



KAYAK

MOBILE  
TRAVEL  
REPORT

— 2017 —



Le tecnologie di intelligenza artificiale si stanno sviluppando velocemente e, grazie a discipline come l'elaborazione del linguaggio naturale (NLP), numerose aziende stanno iniziando a servirsi di programmi che permettono di effettuare acquisti online o di organizzare un intero viaggio avvalendosi esclusivamente di sistemi di comunicazione basati su messaggi di testo o servizi vocali automatizzati.

Seppur ancora in una fase iniziale, l'apprendimento automatico permette ai chatbot di diventare strumenti di interazione con i clienti sempre più sofisticati: per questo le aspettative in merito alle loro potenzialità e capacità aumentano di giorno in giorno. Proprio queste aspettative, insieme alla crescente necessità di offrire assistenza al cliente in qualsiasi momento, rappresentano per i prossimi decenni i propulsori della nuova era, non solo per quanto riguarda i processi di prenotazione dei viaggi, ma anche la customer experience.

Il motore di ricerca viaggi KAYAK.it ha condotto un sondaggio tra gli italiani per capire che cosa sanno dei chatbot e cosa si aspettano da essi. Inoltre nel report sono presenti informazioni relative al modo in cui gli utenti KAYAK interagiscono con i chatbot su Facebook Messenger e tramite il servizio vocale Alexa. Queste evidenze, insieme a informazioni sull'utilizzo delle applicazioni mobile di KAYAK, forniscono un quadro molto interessante degli ultimi trend, oltre al profilo completo del viaggiatore mobile italiano.



# Indice



## Trend di viaggio: che cosa cercano gli italiani

- Le destinazioni più popolari: Londra o New York? La classifica cambia a seconda del dispositivo usato per la ricerca
- Categoria dell'hotel: gli italiani preferiscono i 4 stelle



## Potere d'acquisto: quanto gli italiani sono disposti a spendere per le vacanze

- Spesa per le destinazioni più popolari: gli utenti mobile sono disposti a spendere di più per i voli rispetto agli utenti desktop
- Spesa per l'hotel: gli utenti iOS spendono in media il 19% in più per il soggiorno rispetto a chi utilizza dispositivi Android



## Tempi di ricerca: quanto tempo gli italiani dedicano alla ricerca e quanto in anticipo prenotano il viaggio

- Voli: le prenotazioni più veloci avvengono via mobile
- Hotel: Android e iOS battono desktop sul tempo
- Quando prenotano gli italiani: gli utenti mobile scelgono di partire con minore anticipo rispetto a chi si collega da computer
- Quando viaggiano gli italiani: gennaio e febbraio i mesi meno gettonati per partire



## Il profilo dei viaggiatori italiani: mobile vs desktop

- Profilo utente iOS
- Profilo utente Android
- Profilo utente desktop



## KAYAK Chatbot

- Ricerche effettuate con i chatbot: i trend di viaggio
- New York è la destinazione preferita dagli utenti che utilizzano il chatbot di KAYAK su Facebook Messenger



## Che cosa pensano gli italiani dei chatbot

- La maggioranza degli italiani (58%) sa che cosa siano i chatbot e il 66% degli under 25 dichiara di averne usato uno
- Gli italiani utilizzano i chatbot soprattutto per lo shopping online e per interagire con il servizio clienti
- Un intervistato su due (50%) utilizzerebbe i chatbot per cercare e prenotare un volo, un hotel o un'auto a noleggio
- Oltre la metà degli italiani (54%) ritiene che il principale punto di forza dei chatbot sia la disponibilità 24/7
- La mancanza di comprensione da parte dei chatbot rappresenta la principale preoccupazione degli intervistati (37%)



# Trend di viaggio: che cosa cercano gli italiani

# Le destinazioni più popolari cambiano a seconda del dispositivo usato

La ricerca mostra che le mete più popolari tra gli italiani cambiano a seconda del dispositivo utilizzato: gli utenti Android e iOS, infatti, prediligono Londra, mentre chi effettua ricerche su desktop sogna New York. Il podio delle tre classifiche, in generale, testimonia la passione degli italiani per gli Stati Uniti e le più vivaci città europee: accanto alla capitale inglese e alla città dell'Empire State Building, infatti, anche Amsterdam e Barcellona sono protagoniste delle diverse top 3.

In generale, le ricerche effettuate sia da mobile che su desktop confermano la popolarità delle mete europee e, in particolare, delle città spagnole (Barcellona, Madrid, Ibiza). Guardando alle ricerche degli utenti Android e di chi effettua ricerche desktop, New York e Bangkok sono le uniche due destinazioni a lungo raggio presenti in classifica, mentre chi utilizza smartphone con sistema operativo iOS ama partire anche per l'assolata Miami.

iOS		Prezzo medio del volo in €	Prezzo medio per notte in €	Prezzo medio per notte in €
01	Londra	118	106	166
02	New York	471	189	245
03	Amsterdam	125	117	167
04	Barcellona	113	106	120
05	Ibiza	162	167	196
06	Bangkok	548	40	60
07	Parigi	93	98	163
08	Miami	595	130	196
09	Madrid	142	86	92
10	Lisbona	194	68	100

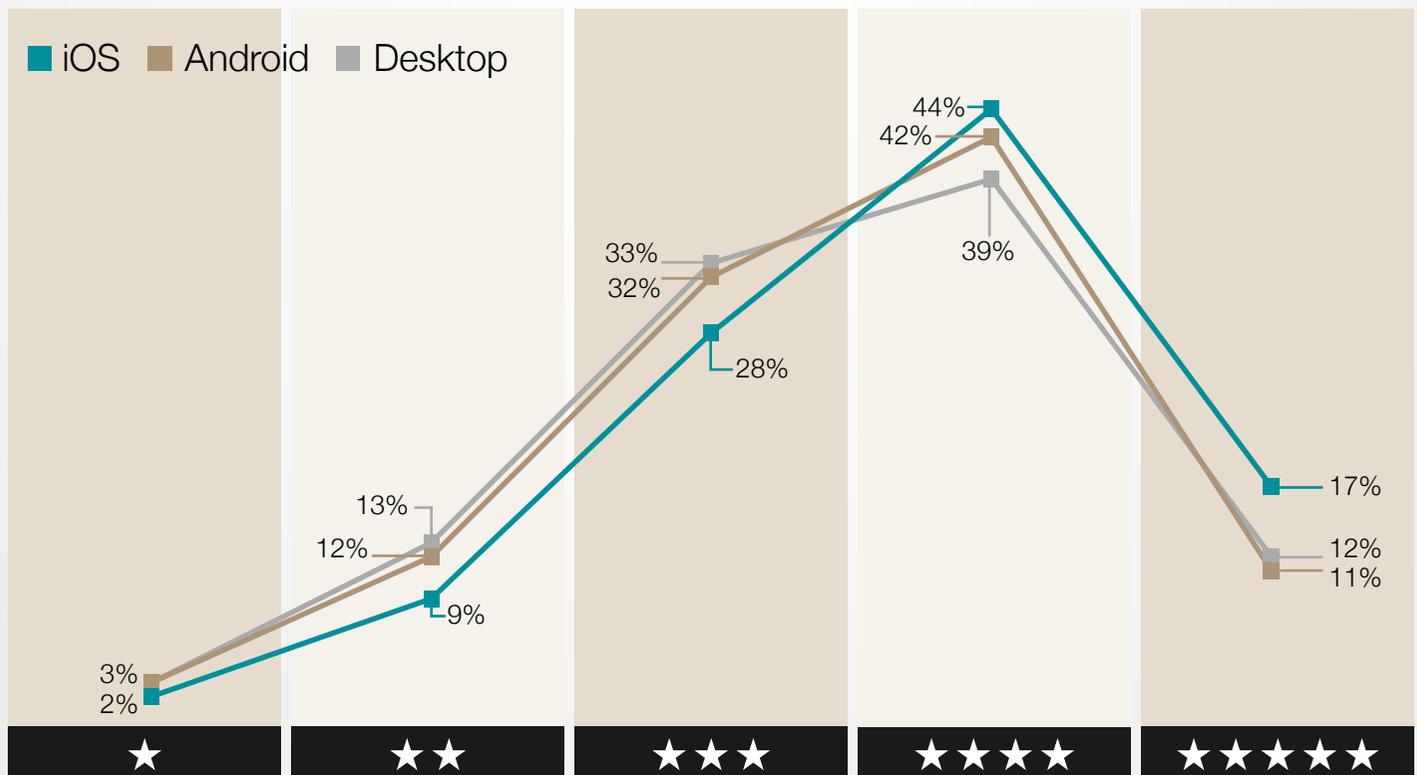
Android		Prezzo medio del volo in €	Prezzo medio per notte in €	Prezzo medio per notte in €
01	Londra	107	95	160
02	Barcellona	113	84	104
03	Amsterdam	123	105	149
04	New York	476	185	263
05	Bangkok	518	26	52
06	Parigi	87	83	137
07	Madrid	143	73	76
08	Praga	134	52	62
09	Lisbona	178	65	80
10	Ibiza	144	118	233

Desktop		Prezzo medio del volo in €	Prezzo medio per notte in €	Prezzo medio per notte in €
01	New York	438	201	275
02	Londra	112	105	183
03	Amsterdam	120	123	181
04	Bangkok	506	33	64
05	Barcellona	114	106	157
06	Parigi	86	94	187
07	Madrid	140	82	95
08	Praga	113	49	79
09	Lisbona	184	68	87
10	Berlino	93	69	84

# Hotel:

gli italiani scelgono i 4 stelle

Ciò che accomuna le ricerche effettuate via mobile o desktop è la chiara preferenza degli italiani per gli alberghi a quattro stelle (iOS: 44%, Android: 42% e desktop 39%) seguiti da quelli a 3 stelle (iOS: 28%, Android: 32% e desktop 33%). I soggiorni di lusso, invece, sembrano essere una prerogativa di chi utilizza iOS, dal momento che quasi un quinto (17%) delle ricerche si concentra su strutture a cinque stelle: la quota di chi opta per hotel di questa categoria, invece, non supera il 12% quando si tratta di prenotazioni da desktop o da device Android.





# Gli utenti iOS spendono in media di più sia per i voli che per l'hotel

L'analisi di KAYAK.it rivela che, per viaggiare verso le destinazioni più popolari, chi sceglie di prenotare da un dispositivo mobile spende in media 229 € per voli di andata e ritorno, ovvero quasi il 20% in più di chi preferisce utilizzare il computer. Evidentemente per gli utenti mobile la mancanza di offerte particolarmente vantaggiose non è un deterrente sufficiente per rinunciare alla vacanza. Inoltre, chi utilizza dispositivi iOS è disposto a spendere quasi il 27% in più rispetto a chi effettua ricerche su Android.

Anche in fatto di hotel gli utenti iOS risultano essere più spendaccioni di chi usa Android: nel primo caso, infatti, la spesa media per hotel a 3 e 4 stelle si attesta sui 131 € a notte, pari al 19% in più rispetto agli utenti Android. Poco significativo il risparmio di chi prenota da desktop: solo l'1% in meno rispetto a chi effettua ricerche da dispositivi mobili.

Spesa media per i voli verso le 10 destinazioni più popolari





TRAVEL  
GUIDE

## Tempistiche di prenotazione:

quanto impiegano gli italiani  
a prenotare una vacanza e con  
quanto anticipo organizzano  
i loro viaggi?

# Voli:

in Italia le prenotazioni più veloci avvengono via mobile

**Q**uando si tratta di effettuare una prenotazione, il click più veloce è quello degli utenti mobile, i quali impiegano 3 minuti, circa uno in meno rispetto a chi siede al computer per completare l'operazione. La tendenza trova conferma anche nell'analisi delle abitudini degli altri Paesi europei: tra questi spicca la Polonia, patria degli utenti più veloci a concludere una prenotazione (solo 2 minuti).



Tempo medio impiegato per la prenotazione di voli



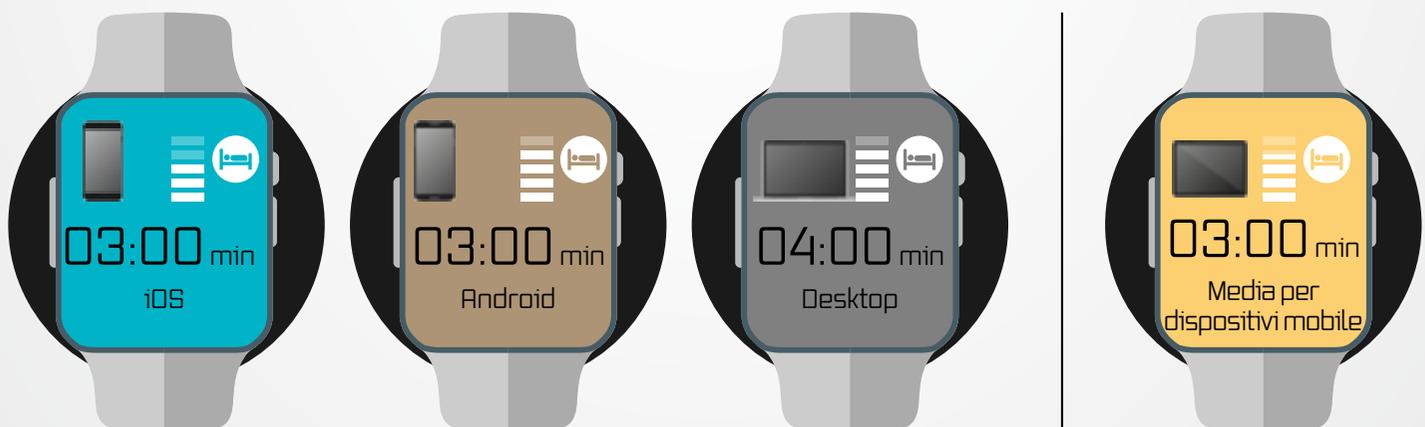
# Hotel:

Android e iOS battono desktop sul tempo

**A**nche in questo caso, come per i voli, quando si tratta della prenotazione di hotel, chi decide di effettuarla da mobile impiega un tempo inferiore: 3 minuti contro 4 di chi utilizza desktop. Guardando al resto d'Europa, si nota che gli italiani sono gli utenti più veloci quando si tratta di prenotare su tutti i dispositivi, mentre i più lenti risultano essere gli austriaci con 4.5 minuti di media (7 minuti utilizzano desktop).



Tempo medio impiegato per la prenotazione di hotel

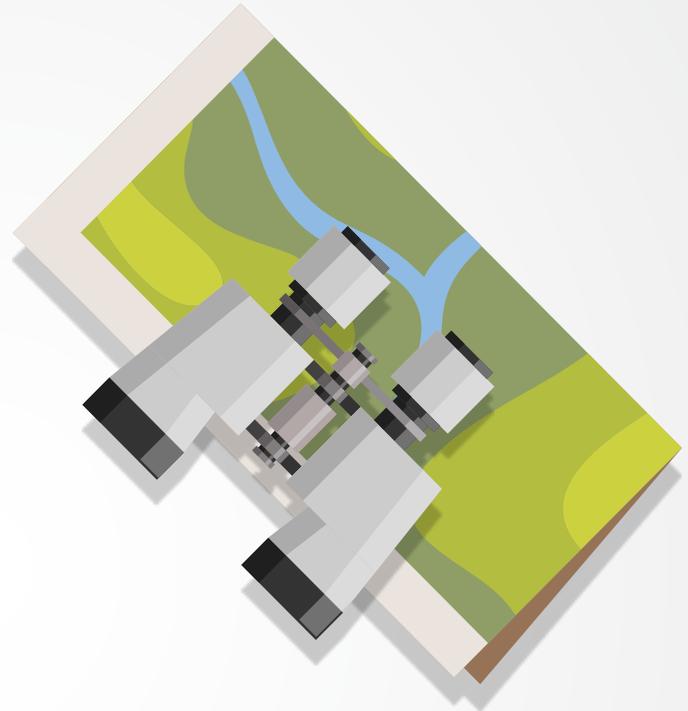


# Quando prenotano gli italiani:

## mobile vs desktop

In generale, gli italiani preferiscono organizzare i propri viaggi con circa un mese e mezzo di anticipo. Gli utenti mobile tendono a prenotare le vacanze con qualche giorno di ritardo in confronto a chi effettua ricerche da desktop: questi ultimi, infatti, in media acquistano i voli 47 giorni prima della partenza, mentre l'anticipo scende a 44.5 giorni in media per chi utilizza dispositivi mobili.

Meno impellente per gli italiani la necessità di riservare una stanza in hotel, prenotata in media con meno di un mese di anticipo (25,5 giorni) se si utilizza un dispositivo mobile; più inclini alla programmazione gli utenti desktop (31 giorni di anticipo rispetto alla partenza). Gli italiani che usano dispositivi iOS sono, invece, i più "impulsivi", dal momento che in media riservano il proprio soggiorno in hotel 24 giorni prima di partire.



## Giorni di anticipo sulla prenotazione



# Quando viaggiano gli italiani:

gennaio e febbraio i mesi meno gettonati

Le vacanze estive e quelle di Natale sono, nel corso dell'anno, le occasioni in cui gli italiani viaggiano più spesso: confrontando le ricerche effettuate sia via mobile che da desktop, emerge, infatti, che agosto e dicembre sono i mesi in cui si concentra il maggior numero di prenotazioni di viaggio.

Di contro, sembra che l'inizio dell'anno, a causa delle spese considerevoli sostenute per i regali da mettere sotto l'albero e i cenoni di Capodanno, scoraggi i viaggiatori del Bel Paese: indipendentemente dal dispositivo usato, infatti, a febbraio e gennaio la mole di prenotazioni si riduce drasticamente.



## Mesi più popolari per viaggiare





# Profili dei viaggiatori italiani

# Profilo utente iOS



La destinazione più popolare è **Londra**



Spende in media **256 €** per raggiungere una delle dieci destinazioni più popolari



Preferisce soggiornare in un hotel a **4 stelle**



Il mese preferito per viaggiare è **agosto**



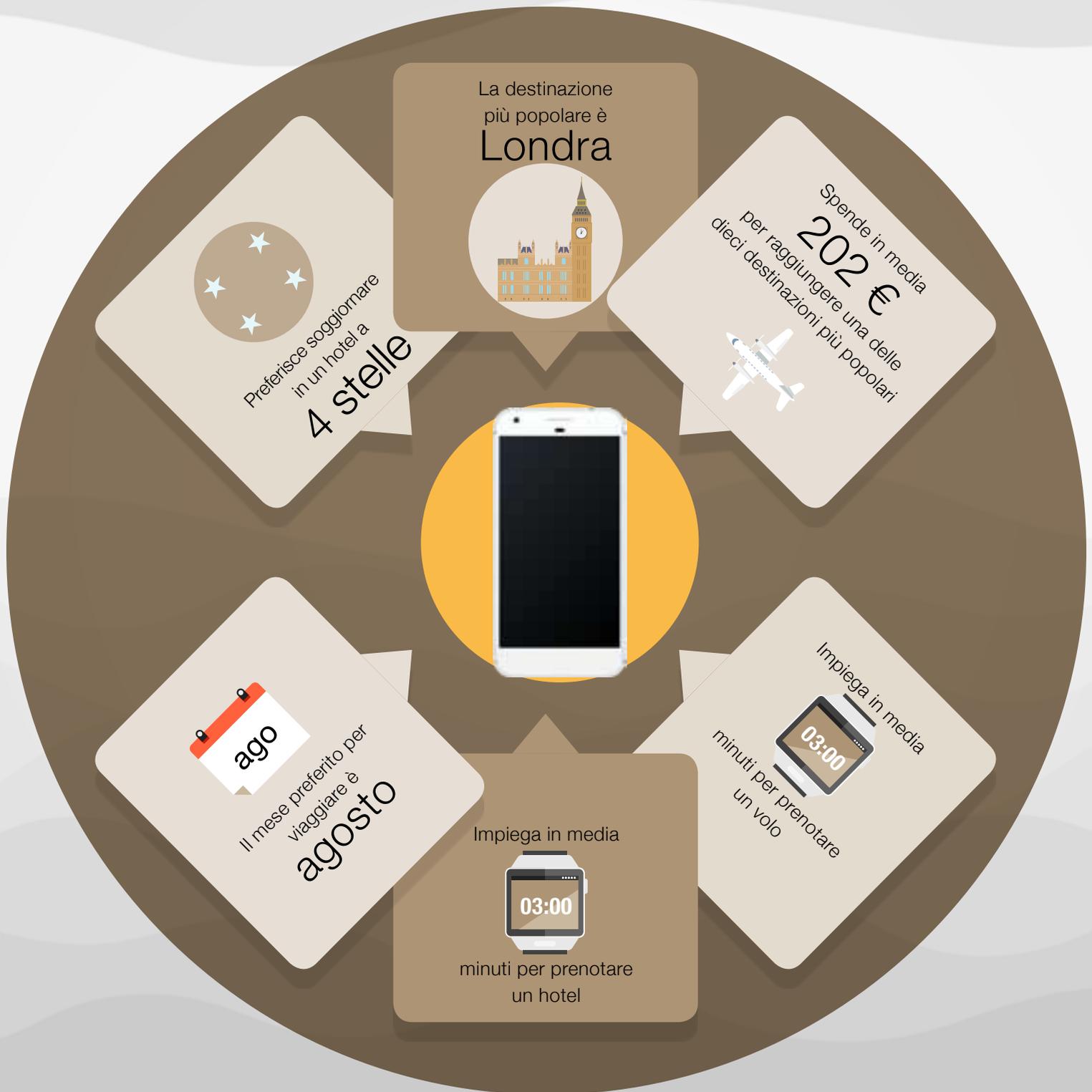
Impiega in media **03:00** minuti per prenotare un volo



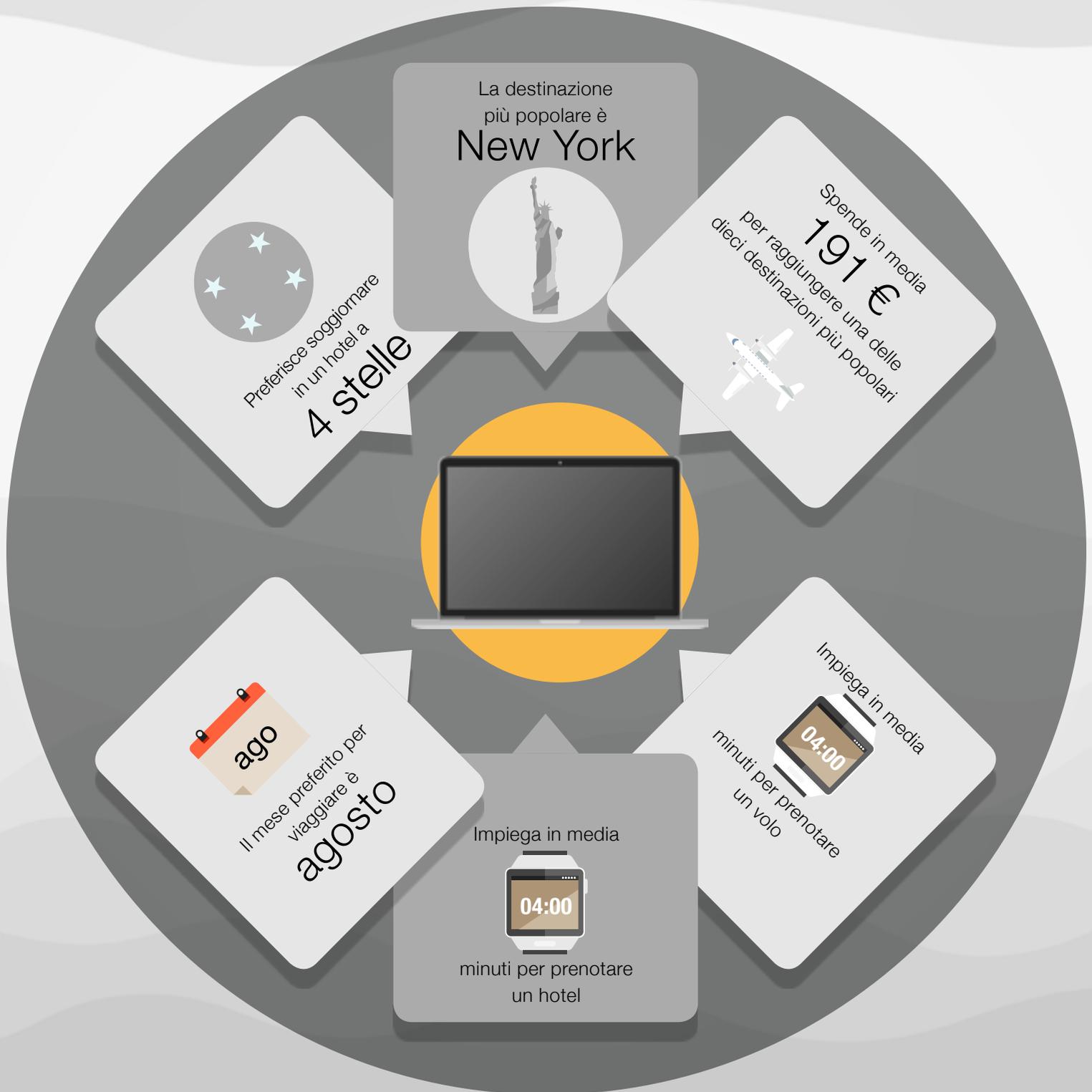
Impiega in media **03:00** minuti per prenotare un hotel



# Profilo utente Android



# Profilo utente desktop





**Chatbot**



# Ricerche effettuate con i chatbot: i trend di viaggio

**K**AYAK studia costantemente nuovi modi per integrare le tecnologie chatbot per la ricerca di viaggi nelle piattaforme più popolari, dagli strumenti di messaggistica come Facebook Messenger ai servizi di assistenza attivati tramite input vocale come Alexa e Google Home: nel primo caso il chatbot di KAYAK è disponibile in 3 Paesi anglofoni, ovvero gli Stati Uniti, il Regno Unito e l'Australia, e localizzato in Corea del Sud, Brasile e Germania; nel secondo caso, invece, le integrazioni sono attive solo negli Stati Uniti. Un chatbot KAYAK è disponibile anche per l'applicazione di messaggistica di gruppo Slack, grazie al quale utenti o gruppi di persone possono cercare congiuntamente soluzioni di viaggio.

Con l'intenzione di estendere presto questi servizi ad altri Paesi e altre lingue, KAYAK pone ancora una volta l'accento sull'importanza di interagire con gli utenti attraverso le più innovative piattaforme tecnologiche.



# New York è la destinazione preferita dagli utenti che utilizzano il chatbot di KAYAK su Facebook Messenger

New York si posiziona al primo posto nelle ricerche degli utenti che interagiscono con il chatbot di KAYAK su Facebook Messenger. Essendo questo nuovo strumento di ricerca per lo più diffuso in America, non sorprende che, guardando alle ricerche di voli, le principali destinazioni siano proprio città degli Stati Uniti, con San Francisco, Las Vegas e Los Angeles nella top 5. Tuttavia, nella top 10 non sono completamente assenti le mete europee: di queste la più ricercata è Londra (in quarta posizione), mentre Parigi compare al settimo posto. La situazione cambia quando si guarda alle ricerche di hotel: se New York resta salda in prima posizione, è subito seguita dalla Ville Lumière; Berlino chiude la top 5, mentre Barcellona occupa l'ottavo posto. Infine, anche l'Italia fa capolino in classifica, con Roma in decima posizione.



# Gli utenti Alexa cercano per lo più destinazioni negli Stati Uniti

Le funzionalità di KAYAK su Alexa, l'assistente virtuale di Amazon Echo (lo speaker che, tramite controlli vocali, permette agli utenti di accedere ad Alexa di Amazon) consente di effettuare ricerche per le migliori offerte di viaggio.

Dal momento che attualmente Alexa è disponibile solo negli Stati Uniti, come avviene per Facebook Messenger, anche nel caso di ricerche effettuate tramite il bot di

KAYAK integrato su Alexa prevalgono le destinazioni statunitensi. Londra, in ottava posizione, è l'unica meta non statunitense della top 10, mentre l'assoluta Miami raggiunge la prima posizione, battendo New York e Las Vegas. La città dell'Empire State riconquista la vetta, invece, quando si guarda alle ricerche di hotel: da questa classifica sono completamente escluse le destinazioni al di fuori dei confini statunitensi.



 Che cosa pensano  
gli italiani dei  
chatbot



Il 58% degli italiani sa che cosa siano i chatbot e il 66% degli under 25 dichiara di averne usato uno



Il sondaggio condotto da KAYAK.it rivela che la maggior parte degli italiani (58%) conosce i chatbot; nello specifico, gli uomini (61%) sembrano avere più dimestichezza delle donne (55%) con questa tecnologia. Con lo scarto generazionale le differenze si fanno più nette: se oltre tre quarti (78%) dei ragazzi tra i 18 e i 24 anni dichiara di sapere che cosa siano i chatbot, considerando gli over 65 la percentuale scende al 38%.

Il divario si riflette anche sull'utilizzo effettivo di queste nuove tecnologie: due terzi (66%) degli under 25 e il 61% degli italiani tra i 25 e i 34 anni confermano di avere già interagito con chatbot, mentre solo il 14% degli over 65 intervistati ha avuto modo di provarli. In Europa è la Russia il Paese in cui è più diffuso l'utilizzo di questa tecnologia (71%), mentre, curiosamente, il fanalino di coda è la Germania (11%).

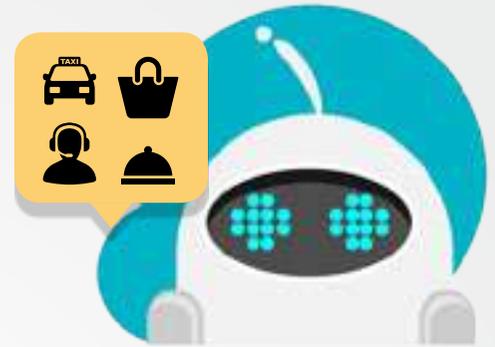
#### → Sai che cosa sia un chatbot?



#### → Hai mai utilizzato un chatbot?



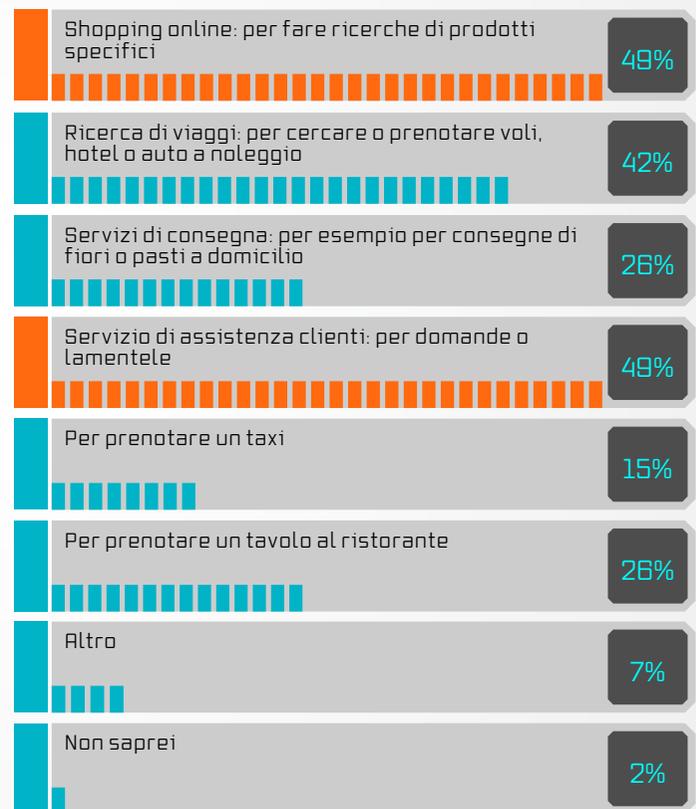
# Gli italiani utilizzano i chatbot soprattutto per lo shopping online e per interagire con il servizio clienti



Guardando alla classifica degli ambiti in cui gli italiani utilizzano maggiormente i chatbot, in vetta spiccano a pari merito lo shopping online e le interazioni con il servizio clienti, a cui vengono poste domande e presentati reclami, con il 49%.

Popolare anche l'impiego nel settore viaggi: ben il 42%, degli intervistati si affida a queste tecnologie per cercare e prenotare voli, hotel e auto a noleggio. Sono soprattutto le donne a scegliere questo metodo per pianificare le proprie vacanze (46% contro il 38% degli uomini); inoltre, l'utilizzo di queste tecnologie accomuna giovanissimi e over 65, se si considera che il 44% di questi ultimi e il 42% degli under 25 sostengono di essersi serviti di un chatbot per organizzare i propri viaggi.

## → In quali ambiti ti è già capitato di utilizzare un chatbot?

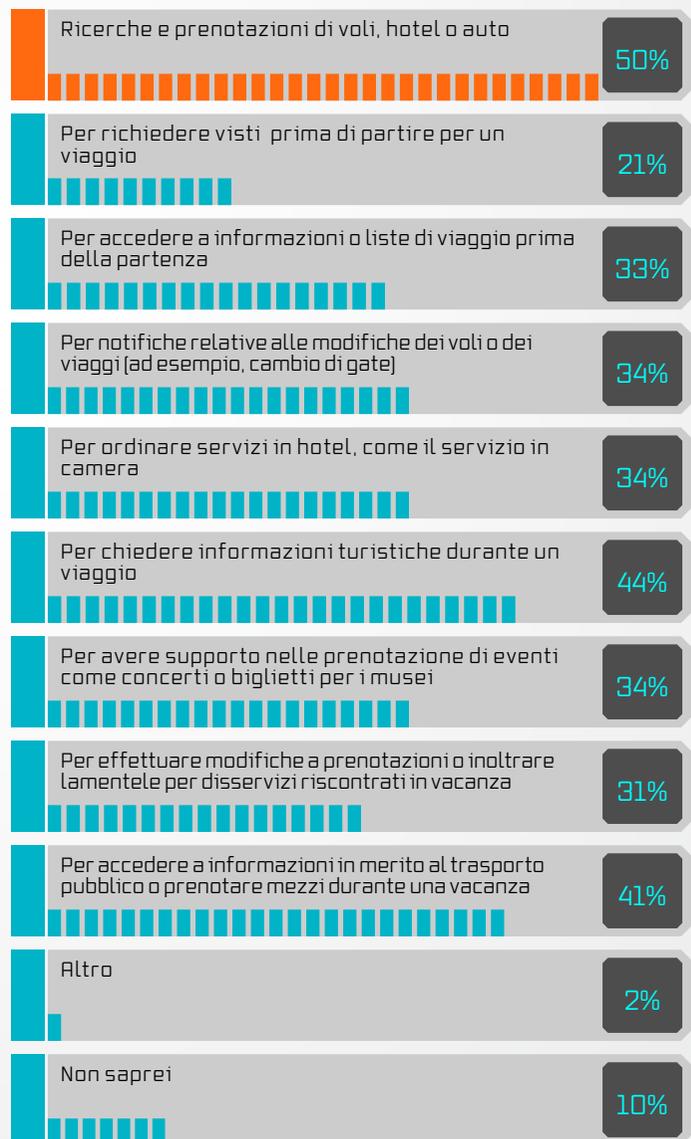


Un intervistato su due (50%) utilizzerebbe i chatbot per cercare e prenotare un volo, un hotel o un'auto a noleggio

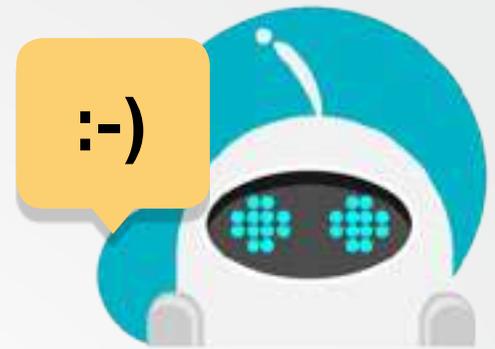


**K**AYAK.it ha chiesto agli italiani di indicare gli ambiti in cui più verosimilmente si affiderebbero ai chatbot e uno su due (50%) ha confermato che userebbe i chatbot per effettuare ricerche e prenotazioni di voli, hotel e auto a noleggio, mentre una buona parte degli intervistati preferirebbe ricevere supporto una volta giunto a destinazione: il 44%, infatti, sarebbe interessato a ricevere informazioni utili durante un viaggio e, quindi, a disporre di una sorta di guida turistica virtuale, mentre il 41% considera queste tecnologie utili per accedere a informazioni sui trasporti locali e prenotare mezzi per gli spostamenti durante la vacanza. Gli italiani dimostrano una maggiore diffidenza, invece, quando considerano l'impiego dei chatbot in situazioni che prevedono il trattamento di dati sensibili: meno di un quarto (21%), infatti, presenterebbe prima della partenza richieste di visti tramite chatbot.

→ **Chi viaggia può utilizzare già diversi tipi di chatbot: in quali situazioni credi che potresti utilizzarlo?**



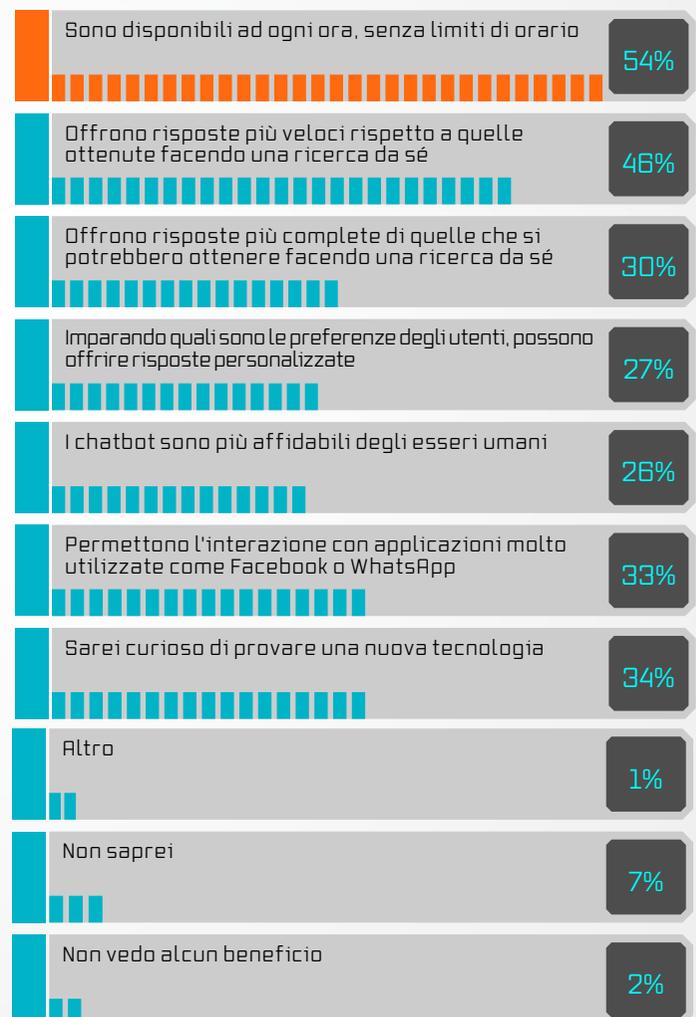
# Accessibilità ventiquattro ore su ventiquattro: il principale punto di forza dei chatbot



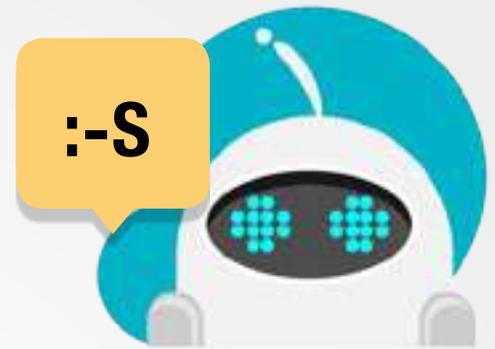
**P**iù della metà degli italiani (54%) ritiene che il principale vantaggio dei chatbot sia la disponibilità continua del servizio, accessibile ventiquattro ore su ventiquattro e ogni giorno della settimana. Gli intervistati concordano anche su un altro importante beneficio di queste tecnologie: il 46%, infatti, apprezza la possibilità di ottenere informazioni e risposte più velocemente rispetto a quando effettua ricerche in autonomia. In entrambi questi ambiti sono le donne le principali sostenitrici dell'utilità dei chatbot (rispettivamente 55% e 48%).

Nonostante la maggior parte degli intervistati ritenga che queste tecnologie non siano ancora in grado di sostituire in toto il supporto umano, i significativi vantaggi che offrono portano oltre un quarto (26%) degli italiani a considerare i chatbot più affidabili delle persone. Si tratta della percentuale più alta registrata in Europa, dove la media si attesta sul 10%: al secondo posto, staccati di diversi punti percentuali, compaiono i francesi (12%), mentre solo il 5% di tedeschi, austriaci e svizzeri ritiene che questi software siano più efficienti di un intervento umano.

## → Quali vantaggi vedi nell'utilizzo di chatbot?

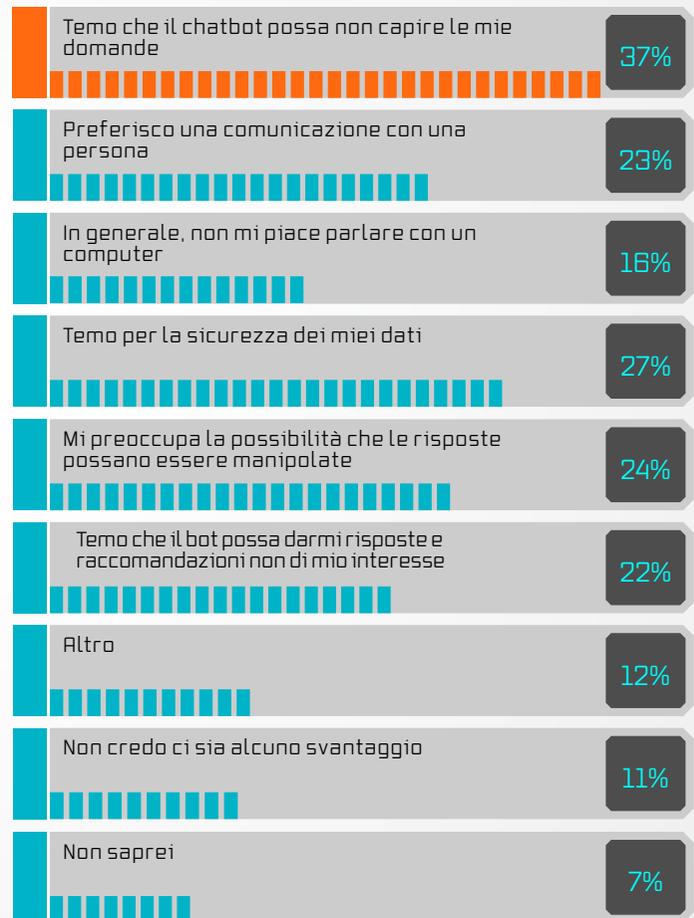


# Mancanza di comprensione da parte del chatbot, la principale preoccupazione degli italiani



Invitati a valutare gli aspetti che potrebbero scoraggiare il loro uso dei chatbot, la maggior parte degli intervistati (37%) dichiara di temere la mancanza di comprensione delle proprie richieste da parte del software e, di conseguenza, l'impossibilità di accedere alle informazioni cercate. Tra le prime cause di preoccupazione rientrano anche i rischi connessi alla sicurezza: il 27% degli italiani, infatti, teme la violazione dei propri dati personali; in particolare, gli under 25 si rivelano i più sensibili alla problematica (34%). Di contro, curiosamente, la percentuale di chi non rileva particolari svantaggi connessi all'utilizzo dei chatbot cresce con l'aumentare dell'età degli intervistati, passando dal 7% (18-24 anni) al 18% (55-64 anni).

## → Quali pensi possano essere gli svantaggi legati ai chatbot o alle comunicazioni automatizzate?





Le analisi sono basate sui risultati del sondaggio condotto in cooperazione con Opinium in 11 Paesi europei (Regno Unito, Germania, Austria, Svizzera, Spagna, Italia, Polonia, Russia, Francia, Irlanda e Paesi Bassi) su un campione minimo di 1000 persone per Paese. Il campione preso in considerazione è stato selezionato per rappresentare la popolazione nazionale.

I dati relativi all'utilizzo di chatbot si basano sul totale delle ricerche effettuate su KAYAK tramite Facebook Messenger e Alexa nel periodo compreso tra giugno 2016 e aprile 2017.

I profili degli utenti mobile sono stati creati in base ai dati relativi alle ricerche effettuate e ai clic registrati su KAYAK.it per viaggi nel 2016.

[www.kayak.it](http://www.kayak.it)