x ARGOMENTI ALLOGGIO x MESE



Il Personale ha un andamento abbastanza lineare per tutto l'anno, con una crescita interessante nella parte finale

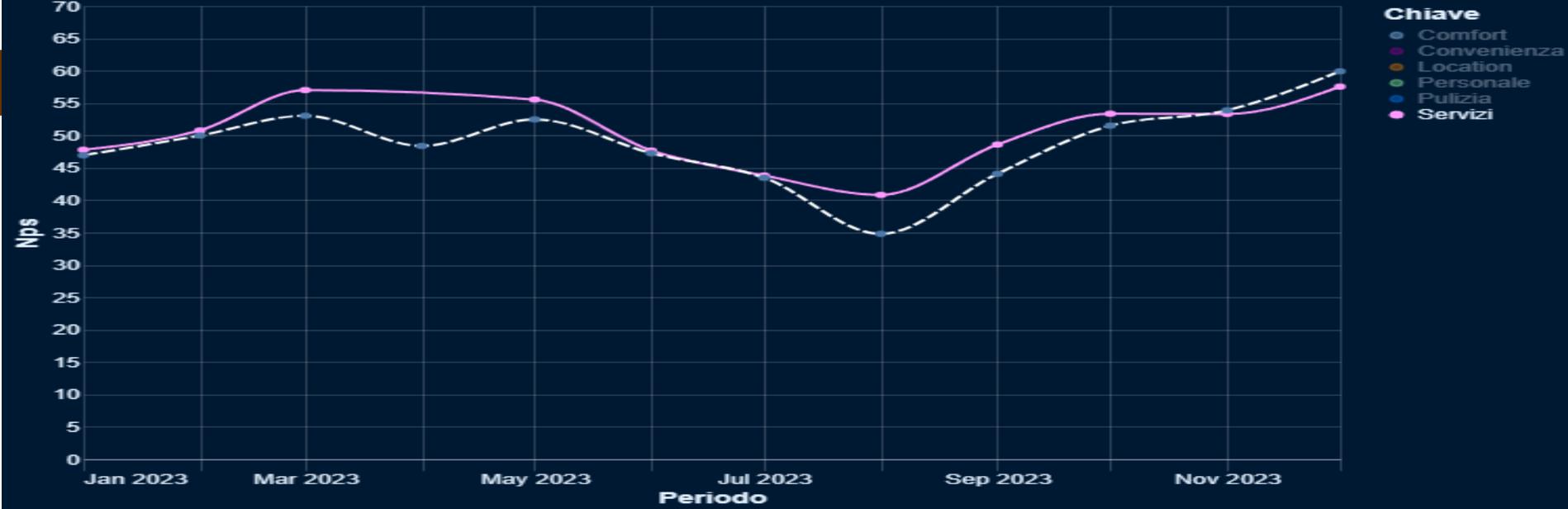


NPS E RATING x ARGOMENTI ALLOGGIO x MESE

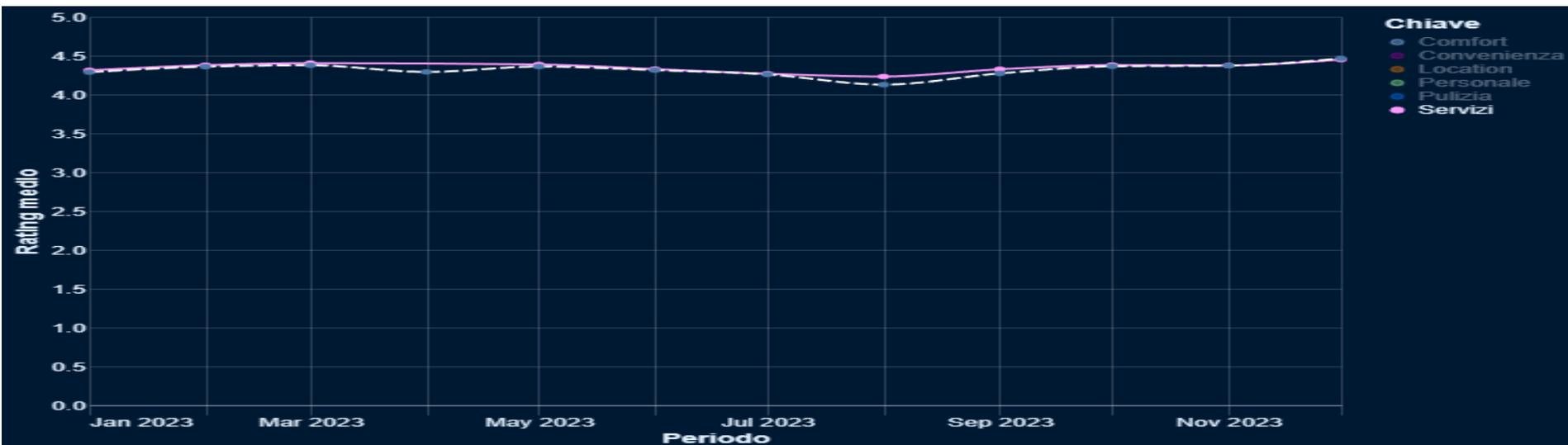


Per la pulizia si registra un calo dei valori nei mesi estivi

NPS E RATING x ARGOMENTI ALLOGGIO x MESE



Calo nei mesi estivi (in particolar modo Agosto) per i servizi



NPS E RATING x ARGOMENTI ALLOGGIO x MESE

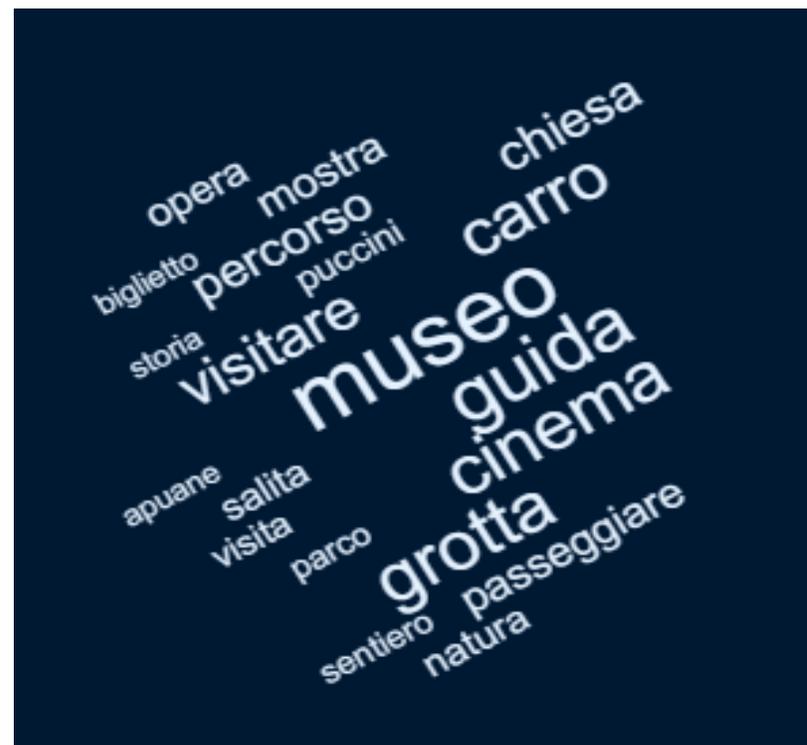
PAROLE CHIAVE

PAROLE CHIAVE ATTRAZIONI

PAROLE PIÙ FREQUENTI NELLE RECENSIONI



PAROLE PIÙ RILEVANTI NELLE RECENSIONI



PAROLE CHIAVE ATTRAZIONI

COMUNE	PAROLE PIÙ RILEVANTI NELLE RECENSIONI
Camaiore	concerto, cinema, camaiore, graffito, parco, lido, gioco, evento, compleanno, chiesa
Forte dei Marmi	cesare, marmi, passeggiare, forte, negozio, stabilimento, beach, versilia, passeggiata, bagno
Pietrasanta	pontile, pietrasanta, galleria, arte, panchina, versilia, artista, scultura, opera
Massarosa	oasi, uccello, massaciuccoli, passerella, lago, lipu, fauna, natura, legno, percorso
Seravezza	sentiero, navetta, salita, mostra, strada, acqua, punto, parcheggio, arrivare, bello
Stazzema	grotta, guida, corchia, miniera, antro, scalino, scarpa, levigliani, felpa, stazzema
Viareggio	carnevale, carro, puccini, viareggio, hangar, museo, maestro, cinema, lago, negozio

Passeggiata Forte dei Marmi
 405 recensioni
 69,38 NPS – 4,66 rating



Torre Orologio Passeggiata Viareggio
 387 recensioni
 51,42 NPS – 4,48 rating



Villa Puccini
 361 recensioni
 49,03 NPS – 4,39 rating



Centro Storico Pietrasanta
 298 recensioni
 77,18 NPS – 4,75 rating



Oasi LIPU Massaciuccoli
 315 recensioni
 64,12 NPS – 4,61 rating



Grotta Antro del Corchia
 257 recensioni
 81,25 NPS – 4,85 rating



Museo Sant'Anna Stazzema
 221 recensioni
 85,52 NPS – 4,85 rating



Cittadella del Carnevale
 248 recensioni
 83,33 NPS – 4,83 rating

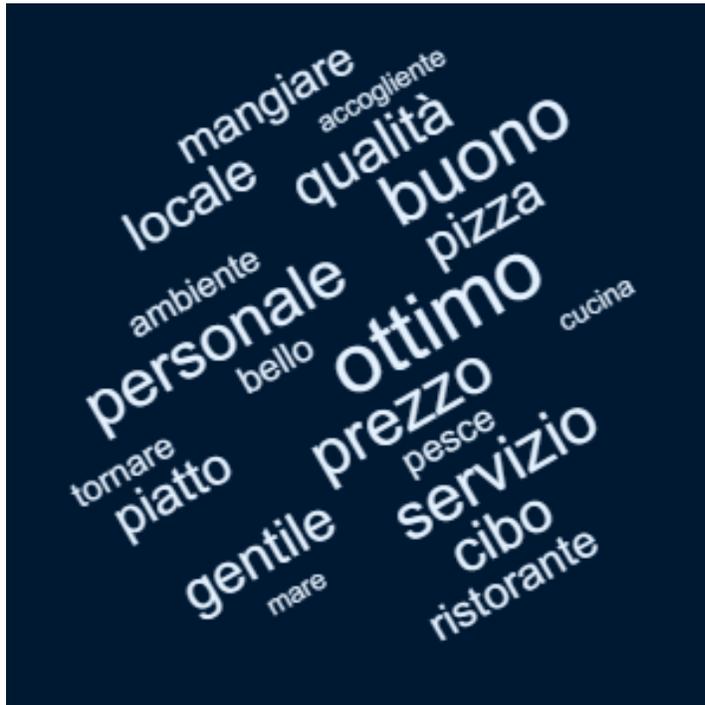


Pineta Ponente Viareggio
 200 recensioni
 44,51 NPS – 4,36 rating



PAROLE CHIAVE CIBO

PAROLE PIÙ FREQUENTI NELLE RECENSIONI



PAROLE PIÙ RILEVANTI NELLE RECENSIONI



PAROLE CHIAVE CIBO

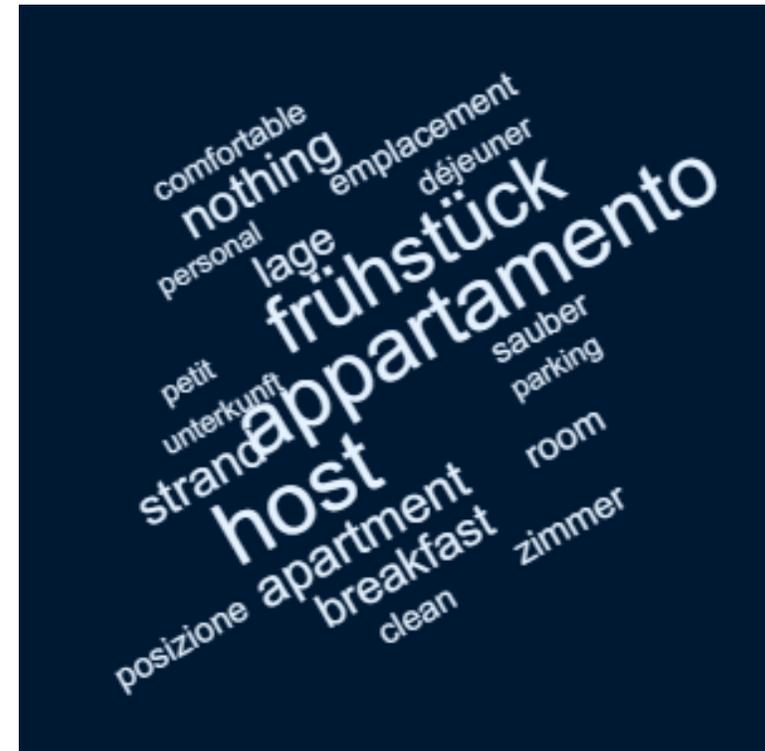
COMUNE	PAROLE PIÙ RILEVANTI NELLE RECENSIONI
Camaiore	camaiore, lido, tordelli, versilia, franco, essen, esselunga, pasticceria, piadina, candalla
Forte dei Marmi	marmi, forte, marmo, schiacciata, arselle, focaccia, vinaio, focaccine, arabo, gilda
Pietrasanta	pietrasanta, versilia, autogrill, tonfano, pinsa, sementis, tordelli, vegano, arselle
Massarosa	massarosa, massaciuccoli, lago, tordelli, pasticceria, sushi, sfoglia, sagra, essen, oasi
Seravezza	seravezza, ulivo, querceta, versilia, cocktail, uliveto, impasto, digeribile, olivia, ulisse
Stazzema	tordelli, monte, apuane, panzanelle, rifugio, forato, corchia, montagna, croce, alpi
Viareggio	viareggio, viareggino, carbonara, darsena, carnevale, cecina, viareggina, pazza, scoglio, passeggiata

PAROLE CHIAVE ALLOGGIO

PAROLE PIÙ FREQUENTI NELLE RECENSIONI



PAROLE PIÙ RILEVANTI NELLE RECENSIONI



PAROLE CHIAVE ALLOGGIO

COMUNE	PAROLE PIÙ RILEVANTI NELLE RECENSIONI
Camaiore	camaiore, strand, frühstück, lido, beach, zimmer, sauber, lage, balkon, meer
Forte dei Marmi	marmi, forte, bikes, beach, bicicletta, strand, frühstück, hotel, bici, fahrräder
Pietrasanta	pietrasanta, strand, frühstück, zimmer, bicicletta, posizione, personal, sauber, colazione
Massarosa	garten, unterkunft, pool, haus, gastgeber, tuin, anlage, gepflegt, aussicht, massarosa
Seravezza	haus, marmi, garten, gastgeber, appartamento, confort, marmo, maison, forte, host
Stazzema	rifugio, montagna, monte, corchia, stazzema, apuane, croce, claudio, escursione, haus
Viareggio	strand, beach, promenade, viareggio, carnevale, frühstück, camping, bungalow, sauber, posizione

ALCUNI ELEMENTI DI SINTESI E RIFLESSIONI
