

## **I recensori di Tripadvisor: «Un sistema che funziona»**

Tre profili bergamaschi classificati “super” raccontano come utilizzano il sito, spesso al centro di polemiche per l’attendibilità dei giudizi. «Non ci si trovano verità assolute, ma usato con intelligenza offre un bell’aiuto»



### **«Ho scoperto posti e accoglienza da sogno»**

Ha sempre viaggiato. Più scomodo da giovane, oggi in modo molto più confortevole, ma – grazie anche siti, social network ed esperienza – senza comunque spendere fortune (ha un’autentica collezione di scoperte “da sogno”). Su Tripadvisor è recensore “super”, con 308 contributi e 130 città visitate nel mondo, in 24 Paesi. La classifica che periodicamente il sito gli invia lo colloca tra i primi dieci recensori di Bergamo e tra i primi venti in Italia. L’organizzazione gli manda anche gli adesivi che può assegnare ai locali segnalati.

Dietro il “nick” Mariolino1974, c’è Mario Bergo, che, con la società Acg, gestisce un negozio di sigarette elettroniche a Ponteranica, integrato con articoli tecnologici legati alla telefonia. Proprio la ricerca di prodotti innovativi (come il caricabatteria wireless o il dispositivo universale per vedere le immagini del telefonino in tv) lo sta portando sempre più spesso in Oriente.

### **Cosa dice, da utente esperto, a chi ha dei dubbi sul funzionamento di Tripadvisor?**

«Che, come tutte le cose, va utilizzato con intelligenza. Non ci si deve fidare, ad esempio, dell’eccessivo entusiasmo, ma nemmeno dei commenti estremamente negativi. Si può approfondire la ricerca andando a vedere gli altri giudizi espressi dallo stesso recensore e scoprire, magari, che è un po’ troppo critico su tutto. In genere, se nel commento vengono date descrizioni particolareggiate è più facile che siano attendibili. E poi ci sono le fotografie, che danno un’immagine oggettiva. Un’altra cosa che faccio è verificare i giudizi su altri siti, ad esempio booking.com, che ha un taglio più internazionale, e tengo d’occhio la cronologia dei giudizi. Possono esserci locali con punteggi alti, ma se gli ultimi commenti sono concordi in senso negativo significa che è cambiato qualcosa».

### **Qualche gestore ha ribattuto a un suo intervento?**

«Un ristorante ci ha tenuto a spiegare che i prezzi dei piatti, da me giudicati un po' troppo alti, erano dovuti alla qualità delle materie prime. Ho risposto dicendo che allora poteva migliorare il livello di qualità percepita con qualche accorgimento in più nel servizio».

### **Cosa cerca di far emergere nei suoi post?**

«Cerco di dare dettagli più che giudizi, in modo che ciascuno possa valutare autonomamente se la struttura fa al proprio caso o meno. Ultimamente mi sto dedicando alle lounge delle diverse compagnie aeree, verificando i servizi e i confort che mettono a disposizione. Sono aspetti importanti quando si viaggia per lavoro e grazie alle recensioni si può scegliere la compagnia che fa vivere al meglio anche i momenti di attesa. Un altro mio "pallino" è dare indicazioni su come ottenere di più con sovrapprezzi contenuti. Il giorno del volo alcune compagnie, ad esempio, consentono un upgrade del proprio biglietto per viaggiare in business o first class spendendo poco di più. Anche in albergo ci si può informare sulle possibilità di ottenere camere superiori o pacchetti con svariati vantaggi. Ad esempio, al ritorno dall'ultimo viaggio di lavoro ho implementato gratuitamente il biglietto e volato in first class con Emirates, un'esperienza unica!».

### **Qual è il miglior giudizio che ha espresso?**

«Per due hotel della catena Jumeirah a Dubai. Ho trovato livelli di serietà e cortesia inimmaginabili, a prezzi più che ragionevoli. Tante piccole attenzioni che hanno reso il soggiorno una sorpresa continua. Per capire la filosofia, basti pensare che la prima domanda del questionario di gradimento era: "Ad una sua richiesta ha mai ricevuto come risposta un no?" In effetti, non mi è mai stato detto di no. Più in generale tutto l'Oriente sta correndo a larghi passi verso standard di accoglienza altissimi».

### **E il voto peggiore?**

«Ad un hotel di Atlanta della catena Best Western, scelto perché avevamo la necessità di stare nei pressi dell'aeroporto. Dalla pulizia alla colazione, alla manutenzione, non si salvava nulla. Probabilmente stava per essere chiuso o ristrutturato».

### **Che consiglio dà agli aspiranti viaggiatori via web?**

«Di non lasciarsi fermare dal pensiero del "chissà quanto costa?" e di non aver paura di chiedere, spesso si possono ottenere trattamenti inaspettati. Una vecchia pubblicità metteva in guardia i turisti fai da te, oggi, grazie anche al web, significa avere a disposizione tanti plus».

### **Ma quanto impiega a progettare un viaggio?**

«Anche un mese, ma è una passione. Qualche anno fa avevo anche pensato di aprire un'agenzia viaggi, poi ho rinunciato per via dei costi troppo alti».

### **Come dovrebbero considerare Tripadvisor i gestori di alberghi e ristoranti?**

«Come uno strumento che permette di smascherare i furbi e di far crescere velocemente le attività migliori, al di là della classificazione canonica in "stelle"».

### **«È prima di tutto una community di viaggiatori»**

Ha all'attivo 1.245 recensioni, in prevalenza di attrazioni, poi di ristoranti e hotel. «Viaggio molto per lavoro e non quanto vorrei per diletto - racconta a La Rassegna -. Ho girato tutto il mondo (le statistiche di Tripadvisor dicono che ne ha visitato il 57% ndr.), tranne un po' di Africa Nera, ma mi riprometto di fare una caccia fotografica a breve, e l'Antartide». Ha intitolato "È ché l'è la mé ca ché" il suo post su Città alta e le ulteriori note di sé che ci fornisce sono: «Buongustaio, buon fotografo, (ex) sportivo e (dicunt) colto». Essendo tra i recensori più attivi e quotati preferisce mantenere il nome con cui è registrato nella community, anche per noi sarà quindi PPCI-BG. «Come tutti - ricorda - ho iniziato leggendo le recensioni dei posti che volevo visitare. Visto che funzionava, la mia dolce metà prima si è iscritta e poi mi ha convinto che con la quantità di chilometri che ho fatto e che faccio era un peccato che non cominciassi a recensire». «Tripadvisor - evidenzia - non ha rivoluzionato ma ha semplificato il mio modo di organizzare viaggi. Anche prima usavo Internet per trovare notizie, ma la cosa era meno lineare. Adesso la sgrossatura è facile, resta solo l'affinamento della ricerca».

E il sistema funziona. «Raramente – rivela – ho avuto spiacevoli sorprese e quasi sempre in locali dove un punteggio alto era dovuto al fatto che si trattasse di un posto in voga. Purtroppo, talvolta la gente si lascia influenzare dalle mode e inforca gli occhiali rosa. Bisogna quindi saper usare questo strumento per trarne il massimo vantaggio». «Recensioni “pilotate”? Capita di vederne, ma sono poche e così facilmente individuabili che ci può cascare solo chi è nuovo. Tripadvisor, inoltre, cerca di controllare e reprimere il fenomeno: le rare volte che mi è capitato di segnalare evidenti forme di pubblicità o scorrettezze ho visto scomparire i contributi “incriminati” in modo efficiente». Secondo PPCI-BG bisogna piuttosto «stare attenti alle recensioni, genuine ma talvolta fuorvianti, degli inesperti, degli ipercritici e degli entusiasti. Nel dubbio, poi, Tripadvisor non è solo recensioni – aggiunge -. Se si sta organizzando un viaggio o un evento importante c'è lo strumento del forum dove gli utenti registrati possono chiedere spiegazioni dettagliate e ricevere pareri e consigli. Richiede un po' di interattività ma alla fine paga».

Il recensore bergamasco si è sempre sentito libero di esprimere il proprio giudizio e non ha mai avuto problemi con i gestori degli esercizi. «Mi è successo anzi che un paio di volte (parlo di ristoranti abituati a punteggi alti), a fronte anche solo di un giudizio “nella media” si siano scusati per non aver soddisfatto il cliente – evidenzia -. Probabilmente conta anche la qualifica del recensore. In effetti, quando ero agli inizi mi è stata cancellata una recensione negativa perché “qualcuno” l'aveva segnalata come non in linea con il regolamento, dato che citava le opinioni di altri recensori. Bene, l'ho riscritta in punta di penna ma ancor più dura nei contenuti ed è ancora lì. Piuttosto, mi è successo più spesso che gestori che mi hanno strappato un giudizio alto scrivessero per ringraziare».

PPCI-BG ha ottenuto, con i suoi contributi, il titolo di Esperto Locale di Lombardia e Baviera e, tra un viaggio e l'altro, non dimentica le segnalazioni sulla sua Bergamo. «Perché amo la mia città e mi piace dare consigli a chi la vuole visitare – sottolinea -. Perché sono contento quando mi arriva un messaggio personale da uno straniero che mi ringrazia per avergli suggerito un ristorante in Città Alta “where locals go” e mi chiede cos'era quella fantastica erba croccante sui casoncelli col bacon (sic!). Perché Tripadvisor non è in primis commercio ma una community di viaggiatori che si aiutano e consigliano e chi può farlo meglio di un autoctono?».

### **«Gli operatori pubblici dovrebbero leggere i forum per capire i bisogni dei turisti»**

È una voce bergamasca ed ha la qualifica di recensore “super”. Per salvaguardare la propria autonomia non vuole che si sappia di più, ma non nega il suo contributo se si tratta di raccontare la sua esperienza con Tripadvisor. «Mi sono avvicinata nel 2006 – spiega – in occasione di un viaggio fai da te negli Stati Uniti. Ho postato i miei quesiti sui vari forum specifici delle località che intendevo visitare ed ho riscontrato una grossa disponibilità. Colpita da tanta gentilezza e avendo verificato l'utilità di ricevere informazioni da insider e da altri viaggiatori ho ritenuto corretto ricambiare offrendo, sui forum, le mie conoscenze a chi ne avesse avuto bisogno».

La possibilità di leggere e scrivere recensioni ha, quindi, segnato una svolta. «Fino a poco fa – ricorda -, gli unici a potersi far conoscere erano gli esercizi, tramite pubblicità pagate. Ora anche gli utenti possono esprimere il loro parere elogiando chi opera con serietà o mettendo in evidenza i limiti di chi non lo fa. Questi ultimi – dice riferendosi alle prese di posizione, anche dure, contro Tripadvisor di alcuni titolari di esercizi -, anziché gettare discredito su chi scrive recensioni, dovrebbero fare autocritica, come del resto fanno alcuni».

Sul rischio di manipolazioni dei giudizi, ammettendo di non avere i mezzi per poterle escludere, evidenzia però come personalmente non le sia mai capitato di vedersi cancellate o modificate recensioni negative. «Credo, comunque – fa notare -, che ormai tutti coloro che usano Internet sappiano che non bisogna prendere come verità assolute ciò i vari siti e che tutte le informazioni vanno incrociate e verificate. Con qualche accorgimento, quindi, si riesce abbastanza bene ad individuare le recensioni fasulle. Per quanto mi riguarda, Tripadvisor mi ha permesso di scoprire località, alberghi, B&B e ristoranti che non avrei mai scoperto altrimenti. E grazie ai forum sono riuscita a sapere in anticipo quale forma di biglietto acquistare per girare, al meglio, le città».

E se lei è ben felice di dare il proprio contributo per aiutare i visitatori italiani e stranieri «a conoscere i tanti tesori artistici, naturali e gastronomici della nostra bella Italia e a trascorrervi delle belle vacanze», pensa potrebbero fare di più anche gli operatori pubblici, che «dovrebbero leggere i forum per intercettare i bisogni dei turisti ormai, sempre più spesso, fai da te. Ad esempio con siti esaurienti su trasporti, collegamenti, località da visitare, cenni storici in almeno due lingue, inglese ed italiano. Il sito dei pullman che portano nelle valli è solo in italiano...».