

# *report* **ABRUZZO**

La reputazione turistica della Regione Abruzzo.

Un anno di dati.



Gennaio 2018

# report **ABRUZZO** | dati analizzati



1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

**1.894** STRUTTURE MONITORATE  
CON MIN UN CONTENUTO NEL 2017



**73%**  
RICETTIVITÀ



**22%**  
RISTORAZIONE



**5%**  
ATTRAZIONI



**87.529**  
CONTENUTI ANALIZZATI  
-7,2% rispetto al 2016

**86.1%**

Soddisfazione generale  
dei viaggiatori

Sentiment Positivo al  
31 Dicembre 2017

-0.2 punti rispetto al 2016



**550.611**  
OPINIONI RILEVATE

## Principali Canali monitorati



Booking.com



Google



facebook

zoover  
holiday reviews



I **Contenuti analizzati** sono le recensioni e i post dei Social media pubblicati dagli utenti.

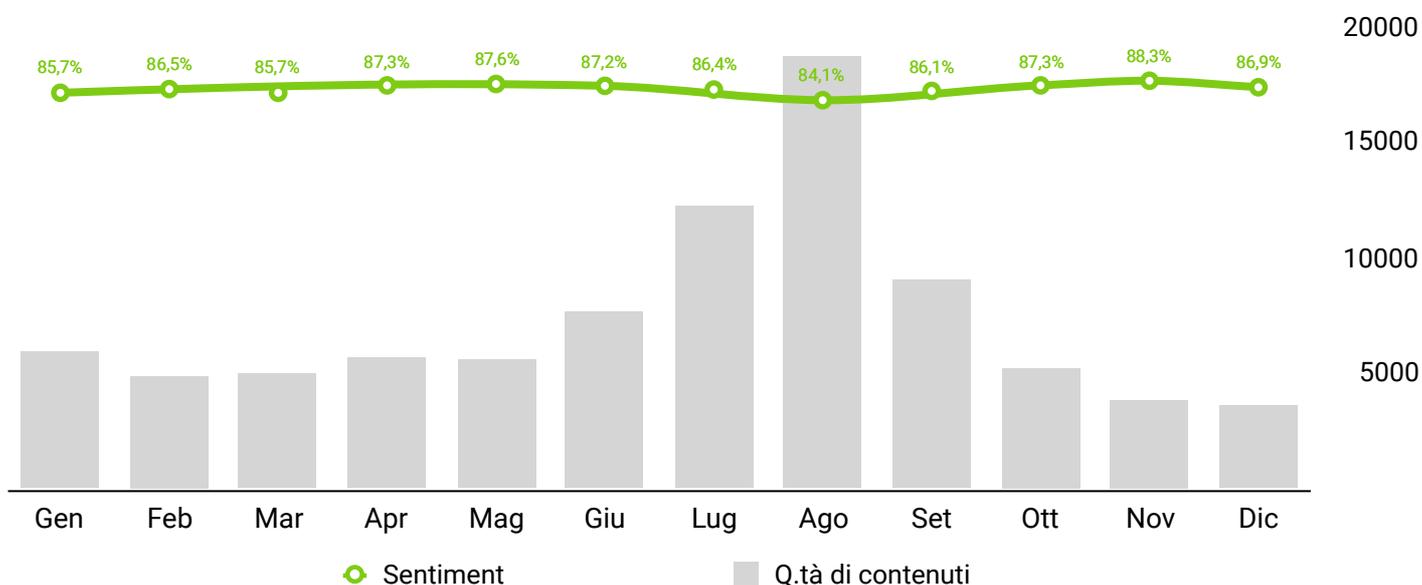
Le **Opinioni rilevate** sono i giudizi analizzati semanticamente all'interno dei testi delle recensioni, quindi espressi dagli utenti rispetto a soggetti specifici (es.: camere, colazione, wifi, letti, personale, ecc.).

# report ABRUZZO Andamento dei contenuti



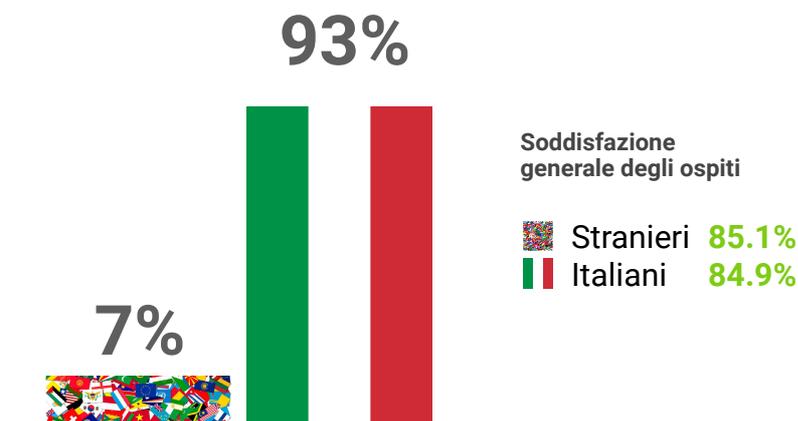
1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## ANDAMENTO DEL SENTIMENT E DEI CONTENUTI SULLA DESTINAZIONE



## PRIMI 10 MERCATI DI PROVENIENZA ESTERA

PAESE	Recensioni analizzate	Soddisfazione degli ospiti
Germania	1.196	84.9%
Regno Unito	912	87.0%
Francia	743	86.9%
Svizzera	514	83.9%
Stati Uniti d'America	490	90.4%
Belgio	460	86.8%
Australia	323	87.9%
Canada	234	88.1%
Austria	161	87.9%
Paesi Bassi	121	87.6%



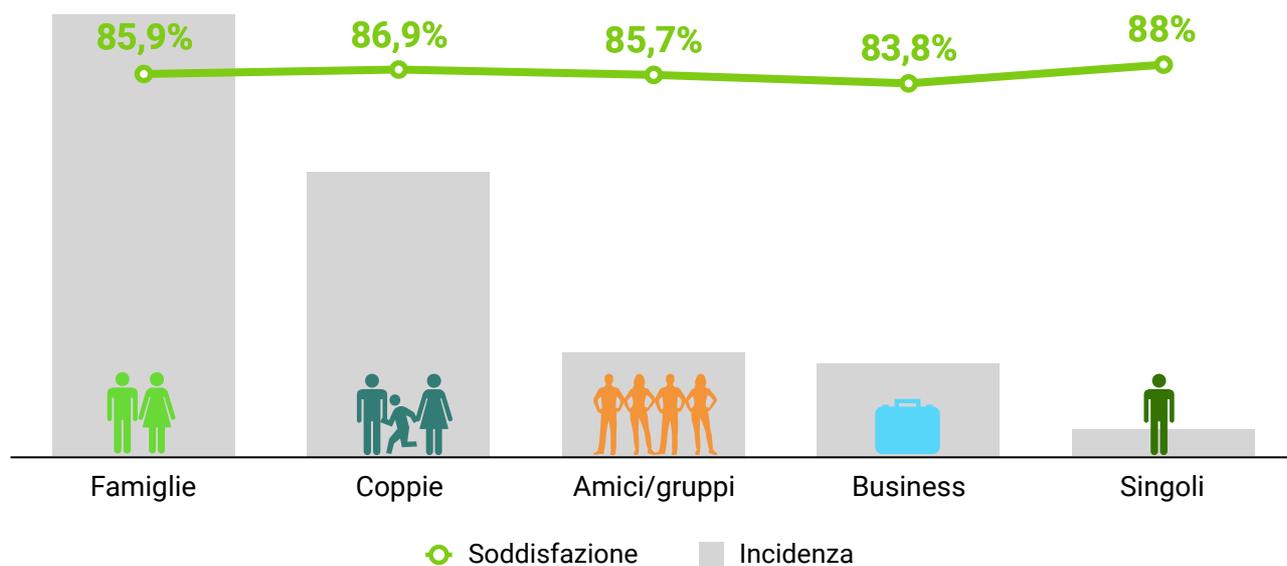
\*Provenienza rilevata ove disponibile sul profilo del viaggiatore

# report **ABRUZZO** Tipologie di viaggiatori

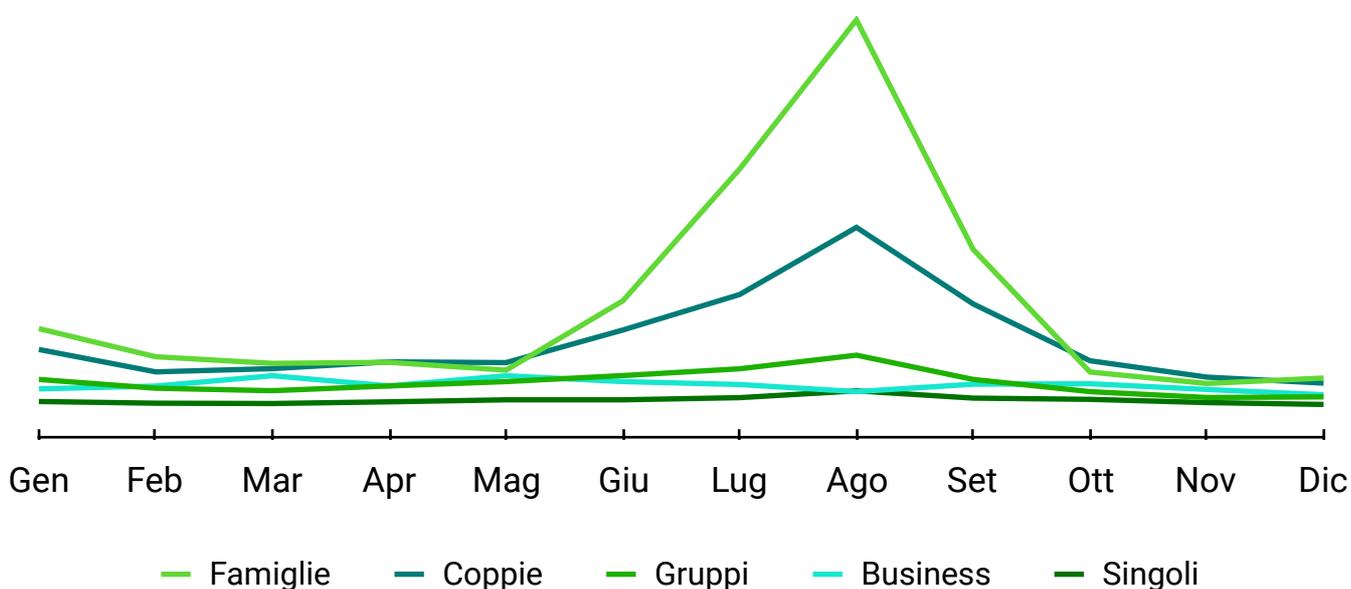


1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## DISTRIBUZIONE DEI VIAGGIATORI SULLA DESTINAZIONE



## DISTRIBUZIONE NEL TEMPO DEI VIAGGIATORI PER TIPOLOGIA



\*Tipologia rilevata ove dichiarata nella recensione

# report **ABRUZZO** L'analisi della ricettività



1° GEN 2017 - 31 DIC 2017



**1.375**

STRUTTURE MONITORATE  
CON MIN UN CONTENUTO



**54.237**

CONTENUTI ANALIZZATI  
-5,6% rispetto al 2016



**401.054**

OPINIONI RILEVATE

## 86.1% Soddisfazione generale degli ospiti

Sentiment Positivo al 31 Dicembre 2017

-0.1 punti rispetto al 2016

	Soddisfazione degli ospiti	Peso nei contenuti
Generale	86.9%	-
Camere	75.9%	22%
Posizione	93.8%	13%
Servizi	77.8%	8%
Ristorazione	87.3%	19%
Accoglienza	94.9%	22%
Pulizia	91.9%	13%
Costi	65.8%	1%
Internet	57.0%	1%

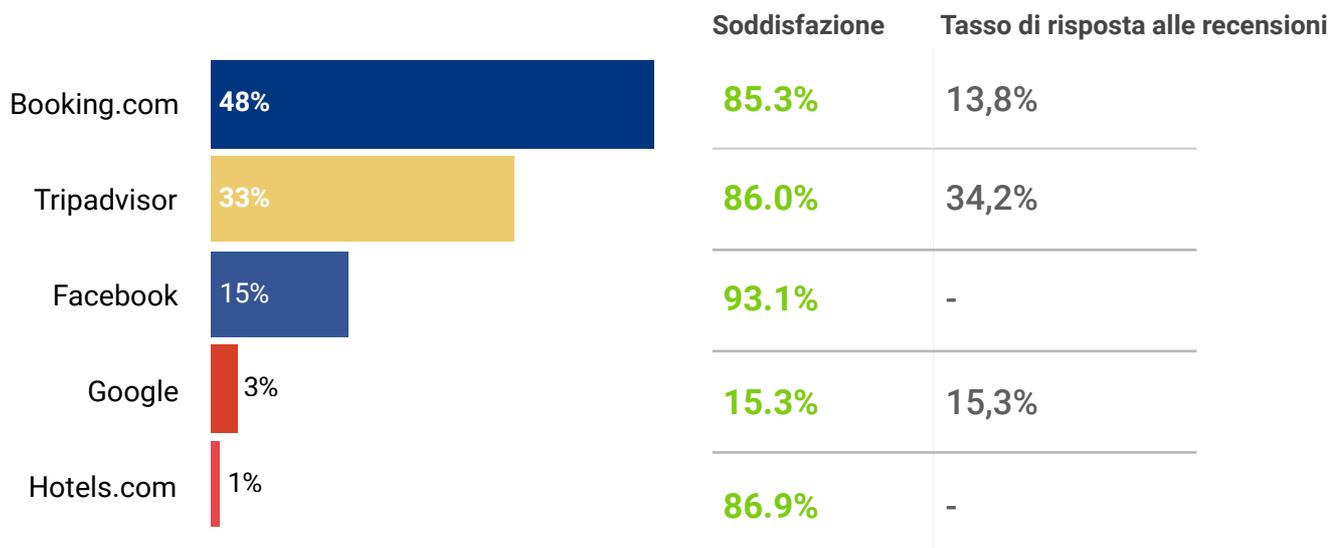
\*I valori al di sotto del 55% di Sentiment positivo sono marcati in rosso.

# report **ABRUZZO** L'analisi della ricettività

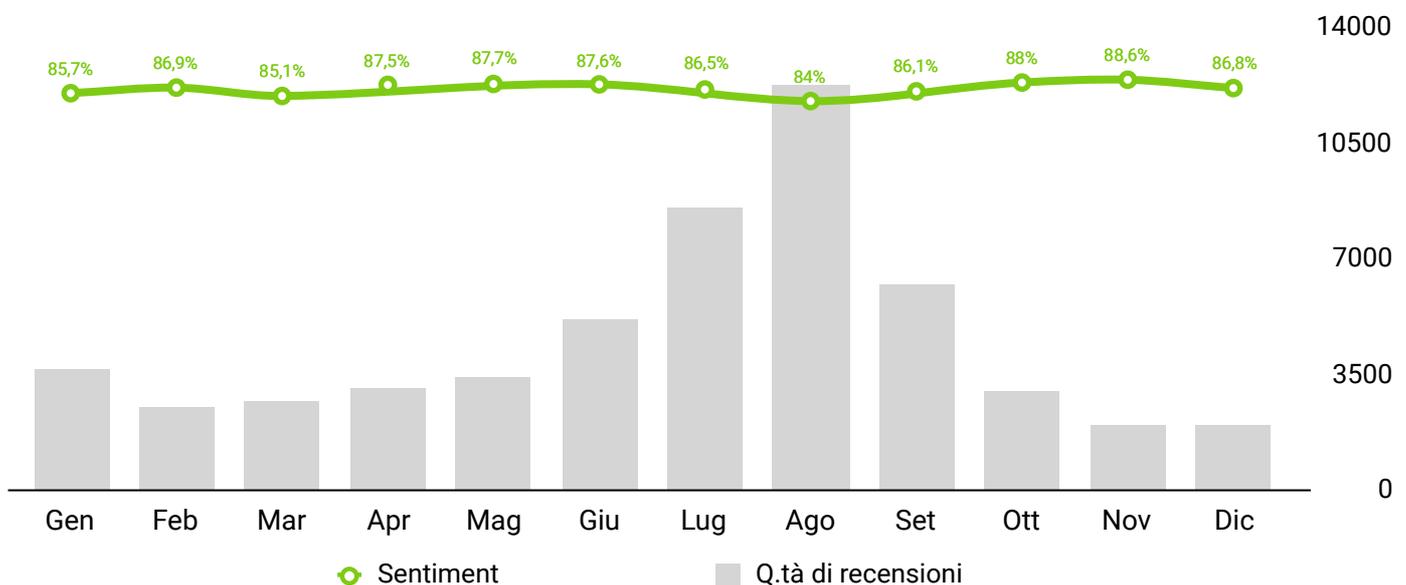


1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## DISTRIBUZIONE DELLE RECENSIONI PER CANALE



## ANDAMENTO DEI CONTENUTI E DEL SENTIMENT

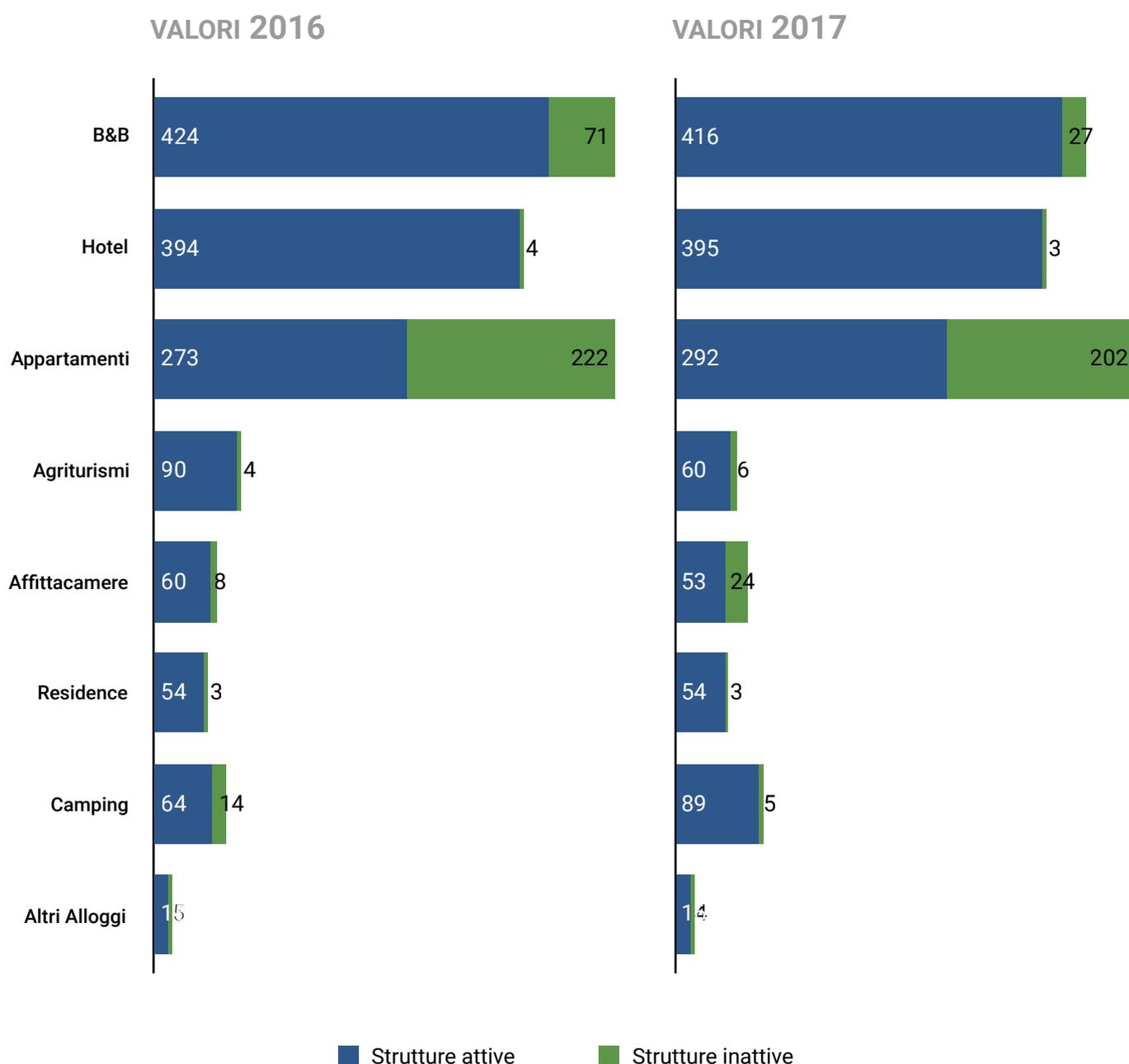


# report **ABRUZZO** L'analisi della ricettività



1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## IL CONFRONTO TRA STRUTTURE RICETTIVE ATTIVE/INATTIVE TRA 2016 E 2017



Le **Strutture attive** sono quelle che hanno registrato almeno una recensione nel periodo considerato; viceversa, le **Strutture inattive** sono quelle che non hanno registrato recensioni nel periodo considerato

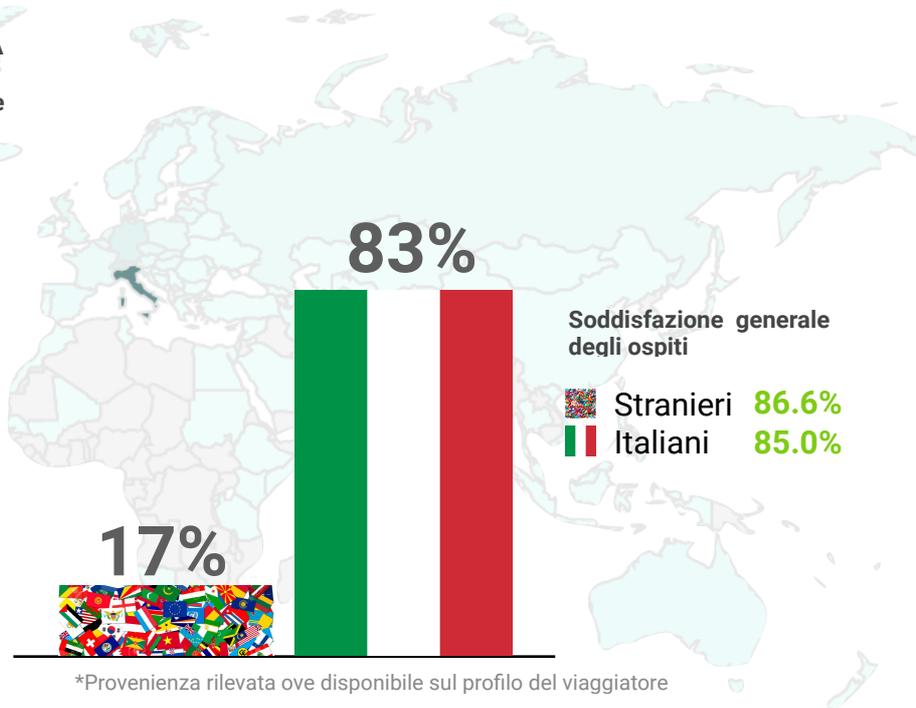
# report ABRUZZO Italiani vs. stranieri



1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## PRIMI 10 MERCATI DI PROVENIENZA ESTERA

PAESE	Recensioni analizzate	Soddisfazione degli ospiti
Germania	1.097	85.0%
Regno Unito	812	86.9%
Francia	681	86.8%
Svizzera	462	83.6%
Stati Uniti d'America	446	90.4%
Belgio	432	86.5%
Australia	297	87.9%
Canada	204	87.9%
Austria	155	83.4%
Paesi Bassi	113	87.8%



	ITALIANI		STRANIERI	
	Soddisfazione degli ospiti	Peso nelle recensioni	Soddisfazione degli ospiti	Peso nelle recensioni
Generale	86.2%	-	85.8%	-
Camere	74.1%	26%	79.6%	25%
Posizione	93.7%	13%	92.4%	18%
Servizi	73.5%	8%	77.9%	8%
Ristorazione	85.9%	19%	85.5%	21%
Accoglienza	94.8%	22%	95.3%	19%
Pulizia	91.3%	9%	93.7%	5%
Costi	65.3%	1%	57.6%	0%
Internet	47.9%	1%	63.0%	3%

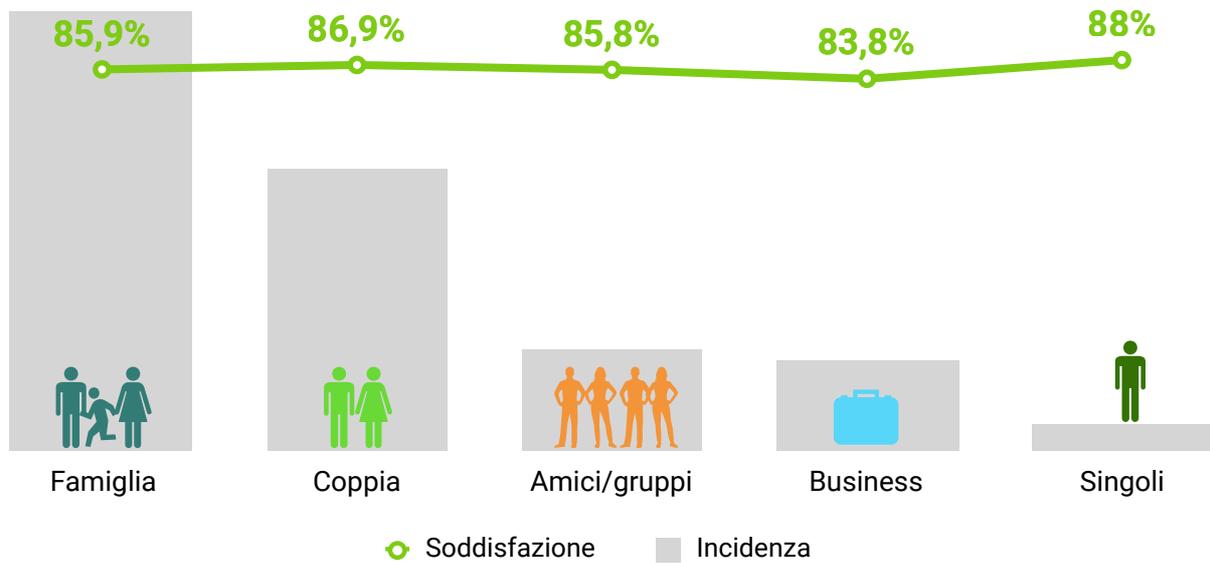
\*I valori al di sotto del 55% di Sentiment positivo sono marcati in rosso.

# report **ABRUZZO** Alberghiero vs. Extralberghiero



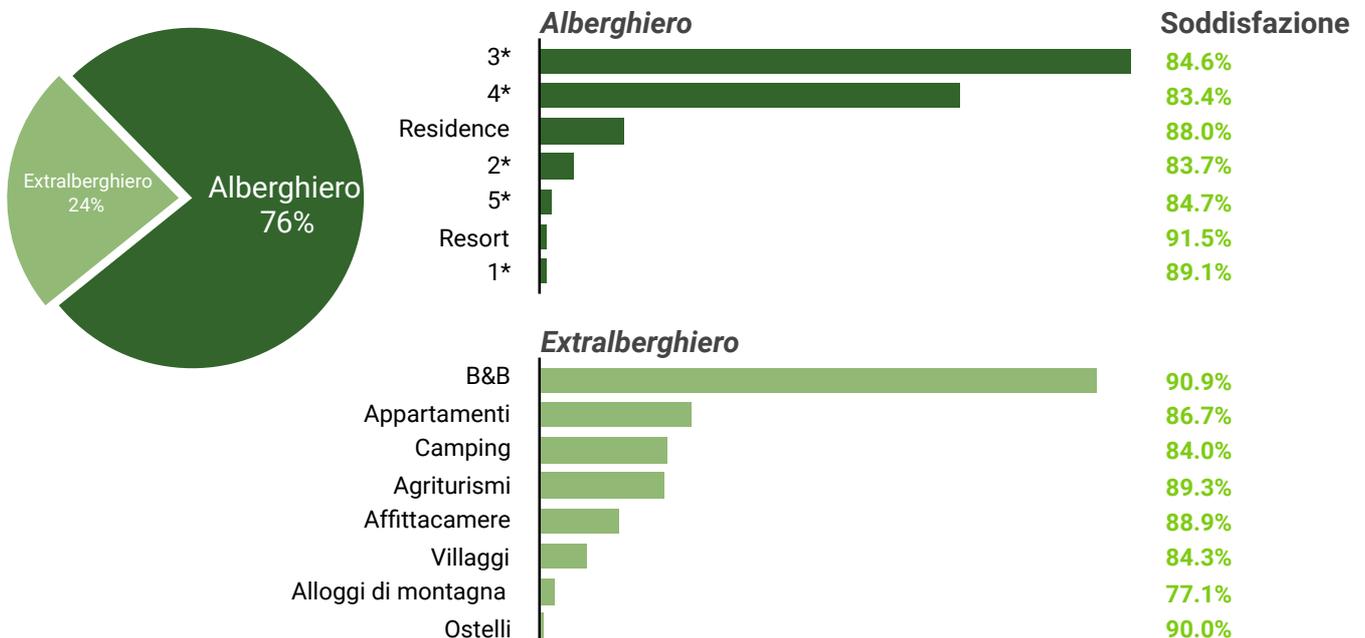
1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## DISTRIBUZIONE DEGLI OSPITI PER TIPOLOGIA



\*Tipologia rilevata ove dichiarata nella recensione

## DISTRIBUZIONE DELLE RECENSIONI PER COMPARTO E CATEGORIA



# report ABRUZZO Alberghiero vs. Extralberghiero



1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## Alberghiero

**84.5%** Soddisfazione generale degli ospiti

## Extralberghiero

**88.8%** Soddisfazione generale degli ospiti

	Soddisfazione	Peso
Generale	<b>85.7%</b>	-
Camere	<b>72.7%</b>	23%
Posizione	<b>93.4%</b>	11%
Servizi	<b>76.9%</b>	10%
Ristorazione	<b>86.2%</b>	22%
Accoglienza	<b>94.7%</b>	24%
Pulizia	<b>91.1%</b>	8%
Costi	<b>65.0%</b>	1%
Internet	<b>54.2%</b>	1%

	Soddisfazione	Peso
	<b>88.8%</b>	-
	<b>82.4%</b>	23%
	<b>94.2%</b>	18%
	<b>80.1%</b>	7%
	<b>90.0%</b>	18%
	<b>95.3%</b>	22%
	<b>93.3%</b>	10%
	<b>67.9%</b>	1%
	<b>63.5%</b>	1%

\*I valori al di sotto del 55% di Sentiment positivo sono marcati in rosso.

## Alberghiero

PAESE	Soddisfazione
1° Germania	<b>82.0%</b>
2° Regno Unito	<b>84.6%</b>
3° Francia	<b>85.3%</b>
4° Svizzera	<b>82.2%</b>
5° Belgio	<b>84.9%</b>
6° Stati Uniti	<b>88.3%</b>
7° Australia	<b>85.4%</b>
8° Canada	<b>84.9%</b>
9° Austria	<b>81.3%</b>
10° Paesi Bassi	<b>83.4%</b>

## Extralberghiero

PAESE	Soddisfazione
1° Germania	<b>89.4%</b>
2° Regno Unito	<b>89.7%</b>
3° Francia	<b>88.8%</b>
4° Stati Uniti	<b>93.0%</b>
5° Belgio	<b>88.8%</b>
6° Australia	<b>90.1%</b>
7° Svizzera	<b>87.8%</b>
8° Canada	<b>92.1%</b>
9° Austria	<b>86.5%</b>
10° Paesi Bassi	<b>91.2%</b>

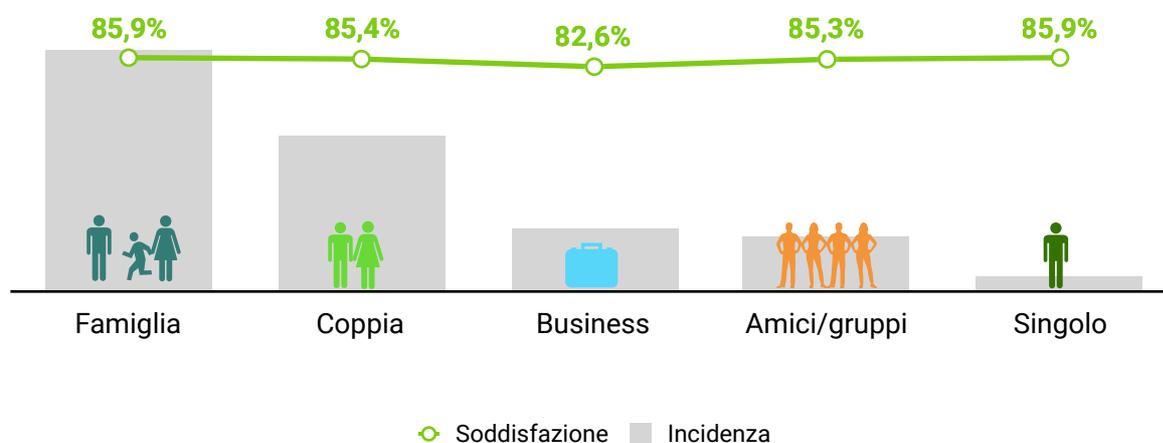
# report **ABRUZZO** Alberghiero vs. Extralberghiero



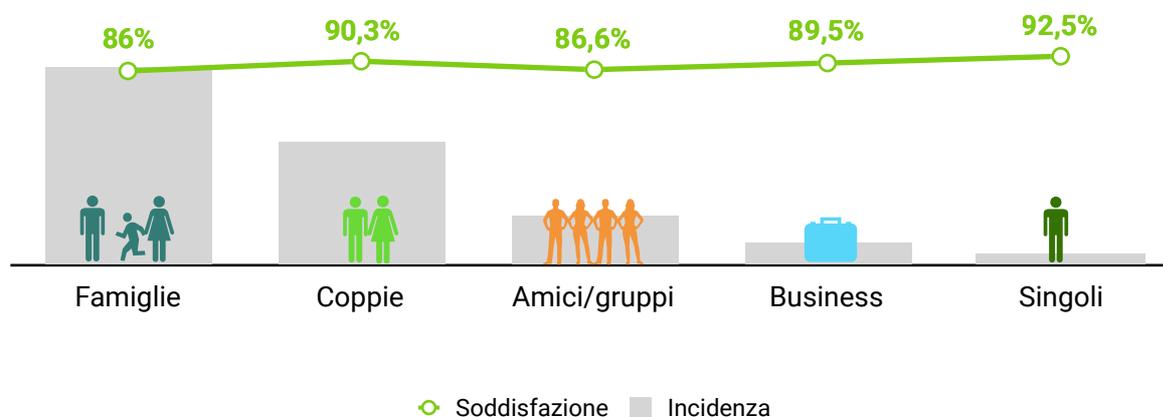
1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## TIPOLOGIE DI VIAGGIATORI

### Alberghiero



### Extralberghiero



\*Tipologia rilevata ove dichiarata nella recensione

# report **ABRUZZO** Focus inverno vs. estate

 1° DIC 2016 - 31 MAR 2017

## INVERNO

 **977**  
STRUTTURE MONITORATE  
CON MIN UN CONTENUTO

 **11.166**  
CONTENUTI ANALIZZATI

 **74.652**  
OPINIONI RILEVATE

## **85.9%** Soddisfazione generale degli ospiti | INVERNO

Sentiment Positivo al 31 Marzo 2017

	Soddisfazione degli ospiti	Peso nelle recensioni
 Generale	<b>87.1%</b>	-
 Camere	<b>74.7%</b>	24%
 Posizione	<b>94.1%</b>	13%
 Servizi	<b>75.9%</b>	7%
 Ristorazione	<b>88.1%</b>	21%
 Accoglienza	<b>95.1%</b>	24%
 Pulizia	<b>92.5%</b>	9%
 Costi	<b>60.4%</b>	1%
 Internet	<b>57.4%</b>	1%

\*I valori al di sotto del 55% di Sentiment positivo sono marcati in rosso.

PAESE	Soddisfazione	PAESE	Soddisfazione
1° Regno Unito	<b>87.5%</b>	6° Stati Uniti	<b>89.5%</b>
2° Germania	<b>85.1%</b>	7° Australia	<b>85.6%</b>
3° Belgio	<b>88.1%</b>	8° Austria	<b>74.1%</b>
4° Francia	<b>88.1%</b>	9° Spagna	<b>83.3%</b>
5° Svizzera	<b>82.4%</b>	10° Israele	<b>85.4%</b>

# report **ABRUZZO** Focus inverno vs. estate



1° GIU - 30 SET 2017

## ESTATE



**1.321**

STRUTTURE MONITORATE  
CON MIN UN CONTENUTO



**31.954**

CONTENUTI ANALIZZATI



**248.337**

OPINIONI RILEVATE

**85.6%**

### Soddisfazione generale degli ospiti | ESTATE

Sentiment Positivo al 30 Settembre 2017

	Soddisfazione degli ospiti	Peso nelle recensioni
Generale	<b>86.3%</b>	-
Camere	<b>74.8%</b>	22%
Posizione	<b>93.4%</b>	13%
Servizi	<b>77.9%</b>	10%
Ristorazione	<b>86.4%</b>	20%
Accoglienza	<b>94.4%</b>	24%
Pulizia	<b>91.2%</b>	9%
Costi	<b>65.7%</b>	1%
Internet	<b>54.9%</b>	1%

\*I valori al di sotto del 55% di Sentiment positivo sono marcati in rosso.

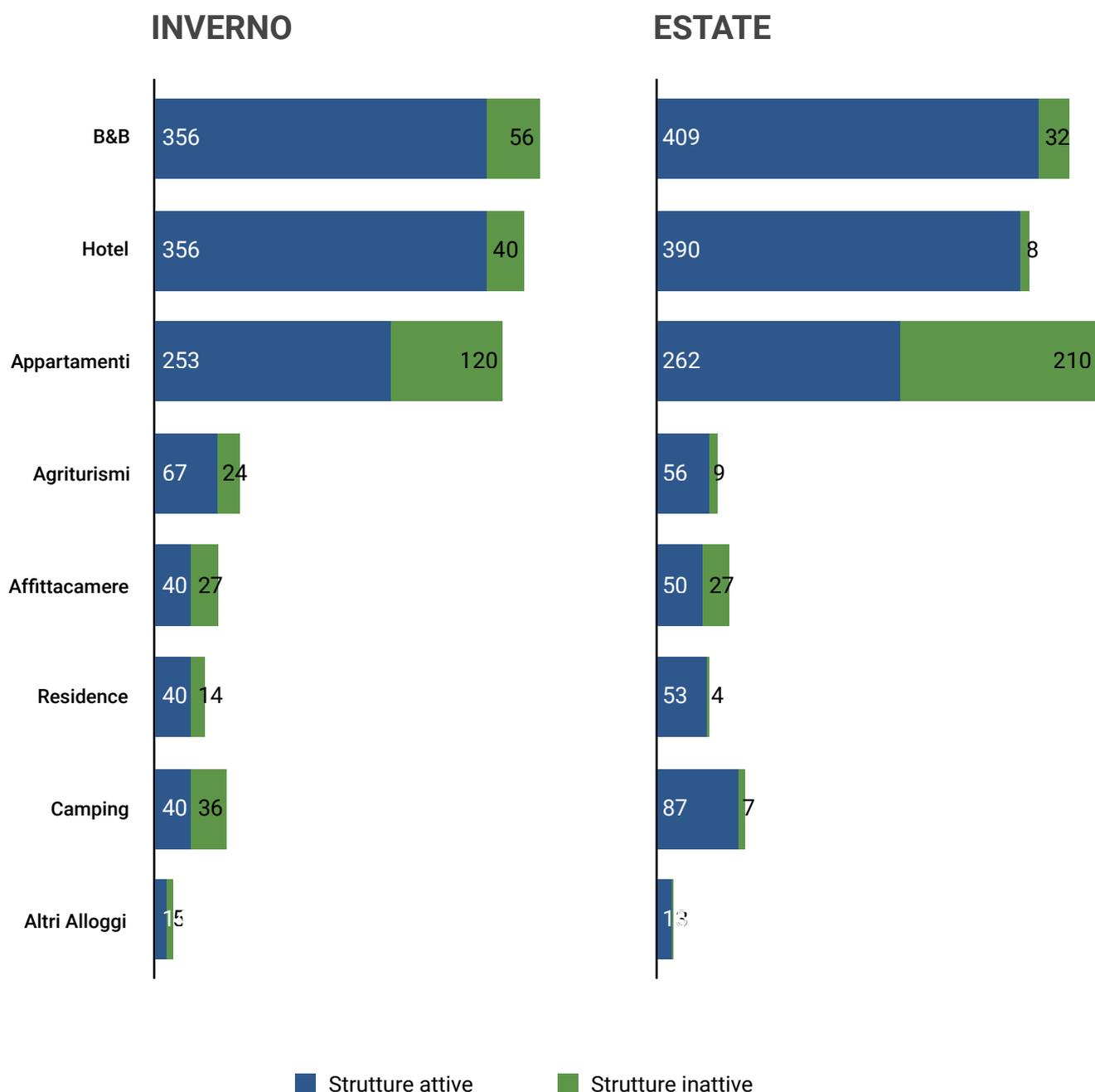
PAESE	Soddisfazione	PAESE	Soddisfazione
1° Germania	<b>84.5%</b>	6° Stati Uniti	<b>89.3%</b>
2° Francia	<b>86.6%</b>	7° Australia	<b>87.2%</b>
3° Regno Unito	<b>86.4%</b>	8° Canada	<b>86.6%</b>
4° Svizzera	<b>82.9%</b>	9° Austria	<b>81.9%</b>
5° Belgio	<b>85.9%</b>	10° Paesi Bassi	<b>87.2%</b>

# report ABRUZZO Focus inverno vs. estate | ricettività



1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## IL CONFRONTO TRA STRUTTURE RICETTIVE ATTIVE/INATTIVE



Le **Strutture attive** sono quelle che hanno registrato almeno una recensione nel periodo considerato; viceversa, le **Strutture inattive** sono quelle che non hanno registrato recensioni nel periodo considerato

# report **ABRUZZO** L'analisi della ristorazione



1° GEN 2017 - 31 DIC 2017



**425**

STRUTTURE MONITORATE  
CON MIN UN CONTENUTO



**29.944**

CONTENUTI ANALIZZATI  
+197% rispetto al 2016



**140.698**

OPINIONI RILEVATE

## 85.6% Soddisfazione generale degli ospiti

Sentiment Positivo al 31 Dicembre 2017

-1 punto rispetto al 2016

	Soddisfazione degli ospiti	Peso nelle recensioni
 Generale	<b>87.3%</b>	-
 Qualità del Cibo	<b>86.2%</b>	36%
 Posizione	<b>91.3%</b>	15%
 Servizi	<b>79.2%</b>	1%
 Estetica	<b>83.3%</b>	10%
 Accoglienza	<b>90.6%</b>	33%
 Pulizia	<b>89.3%</b>	3%
 Costi	<b>16.5%</b>	4%

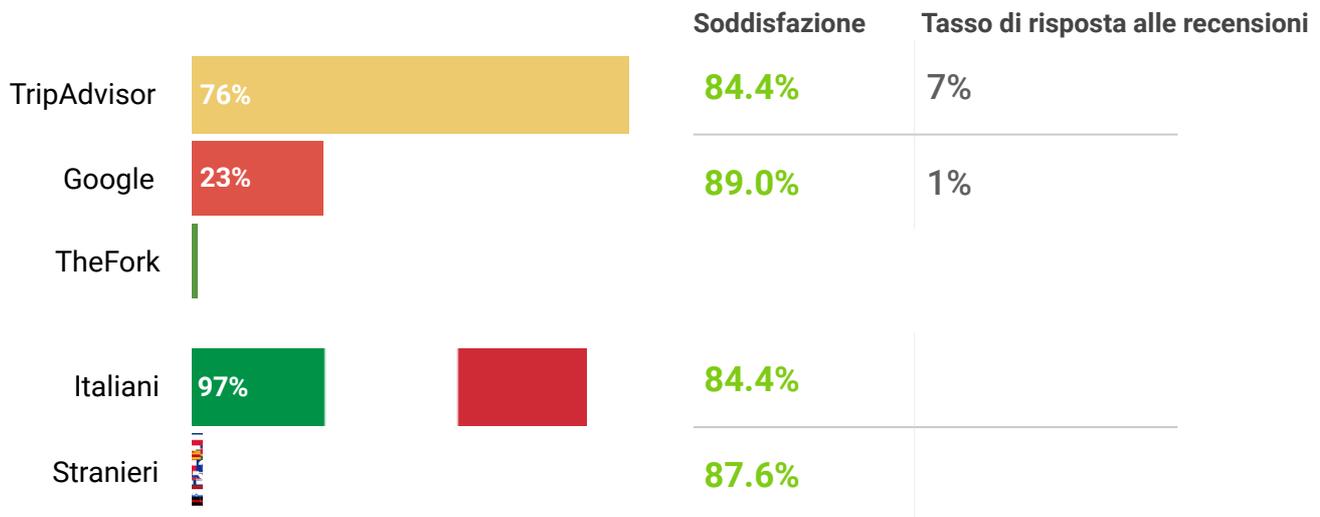
\*I valori al di sotto del 55% di Sentiment positivo sono marcati in rosso.

# report **ABRUZZO** L'analisi della ristorazione



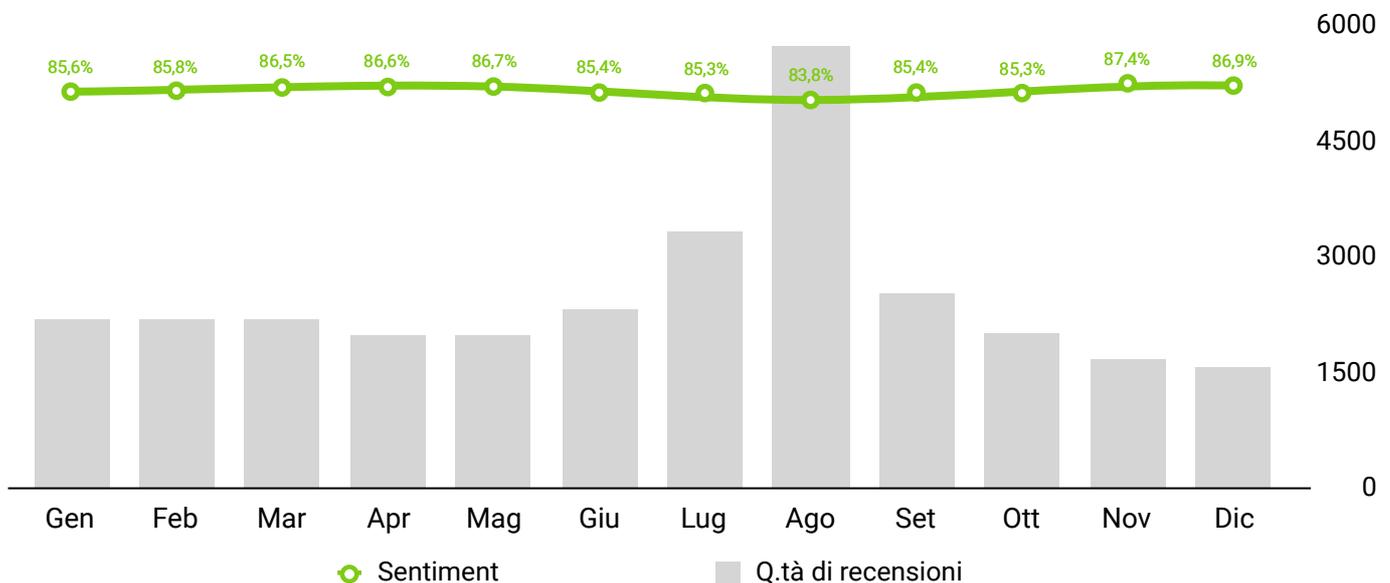
1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## DISTRIBUZIONE DELLE RECENSIONI PER CANALE E DELLE PROVENIENZE



\*Provenienza rilevata ove disponibile sul profilo del viaggiatore

## ANDAMENTO DEI CONTENUTI E DEL SENTIMENT



# report ABRUZZO Focus inverno vs. estate | risto

1° DIC 2016 - 31 MAR 2017

## INVERNO



411

STRUTTURE MONITORATE  
CON MIN UN CONTENUTO



8.281

CONTENUTI ANALIZZATI



39.884

OPINIONI RILEVATE

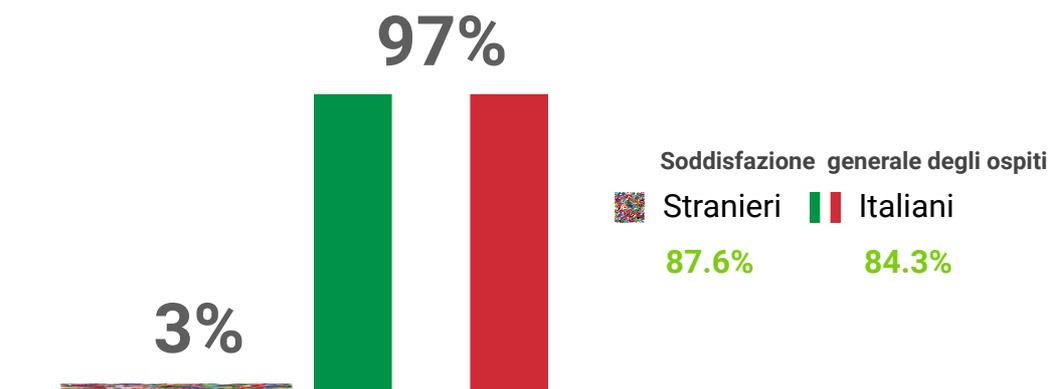
86.2%

### Soddisfazione generale degli ospiti | INVERNO

Sentiment Positivo al 31 Marzo 2017

	Soddisfazione degli ospiti	Peso nelle recensioni
 Generale	88.2%	-
 Qualità del cibo	86.9%	36%
 Posizione	90.6%	13%
 Servizi	62.8%	1%
 Estetica	85.0%	11%
 Accoglienza	92.0%	33%
 Pulizia	88.4%	3%
 Costi	12.8%	3%

\*I valori al di sotto del 55% di Sentiment positivo sono marcati in rosso.



\*Provenienza rilevata ove disponibile sul profilo del viaggiatore

# report ABRUZZO Focus inverno vs. estate | risto



1° GIU - 30 SET 2017

## ESTATE



416

STRUTTURE MONITORATE  
CON MIN UN CONTENUTO



13.810

CONTENUTI ANALIZZATI



65.364

OPINIONI RILEVATE

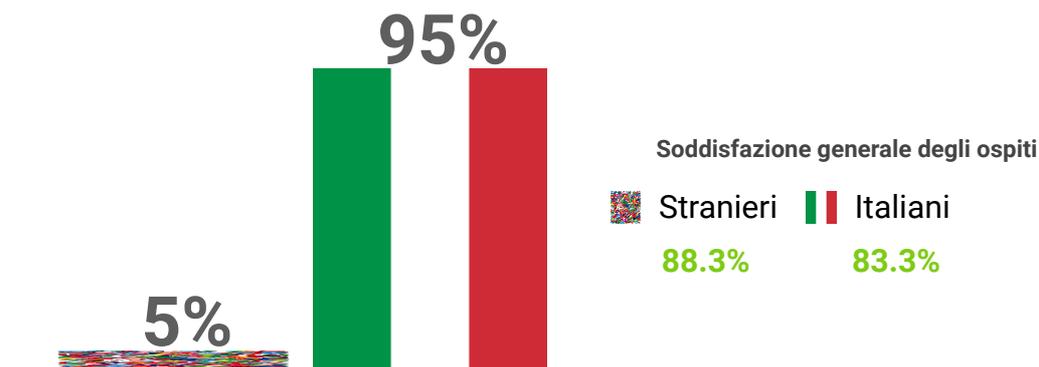
84.7%

### Soddisfazione generale degli ospiti | INVERNO

Sentiment Positivo al 30 Settembre 2017

	Soddisfazione degli ospiti	Peso nelle recensioni
Generale	86.3%	-
Qualità del cibo	85.4%	36%
Posizione	90.5%	16%
Servizi	78.5%	1%
Estetica	81.8%	9%
Accoglienza	89.3%	33%
Pulizia	88.9%	3%
Costi	20.4%	3%

\*I valori al di sotto del 55% di Sentiment positivo sono marcati in rosso.



\*Provenienza rilevata ove disponibile sul profilo del viaggiatore

# report ABRUZZO L'analisi delle attrazioni



1° GEN 2017 - 31 DIC 2017



**94**

STRUTTURE MONITORATE  
CON MIN UN CONTENUTO



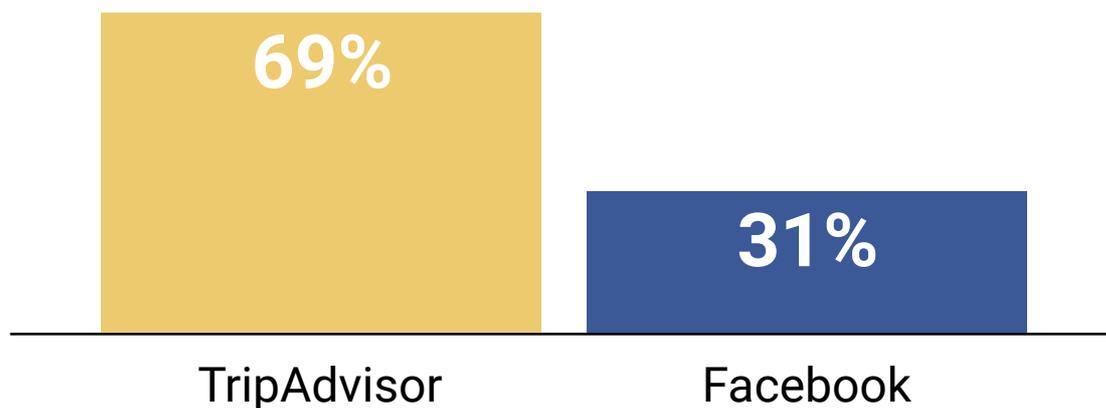
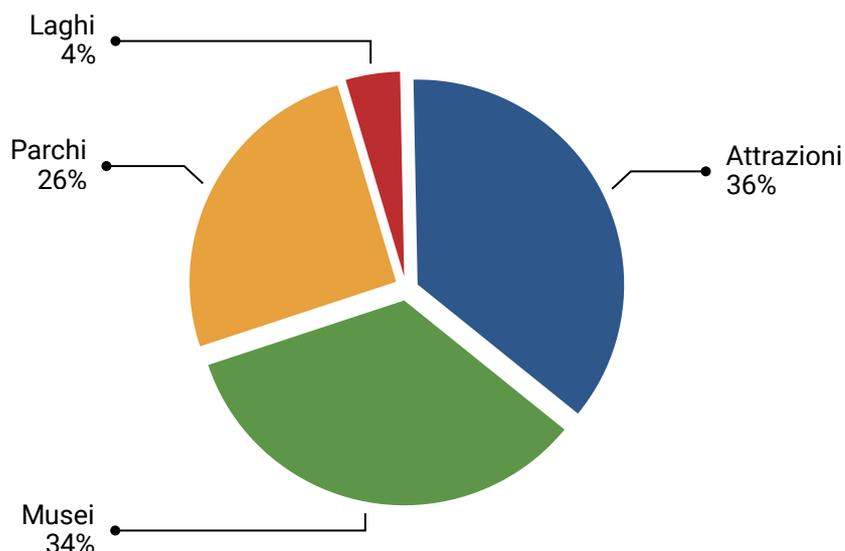
**3.348**

CONTENUTI ANALIZZATI  
-16,6% rispetto al 2016



**8.859**

OPINIONI RILEVATE



Le Opinioni rilevate sono i giudizi analizzati semanticamente all'interno dei testi delle recensioni, quindi espressi dagli utenti rispetto a soggetti specifici (es.: camere, colazione, wifi, letti, personale, ecc.).

# report ABRUZZO L'analisi delle attrazioni



1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## 91.3% Soddisfazione generale dei visitatori

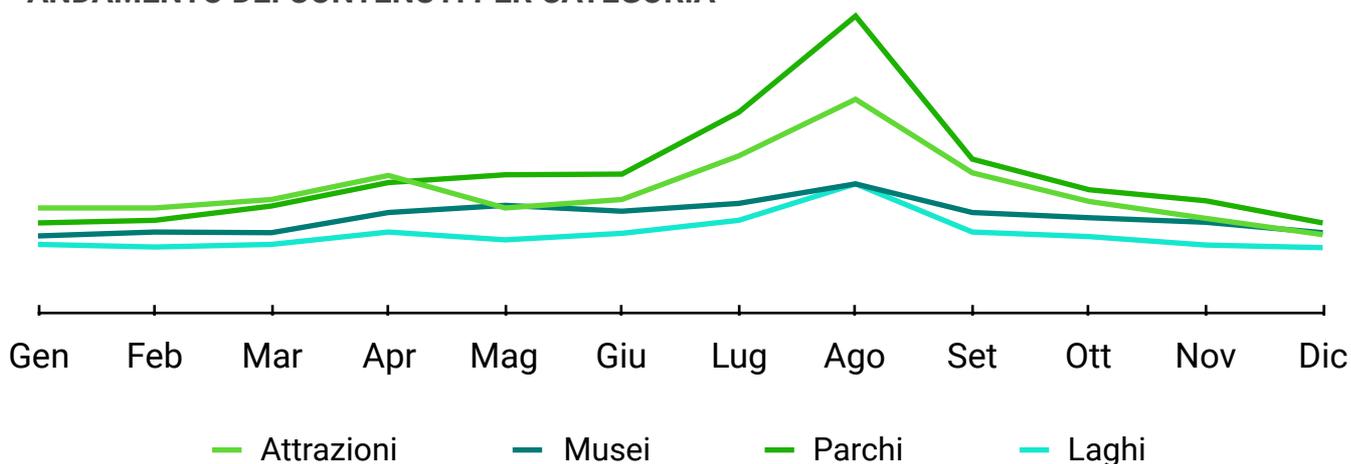
Sentiment Positivo al 31 Dicembre 2017

-0.1 punti rispetto al 2016

	Soddisfazione degli ospiti	Peso nelle recensioni
Generale	94.2%	-
Accoglienza	83.8%	7%
Spazi	87.9%	34%
Attività	95.1%	5%
Servizi	91.3%	13%
Accessibilità	72.3%	1%
Posizione	94.7%	33%
Costi	83.5%	5%
Ristorazione	77.4%	2%

\*I valori al di sotto del 55% di Sentiment positivo sono marcati in rosso.

### ANDAMENTO DEI CONTENUTI PER CATEGORIA



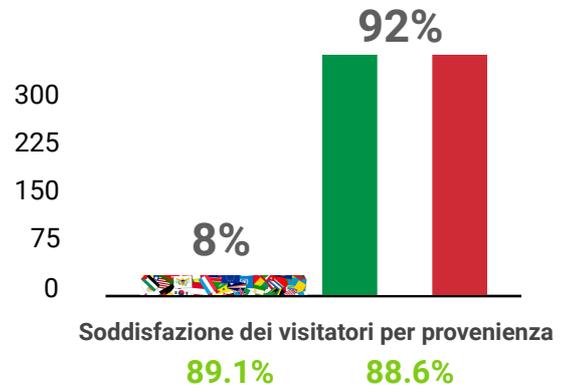
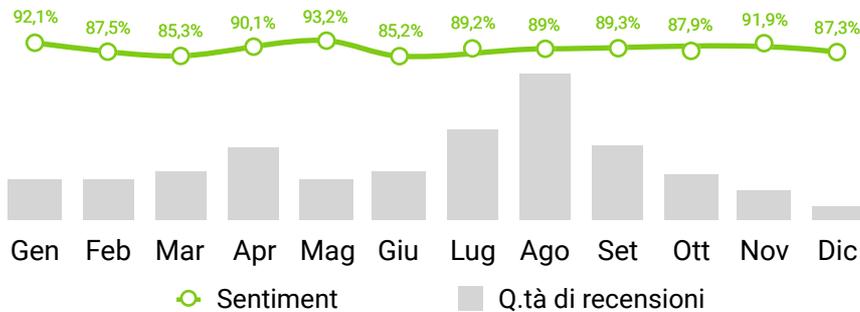
# report **ABRUZZO** L'analisi delle attrazioni



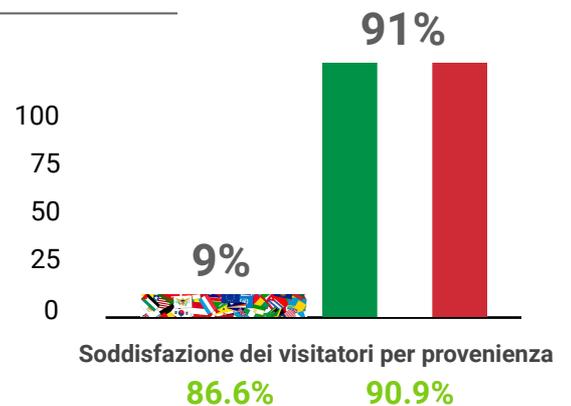
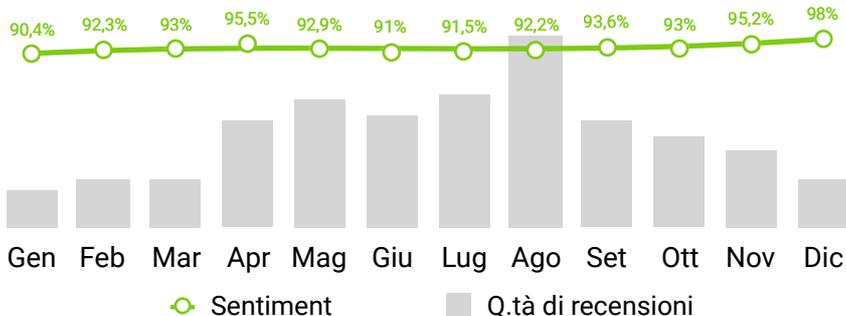
1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## ANDAMENTO DEL SENTIMENT E DEI CONTENUTI PER CATEGORIA

### ATTRAZIONI **89.0%** Soddisfazione generale dei visitatori Sentiment Positivo al 31 Dicembre 2017



### MUSEI **93.1%** Soddisfazione generale dei visitatori Sentiment Positivo al 31 Dicembre 2017



\*Provenienza rilevata ove disponibile sul profilo del viaggiatore

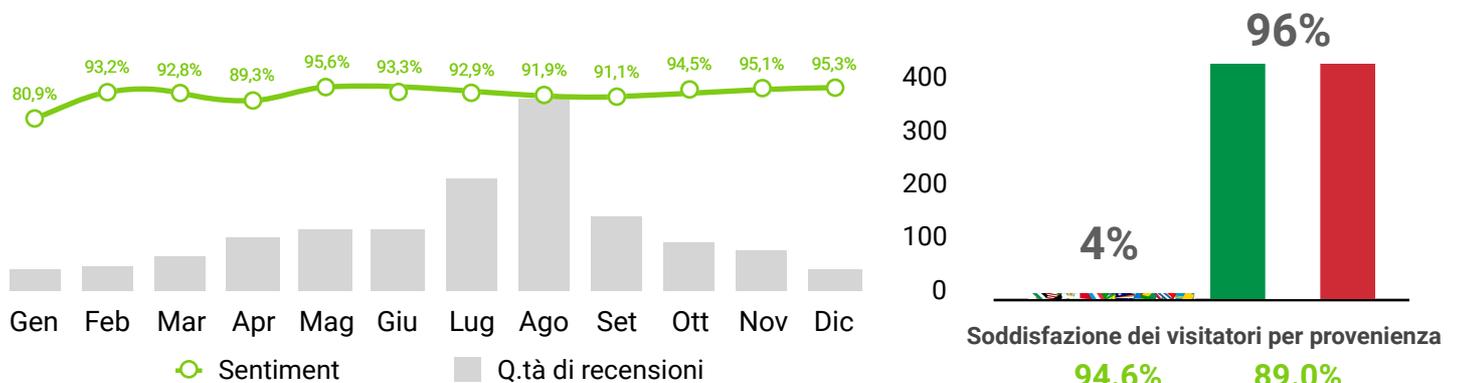
# report **ABRUZZO** L'analisi delle attrazioni



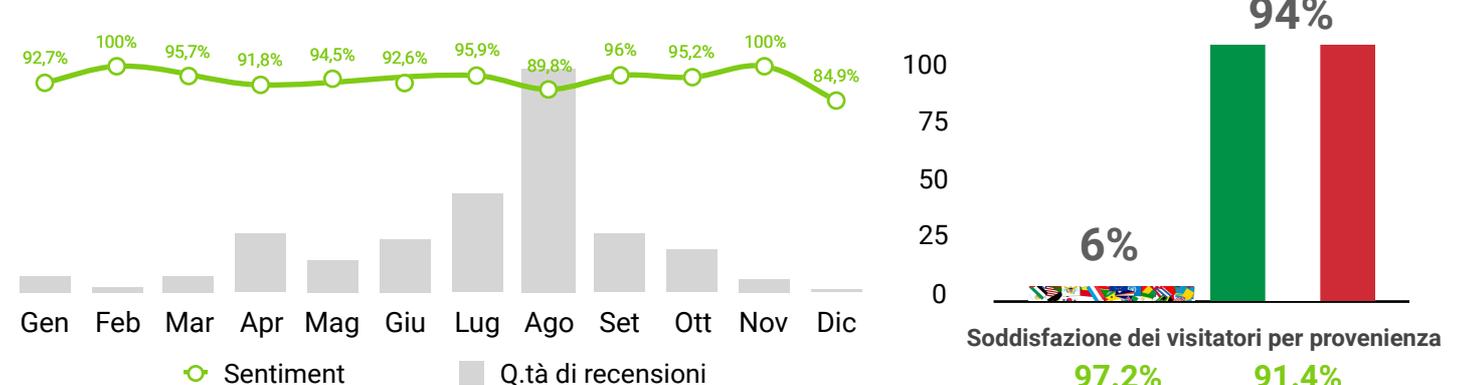
1° GEN 2017 - 31 DIC 2017

## ANDAMENTO DEL SENTIMENT E DEI CONTENUTI PER CATEGORIA

### PARCHI **92.3%** Soddisfazione generale dei visitatori Sentiment Positivo al 31 Dicembre 2017



### LAGHI **92.6%** Soddisfazione generale dei visitatori Sentiment Positivo al 31 Dicembre 2017



\*Provenienza rilevata ove disponibile sul profilo del viaggiatore

# report **ABRUZZO** Focus inverno vs. estate | attrazioni



1° DIC 2016 - 31 MAR 2017

## INVERNO



**76**

STRUTTURE MONITORATE  
CON MIN UN CONTENUTO



**564**

CONTENUTI ANALIZZATI



**1.444**

OPINIONI RILEVATE

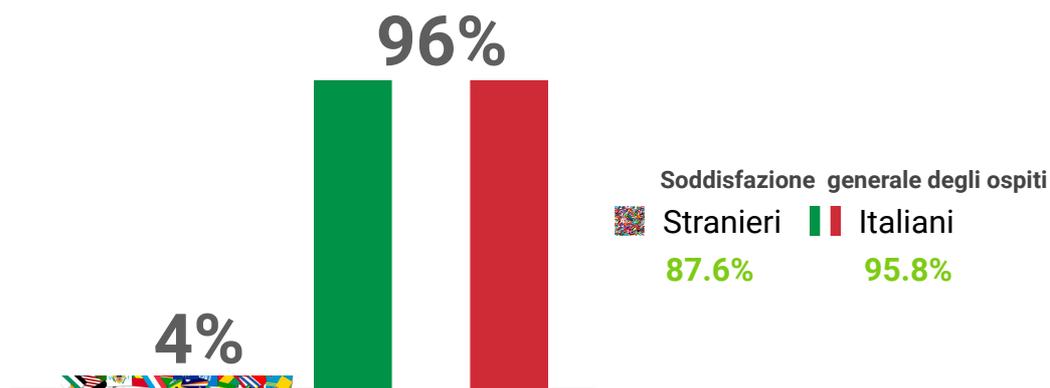
**90.2%**

### Soddisfazione generale degli ospiti | INVERNO

Sentiment Positivo al 31 Marzo 2017

	Soddisfazione degli ospiti	Peso nelle recensioni
Generale	<b>93.0%</b>	-
Accoglienza	<b>80.9%</b>	5%
Spazi	<b>88.0%</b>	37%
Attività	<b>100%</b>	3%
Servizi	<b>85.1%</b>	12%
Accessibilità	<b>100%</b>	1%
Posizione	<b>95.3%</b>	36%
Costi	<b>84.8%</b>	5%
Ristorazione	<b>66.2%</b>	1%

\*I valori al di sotto del 55% di Sentiment positivo sono marcati in rosso.



\*Provenienza rilevata ove disponibile sul profilo del viaggiatore

# report ABRUZZO Focus inverno vs. estate | attrazioni



1° GIU - 30 SET 2017

## ESTATE



85

STRUTTURE MONITORATE  
CON MIN UN CONTENUTO



1.857

CONTENUTI ANALIZZATI



5.060

OPINIONI RILEVATE

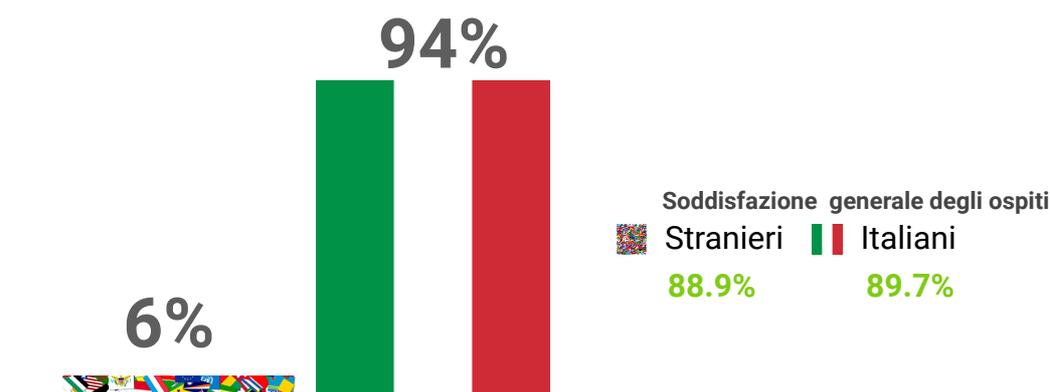
91.0%

### Soddisfazione generale degli ospiti | INVERNO

Sentiment Positivo al 31 Marzo 2017

	Soddisfazione degli ospiti	Peso nelle recensioni
Generale	93.8%	-
Accoglienza	81.9%	6%
Spazi	87.5%	32%
Attività	93.1%	5%
Servizi	92.8%	15%
Accessibilità	71.2%	2%
Posizione	94.4%	33%
Costi	86.5%	5%
Ristorazione	73.7%	2%

\*I valori al di sotto del 55% di Sentiment positivo sono marcati in rosso.



\*Provenienza rilevata ove disponibile sul profilo del viaggiatore

# METODOLOGIA

## MAPPATURA DELLE STRUTTURE RICETTIVE DELL'ABRUZZO

Con l'obiettivo di analizzare la percezione della Destinazione Abruzzo in termini quantitativi e qualitativi, Travel Appeal ha raccolto la presenza digitale di un campione scelto di strutture ricettive, della ristorazione e del comparto delle attrazioni presenti sui principali siti di recensione e di vendita (OTA).

A partire dall'esplorazione di tutte le strutture presenti su TripAdvisor, si è esteso il raggio di raccolta dei dati per le medesime strutture su Booking.com, Google, Facebook, Expedia (e siti dello stesso gruppo), TheFork.

Per ciascuna struttura analizzata, Travel Appeal ne ha esplorato la tipologia, la categoria, le recensioni (testi e punteggi), la provenienza degli ospiti, la lingua, la tipologia degli ospiti.

## METODOLOGIA DI ANALISI ED ELABORAZIONE DEL SENTIMENT

Tutte le recensioni vengono analizzate per rating e semanticamente nei loro contenuti. Nella valutazione di quest'ultimi, un giudizio (o opinione) incide sulla percentuale di sentiment e sulla soddisfazione degli ospiti in base 1) al tempo trascorso; 2) al soggetto al quale il giudizio si riferisce (camera, personale, wifi, guida, servizi, ecc.); 3) alla connotazione degli aggettivi, degli avverbi e dei verbi utilizzati per valutare tale soggetto; 4) al rating che l'utente recensore assegna. Il sistema attribuisce un peso in base al grado di positività/negatività dell'aggettivo/avverbio/verbo rilevato e ne elabora nel complesso la percentuale di sentiment. Questi fattori concorrono alla formulazione del livello di influenza che i contenuti di una struttura (recensioni e post) possono avere sugli utenti che li leggono online. I contenuti vengono quindi "smontati" in decine di argomenti in cui è possibile verificare gli elementi che influenzano positivamente e/o negativamente l'esperienza degli utenti. L'analisi semantica sulle recensioni è sintetizzata nel valore percentuale del Sentiment positivo che misura la percezione che gli utenti hanno rispetto ad un soggetto specifico (una camera, un letto, una persona, un luogo, uno spazio, un servizio, ecc.) e nel complesso, la soddisfazione generale degli ospiti.