



COMUNE DI GENOVA

MARKETING TERRITORIALE, PROMOZIONE DELLA CITTA', ATTIVITA' CULTURALI

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2017-197.0.0.-12**

L'anno 2017 il giorno 28 del mese di Dicembre il sottoscritto Torre Cesare in qualita' di dirigente di Marketing Territoriale, Promozione della Citta', Attivita' Culturali, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

OGGETTO: IMPEGNO DI SPESA DI € 23.656,40 (ONERI FISCALI INCLUSI) PER LA REALIZZAZIONE DI STRATEGIE VOLTE A MIGLIORARE E MANTENERE UNA BUONA DESTINATION REPUTATION DELLA DESTINAZIONE TURISTICA GENOVA.

Adottata il 28/12/2017  
Esecutiva dal 29/12/2017

28/12/2017

TORRE CESARE

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

MARKETING TERRITORIALE, PROMOZIONE DELLA CITTA', ATTIVITA' CULTURALI

## DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2017-197.0.0.-12

**IMPEGNO DI SPESA DI € 23.656,40 (ONERI FISCALI INCLUSI) PER LA REALIZZAZIONE DI STRATEGIE VOLTE A MIGLIORARE E MANTENERE UNA BUONA DESTINATION REPUTATION DELLA DESTINAZIONE TURISTICA GENOVA.**

### IL DIRIGENTE RESPONSABILE

Visto l'art.107 del Decreto Legislativo n. 267/2000, commi 1 e 2;

Premesso che:

- negli ultimi anni turismo e web sono stati in simbiosi: molto spesso i viaggi nascono a da un input ricevuto dalla rete, che sia un'immagine su un travel blog o su facebook, che sia il commento di un amico entusiasta di una vacanza, che sia un check su Tripadvisor e, con la stessa frequenza, il viaggio viene messo in rete, con le foto postate sul proprio profilo Instagram o sulla pagina facebook, corredate da commenti e dettagli sulla vacanza, o con la recensione lasciata su Tripadvisor, che vuole essere una critica o un consiglio ai futuri visitatori della meta scelta;

- le motivazioni del forte impatto del web sul turismo vanno ricercate proprio nella condivisione online delle esperienze di viaggio dei turisti – prima, durante e dopo la vacanza – capaci di generare reti di passaparola digitale che risultano determinanti nella costruzione della reputazione di una destinazione;

- i commenti, i feedback, le opinioni, i pareri e qualsiasi traccia il turista lascia sul web contribuiscono a creare, consolidare la reputazione di un albergo, di un ristorante, di una spiaggia, della cultura locale, dei trasporti e così via e il tutto contribuisce a creare l'immagine della destinazione;

- una sempre maggiore percentuale di turisti considera come principale fonte informativa nella pianificazione di viaggio le opinioni di altri viaggiatori e, pertanto, la reputazione di una destinazione è il frutto di quello che i turisti raccontano: si parla appunto di destination reputation, cioè la *“considerazione e la credibilità di un dato territorio costituita dall'insieme di tutte le informazioni gene-*

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

*rate da coloro che visitano la destinazione e condivise attraverso il web prima, dopo e durante l'esperienza di viaggio“;*

Conoscere, quindi, la reputation di una destinazione diventa una informazione indispensabile sia per gli operatori turistici nella pianificazione dello sviluppo strategico della propria impresa e del territorio, sia per i viaggiatori nel processo di programmazione della loro vacanza;

Evidenziato che, attraverso innovative tecniche di data integration, analisi semantica e business intelligence, è possibile analizzare la grande mole di fonti informative legate ai commenti, giudizi e valutazioni degli utenti relativi alla qualità di servizi e risorse turistiche, e in generale delle destinazioni;

Rilevato che:

- la Civica Amministrazione intende continuare un percorso volto a misurare la reputazione, quindi come è percepita la destinazione del mercato, e questa analisi è realizzata a distanza di un anno dalla precedente, per permettere alla destinazione di comprendere se vi siano stati, e in che misura cambiamenti nella percezione della destinazione a seguito dell'attività svolta dal comune di Genova;
- Le molteplici attività elencate di seguito, saranno oggetto di analisi:
- del sito per valutare le visite provenienti da canali proprietari e identificazione di quelli che hanno lavorato meglio;
- di misurazione di quanto gli utenti in rete parlando della destinazione sui propri canali social, confronto dei risultati, misurazione sull'anno 2014 ed oggi;
- della domanda in rete per mercato;
- delle menzioni sui canali social proprietari e non completata dalla valutazione del sentiment;
- del volume dei buzz in rete;
- degli argomenti di interesse e su quali canali se ne parla,
- di identificazione dei contenuti (temi) con maggiore condivisione;
- UGC (qualità e pertinenza) nelle seguenti categorie:
- travel generated content (contenuti generati dai turisti);
- destination generated content (contenuti turistici generati dal Comune e degli operatori locali);
- local generated content (contenuti generati da influencer locali);
- influencer generated content (contenuti generati da travel blogger).

Infine l'attività di analisi di Destination /Reputation sonderà i mercati di Italia, Francia United Kingdom, Spagna, Germania e Svizzera.

Considerato che nel corso degli anni erano già stati affidati analoghi servizi alla in allora società Four Tourism srl, ed oggi FTourism Marketing, sempre realizzati con professionalità e competenza, raggiungendo i risultati richiesti, e visto il preventivo presentato di € 20.130,00 (oneri fiscali inclusi) ritenuto congruo in base ai parametri sopra riportati, si ritiene di assegnare l'incarico alla so-

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

praticata società;

Vista la delibera G.C. n. 34 del 09/03/2017, “Adozione di linee di indirizzo per la promozione della città anno 2017, contestuale approvazione del Piano Marketing e Comunicazione e delle priorità relative all’utilizzo delle risorse derivanti dall’imposta di soggiorno”, nella quale viene prevista la necessità di prevedere l’analisi di destination/reputation on line, al fine di monitorare la percezione dell’immagine della destinazione Genova;

Rilevato che -il Comune di Genova da diversi anni dedica una particolare attenzione alla promozione del brand e dell’offerta turistica della città, veicolata attraverso il web e i principali social media, l’analisi relativa al corrente anno sottolinea la necessità di continuare ad intervenire stimolando la creazione di contenuti positivi sulla città da parte degli utenti, sia che si tratti di cittadini che di turisti ed ospiti;

Tenuto conto che è opinione consolidata che i contenuti prodotti direttamente dagli utenti svolgano un ruolo fondamentale nel definire un’immagine positiva e credibile delle destinazioni turistiche, basata sull’esperienza diretta e personale, inoltre, è altrettanto appurato dagli studi di destination marketing che le immagini siano il tipo di contenuto che genera il maggiore interesse da parte degli utenti di Internet;

Ritenuto, nell’ambito delle strategie di city branding e promozione turistica, in considerazione della sua centralità, del suo forte valore iconico nell’identificare la città, opportuno attivare interventi specifici di stimolo alla creazione di “user generated contents”, rinnovando il pannello in plex specchiante sito nel polo Tursino, ispirato al logo della città “Genova More Than This”, con il quale invitare i turisti a scattare fotografie da condividere sui social media;

Considerato infine sempre per rinsaldare l’immagine di Genova, per una destination/reputation sempre più mirata, avvalersi della ditta Grafiche G7 sas che ha offerto il prezzo più conveniente tra le ditte interpellate, per la fornitura di tomi di rassegna stampa nazionale;

Dato atto che la spesa di cui al presente provvedimento non rientra tra le tipologie di cui ai limiti della Legge n. 122/2010 art. 6, in quanto è da considerarsi a tutti gli effetti relativa ad azioni di marketing per la promozione turistica e della città, finalizzate allo sviluppo economico e, pertanto, non soggetta ai vincoli imposti dal Decreto 78, convertito in legge 122/2010, in quanto tipologie di spese non contemplate dalla manovra stessa;

Accertato che i pagamenti conseguenti al presente provvedimento sono compatibili con il relativo stanziamento del Bilancio e con le regole di finanza pubblica;

Visto l’art. 36 comma 2 lettera a) del D.lgs. 50/2016 e s.m.i. che disciplina l’acquisizione in economia di lavori e forniture, ed in particolare il comma 2 lettera a) che consente l’affidamento diretto per servizi e forniture di importo inferiore ad euro 40.000 IVA esclusa;

Visti:

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- gli artt. 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova;
- l'art. 107 del D.legislativo n. 267/2.000 “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli Enti Locali”;
- l’art. 4 comma 2 del D. Legislativo n. 165/2001;
- Il vigente Regolamento di Contabilità;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 48 del 02.05.2017 con la quale sono stati approvati i documenti Previsionali e Programmatici 2017/2019;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 117 del 18.05.2017 ad oggetto “Piano esecutivo di Gestione 2017/2019”;

IL DIRIGENTE  
DETERMINA

- 1) di autorizzare la Direzione Marketing Territoriale, Promozione della città, Attività Culturali la realizzazione di strategie volte a migliorare e mantenere una buona destination reputation della destinazione turistica Genova, per un importo di € 23.656,40 (oneri fiscali inclusi) così suddivisi:
  - a) € 20.130,00 (€ 16.500,00 quale imponibile + € 3.630,00 per IVA al 22%) importo ritenuto congruo a FTourism & Marketing (P.I. 11764050016) (Cod. Benf 55669 di acquisizione ) (Rif. CIG Z352183A07) per l’analisi di destination/reputation, l’assegnazione viene effettuata ai sensi dell’art. 36 comma 2 lettera a) del D.lgs. 50/2016;
  - b) € 2.488,80 (€ 2.040,00 quale imponibile + € 448,80 per IVA al 22%) importo ritenuto congruo a ditta Grafiche G/7 sas (P.I. 03620420103) (Cod. Benf. 44365) (Rif. CIG. ZDE218397F) per stampa volumi rassegna stampa nazionale, l’assegnazione viene effettuata ai sensi dell’art. 36 comma 2 lettera a) del D.lgs. 50/2016;
  - c) € 1.037,60 (€ 880,00 quale imponibile + € 193,60 per IVA al 22%) importo ritenuto congruo a Digital Line Web srl (P.I. 01710910991) (Cod.Benf. 54081) (Rif. CIG. Z0121839BD) per fornitura pannello in plex specchiato, l’assegnazione viene effettuata ai sensi dell’art. 36 comma 2 lettera a) del D.lgs. 50/2016;
- 2) di impegnare l’importo di € 22.618,80 (oneri fiscali inclusi) al capitolo 1377 “Servizi di promozione della città” – Promozione della città e Turismo, iscritto a Bilancio 2017, Cdc 3950.629 - PdC 1.3.2.2.4 – Missione /Prg 7 così suddivise:

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- a) € 20.130,00 (€ 16.500,00 quale imponibile + € 3.630,00 per IVA al 22%) a favore di FTourism & Marketing **IMP 2017.13840**;
- b) € 2.488,80 (€ 2.040,00 quale imponibile + € 448,80 per IVA al 22%) a favore di ditta Grafiche G/7 sas **IMP.2017.13842**;
- 3) di impegnare l'importo di € 1.037,60 (oneri fiscali inclusi) al capitolo 52821 "Acquisizione di servizi", iscritto a Bilancio 2017, Cdc 3950.629 - PdC 1.3.2.99.999 – Missione /Prg 7 a:
- c) € 1.037,60 (€ 880,00 quale imponibile + € 193,60 per IVA al 22%) importo ritenuto congruo a Digital Line Web srl (P.I. 01710910991) (Cod. Benf. 54081) (Rif. CIG. Z0121839BD) per fornitura pannello in plex specchiato, l'assegnazione viene effettuata ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) del D.lgs. 50/2016 (**IMP.2017.13841**);
- 4) di dare atto che la spesa di cui al presente provvedimento non rientra tra le tipologie di cui ai limiti della Legge n. 122/2010 in quanto è da considerarsi a tutti gli effetti relativa ad azioni istituzionali di marketing per la promozione turistica e della città finalizzate allo sviluppo economico e pertanto non soggetta ai vincoli imposti dal Decreto 78, convertito in legge 122/2010, in quanto tipologie di spese non contemplate dalla manovra stessa;
- 5) di demandare alla Direzione Marketing territoriale, Promozione della Città, Attività Culturali la liquidazione delle spese, mediante emissione di atto di liquidazione digitale;
- 6) di dare atto che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto del Decreto Legislativo n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni ed integrazioni;
- 7) di dare atto dell'avvenuto accertamento dell'insussistenza di situazioni di conflitto di interessi, il presente provvedimento, in attuazione dell'art. 6 bis della legge 241/90 e s.m.i. nonché ai sensi dell'art. 42 del D.lgs 50/2016;

tà, attività culturali

IL DIRETTORE  
Direzione Marketing Territoriale, Promozione della città,

Dott. Cesare Torre

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2017-197.0.0.-12

AD OGGETTO

IMPEGNO DI SPESA DI €▼ 23.656,40 (ONERI FISCALI INCLUSI) PER LA REALIZZAZIONE DI STRATEGIE VOLTE A MIGLIORARE E MANTENERE UNA BUONA DESTINATION REPUTATION DELLA DESTINAZIONE TURISTICA GENOVA.

**Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 183, comma 7, D.L.gs 267/2000 e s.s.m . si appone visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria.**

Il Responsabile del Servizio Finanziario  
[Dott. Giovanni Librici]

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

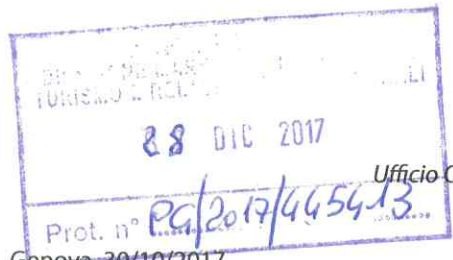
€1073,60

Beuf: 54081

# DigitalLineWeb

OK

VISUAL DESIGN *di zello*



Genova, 30/10/2017

Spett.le  
Comune di Genova  
Direzione Marketing della Città, Turismo e Relazioni Internazionali  
Ufficio Comunicazione di Marketing, Digital e Social media strategy, Sviluppo del brand Genova  
Via Garibaldi, 9 - Palazzo Galliera  
Tel 0105572745 - 0105572041

Offerta n° COMUNEGENOVA\_02\_301017

CIG: Z0121839BD

Con la presente siamo a sottoporVi ns. miglior offerta per la fornitura in oggetto:

**OGGETTO: Fornitura pannello in plex specchiante**

**- Pannello specchiante (Supporto già esistente)**

Materiale: Plexiglas 3 mm effetto specchio abbinato a pannello in forex 10 mm  
Formato: 100x200 cm

n° 1pz € 250,00 + iva

**- Adesivo prespaziato**

Formato: 70x40 cm  
Materiale: vinile rosso intagliato

n° 1 pz € 30,00 + iva

**- Logo scatolato**

n° 1 pz € 600,00 + iva

Tot. € 880,00 + iva *IMP*

- **File:** da Voi correttamente fornito per la stampa
- **Tempi di realizzazione:** 9 gg lavorativi

Cordiali Saluti  
Francesca Gaggero

info@digitalline.it



Digital Line Web s.r.l. Via Brigata Liguria, 1/9 - 16121 Genova - Cap. Soc. 30.000 € i.v.  
T. +39 010 58 41 54 - F. +39 010 54 32 68 - info@digitalline.it - www.digitalline.it  
P.IVA / C.F. IT01710910991 N. Reg. Imp. Ge 429786 - IBAN IT83 Y061 7501 4060 0000 2457 980





**F TOURISM & MARKETING**

Josep Ejarque

*Josep*

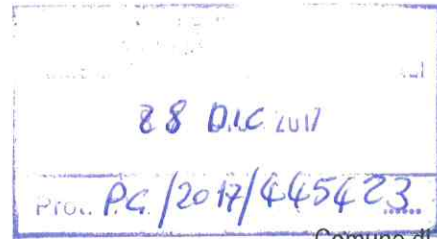
F Tourism & Marketing di Josep Ejarque  
Via Colli, 3 - 10128 Torino

Torino, 22 dicembre 2017

Oggetto: Rif. 06b/2017

*di zallo*

*€ 20.130*



Comune di Genova  
Via Garibaldi 9  
16124 Genova (GE)

Spett.le Comune di Genova,

Facendo seguito alla cortese richiesta e ai colloqui e incontri intercorsi siamo con la presente a dettagliare la nostra migliore proposta come segue.

Preventivo per la redazione dell' Analisi di Destination Reputation

*Cig: Z 352183A φ*

L'attività di Analisi di Destination Reputation propone di misurare la reputazione, quindi come è percepita la destinazione Genova dal mercato, a distanza di due anni della precedente analisi per permettere alla destinazione di comprendere se vi siano stati, e in che misura, i cambiamenti e l'evoluzione nella percezione della Destinazione turistica Genova. L'analisi sarà uno strumento utile al Comune, ma anche all'intero sistema turistico della destinazione, per sviluppare delle azioni di social media marketing e comunicazione per mantenere o migliorare la reputazione ad oggi ottenuta.

#### 1. Contenuti dell'Analisi

L'analisi redatta da FTourism comprenderà molteplici attività che vengono elencate a seguire:

- analisi del sito per valutare le visite provenienti da canali proprietari e identificazione di quelli che hanno dato le migliori performance;
- misurazione di quanto gli utenti in rete stanno parlando della destinazione sui propri canali social e confronto dei risultati tra la misurazione effettuata nel 2014 e quella odierna;
- analisi della domanda in rete per mercato;
- analisi delle menzioni sui canali social proprietari e non completata dalla valutazione del sentiment;
- analisi del volume del buzz in rete;
- analisi degli argomenti di maggiore interesse e dei canali attraverso i quali se ne parla;
- identificazione dei contenuti (temi) con maggiore condivisione;
- Analisi dell'UGC (qualità e pertinenza) nelle seguenti categorie:
  - Travel Generated Content (contenuti generati dai turisti)
  - Destination Generated Content (Contenuti turistici generati dal Comune e degli operatori locali)
  - Local Generated Content (Contenuti generati da influencer locali)
  - Influencer Generated Content (Contenuti generati da travel blogger)

Collina

TOT ~~2488,80~~ OK



Sono singole stampe in digitale -  
Considerato prezzo conveniente, si ritiene  
opportuno di aumentare i quantitativi

Ref: 442



Spett.le COMUNE DI GENOVA

Alla c.a. Sig.ra Paola Mosca

CIG: ZDE218397F

Rif.: Vs. richiesta del 19/12/2017

Offerta n. 1.274 del 21/12/2017

Come da Vostra gentile richiesta Vi inviamo la nostra migliore offerta per la realizzazione di quanto segue:

*Volume  
costo  
step*

- **VOLUME (f.to chiuso A4)** composto da:  
700 pagine interne (fronte e retro 350 fogli) stampate a 4+4 colori su carta patinata opaca gr. 135  
Copertina stampata a 4 colori in bianca su carta patinata opaca gr. 350  
Confezione in brossura

- **N. 15 copie: € 780,00 + IVA 22% = € 951,60** = 63,44 x copia → x 20 = **1268,80**

- **VOLUME (f.to chiuso A4)** composto da:  
350 pagine interne (fronte e retro 175 fogli) stampate a 4+4 colori su carta patinata opaca gr. 135  
Copertina stampata a 4 colori in bianca su carta patinata opaca gr. 350  
Confezione in brossura

- **N. 15 copie: € 480,00 + IVA 22% = € 585,60** = 39,04 x copia → x 20 = **780,8**

- **VOLUME (f.to chiuso A4)** composto da:  
40 pagine (fronte e retro 20 fogli) stampate a 4+4 colori su carta patinata opaca gr. 135  
Copertina stampata a 4 colori in bianca su carta patinata opaca gr. 350  
Confezione in brossura

- **N. 50 copie: € 360,00 + IVA 22% = € 439,20**

File da Voi forniti.

RingraziandoVi per la preferenza accordataci ed in attesa di un Vostro riscontro restiamo a disposizione per ulteriori chiarimenti.

GRAFICHE G7 sas  
Cinzia Guzzo

Nel ringraziarVi per averci contattato ricordiamo che il materiale stampato può essere da noi certificato FSC in quanto la nostra gestione della catena di custodia è conforme agli standard FSC-STD-40-004 V2-0

14P. 2.040,00  
100% 448,80  

---

2.488,80



Il marchio della gestione forestale responsabile

**Grafiche G7 s.a.s.**

Via G. Marconi, 18A - 16010 Savignone (GE)  
Tel. 010.9761488 ra - Fax 010.9761482 - graficheg7@graficheg7.it  
PIVA/CF 03620420103 - C.C.I.A.A. REA 361358

Appoggio bancario: CARIGE IBAN: IT73J0617532140000000582820  
INTESA SANPAOLO IBAN: IT1400306931870100000000972