Kayak.it: il 43% degli italiani usa i chatbot per pianificare i viaggi

Secondo il Mobile Travel Report 2017 di Kayak.it il 43% degli italiani usa i **chatbot** per **pianificare i viaggi**. L'indagine del motore di ricerca scopre infatti che anche in Italia il fenomeno è in crescita. I software che imitano le conversazioni tra esseri umani (e rispondono alle domande tramite programmi di messaggistica come Facebook Messenger), sono infatti conosciuti dal 58% degli intervistati e utilizzati dal 43%. Soprattutto dai ragazzi tra i 18 e i 24 anni (66%), un po' meno dagli utenti di età compresa tra i 25 e i 34 anni (61%). L'indagine individua inoltre che gli ambiti in cui i chatbot sono maggiormente utilizzati sono lo shopping online e le interazioni con il servizio clienti (entrambi 49%), seguiti dal settore viaggi (42%).

Più della metà (54%) sostiene che il principale vantaggio dei chatbot sia la loro accessibilità 24h, 7 giorni su 7, oltre alla possibilità di ottenere informazioni e risposte più velocemente (46%). Il 26% degli intervistati li considera più affidabili delle persone, ma il 37% teme che il software non comprenda le domande che gli vengono rivolte, e a preoccupare il 27% degli italiani sono i possibili rischi connessi alla sicurezza.

Ma dove va in vacanza chi prenota con dispositivi mobili? Dal Mobile Travel Report 2017 emerge che Londra è la più gettonata da chi cerca voli e hotel via smartphone e New York da chi usa il computer. Amata da entrambi anche Amsterdam, mentre Barcellona spopola tra i possessori di dispositivi Android. Le strutture preferite? Gli hotel 4 stelle (40%), seguiti dai 3 stelle (31%).

I mesi più gettonati per le partenze? Agosto, dicembre e luglio, ma anche ottobre, considerato un buon momento per partire soprattutto dagli utenti mobile. Chi pianifica i propri viaggi da pc preferisce invece partire a giugno.

La spesa media per voli e hotel si aggira intorno ai 300 euro, e per il volo a/r si spendono in media tra 191 e 256 euro (desktop vs iOS). Chi prenota via smartphone spende però circa il 20% in più rispetto a chi utilizza il pc. E per la prenotazione dell'hotel ci si muove in media 4 settimane prima della partenza, contro il 1 mese e mezzo (circa) necessari a prenotare il posto in aereo.