

Come ti calcolo il centro commerciale

di *Olivia Conetrali* - Data analyst Urbistat



Olivia Conetrali,
Data analyst Urbistat

Visite Annuie (n.)	Centro Commerciale	Comune	G.L.A. (mq)	Recensioni (n.)	Score (n. stelle)	Utenti Soddisfatti (%)	Opinioni negative (%)
18 M	I GIGLI	Campi Bisenzio	67.000	8.167	4,33	85,5	10,8
	PORTA DI ROMA	Roma	97.000	11.218	4,40	87,7	10,7
13 M	EUROMA 2	Roma	51.380	8.269	4,31	85,0	12,5
	IL CENTRO	Arese	92.000	17.450	4,42	88,3	11,8
10 M	CAMPANIA	Marcianise	52.500	11.664	4,36	86,3	11,1
	ORIOCENTER	Orio al Serio	105.000	12.685	4,49	90,4	8,2
	SHOPVILLE LE GRU	Grugliasco	64.900	7.510	4,24	82,8	10,7
	ROMAEST	Roma	103.000	6.411	4,34	86,5	9,6
	CITYLIFE SHOPPING DISTRICT	Milano	31.600	7.293	4,37	86,9	8,4
	ADIGE	Verona	46.800	11.173	4,40	87,7	8,9
9 M	AUCHAN AI LAGHI	Rescaldina	34.860	3.609	4,06	76,3	11,9
	FIUMARA	Genova	24.900	4.761	4,13	79,1	9,2
	GLOBO	Busnago	60.000	4.118	4,27	83,4	9,1
	FORUM PALERMO	Palermo	49.000	4.732	4,34	85,3	9,8
	PORTE DI CATANIA	Catania	65.400	4.813	4,27	83,0	8,9
	CAROSSELLO	Carugate	52.850	4.292	4,24	83,8	8,9
8 M	FIORDALISO	Rozzano	51.300	5.605	4,17	81,1	10,1
	ELNOS SHOPPING CENTER	Roncadelle	88.000	7.709	4,31	85,2	10,4
	LE BEFANE	Rimini	51.960	6.343	4,35	86,0	8,9
	AUCHAN	Casamassima	50.000	4.412	4,35	85,9	8,9
	AUCHAN	Giugliano in Campania	39.000	4.047	4,14	78,4	10,0
	ETNAPOLIS	Belpasso	65.000	4.204	4,36	85,9	7,9
	PORTE DI MESTRE	Venezia	55.900	2.964	4,16	79,9	8,0
	CITTÀ FIERA	Martignacco	130.000	5.587	4,24	82,7	13,6
7 M	8 GALLERY	Torino	31.900	4.788	3,92	70,2	15,1
	LA CARTIERA	Pompei	30.400	4.107	4,23	83,0	12,3
9,9 M	LA GRANDE MELA	Sona	52.000	3.796	4,20	81,0	9,6
9,9 M	Media C.C. > 7 M visite annue		60.240	6.731	4,31	84,9	10,3
5,6 M	Totale Campione (440 C.C.)		34.300	1.678	4,13	78,0	12,3

Le recensioni online possono essere uno strumento chiave per studiare l'andamento di un centro commerciale nel tempo: ogni qual volta un visitatore lascia la propria opinione, in termini di stelle o di commento, fornisce un feedback immediato sulla sua esperienza all'interno della struttura. Nel complesso, le recensioni ricevute da un centro commerciale e il relativo voto medio risultano fortemente correlati all'effettiva performance della struttura, con un indice di adattamento $R^2 = 0,6969$.

L'analisi

Analizzando un campione di 440 centri commerciali, nel periodo da marzo 2019 a febbraio 2020 (12 mesi) sono state lasciate 738.394 recensioni sulle pagine Google My Business e TripAdvisor di 440 centri commerciali, con una media di 140 recensioni al mese per struttura. Considerando solamente i centri commerciali con più di 7 milioni di visite annue le recensioni raccolte sono 181.727, ossia 560 al mese per struttura. Lo score medio di questi centri, calcolato in numero di stelle, è di 4,31 e l'84,9% degli utenti si dichiara soddisfatto.

I risultati

Anche con riferimento alle opinioni espresse liberamente dagli utenti, le indicazioni sul reale andamento del centro non vengono disattese: i centri commerciali con più di 7 milioni di visite annue fanno registrare una quota inferiore di opinioni negative (10,3%) rispetto al totale del campione analizzato (12,3%). Le principali problematiche rilevate riguardano in primo luogo i servizi igienici (36,1%), quindi i parcheggi (12,6%) e l'ancora alimentare (12,1%). Nonostante la già buona performance dei centri commerciali considerati, una maggior attenzione o interventi in questi ambiti potrebbero sicuramente ad una maggior soddisfazione degli utenti, che si tradurrebbe in un voto medio più alto, un numero di recensioni più elevato e, quindi, in un aumento delle visite presso le strutture. ■

OPINIONI NEGATIVE PER ARGOMENTO %

SERVIZI IGIENICI **36,1**

PARCHEGGI **12,6**

ÀNCORA ALIMENTRE **12,1**

ATTIVITÀ PER BIMBI / FAMIGLIA **5,1**

RISTORAZIONE / FOOD COURT **6,0**

NEGOZI **4,7**

LEISURE / ENTERTAINMEN **2,8**

EVENTI **1,3**