

# La web reputation: like, engagement & sentiment

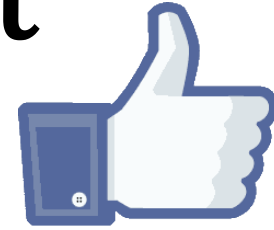
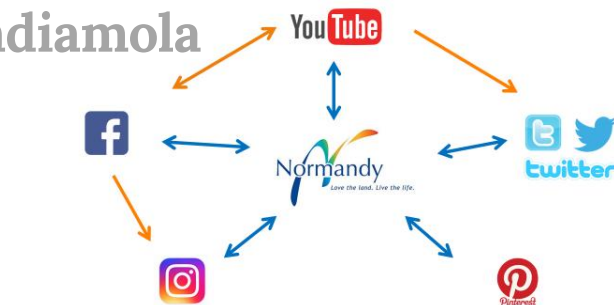
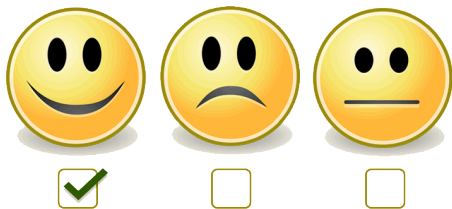


immagine da extrapola

# Di che cosa parliamo oggi?

1. Web Presence. Riprendiamola
2. Reputazione
3. Web reputation
4. Tool a libero accesso
5. Tool professionali
6. Sentiment
7. Analisi semantica



**TRUSTYOU**   
the standard for reputation





**Abbiamo già introdotto all'inizio di questi argomenti che cosa sia e come sia da considerare la Web Presence. Diamo una ripassata...**

**La Web Presence di, per esempio, una destinazione comprende**

- 1. il sito web ufficiale gestito dalla destinazione**
- 2. gli account gestiti ufficialmente dalla destinazione su TripAdvisor, Facebook, etc.**
- 3. ciò che altre persone scrivono sulla destinazione nelle community e nelle reti sociali.**

**Ora stiamo per vedere come la Web Reputation riguardi soprattutto quest'ultima forma di Web Presence.**

## Ciò che si controlla completamente



La web presence di, per esempio, una destinazione comprende

1. il sito web ufficiale gestito dalla destinazione
2. gli account gestiti ufficialmente dalla destinazione su TripAdvisor, Facebook, etc.
3. ciò che altre persone scrivono sulla destinazione nelle community e nelle reti sociali.

## Ciò che si controlla parzialmente



La web presence di, per esempio, una destinazione comprende

1. il sito web ufficiale gestito dalla destinazione
2. gli account gestiti ufficialmente dalla destinazione su TripAdvisor, Facebook, etc.
3. ciò che altre persone scrivono sulla destinazione nelle community e nelle reti sociali.

## Ciò che non si controlla affatto



La web presence di, per esempio, una destinazione comprende

1. il sito web ufficiale gestito dalla destinazione
2. gli account gestiti ufficialmente dalla destinazione su TripAdvisor, Facebook, etc.
3. tutto ciò che altre persone scrivono, fotografano, filmano, postano sulla destinazione nelle community e nelle reti sociali.

## Fuori controllo!



**Va da sé che le community e le reti sociali sono al di fuori delle nostre capacità di controllo, semplicemente perché i loro server appartengono a loro e non a noi.**

- 1. Possiamo controllare completamente il nostro sito web.**
- 2. Possiamo controllare parzialmente i nostri account TripAdvisor e le nostre pagine Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest etc. dove anche altri postano.**
- 3. NON POSSIAMO controllare affatto ciò che altre persone pubblicano a nostro riguardo su TripAdvisor, Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest etc.**

**Se vogliamo migliorare, o almeno difendere, la nostra reputazione, dobbiamo sapere ciò che altri pubblicano su di noi nelle community e nelle reti sociali.**

**Ma che cos'è la reputazione?**

## Che cos'è la reputazione?



1. In termini generali, la reputazione è **il modo in cui qualcosa** (o qualcuno, o un sito web, o **una destinazione...**) è percepito.

Per esempio, il Blackberry era il sistema di telefonia mobile leader di mercato, prima che fosse lanciato l'iPhone.

L'iPhone fece percepire il Blackberry come qualcosa di rigido, troppo legato al mondo del lavoro (un aggeggio per impiegati).

2. La reputazione **cambia nel tempo**.

3. La reputazione **implica un confronto**.





## Reputazione e ranking



Quando parlavamo di reti, avevamo già visto come si fa a venire a conoscere il **PageRank** di una certa **pagina web**, o – in certo qualche modo – di un **sito**.

Si trovano su Web degli strumenti, dei **tool**, che sono in grado di recuperare informazioni su come e quanto le pagine web e i siti web sono visitati, e che dunque ci aiutano a recuperare parametri che riguardano la **reputazione** del sito.

Avevamo parlato anche di **toolbar** in grado di dare accesso facile e relativamente completo ai dati di ranking, dunque a fornire parametri sulla reputazione.

Per esempio, avevamo introdotto il tool **Similar Web** come Add-On di Firefox.





CITTÀ DI TRENTO MONTE BONDONE EN

LA NOSTRA PAGINA FACEBOOK

BOOKING

ambito Trento



## Similar Web

### TRENTO FILM FESTIVAL | 65^ EDIZIONE

Il primo e più antico festival internazionale di montagna, dell'avventura e dell'esplorazione di ospiti, film, eventi e mostre, a cominciare dal grande pittore Carlo Sartori.

Trento dal 27 aprile 2017 al 07 maggio 2017

Trento | dal 27.04.2017 al 07.05.2017

Fondato nel 1952, il Trento Film Festival è il primo e più antico festival internazionale di cinema dedicato ai temi della montagna, dell'avventura e dell'esplorazione. Per un'edizione

SimilarWeb



discovertrento.it

Go



Overview



Sources



Geo



Referrals



Search



Social



Ads



Audience



Similar



Apps

#### SimilarWeb Rank

last 3 months

Global Rank	1,163,432
In Italy	45,664
Travel > Tourism	14,527

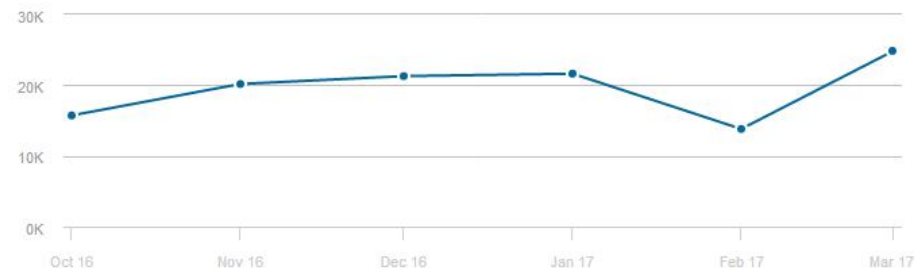
#### Engagement

last month

Estimated Visits	24.9K
Time On Site	00:01:12
Page Views	1.89
Bounce Rate	49.94%

#### Monthly Visits

last 6 months



Enogastronomia

Musica e folklore

Sport e tempo libero

Festività

65. TRENTO FILM FESTIVAL

TRENTINO

## Una mappa dei rapporti sito-reti sociali?



Studiosi e marketer pensano però che la web reputation sia soprattutto **il modo** in cui **qualcosa** (qualcuno, un sito, **una destinazione...**) è **percepito** nelle **reti sociali**.

Parlando di come il sito ufficiale dialoghi o non dialoghi con le presenze di reti sociali “**semi-controllate**”, è molto significativo raffigurare in **una mappa** l’esistenza – o l’inesistenza – di **link reciproci**, e le loro reciproche **direzioni**.



Nell’esempio, il sito web ufficiale rimanda alla pagina **Facebook** ufficiale e la pagina Facebook rimanda al sito: il **link è reciproco**. Il canale **YouTube** rimanda al sito, ma di quel canale sul sito non c’è traccia, mentre **Twitter** è linkato al sito, ma non parla del sito: i **link non sono reciproci**.

## Tool a libero accesso

Parlando invece di **ciò che** sulle **reti sociali** “non controllate” **esiste** in rete, ma di cui **i gestori** del sito web ufficiale – per esempio di una destinazione – **possono non sospettare l’esistenza**, ci sono parecchi tool (strumenti disponibili in rete anche gratuitamente) per sapere che cosa la gente scrive di noi nelle community e nelle reti sociali.

Ciò che importa è porre a questi tool le domande giuste – fondamentale, scegliere le parole chiave per interrogare i tool.



boardreader®

HowSociable 

twazzup

Google  
Alerts

## Tool professionali



Per sapere ciò che la gente scrive su di noi nelle community e nelle reti sociali, però, ci sono anche tool professionali (a pagamento).

**TrustYou** è spesso considerato il più affidabile di questi tool professionali.

**TravelAppeal** è una più recente alternativa, una startup italiana.

Proteggere, o se possibile migliorare, la web reputation di un albergo, un ristorante o una destinazione è naturalmente molto importante.



## Sentiment



Una volta che abbiate – o qualche tool come TrustYou abbia – raccolto ciò che il mondo dice di voi (post, commenti etc.) nelle reti sociali, potete identificare il **sentiment** che il mondo esprime a vostro riguardo.

Il modo più semplice di farlo è leggere di persona questi post, commenti etc. per capire se il sentiment espresso è **positivo**, **negativo** o semplicemente **neutro**.



## Analisi semantica



Molto spesso, però, post, commenti etc. sono troppi. **Non c'è il tempo** di leggerli tutti.

Si possono usare interpretazioni basate sul **linguaggio naturale**.

Ma fattori culturali, sfumature linguistiche e differenze di contesto rendono piuttosto **complicato** il compito di trasformare un testo in una precisa valutazione del sentiment.

Facciamo qualche esempio.



### 3 unanswered complaints



Sentiment  
**84.1%**

Roberto has been a great host, welcoming, attentiv...

Wed. June 1st 2016



Sentiment  
**89.8%**

Roberto was a fantastic host, providing us with di...

Wed. June 1st 2016



Sentiment  
**84.0%**

The best host you can ever ask for! Great location...

Wed. June 1st 2016

[Show all](#)

## Difficile identificare il sentiment ...

▲ 3 Compared to Sun. April 3rd 2016

▲ 95.8% Compared to Sun. April 3rd 2016

### Negative trends

Subject

Mentions

Face

+1

Restaurants

+1

### Topics most frequently discussed b





Posted by Stefanie

# Qui è tutto chiaro...

Fri. July 1st 2016

We felt right at home, **directions** were great. Very **nice** neighborhood. Great **place** to stay.

Sentiment  
**100%**

This content talks about **9 Donatello**



Unanswered complaints

# 3

▲ 3 Compared to Sun. April 3rd 2016

Overall sentiment

# 95.8%

▲ 95.8% Compared to Sun. April 3rd 2016

## Negative trends

## Topics most frequently discussed by you





Posted by Vivian

## ... ma qui c'è un problema!

Wed. June 1st 2016

Sentiment  
**84.0%**

The **best host** you can ever ask for! Great **location**, **clean place** & the entire home to yourself! Roberto and Orietta was always there for us when we needed anything and they are willing to provide us infos on things to do in and out of Milan!! You **don't want to** **miss this place** when you visit Milan :)

This content talks about **9 Donatello**



Unanswered complaints ⓘ

**3**

▲ 3 Compared to Sun. April 3rd 2016

Overall sentiment ⓘ

**95.8%**

▲ 95.8% Compared to Sun. April 3rd 2016

Negative trends ⓘ

Topics most frequently discussed by you



Sentiment  
**100%**

## Qualche volta il “100%” è chiaro...

Wed, June 1st 2016

Posted by Shachi

Roberto's home is exactly as shown in the pictures and as described. The listing and Roberto's communication with us later was very clear. We felt very much at home and relaxed in Roberto's clean and well decorated home. There are precise and detailed instructions and information in the house. The house is well arranged and well equipped. Roberto's home was **easy to find** He had given very **precise directions** . Roberto is very nice. Our train to Milan got delayed and he was concerned for us. He checked with us and ensured that we would find his place. He even offered to meet us somewhere. Roberto's home is located in an area where there are a lot of eateries and shops around. Commuting to and fro the house is easy as it is well connected. Although we stayed only two nights, we had a great **time and nice** conversations with Roberto a couple of times. Thank you for a nice home to stay in, Roberto :-)

This content talks about **9 Donatello**



Negative trends ⓘ

Topics most frequently discussed by you





Sentiment  
89.8%

## ... ma perché non è "100%" qui?

Wed. June 1st 2016

Posted by David

Roberto was a **fantastic host** providing us with directions from the station and advice about Milan even before we arrived. He was willing to stay up for us when we arrived late, and showed us round the lovely apartment with a **gorgeous balcony** view over a classical-style Italian street. For the rest of the stay we were left to ourselves, with supplies of ice, **fresh coffee** and some drinks/snacks left for us. The flat is clean, comfortable and close to the town centre, perfect for a city break for a couple. It was comforting to know that Roberto would be there to offer any help if needed, and we were free to **enjoy the rest** of our stay. On leaving Roberto was very flexible about when to check-out, which was very **convenient** for us. We would thoroughly recommend this flat for anyone seeking a break in Milan - we only wish we could have stayed longer!

This content talks about **9 Donatello**



▲ 3 Compared to Sun. April 3rd 2016

▲ 95.8% Compared to Sun. April 3rd 2016

Negative trends ⓘ

Topics most frequently discussed by you



# Misurare la reputazione di una destinazione



Gli esempi sin qui proposti vengono da Travel Appeal, e si riferiscono a una family accommodation.

Il vero mercato per i tool professionali resta comunque l'industria: alberghi, B&B, ristoranti e imprese simili.

Misurare la reputazione di una destinazione è più complicato...

