

# Sono solo un miliardo di recensioni

/ 14.02.2022  
di Claudio Visentin

Anche Tripadvisor si risveglia da un sonno popolato da incubi (nel 2020 ha dovuto ridurre del 25 % il numero dei suoi dipendenti). Quando l'azienda fu fondata, 22 anni fa, aggregava informazioni prese dalle guide turistiche. A quel tempo scrivere la recensione di un albergo o di un ristorante era solo una possibilità tra le tante, ma il pubblico rispose con tale entusiasmo da renderla il tratto distintivo della società. Tanti aspiranti recensori trovarono presto i loro lettori: nel 2019 463 milioni di persone ogni mese consultavano il sito per decidere il proprio itinerario.

Col tempo Tripadvisor ha accumulato un miliardo di recensioni. La cifra tonda è stata l'occasione per festeggiare e per condividere alcuni dati curiosi. L'albergo più recensito al mondo? È il Luxor Hotel & Casino di Las Vegas, con quasi cinquantamila recensioni. Tra i ristoranti prevale Pasteis de Belem, a Lisbona. Si resta nella penisola iberica con l'attrazione più recensita di sempre, la Sagrada Familia di Barcellona (164'200 giudizi). La recensione più lunga? Un turista ha scritto 17'241 parole (praticamente un libro di viaggio) per raccontare il suo soggiorno all'Hotel Playa Pesquero Resort di Cuba. In compenso un fotografo romano, Paolo Riccardo Carrara, ha caricato da solo oltre trecentomila foto. E un turista del Lussemburgo ha scritto 7mila recensioni dal 2015 a oggi (d'altronde il granducato non è famoso per la sua vita sociale...). La più lunga discussione aperta risale al 2006 e cerca di rispondere alla fondamentale domanda: «Quanti giorni ti mancano per andare a Maui?» (un'isola delle Hawaii). 6'809 persone si sono sentite obbligate a dire la loro.

E poi c'è anche chi, davanti alle meraviglie del mondo, storce il naso. L'Empire State Building, il grattacielo simbolo di New York? «È troppo alto», ha commentato un giovane visitatore. Una coppia di canadesi ha osservato che il Golden Gate Bridge di San Francisco «non è affatto dorato, bensì marrone». Di fronte a Stonehenge, porta per discendere nell'abisso del tempo, Alana annota con uno sbadiglio: «Non capirò mai perché la gente viene da tutto il mondo per ammirare un mucchio di pietre». David non nasconde la sua delusione quando visita il Grand Canyon in Arizona: «Alla fine è solo un fosso sabbioso». Potete continuare il gioco da soli; basta guardare i commenti con una sola stella (su cinque) di qualunque attrazione, anche ticinese.

Tripadvisor incarna perfettamente il nuovo paradigma del turismo digitale. Secondo una recente ricerca di Plum Guide (su un campione di quattromila turisti, metà inglesi, metà americani), 77% degli intervistati considera le recensioni «importanti o essenziali» nella preparazione di un viaggio. In media gli inglesi ne leggono 14 prima di prenotare e il 64% ritiene che siano accurate. Salvo poi pentirsene a quanto pare, dal momento che sette persone su dieci si sono trovate a disagio a causa di una fiducia mal riposta nell'opinione altrui e il 21% è stato apertamente deluso da una vacanza per la stessa ragione.

Del resto è noto che molte recensioni online sono false, comprate o scritte per vendetta, certo

accanto ad altre pratiche e utili (ma non sempre è facile distinguere). Per questo nella sua storia Tripadvisor ha dovuto affrontare numerose controversie, con esito alterno. Per fare solo un esempio nel 2011 l'ente regolatore della pubblicità in Gran Bretagna ha ordinato di rimuovere dal sito inglese lo slogan «recensioni delle quali ti puoi fidare» («*reviews you can trust*»), ritenendo che l'affermazione non avesse sufficiente fondamento. Ma non servono ricerche o sentenze di tribunali per una verità tanto ovvia. Basta il buon senso per capire che è assurdo prendere troppo sul serio l'opinione di perfetti sconosciuti.

L'idea geniale di Plum Guide è stata poi lanciare una campagna di comunicazione con l'hashtag #donottrustreviews. Le recensioni più stravaganti sono state proiettate sulle attrazioni alle quali si riferivano, con un meraviglioso effetto comico: National Gallery di Londra («Più noia che talento»), Guggenheim di New York («Questo è di gran lunga il peggior museo tra i molti che ho visitato»), il ponte di Brooklyn («Alla fine è solo un ponte»).