



Regione Umbria

Giunta Regionale

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

N. 1642 SEDUTA DEL 28/12/2016

OGGETTO: L. 296/2008, art. 1, c. 1228 - Progetto di eccellenza "INNOVAZIONE DEL PRODOTTO UMBRIA" - Gestione del portale umbriatourism.it

		PRESENZE
Marini Catuscia	Presidente della Giunta	Presente
Paparelli Fabio	Vice Presidente della Giunta	Presente
Barberini Luca	Componente della Giunta	Presente
Bartolini Antonio	Componente della Giunta	Presente
Cecchini Fernanda	Componente della Giunta	Presente
Chianella Giuseppe	Componente della Giunta	Presente

Presidente: **Catuscia Marini**

Segretario Verbalizzante: Catia Bertinelli

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge

L'atto si compone di 7 pagine

LA GIUNTA REGIONALE

Visto il documento istruttorio concernente l'argomento in oggetto: "L. 296/2008, art. 1, c. 1228 - Progetto di eccellenza "INNOVAZIONE DEL PRODOTTO UMBRIA" - Gestione del portale umbriatourism.it " e la conseguente proposta di 'Assessore Fabio Paparelli

Preso atto:

- a) del parere favorevole di regolarità tecnica e amministrativa reso dal responsabile del procedimento;
- b) del parere favorevole sotto il profilo della legittimità espresso dal Dirigente competente;
- c) del parere favorevole del Direttore in merito alla coerenza dell'atto proposto con gli indirizzi e gli obiettivi assegnati alla Direzione stessa;

Vista la legge regionale 1 febbraio 2005, n. 2 e la normativa attuativa della stessa;

Visto il Regolamento interno di questa Giunta;

A voti unanimi espressi nei modi di legge,

DELIBERA

per le motivazioni contenute nel documento istruttorio che è parte integrante e sostanziale della presente deliberazione

- 1) di sopprimere il Comitato tecnico di indirizzo del portale (Board) e il Nucleo di gestione del portale, istituiti con DGR 179/2015, come modificata dalla DGR 568/2015;
- 2) delegare l'intera responsabilità gestionale del portale, ivi compresa la gestione del sistema TOM, a Sviluppumbria spa che dovrà fornire al Servizio Turismo Commercio Sport una puntuale relazione bimestrale comprendente tutti gli aspetti relativi alla gestione affidata, comprensiva dei dati sugli accessi alle diverse pagine del portale e ai canali social attivati;
- 3) mantenere in capo al Servizio Turismo Commercio Sport le funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio, sia dal punto di vista tecnico che amministrativo e finanziario del portale, nonché le relazioni con lo Stato, l'ENIT e le altre Regioni e Province autonome;
- 4) incaricare Sviluppumbria spa di attivare le procedure per l'individuazione di un Social Media Team di supporto per le attività social post sisma sulla base delle linee del dirigente del Servizio Turismo Commercio Sport, che individuerà anche le risorse finanziarie nell'ambito delle fonti indicate nel documento istruttorio.

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Oggetto: L. 296/2008, art. 1, c. 1228 - Progetto di eccellenza "INNOVAZIONE DEL PRODOTTO UMBRIA" - Gestione del portale umbriatourism.it

Con il Protocollo d'Intesa sottoscritto il 24 giugno 2010 dal Ministero per le Politiche Turistiche e dal Presidente della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, che disciplina la gestione delle risorse finanziarie per il sostegno di interventi finalizzati allo sviluppo del settore del turismo ed al suo posizionamento competitivo quale fattore produttivo di interesse nazionale, mediante la realizzazione di "Progetti di eccellenza", si è data attuazione al comma 1228 dell'art. 1 della Legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Legge Finanziaria 2007), come modificato dall'art. 18 della Legge 18 giugno 2009, n. 69.

La Regione Umbria ha presentato delle schede progettuali, approvate con d.g.r. n. 366 del 18 aprile 2011, tra cui quella relativa al progetto d'eccellenza "Innovazione del prodotto Umbria", del costo complessivo di € 1.544.921,00, che è stato valutato positivamente dalla Commissione paritetica di valutazione, di cui all'art. 6 del protocollo d'intesa, e ammesso a cofinanziamento statale per la quota di € 1.390.429,00, pari al 90% dell'importo complessivo.

La responsabilità del progetto è in capo alla Regione Umbria che, oltre a realizzare direttamente alcune attività particolarmente caratterizzanti, si avvale anche del supporto di Sviluppumbria spa per l'attuazione delle Linee di intervento previste nel progetto medesimo. In particolare, tra le attività del progetto "Innovazione" (*CUP I69F12000010003*) era prevista la realizzazione del nuovo portale regionale di promozione turistica e l'individuazione dei soggetti che avrebbero costituito la "redazione regionale" per la gestione e aggiornamento dei contenuti del portale medesimo, testuali e multimediali, e attività di SEO.

Con d.d. n. 9407 del 06/12/2013, Sviluppumbria spa è stata incaricata della predisposizione, indizione e gestione delle procedure di gara, che si sono svolte nel corso del 2014 e si sono regolarmente concluse con l'aggiudicazione dell'incarico alla società Inera srl di Pisa, per quanto attiene al servizio di realizzazione del portale web della Regione Umbria per il turismo, compresi i servizi di manutenzione evolutiva per 24 mesi e di manutenzione ordinaria per 36 mesi (CIG: 5749212FD0); e alla società Città in Internet srl di Perugia, per quanto attiene ai Servizi tecnici relativi alla redazione del portale web della Regione Umbria per il Turismo (CIG: 5945058110).

Nella fase sperimentale di attività, al fine di garantire la corretta operatività e il coordinamento delle attività promozionali attraverso il portale e i relativi canali social, con DGR 179/2015, come modificata dalla DGR 568/2015, era stata prevista l'istituzione di un Comitato tecnico di indirizzo del portale (Board) e di un Nucleo di gestione del portale. Il Comitato ha agito solo nella fase iniziale con l'approvazione del Primo Piano Editoriale, mentre successivamente tali organismi non hanno operato anche a causa dell'estrema complessità organizzativa. La gestione dei vari aspetti del portale è comunque proseguita in stretta collaborazione tra Servizio Turismo Commercio Sport e Sviluppumbria spa.

Dopo la pubblicazione on line del portale e dei canali social attivati, avvenuta ufficialmente il 27 aprile 2015, sulla base dell'analisi degli accessi web e degli incontri con le principali associazioni di categoria e consorzi degli operatori del turismo, è stata realizzata una nuova versione del portale in conseguenza dell'integrazione con nuove funzionalità, attinenti in particolare alla promo-commercializzazione. Tali novità sono state presentate in un incontro tecnico generale tenutosi il 17/3/2016, a cui sono seguiti, nella prima metà di aprile 2016, dodici incontri presso i Comuni sedi

degli Uffici Turistici Associati, nel corso dei quali sono anche state raccolte molte adesioni al nuovo progetto.

Si è data quindi attuazione ad una prima evoluzione del portale attraverso l'implementazione e integrazione di una piattaforma denominata "Touristic Offer Management – TOM", che la Regione ha messo gratuitamente a disposizione degli Operatori umbri per la promo-commercializzazione on line dei prodotti turistici, quale strumento ulteriore e non in concorrenza con eventuali altri canali di prenotazione/vendita già utilizzati.

Nella fase di sperimentazione del sistema TOM, il Servizio Turismo e Sviluppumbria hanno concordato di gestire l'adesione al progetto e l'uso della piattaforma suddividendola in due fasi:

1. La fase di richiesta di accredito, di natura giuridico-amministrativa, gestita dal Servizio Turismo Commercio Sport
2. La fase di gestione, di natura tecnico-operativa, gestita da Sviluppumbria.

In un secondo momento è stata realizzata e incrementata nel footer del portale umbriatourism.it un'Area Operatori, attraverso cui gli interessati possono gestire telematicamente la fase di richiesta di accredito e successivamente accedere alla gestione delle proprie offerte da pubblicare in autonomia nel portale regionale.

La possibilità di aderire al progetto, per il momento, è stata offerta ai soli operatori turistici che gestiscono la propria attività in forma imprenditoriale, e sono quindi in possesso di Partita IVA, quali strutture ricettive presenti nella banca dati unica regionale Turismatica, le agenzie di viaggio risultanti dall'elenco ufficiale regionale, le guide turistiche e ambientali e gli accompagnatori turistici abilitati dalla Regione Umbria e iscritti nell'elenco ricognitivo regionale. In un secondo momento sarà aperta anche agli operatori di altri settori dell'economia regionale, quali l'artigianato, l'enogastronomia, il manifatturiero, ecc., rendendo così il portale umbriatourism.it la porta di accesso alla promo-commercializzazione dell'Umbria nel suo complesso.

La nuova versione del portale necessaria ad evidenziare la possibilità di prenotare strutture, guide, pacchetti turistici è on line dall'1/7/2016 e dalle prime complessive 150 ca. adesioni si è giunti attualmente a più di 300.

Il piano di sviluppo del portale, inoltre, prevede l'implementazione di ulteriori funzionalità che consentono di gestire il sistema nella sua interezza e di fornire all'utenza un completo servizio, oltre che di acquisire, attraverso adeguati strumenti di analisi, i dati e le informazioni utili per la programmazione in primo luogo delle azioni promozionali. In particolare, è prevista l'implementazione di

- a) una Piattaforma specifica per supportare e coordinare le attività degli uffici informativi turistici regionali e locali (IAT), nonché di eventuali altre strutture dispiegate sul territorio (pro loco, ecc.), per fornire moderni strumenti di help desk per migliorare l'accoglienza del turista ed erogare un servizio personalizzato; nonché per realizzare una redazione diffusa in grado di raccogliere il contributo delle comunità locali, così da coprire in modo capillare e coordinato l'intero territorio regionale e produrre informazioni utili alla promozione dell'Umbria, garantendo al turista informazioni complete e tempestive;
- b) un sistema di gestione della clientela (Customer Relationship Management, CRM) su base regionale e con una struttura federata, per ottimizzare la relazione con i turisti prima, durante e dopo la vacanza e perseguire finalità di promozione e fidelizzazione e per fornire al turista servizi di supporto alla sua vacanza in una dimensione iperlocale in una logica multicanale;
- c) un'APP per trasformare il patrimonio informativo raccolto e pubblicato nel portale in ricchezza a disposizione di enti, cittadini ed imprese mediante la pubblicazione di open-data e open-content;

Un approfondimento a parte va fatto per quanto riguarda la parte redazionale dove, a fronte di un importante lavoro iniziale di implementazione di un ricco panorama di proposte turistiche strutturato sulla base delle linee editoriali del portale, appare necessario incrementare alcune specifiche attività di SEO e SEM che consentano una maggiore visibilità on line. Inoltre, a seguito degli eventi sismici che hanno provocato pesanti ricadute negative sull'immagine dell'Umbria con conseguente flessione dei flussi turistici, appare urgente rafforzare e caratterizzare la presenza sui social mediante l'attivazione di uno specifico Team coordinato da un Social Media Strategist, in grado di integrare l'attività ordinaria della redazione con quella delle Antenne e degli specialisti da individuare.

A tale azione si deve aggiungere lo stretto coordinamento da attivare con i Social Media Team delle altre regioni terremotate e di ENIT, in attuazione degli interventi promozionali di cui all'art. 45 del D.L. n. 189/2016, convertito nella Legge n. 229/2016.

A seguito di quanto sopra, al fine di migliorare le funzionalità del portale, si ritiene opportuno procedere ad alcuni interventi di natura organizzativa, sopprimendo gli organismi costituiti con la DGR n. 179/2015 più sopra richiamata, delegando a Sviluppumbria spa la completa responsabilità gestionale del portale di promozione turistica www.umbriatourism.it, ivi compresa la gestione del sistema TOM nella sua interezza.

Al Servizio Turismo Commercio Sport, cui spetta la progettazione tecnica e realizzazione delle azioni di comunicazione e promozione turistica, in attuazione delle strategie stabilite dalla Giunta Regionale, compete la definizione delle linee di indirizzo, il coordinamento e il monitoraggio sull'intera attività, in modo da rendere coerente tutta la comunicazione turistica regionale, curando contestualmente i rapporti con le altre Regioni e con ENIT.

Il Servizio, inoltre, monitorerà dal punto di vista tecnico, amministrativo e finanziario lo stato di avanzamento dei lavori anche infrastrutturali (manutenzione evolutiva, ecc.), in modo che siano coerenti con il complesso del sistema dell'offerta turistica definendo, congiuntamente a Sviluppumbria spa le priorità e i costi.

Sviluppumbria spa dovrà a tal fine fornire una puntuale relazione bimestrale comprendente tutti gli aspetti sopra esposti, nonché i dati sugli accessi alle diverse pagine del portale e ai canali social attivati.

Per quanto riguarda le risorse, occorre precisare che, per il 2017, si potrà fare riferimento al progetto di eccellenza "Innovazione del prodotto Umbria", che potrà intervenire sia sugli aspetti infrastrutturali che di comunicazione, nonché al progetto di eccellenza "In IT.inere", all'Azione POR FESR 5.3.1 e al cap 5350 del bilancio regionale per i soli aspetti di comunicazione.

Si ritiene inoltre, vista la necessità di rilanciare velocemente il turismo dopo gli eventi sismici, che sia urgente incaricare Sviluppumbria spa di attivare le procedure per l'acquisizione di uno specifico Social media Team, coordinato da una figura specialistica di Social Media Strategist, per potenziare le attività social ai fini del rafforzamento del brand Umbria sui mercati nazionale e internazionale.

Tutto ciò premesso si propone alla Giunta regionale:

1. di sopprimere il Comitato tecnico di indirizzo del portale (Board) e il Nucleo di gestione del portale, istituiti con DGR 179/2015, come modificata dalla DGR 568/2015;
2. delegare l'intera responsabilità gestionale del portale, ivi compresa la gestione del sistema TOM, a Sviluppumbria spa che dovrà fornire al Servizio Turismo Commercio Sport una puntuale relazione bimestrale comprendente tutti gli aspetti relativi alla gestione affidata, comprensiva dei dati sugli accessi alle diverse pagine del portale e ai canali social attivati;
3. mantenere in capo al Servizio Turismo Commercio Sport le funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio sia dal punto di vista tecnico che amministrativo e finanziario del portale, nonché le relazioni con lo Stato, l'ENIT e le altre Regioni e Province autonome;
4. incaricare Sviluppumbria spa di attivare le procedure per l'individuazione di un Social Media Team di supporto per le attività social post sisma sulla base delle linee del dirigente del Servizio Turismo

Commercio Sport, che individuerà anche le risorse finanziarie nell'ambito delle fonti indicate nel documento istruttorio.

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA E AMMINISTRATIVA

Ai sensi del vigente Regolamento interno della Giunta: si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e amministrativa del procedimento e si trasmette al Dirigente per le determinazioni di competenza.

Perugia, lì 28/12/2016

Il responsabile del procedimento
Serenella Petini

FIRMATO

Firma apposta digitalmente ai sensi
delle vigenti disposizioni di legge

PARERE DI LEGITTIMITÀ

Ai sensi del vigente Regolamento interno della Giunta;

Visto il documento istruttorio;

Atteso che sull'atto è stato espresso:

- il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e amministrativa reso dal responsabile del procedimento;

-

Si esprime parere favorevole in merito alla legittimità dell'atto

Perugia, lì 28/12/2016

Il dirigente del Servizio
Turismo, Commercio, Sport

Antonella Tiranti
Titolare

FIRMATO

Firma apposta digitalmente ai sensi
delle vigenti disposizioni di legge

PARERE DEL DIRETTORE

Il Direttore, ai sensi e per gli effetti degli artt. 6, l.r. n. 2/2005 e 13 del Regolamento approvato con Deliberazione di G.R., 25 gennaio 2006, n. 108:

- riscontrati i prescritti pareri del vigente Regolamento interno della Giunta,
- verificata la coerenza dell'atto proposto con gli indirizzi e gli obiettivi assegnati alla Direzione, esprime parere favorevole alla sua approvazione.

Perugia, lì 28/12/2016

IL DIRETTORE
DIREZIONE REGIONALE ATTIVITA'
PRODUTTIVE. LAVORO, FORMAZIONE E
ISTRUZIONE
Luigi Rossetti
Titolare

FIRMATO
Firma apposta digitalmente ai sensi
delle vigenti disposizioni di legge

PROPOSTA ASSESSORE

L'Assessore Fabio Paparelli ai sensi del vigente Regolamento della Giunta regionale,

propone

alla Giunta regionale l'adozione del presente atto

Perugia, lì 28/12/2016

Assessore Fabio Paparelli
Titolare

FIRMATO
Firma apposta digitalmente ai sensi
delle vigenti disposizioni di legge
