

Expo 2015, sui social sentiment negativo: i #blackbloc battono gli #expottimisti

A distanza di due settimane dalla cerimonia di inaugurazione di Expo 2015 **Reputation Manager** ha reso noto i risultati del monitoraggio online sulla reputazione dell'Esposizione Universale di Milano. Nell'ultimo anno i tweet relativi ad Expo sono stati **1 milione 300mila**, di cui 534 mila nell'ultimo mese. Su Facebook invece sono **1 milione 600mila** gli utenti che seguono pagine ufficiali/non ufficiali dedicate all'evento.

Il **web sentiment**, da gennaio ad oggi, è per il 44% negativo, 43% neutro e solo il 13% positivo. Le criticità si concentrano maggiormente sui ritardi relativi alla realizzazione del polo espositivo, dei padiglioni e delle infrastrutture correlate; secondo gli utenti le dichiarazioni dell'AD **Giuseppe Sala**, sul completamento del 90% dei lavori a pochi giorni dall'inaugurazione, non corrispondono alla realtà, né a quanto dichiarato sul sito ufficiale di Expo.

Per quanto riguarda l'aspetto della sicurezza, quello che preoccupa maggiormente gli utenti, non è tanto il rischio di attacchi terroristici, quanto il **mancato collaudo delle strutture** realizzate all'ultimo minuto. Altre critiche mosse dai visitatori, la scarsa efficienza del servizio di assistenza tramite call center e social network, che sembrano non rispondere tempestivamente alle richieste d'informazioni relative in particolare agli ingressi.

Il costo del biglietto è ritenuto elevato considerate le spese extra da sostenere per accedere al polo, come ad esempio il parcheggio. .

Diversi gli utenti che sperano nel successo di Expo, considerata un'occasione per il rilancio e riqualifica del Paese, e criticano le azioni sovversive dei NoExpo durante l'inaugurazione. **I primi visitatori invece riferiscono di un'esperienza positiva**: molto apprezzata l'architettura di alcuni padiglioni e la qualità dei prodotti.

Diffusa invece la **top ten degli hashtag più usati** con relativo numero di citazioni: il dato curioso è che i #blackbloc battono gli #expottimisti

- 1) Expo2015 157.756
- 2) Milano 14.608
- 3) noexpo 11.723
- 4) Expo2015Milano 9.579

- 5) expo 7.449
- 6) Milan 4.958
- 7) blackbloc 3.640
- 8) Italy 3.166
- 9) ExpoMilano2015 2.949
- 10) expottimisti 2.563

“Come mostrano i dati – commenta **Andrea Barchiesi**, CEO di Reputation Manager – siamo di fronte ad un forte crescita di gruppi e tweet focalizzati su Expo Milano 2015 negli ultimi giorni, i tweet dal 1 maggio ad oggi sono incrementati del 17 %. Da evidenziare il fatto che il web sentiment è per il 44% negativo anche perché le tematiche negative trovano su internet un terreno di scambio più veloce”.