

E-Commerce: le recensioni sono sempre più importanti negli acquisti online

La enorme diffusione della commercializzazione di beni e servizi online ha fatto sì che le recensioni che gli utenti possono pubblicare sui siti di eCommerce abbiano acquisito una crescente importanza. E non si tratta solo di locali e ristoranti: se da una parte gli esercizi della ristorazione sono quelli su cui gli utenti esprimono il maggior numero di giudizi, è altrettanto vero che al vaglio degli utenti passano anche i portali operanti in molti altri settori, dai dispositivi tecnologici ai farmaci passando per i fotografi di matrimoni per arrivare alle prestazioni di medici e commercialisti. L'utente, al momento di scegliere cosa, come e dove effettuare un acquisto online è sempre più influenzato dalle opinioni di chi, avendo già utilizzato un certo sito web, decide di raccontare la propria esperienza. Le opinioni negative, ovviamente, hanno un peso particolare, poiché incrementano la già diffusa diffidenza di fondo che molti utenti nutrono nei confronti degli acquisti online, che scaturisce principalmente dall'impossibilità di avere un confronto diretto con il venditore.

Nella stragrande maggioranza dei casi, le recensioni negative dei clienti riguardano alcuni macroambiti ben distinti tra loro, come sicurezza e affidabilità dei metodi di pagamento, customer care, semplicità e rapidità nella risoluzione di eventuali problemi e completezza delle informazioni, in particolare sull'andamento delle consegne. Recenti indagini hanno rilevato che oltre l'80% dei consumatori si documenta, prima di un acquisto online, leggendo le opinioni di altri

utenti i rating postati online dagli altri consumatori.

Nel contesto attuale, quindi, le recensioni sono molto importanti per i siti di e-commerce, poiché gli utenti che effettuano acquisti online attribuiscono un notevole valore all'opinione dei clienti che li hanno preceduti e sono particolarmente interessati ad avere informazioni sulla qualità del servizio, sulla rapidità delle consegne e sull'assistenza al consumatore.

I PARTNER DEL PROGETTO





Federconsumatori

Difendiamo valori





Ministero dello sviluppo economico

Sito web realizzato nell'ambito del progetto **e-RA Digitale: il consumatore incontra il web** – finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018). *Le attività di assistenza, consulenza, formazione ed informazione promosse nell'ambito della realizzazione del progetto e-RA DIGITALE sono rese a titolo gratuito*