



**DETERMINAZIONE AD ACQUISIRE UNO STRUMENTO DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEGLI INDICI DI APPEAL DIGITALE (ANALISI DELLA REPUTAZIONE) DI UNA DESTINAZIONE NELL'AMBITO DELLE ATTIVITÀ DELL'OSSERVATORIO TURISTICO REGIONALE FEDERATO. AFFIDAMENTO DIRETTO EX ART. 36 COMMA 2 LETTERA A) D.LGS. 50/2016 CON UTILIZZO DEL MERCATO ELETTRONICO. CIG: Z032C9231C - CUP: C14J19000160007**

IL SEGRETARIO GENERALE

PREMESSO

- che Unioncamere Veneto ha stipulato con la Regione del Veneto, in data 4 novembre 2019, un Accordo di collaborazione per iniziative di supporto alle azioni previste dal Piano turistico regionale annuale 2019;
- che sono stati individuati nel "Piano Strategico del Turismo Veneto", approvato dal Consiglio Regionale con deliberazione n. 19 del 29/01/2019, sei assi tematici e tre di questi verranno sviluppati in collaborazione tra Unioncamere Veneto e Regione del Veneto;
- che in particolare l'Asse Tematico 6 "Governance partecipata" definisce la costruzione di un "Osservatorio regionale per il turismo" che svolga analisi predittive, oltre che di sintesi, sui dati statistici ufficiali, indagini continuative e "on demand" sui temi di particolare interesse e attualità per gli attori del sistema turistico veneto, sulla base di uno o più protocolli d'intesa tra soggetti potenziali fornitori e fruitori di informazioni e dati (es. associazioni di categoria, attrattori, università, enti locali, Unioncamere, etc.);
- che in attuazione per il 2019 del Programma regionale per il Turismo (PSTV), vengono definite tra le azioni di lancio l'Azione trasversale 4.12 "Istituzione e avvio dell'Osservatorio turistico regionale federato";
- che, in data 5 dicembre 2019, è stato sottoscritto il Protocollo d'intesa tra Regione del Veneto, Unioncamere Veneto, le 16 OGD del Veneto, le associazioni di categoria regionali di turismo, agriturismo e artigianato, Federcongressi, i 3 Atenei veneti e Ciset, nonché da parte di ulteriori soggetti interessati, per l'istituzione e l'adesione all'Osservatorio, le modalità di funzionamento, il finanziamento e la gestione dell'Osservatorio stesso;
- che l'Osservatorio turistico regionale federato si propone di operare nella raccolta, analisi e divulgazione di informazioni anche esistenti ma spesso

frammentate (elemento di sintesi) e sviluppare e coordinare attività di ricerca mirate allo sviluppo di nuove conoscenze a supporto dei processi decisionali, sulla base delle priorità, delle azioni e delle metodologie stabilite dal Board e dalla Cabina di Regia;

- che tra le iniziative approvate dal Board per dare effettiva operatività all'Osservatorio, c'è l'affidamento per disporre di uno strumento di monitoraggio e misurazione in tempo reale di tutti gli indici di appeal digitale (analisi della reputazione) di una destinazione: 1) analizzando la reputazione e l'ecosistema digitale di tutti i POI (punti di interesse) del territorio, in tutti i comparti dell'offerta (ricettività, bar e ristoranti, attrazioni e risorse culturali); 2) ascoltando la rete, captando tutto quanto venga pubblicato online sulla destinazione nei canali social e di recensione e misurandone il Sentiment (grado di soddisfazione);
- che si ritiene utile supportare la pianificazione strategica con l'analisi della reputazione e del Sentiment, del posizionamento del Veneto e delle singole località, attraverso la costruzione di un set d'indicatori fra loro integrati anche attraverso l'utilizzo dei Big data,
- che si evidenzia la necessità di avere un'ulteriore fonte di lettura del Sentiment relativo alle destinazioni, ad integrazione di altri indicatori di reputazione già sviluppati dall'Università Ca' Foscari di Venezia nell'ambito di precedenti progettualità, che seguono metodologie che valorizzano in modo pesato gli attrattori, ricavando dati da fonte Tripadvisor;
- che si rende quindi necessario individuare un soggetto qualificato che svolga, con la supervisione di Unioncamere Veneto, l'indagine sopra descritta;
- 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 34.900,00 con la sola IVA esclusa;
- che a livello economico il costo del servizio proposto a catalogo risulta essere compatibile con lo stanziamento previsto dal protocollo d'intesa 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 la società The Data Appeal Company Spa, specializzata in data science e intelligenza artificiale, ha permesso negli ultimi anni di raccogliere dati e informazioni online su tutte le attività di un territorio, analizzandole non solo da un punto di vista quantitativo ma anche qualitativo, grazie all'analisi semantica delle recensioni e dei contenuti, e di capire su quali variabili agire per determinare performance e risultati migliori;

- che ad oggi nel "data lake" di The Data Appeal Company Spa sono disponibili tutte le informazioni di posizionamento, reputazione e comunicazione di (quasi) tutta Europa: un capitale di informazioni aggiornate in tempo reale con tecnologie di machine learning, intelligenza artificiale e sentiment analysis, metodologie specifiche e applicazioni di algoritmi proprietari;
- 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;

#### DETERMINA

- di affidare in via diretta, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) del d.lgs. 50/2016, il servizio 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 34.900,00 con la sola IVA esclusa.

Venezia, lì 30 marzo 2020

IL SEGRETARIO GENERALE  
dott. Roberto Crosta

SD/GGU