



UNIONCAMERE  
VENETO

Det. 135/21

**DETERMINAZIONE AD ACQUISIRE UN SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO DELLA MAPPATURA, API, DI DASHBOARD STANDARD E DI PREZZI E PRENOTAZIONE DASHBOARD NELL'AMBITO DELLE ATTIVITÀ DELL'OSSERVATORIO TURISTICO REGIONALE FEDERATO.**

**AFFIDAMENTO DIRETTO EX ART. 1 COMMA 2 LETTERA A) D.L. 76/2020 COME CONV. IN L. 120/2020 E SS.MM.II. CON UTILIZZO DEL MERCATO ELETTRONICO.**

**CUP: C14E21001000009**

**CIG: 8862124812**

IL SEGRETARIO GENERALE

PREMESSO

- che Unioncamere Veneto e Regione del Veneto hanno sottoscritto l'Accordo di Collaborazione di cui alla DGR 27 aprile 2021 n. 543, avente ad oggetto: "Approvazione di un Accordo di Collaborazione con Unioncamere Veneto per la realizzazione di attività relative all'Osservatorio del Turismo Regionale Federato e al Marchio ombrello "Veneto, the Land of Venice" previste dal Piano Turistico Annuale (P.T.A.) 2021 di cui alla DGR 23 marzo 2021 n. 343. Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11;
- che il P.T.A. 2021 si pone quale piano di transizione verso il Programma regionale per il Turismo 2021-2023 e tra le azioni previste si propone di dare attuazione a quelle riferite all'"Osservatorio Turistico Regionale Federato" - comprendere per programmare" (OTRF);
- che l'OTRF – ideato nell'ambito del Programma regionale per il Turismo – è regolato da un Protocollo d'intesa sottoscritto ad oggi da 44 soggetti territoriali: oltre alla Regione del Veneto e a Unioncamere del Veneto che ne sono i promotori e finanziatori sulla base di un primo accordo di collaborazione di cui alla DGR n. 1504 del 15 ottobre 2019, l'OTRF registra l'adesione delle 16 Organizzazioni di gestione della destinazione (OGD), di 4 atenei veneti, di Ciset e altri centri di ricerca, delle associazioni di categoria del turismo, artigianato e agrituristiche, di SAVE, UNPLI Veneto e delle organizzazioni sindacali; un Board emanazione dei sottoscrittori ne definisce l'indirizzo strategico e le priorità di indagine, mentre un comitato tecnico ne garantisce l'operatività;
- che l'Osservatorio ha attivato indagini continuative o ad hoc per comprendere i trend, i volumi, gli andamenti del mercato, stimola e sensibilizza il territorio

all'analisi coordinata, raccoglie le informazioni e le ricerche di maggior rilievo promosse dalle destinazioni o dagli altri soggetti sottoscrittori;

- che con il Piano Turistico Annuale 2021 si intendono consolidare le attività proposte dalla Cabina di Regia e dal Board dell'Osservatorio composto dai rappresentanti di Regione Veneto, Unioncamere del Veneto, Associazioni di Categoria, OGD, Comune di Venezia e con il supporto del Comitato Tecnico ed un affiancamento operativo esterno;
- che i membri del Board dell'Osservatorio, riunitisi il 1° luglio 2021, hanno ribadito l'idoneità delle iniziative presentate con la proposta di piano finanziario a 12 mesi (luglio 2021 – giugno 2022), che danno continuità alle attività introdotte durante il primo anno dell'OTRF. Tra le azioni a cui dare continuità vi è l'acquisizione dati, visualizzazione e report relativi ai dati sul sentiment delle destinazioni e degli attrattori e de servizi delle destinazioni venete;
- che tra le iniziative pianificate è incluso il complesso servizio di monitoraggio, data screening e lettura dell'umore dei mercati, in particolare dei turisti e potenziali visitatori della destinazione, nel web e la traduzione in indicatori quantitativi e qualitativi. Questo servizio è stato fornito nel primo anno dell'Osservatorio da parte dell'azienda The Data Appeal Company, che rappresenta un potente data provider che analizza e interpreta una combinazione unica di dati geolocalizzati, feedback di comparto pubblicati online e comportamenti di acquisto basati sui comparti ricettivo, food&beverage e punti di interesse turistici;
- che in particolare si rende necessario provvedere all'acquisto di un servizio di aggiornamento della mappatura, API, di dashboard standard fino al 30/06/2022 e di pacchetto prezzi e prenotazione dashboard fino al 31/12/2021;
- che come emerge dalla lettera trasmessa a mezzo PEC a firma del dott. Viti Direttore della Direzione Turismo della Regione del Veneto al dott. Crosta Segretario Generale di Unioncamere del Veneto del 09/07/2021 prot. n. 0310111, Data Appeal rappresenta una realtà leader e all'avanguardia a livello nazionale nel data screening del comparto turistico, ambito in cui è nata e si è sviluppata. Gli strumenti che mette a disposizione permettono di "ascoltare" la rete, valutare la tourism customer experience e misurare in tempo reale tutti gli indici di appeal digitale di una destinazione turistica essendo i KPI (key performance indicators) elaborati e proposti già sulla base di uno specifico utilizzo in campo turistico. Ciò consente quindi di leggere a titolo esemplificativo, il grado di soddisfazione del turista, la tipologia del viaggiatore, gli argomenti discussi legati all'esperienza turistica con valutazione basata su un rating scale, l'andamento dei contenuti che segue il trend di arrivi e presenze mediante una lettura aggiornata, comparazioni con i livelli nazionali, tariffe e offerte analizzate sulle maggiori OTA, con il calcolo del tasso di saturazione e del prezzo medio, anche in coincidenza con eventi, giungendo ad una lettura di prospettiva su medio termine ecc. Tutti i dati sono filtrabili per destinazione e confrontabili temporalmente e territorialmente;
- che l'obiettivo è da sempre quello di disporre di un sistema capace di fornire costanti aggiornamenti sull'andamento dei mercati turistici, sui flussi, sulle

tendenze dei consumatori, sull'affermarsi di nuove domande e orientamenti, sui mutamenti degli scenari nazionali e internazionali e dei comportamenti dei viaggiatori e turisti;

- che l'approfondimento di altre realtà di analisi e lettura del sentiment e delle conversazioni on line o lettura di altri big data hanno evidenziato differenti approcci. L'Istituto *ISNART*, punto di riferimento per l'analisi dell'Economia del Turismo e per la Crescita delle Imprese, ha solo recentemente impostato un primo algoritmo di lettura della soddisfazione del turista. *Airdna* offre una suite di analisi del dato turistico, ma specifico per il segmento del short-rental. *Almawave*, azienda orientata all'intelligenza artificiale, all'analisi del linguaggio naturale e ai servizi big data, offre tecnologie professionali ed un sistema di monitoraggio open per il quale è tuttavia necessario impostare keywords (parole/concetti) che guidano l'ambito di analisi e i mercati di riferimento, dentro una cornice di numero contenuti e fonti predeterminate in condivisione con il committente, non invece indicatori di analisi elaborati dall'azienda sulla base di uno specifico know how dell'Industria del Turismo, che consentano una immediata lettura complessiva del comparto proponendo soluzioni mirate;
- che Data Appeal ad oggi - tra le prime aziende del settore ad essersi specializzata nell'analisi di dati sul turismo - è in grado di mappare i dati di 147 Paesi, coprire 2 milioni di punti di interesse a livello mondiale in continua crescita ed analizzare 300 milioni di contenuti online al giorno, provenienti da oltre cento fonti diverse targettizzate nel comparto travel. Ha inoltre attivato una partnership con *Sojern*, uno tra i maggiori fornitori di soluzioni di marketing digitale per il mondo travel, ha permesso di integrare il "data lake" con l'analisi di ulteriori 8 miliardi di intenzioni di viaggio, che permetteranno alle destinazioni e alle aziende di comprendere meglio i comportamenti e i valori dei visitatori per prevedere arrivi, prenotazioni e acquisti;
- che Data Appeal è anche un riferimento nazionale come data provider con un preciso know how del settore Travel, dato garantito anche dai principali servizi in corso forniti a: ENIT Agenzia nazionale per il turismo, DMO Visit Piemonte, PromoTurismoFVG, Regione Basilicata, Lugano Turismo, Visit Emilia, Fondazione Appennino ETS. Il progetto ENIT, in particolare, apre le prime porte anche alla possibilità di analisi comparativa con i competitor regionali, valorizzando l'analisi di benchmark tra destinazioni a vocazione simile e linee di prodotto, alla base del miglioramento delle proprie performance e per comprendere i punti di forza propri e degli altri;
- che nel 2020 è iniziata una prima fase di sperimentazione per l'OTRF degli indicatori del data provider Data Appeal, i quali sono attualmente parte di un più ampio sistema di lettura in tempo reale accessibile al pubblico ed a tutti gli operatori online nella piattaforma osservatorioturismoveneto.it. L'anno 2020 si configura quindi come il primo anno di analisi del dato per il Veneto, tuttavia a causa della crisi pandemica rappresenta un *unicum* nella storia recente e non può quindi essere messo a confronto con il consueto andamento. L'utilità di questo tempo si è manifestata nella possibilità di far conoscere e testare il sistema alle destinazioni e agli operatori, adattandolo alle esigenze emerse. La definitiva

valutazione "sul campo" potrà essere data però solo dopo la ripresa del mercato, che sta iniziando e che si consoliderà, stante gli scenari di studio, non prima del 2022;

- che in questa cornice, è inoltre indispensabile valutare che l'investimento iniziale affrontato ha consentito la capillare mappatura dei punti di interesse locali, permettendo la configurazione del sistema di analisi delle performance turistiche delle destinazioni ("Organizzazione di Gestione della Destinazione" così come previste dalla L.R. 11/2013) e configurando in tal senso il flusso dati, tramite API, all'interno della piattaforma dell'Osservatorio ed in funzione di questo database. L'impegno economico e tecnico-gestionale già affrontato - che rappresenta un investimento da cui non appare possibile prescindere - è stato pertanto alla base dell'interlocuzione negoziazione tra le parti;
- che in seguito alla consultazione del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), in conformità a quanto disposto dall'art. 7 del d.l. 52/2012, convertito in l. 94/2012, è stata individuata, all'interno della categoria "Servizi di informazione, comunicazione e marketing", un'unica offerta a catalogo che corrisponde alle tematiche ed ai requisiti sopra descritti per un importo di euro 59.000,00 con la sola IVA esclusa;
- che a livello economico il costo del servizio proposto a catalogo risulta essere compatibile con lo stanziamento previsto dall'Accordo di Collaborazione sopra richiamato;
- che il soggetto che propone l'offerta in MEPA è The Data Appeal Company Spa, con sede legale in Via Ippolito Pindemonte, 63, cap 50124, Firenze, C.F. e P.I. 04633420262;
- che per i motivi sopra riportati, si ritiene opportuno e corretto procedere alla emissione di un ordine di acquisto diretto (o.d.a.);

#### VISTI

- Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sugli appalti pubblici;
- Decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 "Codice dei contratti pubblici";
- il Regolamento delle spese di importo inferiore alla soglia europea per l'acquisizione di beni e servizi di Unioncamere Veneto;
- l'art. 13 comma 2 dello Statuto di Unioncamere Veneto;
- la regolarità del DURC in corso di validità, la regolarità fiscale, la regolarità del certificato del casellario giudiziale e la regolarità del certificato dei carichi pendenti penali.

## DETERMINA

- di procedere ad affidamento diretto, ai sensi dell'art. 1 comma 2 lettera a) del d.l. 76/2020 come conv. in l. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di aggiornamento della mappatura, API, di dashboard standard fino al 30/06/2022 e di pacchetto prezzi e prenotazione dashboard fino al 31/12/2021 a The Data Appeal Company Spa, con sede legale in Via Ippolito Pindemonte, 63, cap 50124, Firenze, C.F. e P.I. 04633420262, attraverso l'emissione di un o.d.a.;
- di fissare sin d'ora il prezzo massimo del servizio in euro 59.000,00 con la sola IVA esclusa.

Venezia, lì 9 agosto 2021

IL SEGRETARIO GENERALE  
dott. Roberto Crosta

SD/GGU