



**PIEMONTE**  
THE PLACE TO EXPERIENCE

visit  
**Piemonte**  
REGIONAL MARKETING  
AND PROMOTION

UNIONCAMERE  
**PIEMONTE**

 **REGIONE  
PIEMONTE**

 **PIEMONTE  
valori comuni**  
The region, for all

# Sentiment Analysis

## Monitoraggio Piemonte vs Italia

### Osservatorio Turistico Regionale

*Torino – 27 Ottobre 2020*

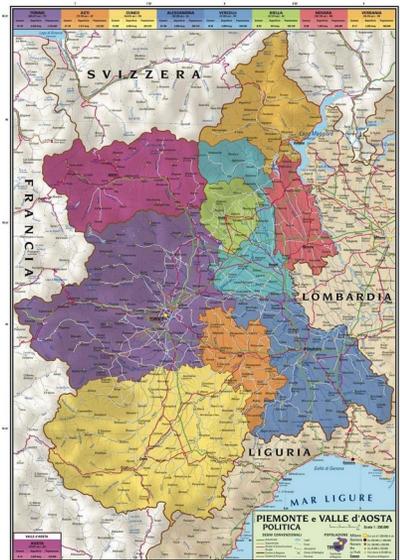


# PERIMETRO DI ANALISI

**OBIETTIVI:** sviluppare un monitoraggio dei dati rilevati in **Piemonte** e in tutto il **territorio nazionale** al fine di attuare un confronto relativo a determinati parametri (**SENTIMENT, TRAVEL BAROMETER, COVID SAFETY INDEX**); sempre attraverso questi parametri, si realizza un focus sul comparto della **ricettività**. Dopodiché, si effettua un'analisi generale prendendo in considerazione altri aspetti (**LE COMPONENTI DELL'OFFERTA, I VISITATORI E LE TIPOLOGIE DI VIAGGIO**), e, successivamente, un'analisi più approfondita relativa al comparto della **ricettività** (con gli stessi parametri oltre ai **CANALI** e ai **CLUSTER & TOPIC**). Si conclude con un'analisi, sempre relativa al comparto della **ricettività**, sul parametro **CLUSTER & TOPIC**, focalizzandosi sull'**Italia**, sulla **Francia**, sulla **Germania**, sul **Regno Unito** e sulla **Svizzera**.

**STRUMENTO:** Dashboard di Travel Appeal.

**PERIODO DI ANALISI:** 01/01/2020 – 30/09/2020.



# SENTIMENT

SENTIMENT NAZIONALE

86,4 /100

LA TUA AREA ⓘ



+0,5 Rispetto all'anno precedente

ANDAMENTO ⓘ



Si può osservare che:

- A **Gennaio** e **Febbraio** l'andamento è stato costante.
- Durante il periodo del lockdown (**Marzo** – **Aprile**) e nel mese di **Agosto**, i **visitatori del Piemonte** hanno espresso una **soddisfazione maggiore** rispetto a quella percepita a **livello nazionale**.

# TRAVEL BAROMETER

Il **TRAVEL BAROMETER** misura le tendenze del turismo a medio termine per fornire un'analisi aggiornata sulla salute del settore.

TRAVEL BAROMETER NAZIONALE

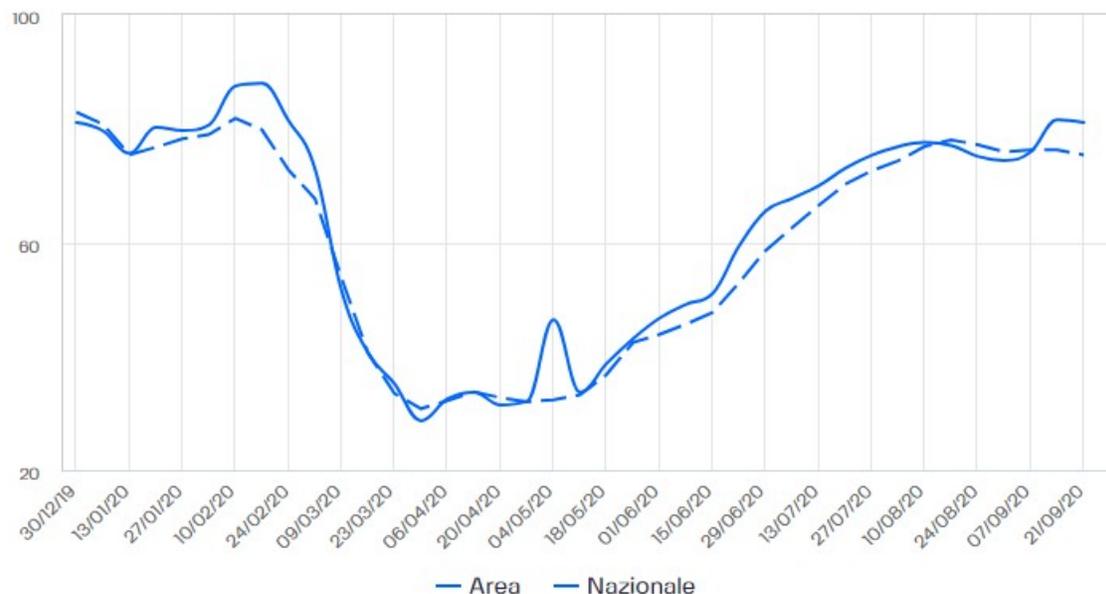
**75,4** /100

LA TUA AREA ⓘ



-5,0 Rispetto all'anno precedente

ANDAMENTO ⓘ



Si può rilevare che:

- A partire dal mese di **Febbraio** si è registrato un **calo generale** che ha caratterizzato **l'intera penisola**: nella fattispecie, nel mese in questione, la **flessione è stata maggiore a livello nazionale**; invece, da **Marzo** fino a **Maggio** la diminuzione è stata costante per **entrambe le aree**.
- Dal mese di **Maggio** in avanti, vi è una **crescita costante**, con un **picco maggiore per il Piemonte**.



# COVID SAFETY INDEX

Il **COVID SAFETY INDEX** analizza le informazioni pubblicate dai gestori relative alla gestione dei protocolli COVID-19, come **la sanificazione, le regole di distanziamento, gli orari, le modalità di accesso e altre.**

Allo stesso tempo, valuta tutti i contenuti online che riguardano la percezione dell'offerta dei servizi messi in campo dalle aziende in fase di riapertura; individua gli argomenti più discussi e assegna un punteggio di qualità ai vari aspetti: **pulizia, file, prenotazioni, mascherine, distanza, percezione di sicurezza, fiducia e altro ancora.**

# COVID SAFETY INDEX

COVID NAZIONALE

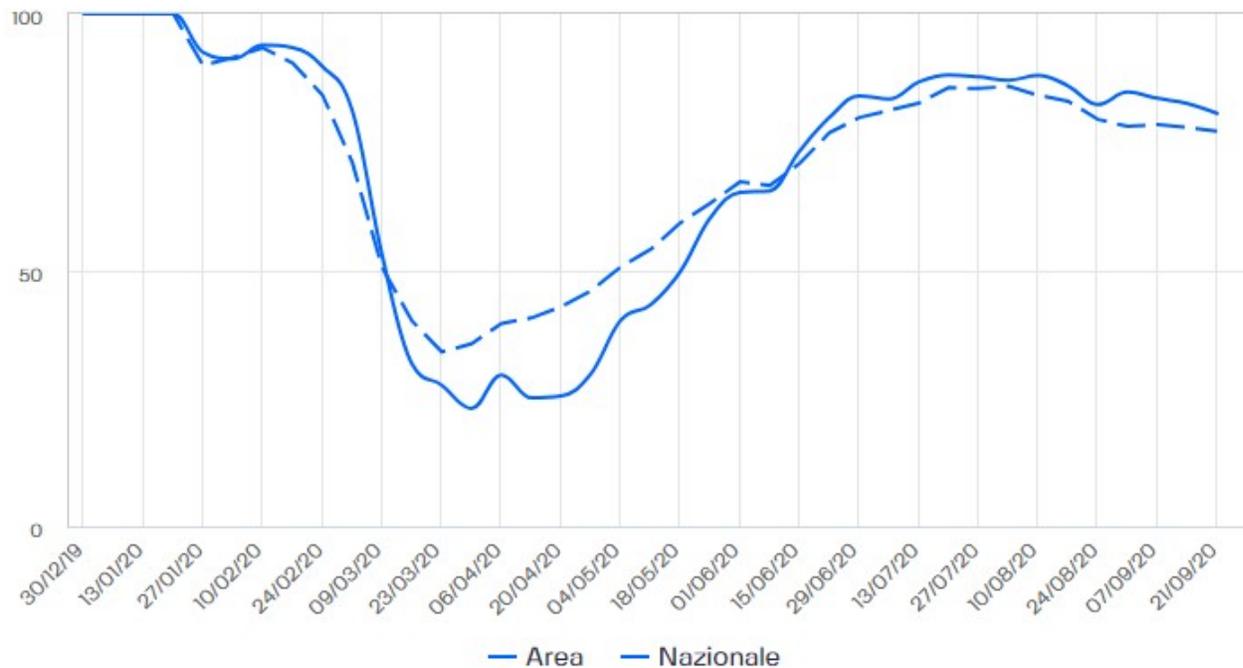
77,1 /100

LA TUA AREA ⓘ



-19,4 Rispetto all'anno precedente

ANDAMENTO ⓘ



Si può constatare che:

- Nei mesi di **Gennaio** e **Febbraio** l'andamento è stato costante.
- A **Marzo** e ad **Aprile** si è verificato un generale **calo drastico**, decisamente minore, tuttavia, nell'intera **area nazionale**.
- A partire dal mese di **Maggio** è incominciata una **lenta ripresa**, questa volta maggiore per il **Piemonte**.

# SENTIMENT - RICETTIVITÀ

SENTIMENT NAZIONALE

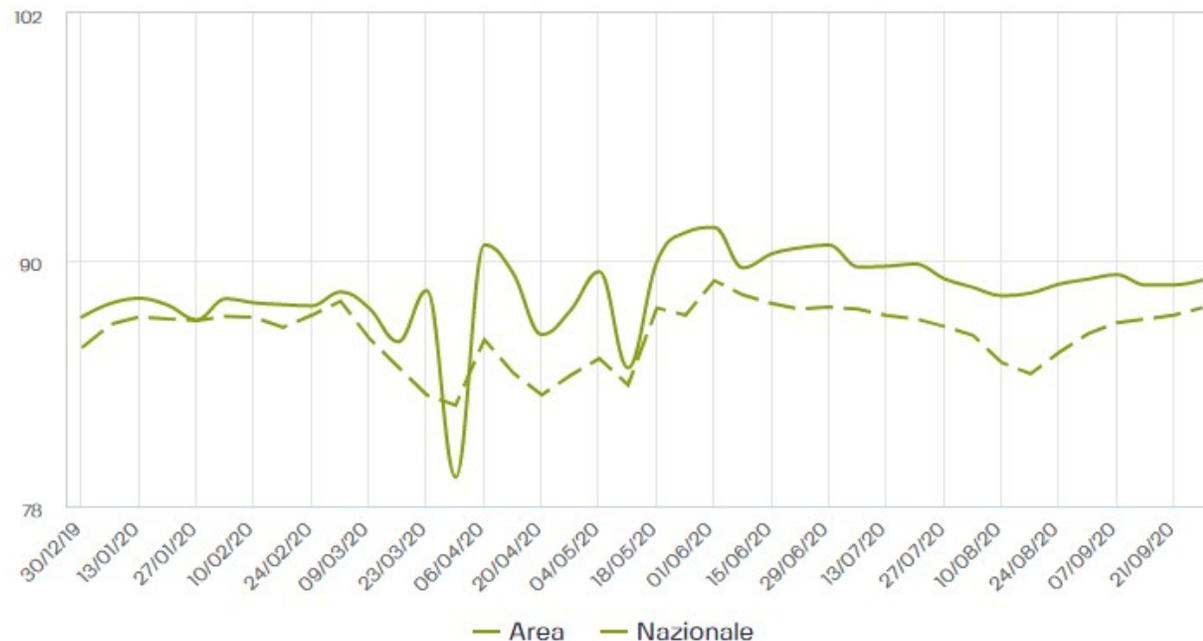
**86,6** /100

LA TUA AREA ⓘ



+0,3 Rispetto all'anno precedente

ANDAMENTO ⓘ



Si può notare che:

- A **Gennaio** e **Febbraio** l'andamento è stato costante.
- A **Marzo** e ad **Aprile** si è registrato un **calo generale**, soprattutto per l'**area nazionale**.
- A partire dal mese di **Maggio** è ricominciata una **crescita** che risulta, però, maggiore per il **Piemonte**.

# TRAVEL BAROMETER - RICETTIVITÀ

TRAVEL BAROMETER NAZIONALE

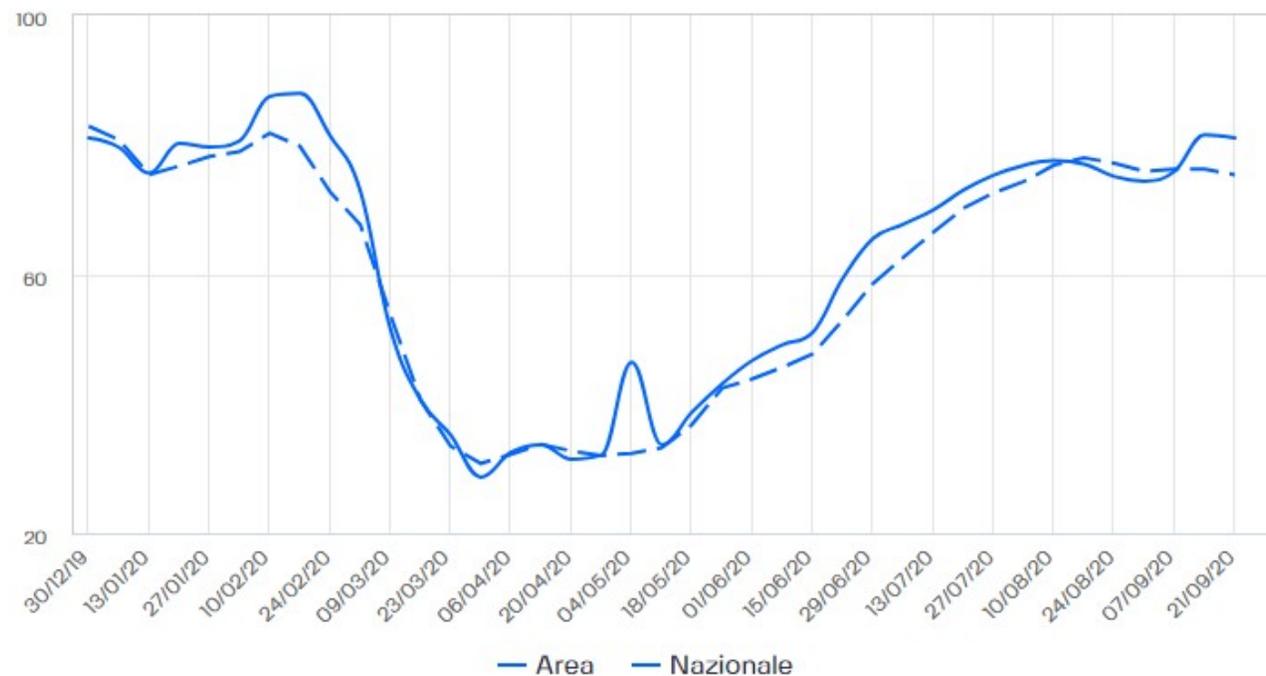
75,4 /100

LA TUA AREA ⓘ



-5,0 Rispetto all'anno precedente

ANDAMENTO ⓘ



Si può vedere che:

- Durante il **lockdown** vi è stata una **drastica flessione** per entrambe le aree oggetto di studio.
- A inizio **Maggio** il Piemonte ha avuto una **crescita importante**.
- A partire dalla **metà del mese** in questione, è in atto una generale **risalita graduale**.

# COVID SAFETY INDEX - RICETTIVITÀ

COVID NAZIONALE

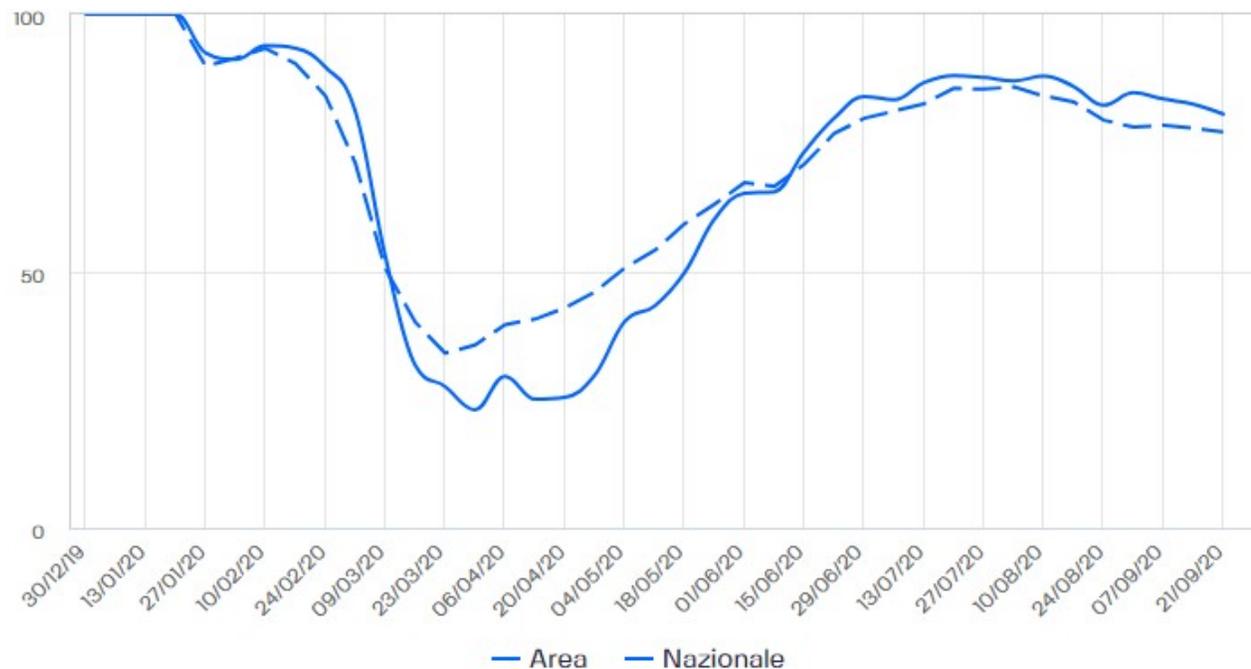
77,1 /100

LA TUA AREA ⓘ



-19,4 Rispetto all'anno precedente

ANDAMENTO ⓘ

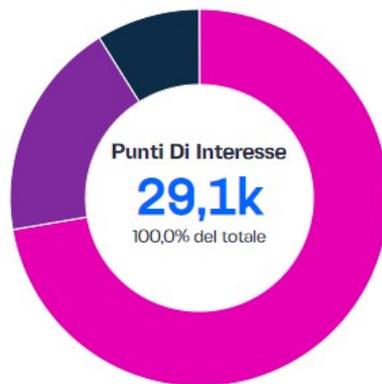


Si può osservare che:

- A **Marzo** e ad **Aprile** si è registrata una **diminuzione globale**, soprattutto per il **Piemonte**.
- Da **Maggio** in avanti incomincia la risalita: nelle prime fasi **l'area piemontese è ancora in svantaggio**, ma a partire da metà **Giugno** avviene il **sorpasso**.

# LE COMPONENTI DELL'OFFERTA

## LE COMPONENTI DELL'OFFERTA ⓘ



● Locali e Ristor... ● Ricettività  
● Attrazioni

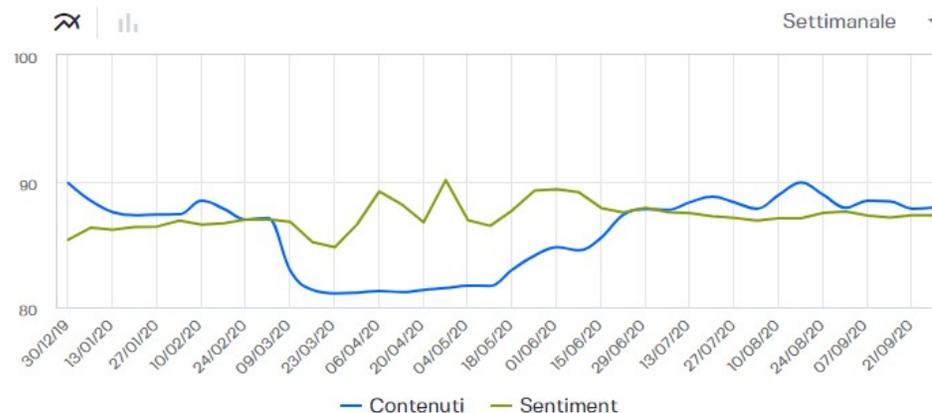
## ANDAMENTO ⓘ

**1,0M** Contenuti ▼

-28,2% Rispetto all'anno precedente

**36,0** Contenuti per POI ▼

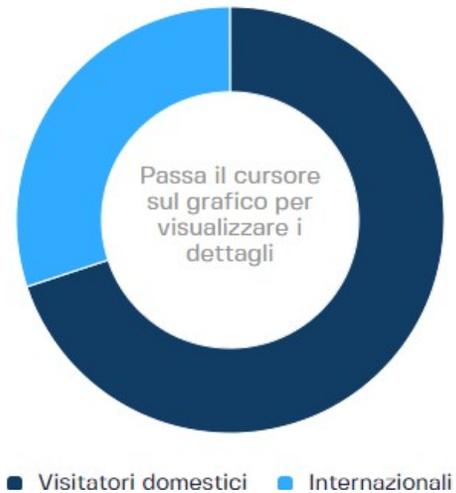
-11,6 Rispetto all'anno precedente



- Il monitoraggio della rete si riferisce a **29.100 Punti di interesse** della **filiera turistica piemontese** di cui si è parlato sul web.
- In particolare si tratta di:
  - 1) **21.100 strutture della ristorazione.**
  - 2) **5.500 strutture ricettive.**
  - 3) **2600 attrattori.**
- I **contenuti monitorati** per la valutazione del **sentiment** in rete rispetto alla nostra **offerta turistica** nel **2020** sono stati **1 milione** (-28,2% sul 2019).

# I VISITATORI

## VISITATORI DOMESTICI VS. INTERNAZIONALI ⓘ



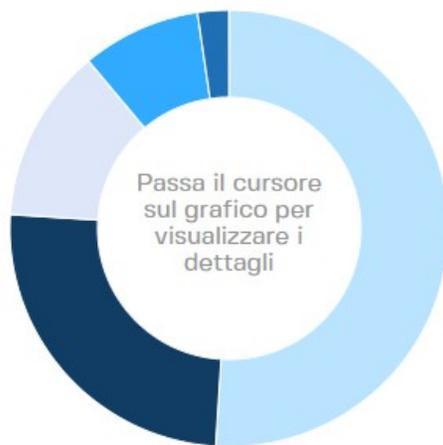
## MERCATI ⓘ

		% sul totale	Sentiment	
	Italia	69,9% ▲	86,6/100 ▲	
	Francia	7,9% ▼	88,0/100 ▼	
	Svizzera	5,6% ▼	88,1/100 ▼	
	Germania	4,6% ▼	88,3/100 ▼	
	Paesi Ba...	2,1%	88,0/100 ▼	

- Il **69,9%** delle recensioni è redatto da **utenti italiani**; segue la **Francia** con il **7,9%**.
- La quota di **recensioni estere** vale il **30,1%** del totale.
- Il **sentiment** risulta essere **più positivo** tra gli utenti del **mercato estero**, **88,1/100** vs **86,6/100** del **mercato italiano**.
- Tra le **recensioni estere** il numero maggiore proviene da **francesi, svizzeri e tedeschi**.

# LE TIPOLOGIE DI VIAGGIO

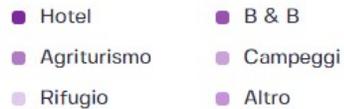
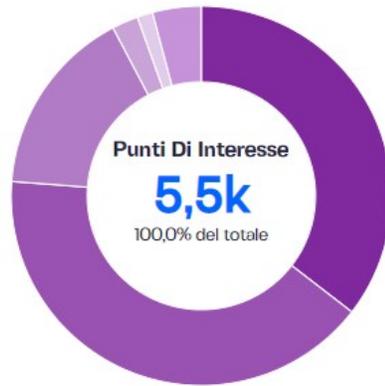
## TIPOLOGIE DI VIAGGIO ⓘ



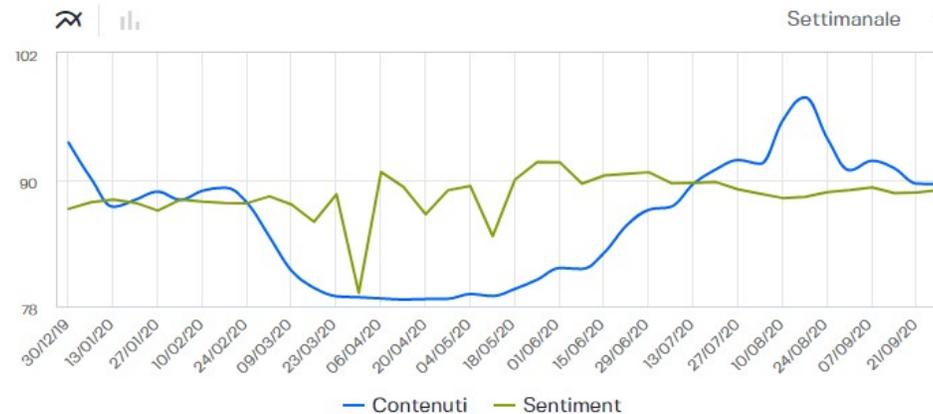
	% sul totale	Sentiment
Coppie	51,0% ▲	89,7/100 ▲
Famiglie	25,0% ▼	88,5/100 ▲
Amici/Gruppo	12,9% ▼	87,7/100 ▲
Singolo	8,8% ▲	89,5/100 ▲
Viaggio di lav...	2,3% ▼	84,3/100 ▲

- La **quota maggiore** delle recensioni è redatta da **coppie: 51%**.
- A seguire le **famiglie: 25%**.
- Il **sentiment** è **più positivo fra le coppie** con un **indice** di **89,7/100**, e, a seguire, fra i **single**, con **89,5/100** e le **famiglie** con **88,5/100**.
- Il **sentiment** degli utenti che soggiornano per **motivi di lavoro** è **leggermente meno positivo**.

# LE COMPONENTI DELL'OFFERTA - RICETTIVITÀ



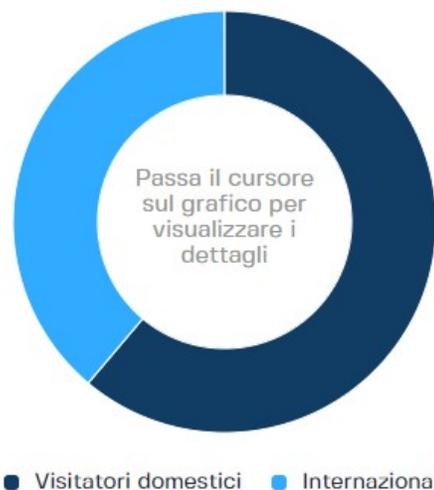
**199,7k** Contenuti ▼ **36,5** Contenuti per POI ▼  
-46,4% Rispetto all'anno precedente -23,7 Rispetto all'anno precedente



- Il monitoraggio della rete si riferisce a **5.500 Punti di interesse** della **filiera turistica piemontese**.
- In particolare si tratta di:
  - 1) **2.200 B&B.**
  - 2) **1.900 hotel.**
  - 3) **882 agriturismi.**
  - 4) **122 campeggi.**
  - 5) **72 rifugi.**
  - 6) **226 altro.**
- I **contenuti monitorati** per la valutazione del **sentiment** in rete rispetto alla nostra **offerta turistica** nel **2020** sono **199.700** (-46,4% sul 2019).

# I VISITATORI - RICETTIVITÀ

## VISITATORI DOMESTICI VS. INTERNAZIONALI ⓘ



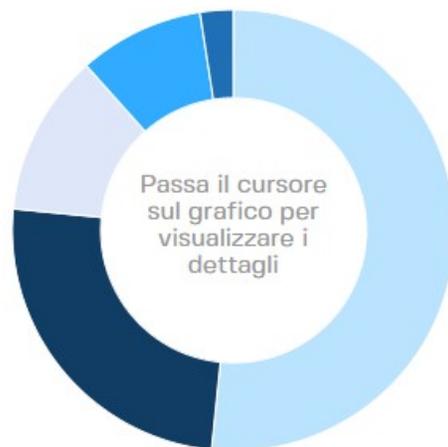
## MERCATI ⓘ

	% sul totale	Sentiment	
 Italia	61,2% ▲	88,5/100	
 Francia	10,4% ▼	88,2/100 ▼	
 Svizzera	7,3% ▼	88,3/100 ▼	
 Germania	6,3% ▼	88,4/100 ▼	
 Paesi Ba...	2,8%	88,1/100 ▼	

- Il **61,2%** delle recensioni è redatto da **utenti italiani**; segue la **Francia** con il **10,4%**.
- Il **sentiment** complessivo risulta essere leggermente **più positivo** tra gli utenti del **mercato italiano**, **88,5/100** vs **88,4/100** del **mercato estero**.
- La quota di **recensioni estere** vale il **38,8%** del totale.
- Tra le **recensioni dell'estero** il numero maggiore proviene da **francesi, svizzeri e tedeschi**.

# LE TIPOLOGIE DI VIAGGIO - RICETTIVITÀ

## TIPOLOGIE DI VIAGGIO ⓘ



	% sul totale	Sentiment
 Coppie	51,6% ▲	89,9/100 ▲
 Famiglie	25,0% ▼	89,1/100 ▲
 Amici/Gruppo	11,9% ▼	88,2/100 ▲
 Singolo	9,1% ▲	90,1/100 ▲
 Viaggio di lav...	2,4% ▼	84,5/100 ▲

- La **quota maggiore** delle recensioni è redatta da coppie: **51,6%**.
- A seguire le **famiglie**, la cui quota vale **25%**.
- Il **sentiment** è **più positivo fra i single** con un **indice** di **90,1/100**, e, a seguire, fra le **coppie** con **89,9/100** e le **famiglie** con **89,1/100**.
- Il **sentiment** degli utenti che soggiornano per **motivi di lavoro** è **leggermente meno positivo**.



# CANALI - RICETTIVITÀ

PIATTAFORME ⓘ					SOCIAL ⓘ	
		Recensioni	Rating	Sentiment		Post
	Booking.c...	110,2k ▼	8,5/10 ▼	88,6/100 ▼		Facebook 45,5k ▲
	Google	54,5k ▲	8,8/10 ▲	88,9/100 ▲		Twitter 17,6k ▼
	TripAdvis...	14,6k ▲	8,6/10 ▲	87,4/100 ▲		Instagram 4,0k ▼
	Twitter	9,2k ▲		80,2/100 ▼		Pinterest 3,7k ▼
	Facebook	8,4k ▲	10,0/10 ▲	94,2/100 ▼		Youtube 451 ▲

- Le recensioni rilevate per il Piemonte sono maggiori su **Booking**, **110.200**; segue **Google**, con **54.500**.
- Tra i social primeggia **Facebook**, con **45.500 post**; segue **Twitter**, con **17.600**.

# CLUSTER & TOPIC - RICETTIVITÀ

## CLUSTER ⓘ

	Contenuti	Sentiment	
 Accoglie...	39,2k ▲	95,1/100 ▲	
 Generale	37,7k ▼	87,8/100 ▲	
 Posizione	35,3k ▲	94,7/100 ▲	
 Ristorazi...	34,5k ▲	89,2/100 ▲	
 Camere	32,2k ▼	77,6/100 ▲	

1 - 5 di 25 < >

## ARGOMENTI PIÙ DISCUSSI ⓘ



- L'argomento più discusso è l'**accoglienza**, con **39.200 contenuti**; segue il **generale**, con **47.700**, e la **posizione** con **35.300**.
- Il tema dei **bagni** presenta un **numero maggiore** di contenuti con **giudizio negativo**.
- Lo **staff** ha i maggiori **contenuti positivi**.

# CLUSTER & TOPIC – RICETTIVITÀ (ITALIA)

## CLUSTER ⓘ

	Contenuti	Sentiment	
 Accoglie... <div style="width: 20%; background-color: #007bff; height: 5px;"></div>	15,6k ▲	95,5/100 ▼	
 Camere <div style="width: 20%; background-color: #007bff; height: 5px;"></div>	15,0k ▼	74,2/100 ▼	
 Posizione <div style="width: 20%; background-color: #007bff; height: 5px;"></div>	14,7k ▲	95,0/100	
 Ristorazi... <div style="width: 20%; background-color: #007bff; height: 5px;"></div>	13,7k ▲	88,3/100 ▲	
 Generale <div style="width: 20%; background-color: #007bff; height: 5px;"></div>	12,4k ▲	85,0/100 ▲	

1 - 5 di 23 < >

## ARGOMENTI PIÙ DISCUSSI ⓘ

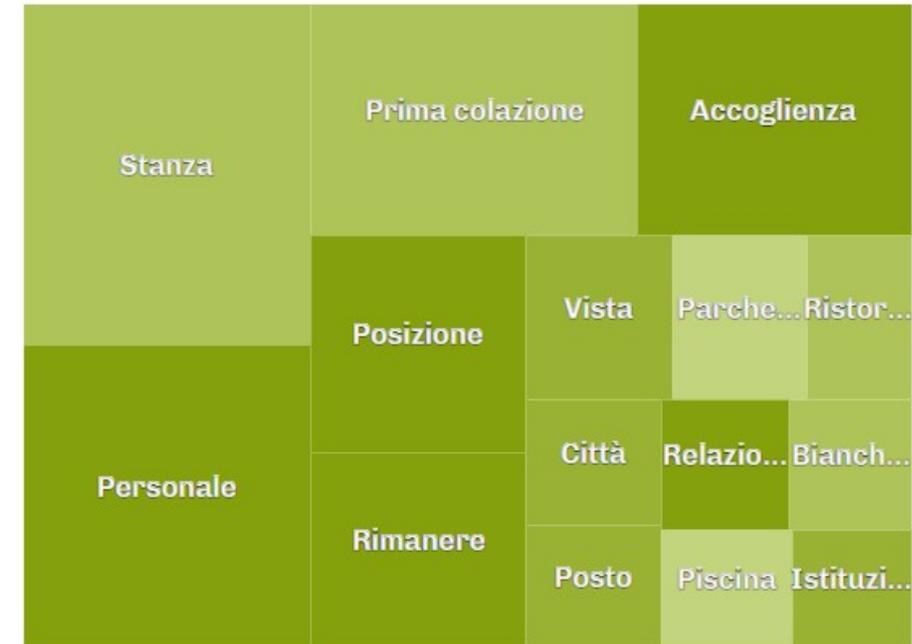


- L'argomento più discusso è l'**accoglienza**, con **15.600 contenuti**; seguono le **camere**, con **15.000**, e la **posizione** con **14.700**.
- Il tema dei **bagni** presenta un **numero maggiore** di contenuti con **giudizio negativo**.
- Il **proprietario** ha i maggiori **contenuti positivi**.

# CLUSTER & TOPIC – RICETTIVITÀ (FRANCIA)

CLUSTER	Contenuti	Sentiment	
Generale	3,8k	91,1/100	
Accoglie...	3,3k	95,8/100	
Camere	3,1k	84,3/100	
Ristorazi...	2,3k	88,2/100	
Posizione	1,6k	92,8/100	

## ARGOMENTI PIÙ DISCUSSI



- L'argomento più discusso è il **generale**, con **3.800 contenuti**; segue l' **accoglienza**, con **3.300**, e le **camere** con **3.100**.
- Il tema del **parcheggio** presenta un **numero maggiore** di contenuti con **giudizio negativo**.
- La **relazione sulla qualità** ha i maggiori **contenuti positivi**.

# CLUSTER & TOPIC – RICETTIVITÀ (GERMANIA)

## CLUSTER ⓘ

		Contenuti	Sentiment	
	Generale	2,5k ▲	87,3/100 ▼	
	Ristorazi...	1,8k ▼	87,8/100 ▲	
	Posizione	1,8k ▲	95,3/100 ▲	
	Camere	1,5k ▼	76,0/100 ▼	
	Accoglie...	1,4k ▲	95,1/100	

1 - 5 di 18 < >

## ARGOMENTI PIÙ DISCUSSI ⓘ



- L'argomento più discusso è il **generale**, con **2.500 contenuti**; seguono la **ristorazione** e la **posizione** con **1.800**.
- Il tema del **parcheggio** presenta un **numero maggiore** di contenuti con **giudizio negativo**.
- La **posizione** ha i maggiori **contenuti positivi**.

# CLUSTER & TOPIC – RICETTIVITÀ (REGNO UNITO)

## CLUSTER ⓘ

	Contenuti	Sentiment	
 <b>Posizione</b>	782 ▼	92,0/100 ▼	
 <b>Generale</b>	776 ▼	88,4/100 ▲	
 <b>Accoglie...</b>	766 ▲	92,4/100 ▼	
 <b>Camere</b>	753 ▼	76,8/100 ▲	
 <b>Ristorazi...</b>	732	87,3/100 ▲	

1 - 5 di 18 < >

## ARGOMENTI PIÙ DISCUSSI ⓘ



- L'argomento più discusso è la **posizione**, con **782 contenuti**; segue il **generale**, con **776**, e l' **accoglienza** con **766**.
- Il tema del **letto** presenta un **numero maggiore** di **contenuti** con **giudizio negativo**.
- L' **ospite** ha i maggiori **contenuti positivi**.

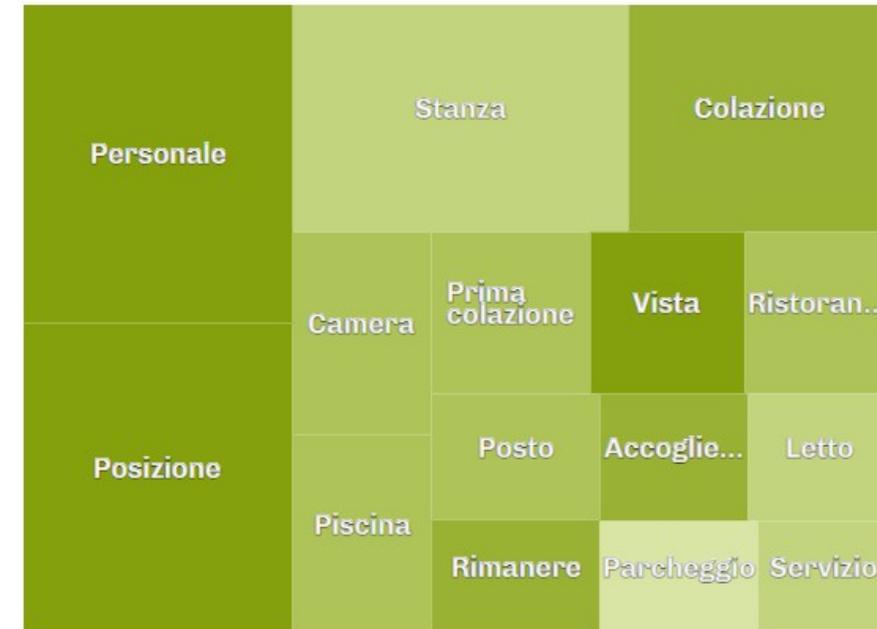
# CLUSTER & TOPIC – RICETTIVITÀ (SVIZZERA)

## CLUSTER ⓘ

	Contenuti	Sentiment	
 Generale	2,1k ▲	87,2/100 ▼	
 Camere	1,6k ▼	77,9/100 ▲	
 Accoglie...	1,6k ▲	93,0/100 ▼	
 Ristorazi...	1,5k ▼	87,1/100 ▼	
 Posizione	1,5k ▼	94,7/100 ▼	

1 - 5 di 20 < >

## ARGOMENTI PIÙ DISCUSSI ⓘ



- L'argomento più discusso è il **generale**, con **2.100 contenuti**; seguono le **camere** e l' **accoglienza** con **1.600**.
- Il tema del **parcheggio** presenta un **numero maggiore** di contenuti con **giudizio negativo**.
- La **posizione** ha i maggiori **contenuti positivi**.

Osservatorio Turistico Regionale – VisitPiemonte DMO

