



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA
PROVINCIA DI FIRENZE

“BIG DATA FOR RESTAURANT”

Nella fase preliminare del progetto si delinea un primo quadro delle imprese della ristorazione nel comune di Firenze

Sono poco meno di duemila (1.928) i ristoranti del comune di Firenze presenti online con almeno una recensione. Su di loro gli utenti del web hanno scritto oltre ottocentomila opinioni, esprimendo una soddisfazione in media piuttosto alta (86,7%, leggermente più bassa nel caso degli italiani e più alta per gli stranieri). A piacere di più ai clienti dei ristoranti è l'accoglienza, che riscuote un indice di gradimento al 92%.

Sono questi i primi dati raccolti nella fase preliminare del progetto “Big data for restaurant”, che vede unite Confcommercio Firenze e Travel Appeal, con la collaborazione del Comune di Firenze e il patrocinio della locale Camera di Commercio. I dati si riferiscono all'ultimo anno (dal 15 aprile 2017 al 15 maggio 2018) e provengono dall'analisi dei principali canali online, ovvero Google, TripAdvisor, Facebook, The Fork, Yelp e Foursquare.

Delle strutture presenti sul web, sette su dieci accettano pagamenti con carta di credito, solo una su due (48%) è purtroppo facilmente accessibile a portatori di handicap. Una su tre (31%) mette a gratuitamente a disposizione dei propri clienti il collegamento wifi, sempre più gradito dal pubblico.

Nei prossimi mesi il monitoraggio sui “big data” messi a disposizione dalla rete proseguirà e anzi diventerà sempre più accurato, fino a poter fornire ad ogni locale aderente una scheda puntuale sui quanti clienti pensano dei servizi offerti. Nel bene e nel male, senza censure. Perché spesso è proprio dalle critiche che si può imparare a migliorare. Per tutti, l'obiettivo è alzare il livello qualitativo dell'offerta ristorativa fiorentina aumentando il gradimento del pubblico. E, di conseguenza, anche gli affari, con ricadute positive sull'occupazione e sulla ricchezza prodotte nel territorio.

→ *Segue schema dati*



CONFCOMMERCIO

IMPRESE PER L'ITALIA

PROVINCIA DI FIRENZE

“BIG DATA FOR RESTAURANT” Qualche numero preliminare*

Ambito territoriale: **Comune di Firenze**

1.928	ristoranti presenti online con almeno una recensione
807.379	opinioni espresse dagli utenti del web
86.7%	soddisfazione generale degli ospiti:
	84.3% soddisfazione italiani
	87% soddisfazione stranieri
Cluster con sentiment migliore:	
92%	Accoglienza
71%	% strutture che accettano pagamenti con carta di credito
48%	% strutture accessibili a persone in sedia a rotelle
31%	% strutture con Free Wifi

I dati si riferiscono all'ultimo anno (dal 15 Aprile 2017 al 15 Maggio 2018) e provengono dall'analisi dei principali canali online: **Google, TripAdvisor, Facebook, The Fork, Yelp, Foursquare*