Kayak mobile travel report: gli utenti iPhone i più rapidi e i più spendaccioni nel prenotare viaggi

L’innovazione tecnologica, la diffusione del web, l’avvento del mobile e l’affermarsi di nuovi canali di comunicazione hanno contribuito a ridurre il tempo che gli italiani dedicano alla pianificazione dei propri viaggi. Questa è una delle evidenze che emerge dal **Mobile Travel Report 2016** di KAYAK.it, la ricerca che indaga come sono cambiate negli ultimi dieci anni le abitudini di viaggio degli italiani, secondo cui il 43% dei viaggiatori del Bel Paese afferma di impiegare meno tempo a organizzare le vacanze. Parallelamente il mobile si conferma un elemento sempre più pervasivo dell’intero processo, dalla pianificazione delle vacanze fino alle modalità di condivisione dell’esperienza di viaggio.
fontiDieci anni fa per scegliere una meta di viaggio oltre metà degli italiani (51%) si affidava in primis ad **agenzie di viaggio** tradizionali e al passaparola tra amici e conoscenti (49%). Senza troppe sorprese, oggi si cerca ispirazione per lo più online, con il 47% dei viaggiatori tricolori che si affida direttamente ai siti di alberghi e compagnie aeree o alle **agenzie di viaggio online** (45%), superando così il word of mouth (40%), meno di un italiano su tre invece frequenta le agenzie (28%). Blog tematici e social media rappresentano un utile spunto rispettivamente per il 29% e il 26%, numero che cresce ulteriormente tra gli under 35, arrivando in entrambi i casi fino al 47%. Sono le italiane che appaiono più propense a utilizzare i canali di informazione più innovativi, come blog (33% contro il 25% degli uomini) e social media (30% vs. 23%). Anche la Sardegna risulta particolarmente attratta da questi due canali, scelti rispettivamente dal 45% e dal 46%, contro il solo 21% registrato dagli abitanti di Nord-Est e Nord-Ovest.
Tra i viaggiatori uomini, invece, resistono ancora strumenti più “tradizionali”, quali la richiesta di informazioni ad enti turistici (14%, quasi il doppio delle donne, 8%) e la stampa (sia cartacea sia online, 31% contro il 27% delle donne). In generale, il computer rimane lo strumento preferito per cercare ispirazione per un viaggio, contro solo il 9% che utilizza lo smartphone.
Internet e le nuove tecnologie hanno contribuito in maniera preponderante a ridurre i tempi di pianificazione dei viaggi, con quasi la metà degli italiani (43%) che crede che oggi questa attività **richieda meno tempo** rispetto a una decade fa. Ne sono particolarmente convinte le persone di età

tra i 50 e i 64 anni (la percentuale in questo caso arriva al 49%) e residenti nell'Italia meridionale (48%). Curioso che proprio i più giovani – 18-24 anni – sostengano il contrario in forte misura: il 47% di loro afferma che addirittura oggi si impieghi più tempo, evidenziando come la disponibilità di ulteriori canali generi un volume di informazioni maggiore ma non semplifichi il processo di scelta e organizzazione.

Come si prenota e quanto si spende

L'indagine mette in luce che in un mondo ormai all'insegna del digitale la grande maggioranza degli italiani (81%) oggi prenota online i propri viaggi, con ben il 54% che lo fa direttamente sul sito dell'hotel o della compagnia aerea prescelta. Contestualmente, quello che una volta era il canale preferito dai viaggiatori del Bel Paese per prenotare, ossia il ricorso al customer service o la linea telefonica di hotel e compagnie aeree, viene utilizzato oggi da meno di un quinto degli italiani (18%), suggerendo come i viaggiatori - sempre più attenti alle spese - vogliano gestire in prima persona la ricerca e la comparazione delle diverse offerte, tutto questo preferibilmente attraverso il PC (80%). Questo dispositivo è percepito attualmente come quello più intuitivo in termini di interfaccia e più sicuro, a dispetto dei dispositivi mobili come gli smartphone che non sono ancora così popolari per questa attività (11%).

Quello che sorprende è la velocità di prenotazione una volta che si è arrivati a una decisione: il tempo varia dai 4 minuti per un volo o un hotel da parte di chi possiede un iPhone ai 6 minuti per prenotare un volo da desktop. In generale sembra più semplice prenotare un volo da mobile mentre c'è una maggiore equivalenza dei tempi di prenotazione di un hotel.

minutihotelvolo

Differenze anche sulla **capacità di spesa**: se apparentemente l'acquisto medio dell'utente desktop appare equivalente e di poco superiore a quello dell'utente mobile (239 euro contro 233), il dato cambia radicalmente se scindiamo gli utenti di iPhone dagli utenti Android: mentre i primi spendono in media 267 euro ad acquisto i secondi si fermano a 200 di media.

ioss

Gli italiani non rinunciano al biglietto cartaceo per il check-in

Dieci anni fa quasi due terzi degli italiani (63%) effettuavano il check-in direttamente in aeroporto, ritirando lì la carta di imbarco. Oggi con l'avvento del web questa pratica si è drasticamente ridotta (16%). Ben il 61% dei viaggiatori del Bel Paese, infatti, preferisce effettuare il check-in online non rinunciando però alla tradizionale carta d'imbarco cartacea stampata, mentre il 12% sceglie il check-in sullo smartphone e il mobile boarding pass. Ad amare questa modalità sono soprattutto gli uomini (15% vs. solo il 10% delle donne), i giovani tra i 25-34 anni (ben il 22%) e i viaggiatori della Sardegna (16%). L'utilizzo del mobile per il check-in sta crescendo grazie a strumenti quali le app delle compagnie aeree e i portafogli di viaggio elettronici, che semplificano la raccolta e la gestione delle carte d'imbarco, anche se gli italiani avranno ancora bisogno di un pò di tempo per digitalizzarsi completamente e godere dei vantaggi di questi strumenti.

Più di un terzo dei giovani italiani sono sempre connessi attraverso lo smartphone durante i loro viaggi

I cambiamenti degli ultimi anni non hanno mutato particolarmente le attività che gli italiani svolgono durante i loro viaggi, sebbene il relax (seconda scelta sia dieci anni fa, sia oggi) abbia guadagnato peso nelle scelte dei viaggiatori (+8 punti percentuali), a conferma di ritmi di vita sempre più serrati e stressanti. Rimangono saldi nella Top 3 al primo posto la visita della destinazione e al terzo pranzi e cene fuori, nonostante entrambe in leggero calo rispetto al passato (rispettivamente -4 e -2 punti percentuali).

Sebbene la gran parte degli italiani confessi di utilizzare il computer in viaggio (il 72%), sono i più giovani e le donne a preferire lo smartphone (22% contro il 13% degli uomini).

Condividere le esperienze di viaggio in digitale è ormai prassi diffusa

attivitUn decennio fa i viaggiatori italiani condividevano le proprie esperienze di viaggio con familiari e amici preferibilmente utilizzando le cartoline (54%) o incontrandosi al ritorno dalla vacanza (51%). Solo l'8% utilizzava i social media per mostrare le foto e i video realizzati durante il viaggio, contro quasi la metà (47%) che optava per i tradizionali album o slideshow.

Oggi i social media hanno preso il sopravvento sulle modalità tradizionali. Per il 57% dei viaggiatori del Bel Paese la condivisione in tempo reale della propria esperienza è una realtà e la modalità preferita, riflettendo così l'incredibile diffusione di canali social, app di messaggistica istantanea e piattaforme di condivisione. Per queste attività si sceglie per lo più il computer (66%), anche se ormai più di un quinto degli italiani che utilizza lo smartphone (23%), con un picco che arriva a toccare il 41% tra le generazioni più giovani (18-24 anni).

Il report completo di kayak si può scaricare gratuitamente a questo link: https://www.kayak.it/news/wp-content/uploads/sites/9/2016/05/Mobile-Travel-Report-2016-IT-1.pdf

Gurhan Karaagac, Regional Director KAYAK per Italia, Turchia e MEA ha dichiarato: "I consumatori si affidano ai dispositivi smart per qualsiasi aspetto della propria vita e i viaggi non fanno eccezione. Alla luce della crescente importanza del ruolo del mobile nell'intero processo di viaggio, noi di KAYAK siamo impegnati ad adattare le nostre tecnologie per indirizzare le esigenze degli utenti, affinchè possano contare su strumenti che permettono di pianificare e gestire le proprie vacanze in maniera ottimale e intuitiva. L'esempio migliore è la nostra app, pensata per offrire ai viaggiatori le informazioni di cui hanno bisogno prima di prenotare e che li supportino durante tutta la loro esperienza, grazie a funzionalità per organizzare e gestire gli itinerari come Trips."