



Anno XVI
Numero 183 Luglio 2021
<https://www.faronotizie.it/>

Nel mondo dei commenti

di Raffaele Miraglia

La rete ha creato un mondo di commentatori. Un tempo sceglievate un albergo o un ristorante sulla base delle indicazioni di una guida, che reputavate attendibile e qualificata, o grazie al passaparola degli amici. Ora vai in un sito e ti ritrovi a cercare in un ordine creato sulla base del gradimento dei clienti, o finti tali, che hanno deciso di scrivere un commento e assegnare un voto.

Nello scegliere un albergo è diventato un vero e proprio obbligo leggere le recensioni dei clienti. Fortunatamente i migliori siti per prenotare pubblicano solo commenti di persone che hanno realmente soggiornato nell'albergo. Non solo, alcuni specificano anche in quale tipo di camera ha pernottato il cliente che ha lasciato il suo commento e il suo voto. E questo aiuta a comprendere se quel che stai per leggere ti sarà utile o no. Se il commentatore ha soggiornato in una suite e tu vuoi una matrimoniale standard è, infatti, quasi inutile leggere cosa ha scritto.

Il problema è come districarsi tra le decine o centinaia di commenti. Suggerisco un metodo che ho sperimentato da tempo e che si è rivelato abbastanza soddisfacente. Normalmente si possono selezionare i commenti sulla base del punteggio assegnato dai singoli clienti. Il sito che uso maggiormente li divide in Eccellente, Buono, OK, Scarso, Pessimo. La prima cosa che guardo sono i numeri accanto a queste definizioni.



Prendo due esempi relativi a due alberghi bolognesi che hanno un voto complessivo quasi uguale.

Se ci sono 237 Eccellente, 64 Buono, 6 OK e 2 Scarso, questo è già un buon segno. Al contrario se ci sono 547 Eccellente, 435 Buono, 103 OK, 36 Scarso e 21 Pessimo, questo non è un buon segno. La presenza di un numero considerevole di Scarso e Pessimo suona come un campanello d'allarme.

I commentatori si dividono normalmente fra entusiasti e ipercritici e bisogna sempre evitare di sopravvalutare le recensioni di queste due categorie. Proprio per questo leggo prima i commenti di chi ha scelto Scarso e OK e Buono. Sono questi i commentatori che più spesso danno indicazioni utili. Poi passo agli Eccellente, ma solo per leggere la parte dove sono indicate le criticità (se c'è). Infine mi diverto a leggere i Pessimo, dove molto spesso si trovano rimostranze che hanno dell'assurdo, ma se in dieci hanno scritto che la stanza era maleodorante con una moquette che puzzava di muffa e che i rumori esterni rendevano arduo il sonno, allora mi fido del fatto che in numero considerevole i clienti hanno espresso non solo lo stesso voto, ma anche la stessa motivazione per il loro giudizio negativo.

Ho rinunciato, invece, ad affidarmi ai commenti del popolo che recensisce un ristorante. In questo caso le vecchie e tradizionali guide risultano ancora lo strumento più utile, ben conscio, comunque, che anche qui gli interessi economici o i rapporti amicali a volte prevalgono sull'onestà intellettuale dei recensori. Succede, però, che non sempre abbiamo una guida a portata di mano o di tablet, oppure ci troviamo in un luogo dove



nessuno dei ristoranti ha raggiunto il livello minimo per essere segnalato. In questo caso siamo tentati di rivolgerci alla rete e al popolo dei commentatori. Sarà un caso, ma nel sito più noto e usato i ristoranti al top della classifica nelle principali città italiane sono locali dove si sfornano panini o hamburger. E questo la dice lunga sull'attendibilità delle classifiche stilate sulla base delle recensioni di chi scrive nella rete.

Anche qui suggerisco di verificare i numeri che corrispondono ai vari livelli di valutazione. In questo caso, poi, vale la pena di verificare quanti siano i commenti scritti dal recensore. Se si tratta di una persona che ha lasciato un solo commento nella sua vita, probabilmente non è un vero commentatore, Sappiamo che c'è chi per lavoro si occupa di migliorare la credibilità nella rete dei singoli ristoratori (e non solo di questa categoria) o di far peggiorare quella dei concorrenti. Se si tratta di una persona che ha commentato cinquanta ristoranti, magari una qualche affidabilità in più ce l'ha (ma non è detto). Il problema è che le motivazioni per cui si apprezza o meno un locale sono troppo diverse tra loro per potersi unificare in un indice credibile. C'è chi dà un voto alto, ma si lamenta molto per il servizio, e chi scrive una recensione negativa solo per il servizio, senza citare il cibo. Non parliamo, poi, della questione della dimensione delle porzioni o di quella del prezzo. Addirittura – giuro che è vero – ho trovato uno che si lamentava perché la carbonara era con “*uovo crudo!!!*” e stroncava così il ristorante. Troverete molte critiche ai ristoranti cinesi perché non servono nell'ordine antipasti, primi e secondi, ma evidentemente questi commentatori ignorano che in un autentico ristorante cinese tutto viene servito contemporaneamente o quasi. Alla fine è veramente troppo difficile capirci qualcosa. E' per questo che ho rinunciato a leggere i commenti sui ristoranti e non consulto più il notissimo sito dove tutti possono scrivere di un locale, anche se non ci sono mai andati.



Qualche volta, però, mi diverto a scegliere un locale a caso e a leggere le risposte stizzite dei ristoratori ai commenti negativi (non mancano anche a Mormanno). Ultimamente mi è capitato di trovare una risposta particolare. A un cliente, che si lamentava di aver ordinato del tonno e che gli era stato servito un pesce molto meno pregiato, il ristoratore rispondeva che per quel che aveva pagato non si poteva lamentare. Ecco, in questo caso ho avuto la certezza che in quel ristorante non bisogna proprio andarci.