

2022

BILANCIO SOCIALE 2022



Il bilancio sociale è uno strumento utile all'impresa sociale per la valutazione e il controllo dei risultati conseguiti, potendo così contribuire a una gestione più efficace e coerente con i valori e la missione dell'ente.

CHI COINVOLGE

Tutte le imprese sociali come coop Itinera sono tenute alla redazione e pubblicazione del bilancio sociale redatto secondo le linee guida adottate con decreto Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore".

Riportiamo di seguito brevemente la struttura del Bilancio sociale di Itinera relativo all'anno 2022:

Parte introduttiva

Include la Lettera del Presidente e la nota metodologica, aiuta a comprendere il processo di svolgimento che ha portato alla redazione del documento e le attività di coinvolgimento degli stakeholder.

Identità dell'impresa

Al cui interno è delineato il profilo della Cooperativa, fornisce un quadro dell'organizzazione, includendo settori di intervento, contesto di riferimento, territori e principali

Organi della governance

Sociale: persone, obiettivi e attività

Fornisce una rendicontazione rispetto alla valorizzazione dei soci e all'occupazione in generale, fornendo agli stakeholder gli esiti della soddisfazione degli utenti e degli enti committenti sui diversi servizi della Cooperativa, oltre ad un approfondimento sulla formazione intrapresa nell'anno 2022 per i soci e lavoratori di Socioculturale.

Situazione economica e finanziaria

Si conferiscono alcuni dati inerenti il fatturato prodotto nell'anno 2022, vengono rendicontati i dati economici più rilevanti con un focus sulla determinazione e distribuzione del valore aggiunto globale.

Sistemi di gestione e certificazioni

Questa sezione è dedicata agli esiti delle visite da parte dell'Ente di certificazione esterno (SGS) per il mantenimento dei sistemi di gestione adottati dalla Cooperativa.

Cooperazione e innovazione

Obiettivi di miglioramento

Nell'ultima parte del Bilancio Sociale, è stata inserita una sezione che esamina gli obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale, nonché altri obiettivi strategici di medio-lungo termine che la Cooperativa si prefigge di raggiungere, citiamo ad esempio l'obiettivo di una maggiore qualità dei servizi erogati.



INTRODUZIONE

della presidente

Care socie e soci, cari lettori,

la cooperativa itinera nel 2022 ha svolto la propria attività interamente come Impresa sociale, pur mantenendo la propria identità cooperativa.

Naturalmente, infatti, rimane una cooperativa perché, come tale, si basa sul lavoro collettivo e cooperativo, seguendo il principio di rispetto e pari dignità degli associati, che rimanda al principio democratico. Ma, come sappiamo, è anche impresa sociale perché guarda all'interesse collettivo della struttura e allo stesso tempo, al suo esterno si pone il problema di perseguire interessi di carattere generale.

Il bilancio sociale è uno strumento di informazione e trasparenza al quale sono tenute appunto le imprese sociali ed altri enti di Terzo settore per far partecipi gli stakeholder (lavoratori, associati, cittadini, pubbliche amministrazioni, ecc.), di tutte le informazioni sulle attività svolte e i risultati conseguiti dall'ente.

Quindi il bilancio sociale è una opportunità per ripercorrere le tappe dell'anno ed evidenziare risultati ottenuti e prospettive future.

Il 2022 è stato un anno nel complesso positivo per la cooperativa. Oltre al risultato economico, che registra un ulteriore crescita generale del fatturato, credo sia importante sottolineare che nei soci e socie è anche cresciuta la consapevolezza del significato del lavoro cooperativo e del valore appunto del lavoro di squadra. Infatti, sono state molte le occasioni che hanno visto la collaborazione tra soci, anche appartenenti ad ambiti operativi differenti. In questo senso i responsabili e coordinatori dei settori hanno favorito e promosso questi possibili interscambi operativi, consapevoli che dal confronto e dal supporto reciproco possono scaturire progetti e idee più innovative e interessanti.

Il tema della rigenerazione, così all'ordine del giorno e richiamato in molti progetti e programmi di finanziamento nazionali ed europei, ha rappresentato anche il filo conduttore per ripensare e riavviare in senso generativo anche le nostre attività. La volontà è stata quella di declinare il tema della rigenerazione e farlo diventare il filo conduttore delle attività, comprendendo anche i progetti già in essere. Tutte occasioni che possono permettere alla cooperativa di mettere a disposizione competenze e capacità progettuali innovative, oltre alla propria attitudine, unica, a lavorare con i territori e le comunità per fare emergere vocazioni e narrazioni che rendono uniche le nostre città, i nostri borghi, i nostri territori.

E' innegabile il fatto di stare attraversando un periodo dove sono già in atto forti cambiamenti. Sono in atto cambiamenti: di visione, di strategia e di scenari che riguardano il patrimonio culturale, la cultura in genere, il turismo, la didattica. Processi che sono partiti da tempo ma che hanno subito delle accelerazioni. Si tratta cambiamenti che impongono anche alla nostra cooperativa di misurarsi con nuovi strumenti di lavoro e di metodo, con le tecnologie, con la digitalizzazione. Cambiamenti che ci impongono di relazionarci in modo diverso tra di noi e con i territori, di trovare una interlocuzione nuova con amministrazioni pubbliche e private.

Il tema della cultura è centrale. L'Agenda Europea ha messo al centro proprio la cultura come forza rigenerativa per la trasformazione delle comunità, la partecipazione culturale come motore per migliorare il benessere ed elemento di coesione delle comunità. La cultura può essere il motore di un cambiamento in quanto è in grado di attivare e sviluppare processi e pratiche creative e innovative, favorire la coesione sociale e la partecipazione, creare fiducia e promuovere la cittadinanza attiva. Inoltre, c'è il tema per noi centrale dell'accessibilità culturale e dell'importanza della circolazione delle conoscenze. Al centro finalmente ci sono le persone come protagoniste e destinatarie di questi processi. Nel programma Next Generation EU le persone sono protagoniste del cambiamento. La parola Recovery un tempo tradotta come Restauro, adesso viene associata al concetto di Ripresa: il patrimonio culturale ha bisogno di energie per rigenerarsi ma a sua volta può essere una medicina per molti altri settori.

Credo che tutti noi abbiamo bisogno di strumenti in più, per scardinare il muro che in molti casi si è creato tra luoghi della cultura e pubblico. I musei, i teatri, le biblioteche, gli archivi, le nostre città e borghi devono essere per tutti accessibili. L'obiettivo è anche quello, ad esempio, di entrare in un museo e di viverlo in maniera soggettiva, quasi autobiografica per essere coinvolti e fare un'esperienza. E' importante che diventi un approccio sistematico e non episodico.

I luoghi della cultura, il nostro territorio, possono essere intesi come spazio di connessione in cui rimuovere ogni forma di isolamento delle persone e delle cose. Perché sempre di più questi siano spazi di nuova socialità è necessario attivare e sostenere pratiche di innovazione sociale, non finalizzate esclusivamente all'efficienza organizzativa ed economica, ma concepite come processi di cambiamento per politiche sociali più eque, sostenibili e inclusive.

La cultura è il cuore pulsante dell'innovazione sociale: la soddisfazione di bisogni non soddisfatti dal mercato, la riconfigurazione delle relazioni sociali, il rafforzamento della capacità di agire/empowerment.

Lavorare sul pubblico della cultura mette in gioco elementi di carattere emotivo, relazionale, creativo, logico, cognitivo in contesti sempre diversi. È necessario, che si migliorino accesso, legami, senso di appartenenza verso spazi e centri culturali, che si usi il digitale per il rafforzamento delle competenze la partecipazione attiva.

Le esperienze e le pratiche di welfare culturale danno risultati positivi. Si tratta di "benefici" sociali e individuali

Credo che tutti noi abbiamo svolto nel complesso un buon lavoro annuale che ci ha permesso di crescere sia da un punto di vista numerico che in generale per attività e capacità operativa.

Le sfide prossime sono quelle di garantire quanto già realizzato e misurarsi su progetti sempre di più ampio respiro, a partire dal pnrr e dalla programmazione dei Fondi strutturali.

2. Nota metodologica

Itinera rende disponibile ai propri stakeholders e in modo pubblico, a partire da quest'anno, la rendicontazione delle proprie performance sugli aspetti culturali, sociali ambientali ed etici attraverso il Bilancio Sociale. Il presente documento copre il periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2022.

Questo è il secondo anno: la volontà di creare un modello di lavoro che si possa sempre di più arricchire con il contributo di tutti i soci. Il bilancio sarà presentato all'assemblea dei soci per la sua approvazione e, successivamente, inserito sul sito web della cooperativa.

In questo bilancio viene inserito in allegato **il lavoro di verifica generale svolto** del livello di competenze digitali raggiunto dal gruppo dipendenti, con l'obiettivo di prevedere eventuali azioni correttive principalmente formative. Il questionario in forma anonima è stato mandato tramite e-mail a tutte/i le/i dipendenti attuali della Soc. Coop. Itinera dei cantieri di lavoro, per un totale di circa 140 dipendenti.

Sono stati compilati entro la data termine **93** questionari, pari circa al 67% dell'intero campione di eventuale formazione che di approfondimento.

La bozza del Bilancio Sociale viene quindi discussa dal Consiglio di Amministrazione e successivamente sottoposta all'approvazione dell'Assemblea dei soci.

3. Informazioni Generali sull'Ente

Ragione Sociale	ITINERA PROGETTI E RICERCHE SOCIETÀ' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE
Partita IVA	01170260499
Codice Fiscale	01170260499
Forma Giuridica	Cooperativa di servizi culturali (A)
Settore Legacoop	Produzione e lavoro
Anno costituzione	1996
Associazione di rappresentanza	Legacoop

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

SEDE LEGALE Indirizzo: Livorno, Via Borra, 35 C.A.P. 57123 Telefono 0586-894563/FAX 0586-219475 Email info@itinera.info.it; Sito Web www.itinera.info DATA COSTITUZIONE 1996

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Presidente e Legale Rappresentante - direzione: *dott.ssa Daniela Vianelli*

Vice – Presidente e Direttore generale: *dott.ssa Laura Giuliano*

Responsabile Amministrativo/ controllo gestione: *dott.ssa Nicoletta Campana*

Gestione personale: *Fulvia Macera*

Responsabile Settore Servizi per i Beni Culturali/ didattica: *dott.ssa Michela Vianelli*

Responsabile Sistemi di gestione Qualità/ Formazione: *dott.ssa Morgana Valle*

Social media manager: Franco Checchi

Creativo dell'immagine aziendale: Raffaele Commone

DAL 2007 LA COOP È IN POSSESSO DELLE SEGUENTI CERTIFICAZIONI:

ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2000 CERTIFICATO N.IT07/1061 CERTIFICAZIONE ETICA SA800:2001
CERTIFICATO N.IT07/1112

STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE

ITINERA opera dal 1996 sul mercato realizzando per utenti pubblici e privati servizi culturali finalizzati alla gestione, promozione, organizzazione, produzione e assistenza di iniziative culturali, spettacolari e turistico-culturali. La cooperativa si è costituita a Livorno sulla base di un progetto di marketing dei beni culturali premiato nell'ambito di un concorso pubblico "Idea Impresa" con un finanziamento di start up da parte del CSP BIC di Livorno. Da quel momento la cooperativa, sulla base di un piano di impresa realizzato dai suoi organismi interni, ha ramificato e sviluppato i propri settori operativi e lavorativi.

La cooperativa si è formata sulla base di un progetto di MARKETING dei BENI CULTURALI e secondo un piano di impresa ha ramificato e sviluppato nel tempo i propri settori operativi e lavorativi.

Per lo svolgimento delle attività sopra indicate ITINERA dispone di titoli accademici e di esperienze formative/professionali specifiche.

Dal 1998 la coop aderisce a Legacoop. Inoltre nel corso degli anni di attività la cooperativa ha acquisito una solida esperienza nel settore della Formazione Professionale, tanto che nel 2004 è stata fondata l'agenzia formativa ITINERA FORMAZIONE accreditata dalla Regione Toscana, che realizza progetti formativi per il personale interno alla cooperativa, per le imprese, per le scuole e per gli adulti.

Dal 2017 Cooperativa Itinera aderisce a Culturmedia l'Associazione di settore di Legacoop, che riunisce oltre 900 cooperative che operano nei settori dei Beni culturali e Spettacolo, nei diversi comparti dell'attività nel Turismo e tutte le aree dell'informazione e della Comunicazione presenti in tutto il territorio nazionale. La presenza di Coop. Itinera, che detiene il ruolo di presidenza e rappresentanza di Culturmedia per la Regione Toscana nella persona della sua Presidente Daniela Vianelli, è quella di dare valore alle relazioni e allo sviluppo di progettualità a tutte le imprese cooperative della filiera delle Industrie Culturali e Creative.

Dal 29 MARZO 2021 Coop. Itinera progetti e ricerche ha effettuato una Variazione statutaria previste dalla normativa relativa alla Legge Delega n.117/2017 (Riforma del Terzo Settore) per l'iscrizione nell'elenco delle Imprese Sociali.

Nel 2022 la coop è entrata a far parte dell'Associazione Mecenate 90, Associazione senza scopo di lucro, che dal 1989 svolge attività di consulenza e di assistenza tecnica nei settori della valorizzazione e gestione dei beni culturali, della promozione culturale, dello sviluppo locale, della pianificazione strategica.

La sua missione è quella di offrire servizi alla Pubblica Amministrazione per favorire i processi di innovazione organizzativa e gestionale, il partenariato pubblico-privato, la pianificazione strategica delle città e la rigenerazione urbana attraverso processi partecipativi.

Sempre nel 2022 la cooperativa aderisce alla Rete delle culture, associazione che di enti del terzo settore costituita su iniziativa di Mecenate90. L'obiettivo è raggiungere almeno 100 adesioni per costituire la Rete ai sensi dell'art. 41 del Codice del Terzo Settore e ottenere l'iscrizione al RUNTS (Registro Unico Enti di Terzo Settore). L'esperienza acquisita negli anni di attività ha permesso alla cooperativa di sviluppare la propria operatività sul mercato, in particolare nei seguenti settori:

Gestione di strutture museali e culturali e valorizzazione del patrimonio
Progettazione strategica su Bandi, Finanziamenti e Programmi di carattere nazionale, Regionale e Europeo
Organizzazione eventi
Organizzazione e gestione di campagne di comunicazione
Ricerca di servizi innovativi nel settore dei Beni Culturali e del Turismo
Progetti di valorizzazione storico culturale dei territori

ATTIVITÀ STATUTARIE INDIVIDUATE E OGGETTO SOCIALE (ART. 5 DL . 117/2017 E/O ALL'ART. 2 DL LEGISLATIVO N. 112/2017 O ART. 1 L. N. 381/1991)

SCOPO SOCIALE (MISSIONE DELL'ENTE – COME DA STATUTO/ATTO COSTITUTIVO)

La cooperativa che non ha scopo di lucro ed è disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata, si propone di realizzare finalità d'interesse generale, attraverso l'esercizio di attività economiche organizzate al fine della produzione e dello scambio di beni e servizi di utilità sociale. Più in particolare la cooperativa persegue lo scopo di consentire ai soci, il collocamento del loro lavoro o dei loro prodotti alle migliori condizioni e a procurare per mezzo delle attività sociali, vantaggi diretti ed immediati all'economia dei singoli soci. Per tale motivo la Cooperativa potrà aderire a una delle organizzazioni riconosciute di rappresentanza assistenza e tutela, ai suoi organismi periferici provinciali o regionali nella cui giurisdizione ha la propria sede sociale e alle sue articolazioni di categoria o di settore.

Potrà dare altresì adesione ad altri organismi associativi, economici o sindacali che si propongono iniziative di carattere mutualistico, cooperativistico e solidaristico.

La cooperativa si propone altresì di partecipare al rafforzamento del Movimento Cooperativo italiano ed europeo. Per ciò stesso la cooperativa, aderisce alla Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue e ai suoi organi periferici, nella cui giurisdizione ha le proprie sedi.

OGGETTO SOCIALE (art.7)

Considerato lo scopo mutualistico della Società, così come definito all'articolo 6, nonché i requisiti e gli interessi dei soci, la Cooperativa opera, in maniera stabile e principale, secondo quanto previsto dal d.lgs. 112/2017, nei seguenti settori:

- interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio;
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale incluse le attività anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle altre attività di interesse generale
- Organizzare e gestire attività di interesse sociale e culturale
- educazione, istruzione e formazione professionale, nonché attività culturali di interesse sociale con finalità educativa
- La società, in attuazione dello scopo mutualistico e per il perseguimento dei propri fini di impresa sociale, potrà inoltre esercitare le altre seguenti attività:
- fornitura a utenti pubblici e privati studi, progetti, ricerche, consulenze e indagini finalizzate ad attività specifiche, alla gestione e promozione di iniziative socio-culturali,

- programmazione e realizzazione di piani formativi specifici per soggetti pubblici e privati,
- catalogazione e valorizzazione dei beni culturali, censimento e inventariazione del patrimonio mobiliare e immobiliare di enti pubblici e privati, ricognizione, inventariazione, catalogazione e individuazione storica, critica e tecnica di beni culturali e ambientali, di beni archivistici e librari di enti pubblici/privati/ecclesiastici; sistemazione, riordino e costituzione di biblioteche;
- servizi finalizzati alla promozione e valorizzazione del territorio e del patrimonio storico-artistico, architettonico e ambientale.
- gestione, promozione e organizzazione di servizi turistici continuativi, organizzazione di percorsi e itinerari turistici sul territorio;
- progettazione di supporti informativi di ausilio alla fruizione turistica;
- progettazione interventi di promozione e di marketing dell'offerta turistica.
- sviluppo e realizzazione di supporti informativi in settori specifici (studi ed indagini su tematiche e problemi di rilevanza attuale, su esigenze conoscitive connesse alla programmazione economico-territoriale e ambientale, storico-culturale, didattica e turistica).
- Servizi finalizzati alla promozione, organizzazione e realizzazione di progetti e iniziative culturali (mostre, seminari di studi, rassegne, convegni)
- Progettazione, realizzazione e organizzazione di servizi museali, bibliotecari e archivistici presso strutture pubbliche e private compresa la progettazione di interventi ausiliari e integrativi alla fruizione (interventi/seminari/altro didattici e/o informativi)
- Progetti per la gestione e organizzazione di strutture pubbliche/private a carattere aggregativo/culturale (biblioteche, cinema, teatri, altro).
- servizi di supporto e ufficio stampa a enti/associazioni/fondazioni/società/ordini professionali/altro per lo svolgimento della loro attività istituzionale.
- Progettazione, realizzazione, commercializzazione e vendita di attività editoriali; cura e pubblicazione atti, convegni/seminari/altro; cura e pubblicazione e/o redazione di studi tematici specifici per soggetti diversi pubblici e privati; progettazione, cura e redazione di stampa periodica per enti pubblici e privati/associazioni/ordini professionali/altro.
- Progettazione e realizzazione di seminari/interventi/iniziative di supporto alla attività didattica istituzionale su temi specifici di interesse locale/storico-culturale/attuale/altro.
- Realizzazione di supporti informativi (video/ipertesti/materiale editoriale) per lo svolgimento, la promozione e la divulgazione di eventi/manifestazioni/iniziative/temi specifici;
- Progettazione di interventi mirati e articolati per il marketing e la promozione di eventi/manifestazioni/iniziative culturali/altro.
- Servizi di collaborazione per la realizzazione di programmi informativi nel settore socio-culturale/attuale;
- predisposizione e realizzazione di documentari e programmi storico artistici ad uso didattico e divulgativo.
- Sviluppo e realizzazione di supporti informatici finalizzati alle varie attività svolte, servizi di consulenza e ricercabibliografica, creazione e implementazione di base di dati in settori specifici
- Gestione di punti vendita dedicati al settore culturale

AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ

La cooperativa opera principalmente nei territori della Regione Toscana con particolare concentrazione sulla città di Livorno e sulla costa tirrenica fino a Grosseto e nelle aree interne.

Attraverso progetti strategici europei di sviluppo territoriale come il PROGRAMMA INTERREG MARITTIMO, la cooperativa è presente nelle aree di cooperazione (Liguria, Sardegna, Corsica e Var). Itinera opera inoltre nella Regione Umbria e in collegamento con altri territori dell'UE con i programmi ERASMUS + COME IL Belgio, la Grecia, la Francia e la Turchia.

I territori principali sui quali la società interviene:

- LIVORNO
- ISOLA DI CAPRAIA
- ROSIGNANO M.MO
- CECINA
- CASTAGNETO CARDUCCI
- MONTEROTONDO M.MO
- MONTIERI
- SCARLINO
- FOLLONICA
- PISA
- VOLTERRA
- PIETRASANTA
- PRATO
- CORTONA
- CALCINAIA
- VALDERA
- MASSA CARRARA
- MONTECATINI VAL DI CECINA

AMBITI DI INTERVENTO

La Cooperativa Itinera centra la sua attività progettuale e operativa nel settore della promozione e valorizzazione del patrimonio culturale artistico, materiale e immateriale, dei territori su cui interviene.

La cooperativa ha una consolidata esperienza nella progettazione e gestione di servizi in regime di convenzione in appalto ed in concessione come gestione diretta.

I principali settori di intervento sono organizzati in divisioni operative/progettuali:



Divisione servizi museali e bibliotecari:

- Cura e gestione del servizio
- Rapporti con enti
- Coordinamento operatori
- Elaborazione strategie
- Progettazione di interventi di valorizzazione
- Coordinamento cantieri

Divisione didattica:

- Progettazione percorsi didattici a tema
- Rapporti con Enti e scuole

- Coordinamento del servizio e cura della promozione
- Reperimento fabbisogni educativi e formativi
- Coordinamento eventuali cantieri aperti

Divisione servizi turistici:

- Gestione servizio Tour dei fossi in battello a Livorno con propria imbarcazione- m/n Marco Polo
- Gestione servizi accoglienza e informazioni turistiche
- Relazione con enti pubblici di riferimento
- Cura e organizzazione di itinerari ed esperienze di valorizzazione culturale del territorio
- Rapporti con agenzie turistiche/tour operator
- Coordinamento Cantieri

Divisione mostre, eventi, musei e teatri:

- Ricerca di mercato per la realizzazione di mostre a tema
- Organizzazione e allestimento di mostre/eventi a tema
- Coordinamento servizi di comunicazione, promozione e pubblicità
- Rapporti con i fornitori funzionali all'evento

Divisione Progettazione

Cooperativa Itinera sviluppa un'attività di progettazione continua e trasversale a supporto dei vari settori di attività con personale interno e con la collaborazione di consulenze esterne specialistiche, attraverso le seguenti azioni:

intercettare Bandi, Finanziamenti, Avvisi nei settori di intervento
verifica e studio del Bando
verifica del contesto delle relazioni e di eventuali partenariati
costruzione del gruppo di lavoro
redazione e stesura del progetto
gestione amministrativa e documentale
monitoraggio istruttoria del progetto

Divisione Comunicazione

Cooperativa Itinera vanta al suo interno una struttura organizzata per la gestione della Comunicazione, promozione e divulgazione della sua immagine e delle attività culturali che sviluppa costantemente per informare i propri soci, dipendenti e la comunità locale di eventi e iniziative in corso.

L'attività di comunicazione è coordinata da una redazione interna composta da personale qualificato e formato nel settore specifico nell'utilizzo di strumenti, attrezzature e tecnologie che permettono la realizzazione di prodotti divulgativi e di comunicazione efficaci (video, spot, depliant, brochure). La comunicazione digitale attraverso i principali social FB e IG è coordinata da SMM che garantiscono il collegamento con i vari cantieri di servizio e progetti in essere per una implementazione costante dei contenuti. La gestione delle piattaforme web è mantenuta in aggiornamento costante sul portale principale www.itinera.info e sulle altre piattaforme e-commerce (www.tourinbattello.livorno.it; www.museodelleminieremontecatini.it)

La cooperativa gestisce la LIVU, una canale web Tv dedicato alla promozione e valorizzazione di iniziative ed eventi di carattere culturale e turistico locale, grazie alla quale molte attività vengono diffuse e divulgate verso la platea locale e regionale.

La comunicazione interna alla cooperativa verso i soci è garantita attraverso la creazione di un gruppo WhatsApp che favorisce una comunicazione in tempo reale, attraverso mail list per comunicazioni personali o legate ad

appuntamenti interni alla cooperativa o ad eventi esterni.
gestione amministrativa e documentale
monitoraggio istruttoria del progetto



ATTIVITÀ SVOLTE E IN CORSO

VALORIZZAZIONE CULTURALE

Coop Itinera lavora da sempre nel settore dei beni e delle attività culturali. In questo senso gestisce musei, parchi e luoghi di cultura. La cooperativa si propone inoltre nei vari contesti nei quali opera, come soggetto in grado di progettare azioni di sviluppo e promozione attraverso offerte qualificate ed innovative, sempre con l'intento di rendere più attrattivi fruibili e accessibili i luoghi di cultura e mettere in circolo competenze e professionalità qualificate.

Itinera propone nei vari ambiti: mostre d'arte, esposizioni a carattere storico documentarie, vernissage di artisti contemporanei, convegni, curando tutte le fasi di lavoro, dal progetto alla sua realizzazione (vedi anche: servizi).

- Responsabile settore cultura: Daniela Vianelli
- Mail: dvianelli@itinera.info
- Telefono: 0586 894 563 - da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 13.00. Il mercoledì 15.00–18.00



DIDATTICA

La coop. Itinera da tempo opera sul territorio nell'ambito della progettazione, promozione e realizzazione di percorsi didattici a tema rivolti al mondo della scuola, mettendo in campo specifiche tipologie di interventi che ri-guardano molteplici ambiti disciplinari. Grazie alla presenza di uno staff di operatori competenti ed esperti è sta-to creato un articolato programma di attività didattiche strutturate per aree tematiche. L'obiettivo è di contribuire a sviluppare un senso di appartenenza dei bambini rispetto al proprio territorio attraverso l'approfondimento di quegli aspetti che contribuiscono a rendere originale la nostra città così come offrire opportunità di valorizzazione delle capacità creative e manuali dei bambini.

Tutte le attività didattiche sono coordinate dalla presenza di operatori qualificati, con esperienza nel settore storico-artistico, ambientale, archeologico, teatrale, giuridico.



- Responsabile settore didattica: Michela Vianelli
- Mail: didattica@itinera.info
- Telefono: 0586 894 563 - da lunedì a venerdì, dalle 09.00 alle 13.00.. Il mercoledì 15.00–18.00

BIBLIOTECHE

I servizi alle biblioteche costituiscono un'area di attività centrale per la cooperativa Itinera. Tra i nostri clienti biblioteche nazionali, comunali, universitarie, pubbliche e private, alle quali vengono offerti supporti gestionali a vari livelli: dalla conduzione in autonomia di tutti i servizi, alla

progettazione e realizzazione di specifiche azioni e iniziative, alla catalogazione di documenti pregressi e correnti. Itinera si avvale della collaborazione di personale specializzato, qualificato nei diversi settori delle scienze biblioteconomiche e dell'informazione. La cooperativa Itinera si occupa di catalogazione descrittiva e semantica di materiale librario e non: libri antichi e rari, manoscritti, monografie moderne, periodici, bandi, audiovisivi e fondi fotografici, adottando standard nazionali e internazionali di Descrizione bibliografica.

- Responsabile di settore: Daniela Vianelli
- Mail: dvianelli@itinera.info
- Telefono: 0586 894 563 - da lunedì a venerdì, dalle 09.00 alle 13.00. Il mercoledì 15.00–18.00

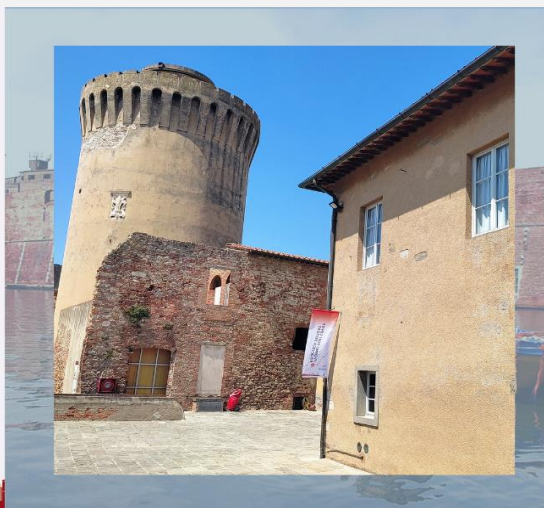


La biblioteca dei Porti

Biblioteca e Aula Studio
Fortezza Vecchia, Livorno



MUSEI



La cooperativa Itinera opera da tempo sul territorio nel settore della gestione di strutture museali ed in generale dei servizi con personale adeguatamente formato e di esperienza. In particolare la cooperativa si occupa di: biglietteria, servizio accoglienza, sorveglianza sale espositive, gestione bookshop, servizio informazioni. Tali servizi sono forniti presso le strutture gestite in appalto per conto dell'amministrazione pubblica.

Possiamo offrirvi:

- Una stanza di 55 mq ubicata al piano terreno della Villa storica con triplice accesso al parco all'aperto allestito con tavolini e sedie ad uso esclusivo degli ospiti del compleanno.
- Allestimento con palloncini della stanza per i festeggiamenti.
- Il biglietto d'ingresso a tutti i settori espositivi del Museo.
- Un'attività ludico/scientifica, scelta in base di prenotazione, rivolta ai bambini di età compresa fra i 5 e gli 12 anni seguita da due operatori museali.
- 2 posti auto nel parcheggio del Museo.
- Biglietti d'invito al compleanno in formato digitale.

Quando festeggiare:
giovedì e domenica (festività escluse)

Orario: dalle 16.00 alle 18.30

Costi e modalità di partecipazione:

- Maximo di 30 partecipanti tra bambini e adulti (è necessaria la presenza di almeno 3 adulti poiché gli operatori incaricati dell'attività didattica e il personale del Museo non sono responsabili della condotta dei bambini e degli ospiti).
- Il Museo non provvede in alcun modo all'erogazione di cibo e bevande e non si assume la responsabilità rispetto a ciò che viene consumato, alla tavola.
- Il costo della festa di compleanno è di € 190 il giovedì e € 230 la domenica.

Informazioni:
Segreteria del Museo tel. 0586 266 711 / Coop. Itinera tel. 0586 894 563
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
e-Mail: didatticamuseo@itinera.info

COMPLEANNO al MUSEO

festeggia il tuo compleanno al
Museo di Storia Naturale del Mediterraneo
in via Roma 234 a Livorno

Tutte le info su:

<https://itinera.link/compleanno>

SCEGLI COME FESTEGGIARE

Caccia al tesoro per piccoli (5-8 anni)

All'interno delle sale del Museo è nascosto un tesoro misterioso. Per trovarlo un gruppo di coraggiosi bambini dovrà sventare il mistero della sala del Museo alla ricerca di indizi e mappe da decifrare. Al termine del percorso ci sposteremo in laboratorio per un divertente laboratorio creativo.

Farfalle (5-6 anni)

Rosse, gialle, blu... quanti colori può avere una farfalla? Scoprimolo insieme visitando il Museo e provando a conoscere meglio questi affascinanti invertebrati. Ascoltiamo insieme la storia di una farfalla molto speciale e poi andiamo in laboratorio a dipingere insieme.

Segreti del bosco (5-9 anni)

Il bosco è pieno di sorprese e al suo interno vivono numerosi animali: alcuni timidi, alcuni rumorosi, altri deliziosi nel volo... Scoprimo tutti questi animali in sala di Zoologia e ascoltiamo le loro incredibili storie per poi dedicarci ad una divertente attività creativa.

Famiglia Dino Dino (5-8 anni)

Una divertente visita guidata delle sale del Museo farà conoscere ai bambini la storia di antichi rettili e dinosauri preistorici! Come erano fatti? Cosa mangiavano? Quanto erano grandi? Dopo aver svelato i segreti su questi animali andiamo in laboratorio per creare un piccolo dinosauro di argilla da decorare e portare a casa.

L'atelier dei Paleopittori (5-9 anni)

All'interno di una suggestiva grotta preistorica, faremo un salto nel passato per scoprire come vivevano i nostri antenati e i grandi animali del Paleolitico. In laboratorio i bambini si trasformeranno in arte preistorici e realizzeranno le loro personali pitture rupestre da portare a casa.

Il viaggio di Carretta la tartaruga (5-8 anni)

All'interno della suggestiva Sala del Mare, scopriremo la storia di Carretta, una tartaruga marina alla ricerca della spiaggia in cui è nata. Percorriamo insieme il viaggio di Carretta, scoprendo affascinanti animali marini e i segreti degli abissi. Al termine del percorso ci sposteremo in laboratorio per costruire un modellino di tartaruga da portare a casa.

Caccia al tesoro per grandi (8-11 anni)

Piccoli esploratori alla scoperta del Museo! I bambini diviso in squadre esploreranno le meraviglie del Museo, muniti di un taccuino molto speciale. Per questa caccia alla "risposta" servono grandi esploratori e acute osservazioni.

CANTIERI ATTIVI NEL SETTORE:

MUSEI

- Museo G. Fattori di Livorno
- Museo della Città – Comune di Livorno
- Museo di Storia Naturale del Mediterraneo
- Sistema Museale di Volterra:
 - Museo Guarnacci –Area archeologica – Pinacoteca – Palazzo dei Priori –
- Sistema Museale di Pietrasanta:
 - Museo Civico Archeologico Museo dei Bozzetti Sala espositive e convegni
- Museo della Miniera – Montecatini Val di Cecina Museo civico di Prato
- Museo e Parco MAEC – Cortona Museo Archeologico – Comune di Cortona
- Museo archeologico Comune di Cecina
- Musei Archeologici Comune di Rosignano M.mo
- MUBIA Museo delle Biancane, Comune di Monterotondo M.mo

MOSTRE E CONVEGNI

La cooperativa Itinera realizza per clienti pubblici e privati mostre a carattere storico documentarie, vernissage di artisti contemporanei, convegni, curando tutte le fasi di lavoro, dal progetto alla sua realizzazione. In particolare Itinera si occupa di: promozione editoriale: progettazione grafica e stampa, ricerca della sede, allestimento spazi, ricerca storico-documentaria, fornitura servizio hostess, servizio accoglienza e segreteria organizzativa, contatti stampa, organizzazione catering.

- Responsabile di settore: Daniela Vianelli
- Mail: dvianelli@itinera.info
- Telefono: 0586 894 563 - da lunedì a venerdì, dalle 09.00 alle 13.00. Il mercoledì 15.00–18.00

PROGETTI SPECIALI

PROGRAMMA INTERREG MARITTIMO (2014 – 2020)

Dal 2016 la Cooperativa Itinera opera nell'ambito del programma ITALIA-FRANCIA MARITTIMO (2014-2020) con lo scopo di promuovere il turismo culturale del territorio toscano costiero ed in particolare dell'area livornese, ponendola in relazione con le regioni su cui insiste il progetto: la Liguria, la Sardegna, la Corsica e il Val. Attraverso la collaborazione con realtà che operano in queste aree, Itinera ha costruito un partenariato, di cui è capofila, per la creazione del brand Quality Made, frutto del progetto **S.MAR.T.I.C.** che ha certificato un primo gruppo di imprese con vocazione turistica ed è proseguito con i progetti **QMbac**, **TRIS**, e **QMnet** che è attualmente in corso e che gestisce in qualità di capofila. L'esperienza maturata nel settore ha permesso ad Itinera di sviluppare competenze in questo programma nel settore della gestione tecnico-amministrativa del programma, della comunicazione e promozione di prodotti e servizi realizzati come out-put di progetto. Il brand Quality Made, è stato riconosciuto dall'Autorità di Gestione del programma come progetto virtuoso nell'ambito della filiera turistica identitaria.



PNNR



PNRR

Nel 2022 Itinera ha ottenuto due progetti PNRR nella misura legata al Bando Borghi all'interno di un partenariato pubblico privato.

- Capraia
- Montecatini Val di Cecina

All'interno dei due progetti, attualmente in corso, si stanno sviluppando azioni di ricerca, produzioni di contenuti storico culturali e azioni di valorizzazione e promozione delle eccellenze territoriali.

Inoltre Coop. Itinera è presente in qualità di partner tecnico (fornitore) all'interno di altri due progetti:

- GREEN COMMUNITY- Ambito territoriale Turistico Costa degli Etruschi- imminente partenza- dove saranno sviluppate azioni di valorizzazione delle eccellenze locale attraverso il trasferimento del Marchio QM e azioni di promozione e comunicazione.
- MUSEO ACCESSIBILE- Museo di Storia Naturale del Mediterraneo – approvato- il nostro coinvolgimento prevedrà l'avvio di azioni di comunicazione, promozione e valorizzazione del museo in una logica di accessibilità ed inclusione sociale con l'obiettivo di allargare la platea dei fruitori di cultura.

TURISMO

Coop Itinera progetta, organizza e gestisce servizi turistici di informazione e accoglienza turistica sul territorio della Provincia di Livorno e della Regione Toscana. Progetta e propone il proprio catalogo di offerte turistiche legate alla cultura e all'identità dei luoghi. Le offerte turistiche prevedono escursioni, eventi e tour caratteristici e originali alla scoperta delle peculiarità del territorio, realizzate in collaborazione con guide turistiche, accompagnatori, interpreti e guide ambientali.

Nell'ambito dei servizi turistici Coop. Itinera organizza e gestisce eventi di carattere nazionale ed estero come il Buy Tuscany e lo Sharing Tuscany per conto del Comune di Livorno e Toscana Promozione Turistica.



- Responsabile di settore: Laura Giuliano
- Mail: l.giuliano@itinera.info
- Telefono: 0586 894 563 - da lunedì a venerdì, dalle 09.00 alle 13.00. Il mercoledì 15.00–18.00

GESTIONE IAT (UFFICI TURISTICI)

Cooperativa Itinera gestisce servizi di accoglienza, promozione e informazione turistica e culturale territoriale per conto delle Amministrazioni locali. Si tratta principalmente di servizi stagionali legati alle aperture estive degli uffici, in altri casi il servizio viene svolto tutto l'anno, si svolge prevalentemente all'interno delle strutture museali e si integra con la promozione dei servizi espositivi e museali.

I luoghi dei servizi di informazione e accoglienza turistica:

- Rosignano M.mo e Castiglioncello
- Monterotondo Marittimo (Museo MUBIA)
- Montieri
- Scarlino porto/Scarlino centro (Biblioteca civica)
- Follonica
- Pisa (piazza dei Miracoli)
-

AMBITO TERRITORIALE TURISTICO

Cooperativa Itinera in qualità di partner di RTI con Centro Studi Turisti di Firenze e CO&SO, interviene con attività e realizzazione di contenuti e prodotti nei progetti di start up e consolidamento degli Ambiti Turistici territoriali della Regione Toscana.

Il progetto complessivo prevede la costruzione della identità dell'Ambito sul piano dell'immagine e della sua promozione e comunicazione. Itinera, all'interno della compagine e per gli Ambiti Territoriali svolge il ruolo di coordinamento culturale, produzione di contenuti legati all'identità del territorio, produzione grafica di strumenti di lancio dell'immagine e del brand degli Ambiti Territoriali. Itinera organizza i servizi di carattere organizzativo, logistico e di segreteria.

Gli Ambiti Territoriali su cui opera:

- Ambito territoriale Turistico Livorno-Collesalveti-Capraia
- Ambito territoriale Turistico Prato

- Ambito territoriale Turistico Val di Chiana Aretina



ALTRE ATTIVITÀ SVOLTE IN MANIERA SECONDARIA/STRUMENTALE TOUR IN BATTELLLO

Cooperativa Itinera gestisce in proprio il servizio turistico del tour dei canali di Livorno con propria imbarcazione. Si tratta di un servizio turistico che consente di viaggiare in maniera originale per conoscere e apprezzare la città e le sue bellezze storiche. Il tour molto apprezzato, è rivolto a gruppi e individuali, attivo nel periodo Marzo-Novembre. L'imbarcazione viene gestita sul piano amministrativo, tecnico e operativo, manutentivo interamente dalla società. Nel periodo di attività l'imbarcazione, per obbligo di legge, viaggia con 2 operatori

a bordo (capobarca marinaio).

Il battello ospita 48 passeggeri e prevede un ticket differenziato in base alle attività.

Annualmente viene svolta una programmazione su due livelli:

- Partenze programmate in prenotazione per gruppi turistici organizzati, scuole, Associazioni, ecc. di carattere locale regionale e nazionale.
 - **Partenze di linea giornaliera da Giugno a Settembre su orari fissi e con acquisto del ticket diretto da piattaforma on-line dedicata**
- I servizi del Tour in battello:
- servizio di linea giornaliero con orari definiti
 - noleggio per gruppi organizzati
 - eventi in programma con iniziative a tema (animazioni, degustazioni, ecc.) a cura della società
 - supporto alle iniziative e agli eventi locali organizzati dall'Amministrazione Comunale
 - tour istituzionali
 - tour di carattere sociale
 - tour didattico-educativi

Dal 2022 Cooperativa Itinera ha investito per migliorare l'accoglienza del servizio in battello. Attraverso il progetto SMIDE ed in collaborazione con un fornitore tecnologico qualificato ha dotato il servizio del tour in battello di un sistema di 50 audio guide di ultima generazione con restituzione audio 3D binurale e in 5 lingue.

Il servizio del tour dei fossi in battello ha per la cooperativa Itinera anche un valore sociale rivolgendosi ad un pubblico ampio e con bisogni diversificati. La cooperativa si impegna anche ad offrire gratuitamente il tour in casispeciali con l'obiettivo di diffondere la conoscenza della città.

VETRINA TOSCANA

Cooperativa Itinera dal 2014 collabora con il progetto VETRINA TOSCANA, promosso da Regione Toscana, Confesercenti Regionale, Confesercenti Provinciale di Livorno e Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno per la valorizzazione dei territori attraverso il binomio cultura e cibo. L'attività prevede la programmazione di eventi e iniziative che coinvolgono i territori di Livorno e della Provincia e la

rete degli operatori della ristorazione. Il progetto annuale consiste nella programmazione di un'offerta turistica culturale e enogastronomica integrata con circa 10/12 eventi di portata regionale.

Il programma negli anni si è ampliato e strutturato allargando la platea dei partecipanti grazie ad un'offerta sem-pre più attenta alla valorizzazione dei territori, ma anche più sostenibile e accessibile verso pubblici con bisogni speciali.

Oltre alla programmazione Coop. Itinera è coinvolta nel progetto per l'attività di coordinamento di rete, della comunicazione del programma, dei rapporti con gli enti referenti del progetto e della organizzazione e gestione di ogni iniziativa.

CULTURA A PESO

Da una idea della cooperativa nel 2016 nasce CULTURA A PESO una nuova sfida: dare vita ad un luogo per agevolare e rendere accessibile il consumo culturale. Dentro il Mercato Centrale di Livorno, in pieno centro cittadino, è stato aperto il primo banco per la vendita di prodotti culturali. La cultura intesa come un bene di prima necessità, misurabile e acquistabile come un normale ingrediente, come il latte e la farina: un alimento da utilizzare giornalmente secondo una corretta dieta, un cibo per la mente a zero calorie ed al costo simbolico di 1 euro al chilo.

CULTURA A PESO, una grande novità al Mercato Centrale e sul mercato nazionale, si candida a diventare un punto di incontro e di riferimento per tutti coloro che desiderino dare o ricevere informazioni e proposte culturali. Presso questo banco sarà possibile acquistare oggetti della linea DE, tipicamente labronica: oggetti di uso quotidiano e gadget da portarsi via come ricordo di un'esperienza identitaria vissuta a Livorno (tazze, maglie, tovaglette, grembiuli, shopper e altro). Le offerte in evidenza inoltre riguarderanno una serie di possibili proposte ed esperienze tipiche: dalla visita ai musei a percorsi turistico/culturali, al giro dei canali di Livorno in battello, escursioni naturalistiche, eventi, mostre.

Cultura a peso inoltre collabora con tutti i soggetti che abbiano voglia di dare visibilità alla propria attività, siano essi Musei, Gallerie, Biblioteche, Teatri, librerie e altro ancora...



4. Struttura governo e amministrazione

/

Consistenza e composizione della base societaria

Numero	Tipologia soci
37	Soci cooperatori lavoratori
0	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

Sistema di governo, controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

ORGANIGRAMMA:

ASSEMBLEA SOCI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Daniela Vianelli (Presidente)

Laura Giuliano (Vice Presidente)

Nicoletta Campana (Consigliere)

PRESIDENTE

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica-societaria	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine remunerazione, sostenibilità	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse	Carica
Vianelli Daniela	Sì		No	Presidente
Giuliano Laura	NO		No	Vice Presidente
Campana Nicoletta	NO		No	Consigliere CDA

Descrizione tipologie componenti CdA

Numero	Membri CdA
3	Totali componenti (persone)
0	Di cui maschi
3	Di cui femmine
0	Di cui persone svantaggiate
3	Di cui persone normodotate
3	Di cui soci cooperatori lavoratori
0	Di cui soci cooperatori volontari

0	Di cui soci cooperatori fruitori
0	Di cui soci sovventori/finanziatori
0	Di cui rappresentanti di soci cooperatori persone giuridiche
	Altro

Modalità di nomina e durata carica

Il consiglio d'amministrazione è composto da 3 consiglieri elette dall'Assemblea che ne determina di volta in volta il numero. Il Consiglio d'Amministrazione elegge nel suo seno il Presidente e il Vicepresidente. Nomina del C.D.A con durata 3 esercizi.

Tipologia organo di controllo

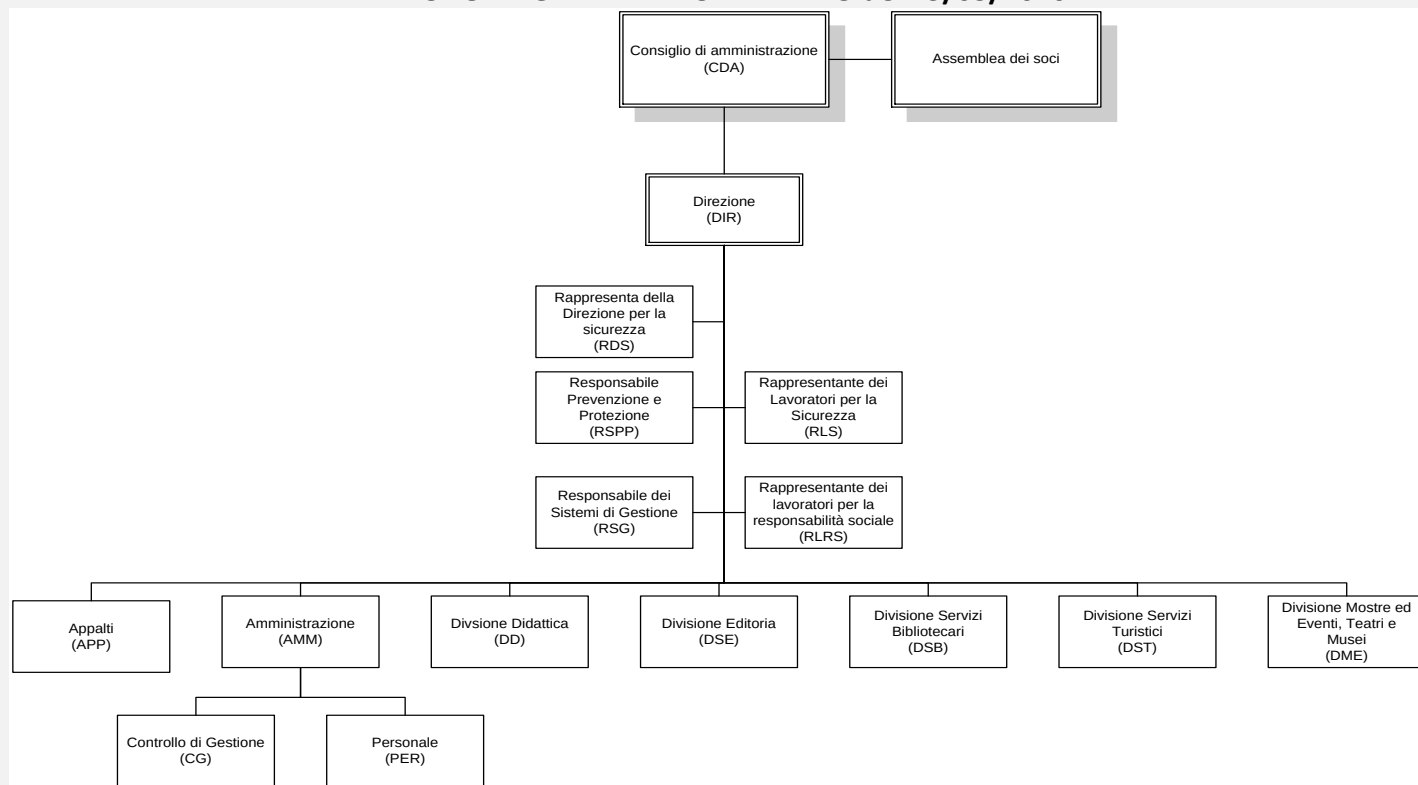
Revisore dei Conti Dott. Giovanni Giuntoli

Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia di Stakeholders	Modalità di coinvolgimento	Intensità
Personale	Incontri periodici di verifica e supervisione del lavoro	4- Co-produzione
Soci	Assemblee e riunioni di coordinamento	5- Co-gestione
Finanziatori	Non presente	Non presenti
Clienti/Utenti	Somministrazione dei questionari di qualità	1 – Informazione
Fornitori	Nessuna	1 – Informazione
Pubblica amministrazione	Incontri periodici	
Collettività	Sito internet e social media	1 – Informazione

Percentuale di Partnership pubblico: 0,00%

- **Scala:**
- **Informazione**
- **Consultazione**
- **Co- progettazione**
- **Co-produzione**
- **Co-gestione**

ORGANIGRAMMA NOMINATIVO del 25/05/2020

SIGLA	FUNZIONE	INCARICATO RESPONSABILE DI DIVISIONE
CDA	Consiglio Di Amministrazione	Daniela Vianelli, Laura Giuliano, Nicoletta Campana
DIR	Direzione	Daniela Vianelli, Laura Giuliano
RDS	Rappresentante della direzione per la Sicurezza	Laura Giuliano
RSPP	Responsabile Prevenzione e protezione	Daniela Vianelli
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza	Nicoletta Campana
RSG	Responsabile dei sistemi di gestione	Morgana Valle
RLRS	Rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale	Alessandra Marzilli
AMM	Amministrazione	Fulvia Macera, Nicoletta Campana
APP	Appalti	Daniela Vianelli
DD	Divisione Didattica	Michela Vianelli
DSE	Divisione Editoria	Laura Giuliano, Michela Vianelli
DSB	Divisione Servizi Bibliotecari	Morgana Valle
DST	Divisione Servizi Turistici	Laura Giuliano
DME	Divisione Mostre ed Eventi, teatri e musei	Laura Giuliano, Michela Vianelli, Morgana Valle
CG	Controllo di gestione	Responsabili divisione
PER	Personale	Responsabili divisione

5. PERSONE CHE OPERANO PER ITINERA

Soci ordinari: 40

Soci lavoratori: 36

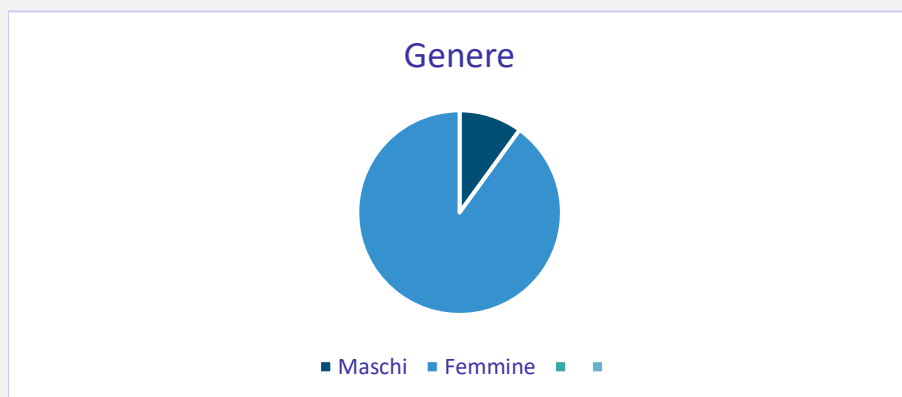
Soci non lavoratori:4



Soci Persone fisiche

Genere

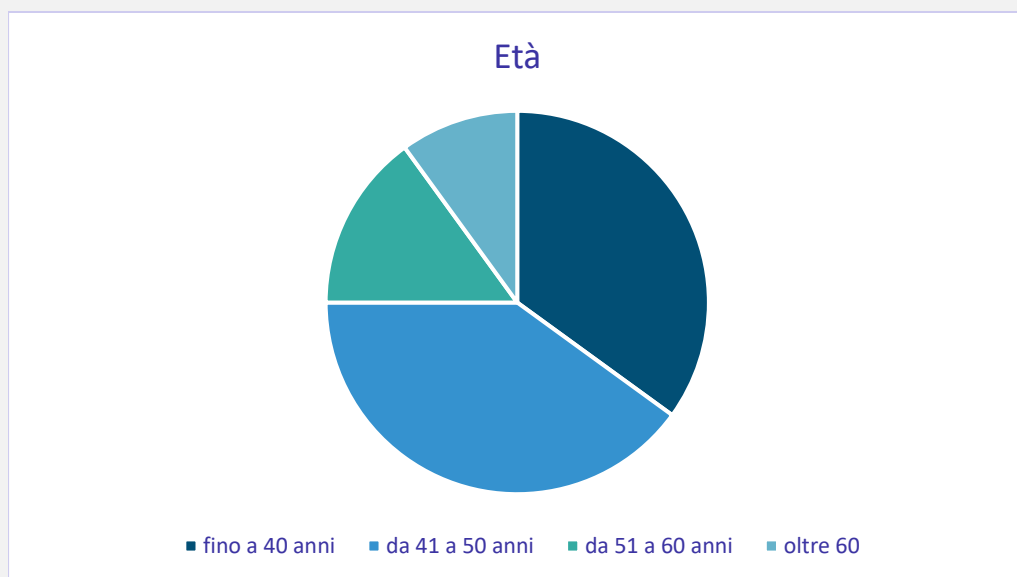
Maschi	4	10%
Femmine	36	90%
Totale	40	



Età

Fino a 40 anni	12	30%
Da 41 a 50 anni	17	42,5%

Da 51 a 60 anni	5	12,5%
Oltre 60 anni	6	15%
Totale	40	



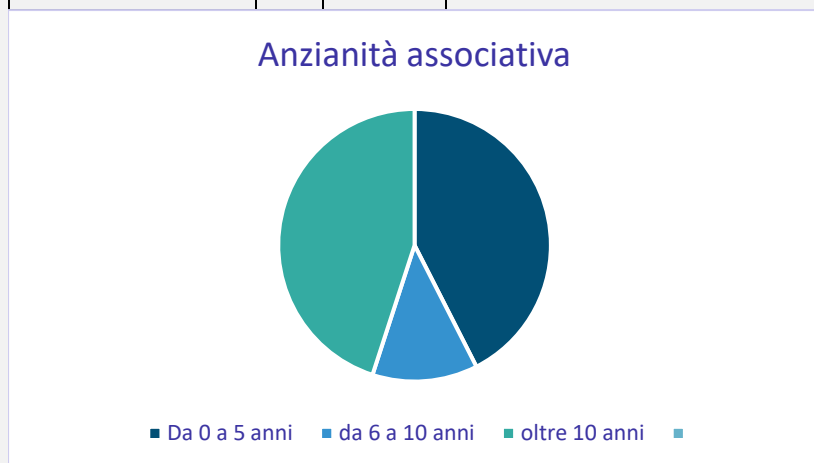
Titolo di studio

Laurea	30	75%
Scuola media superiore	10	25%
Scuola media inferiore	0	
Totale	40	



Anzianità Associativa

Da 0 a 5 anni	17	42,5%
Da 6 a 10 anni	5	12,5%
Oltre 10 anni	18	45%
	40	



Composizione del Personale

La Itinera Progetti e Ricerche Soc. coop. Impresa Sociale al 31/12/2022 ha 167 operatori.



LA FORMAZIONE

TIPOLOGIA E AMBITI CORSI DI FORMAZIONE

Per Itinera Progetti e Ricerche Soc.Coop Impresa Sociale la formazione del personale è a tutti gli effetti parte integrante della gestione delle risorse umane: investire nel training aziendale per la Cooperativa significa investire nel proprio futuro attraverso il ruolo delle risorse umane che, quanto più qualificate e preparate ad affrontare i cambiamenti del mondo del lavoro, tanto più offriranno un aiuto prezioso nel miglioramento delle performance organizzative lavorando con motivazione e coinvolgimento. La formazione è concepita come occasione per valorizzare le competenze e sostenere lo sviluppo di nuove conoscenze: quando parliamo di formazione del personale ci riferiamo a tutte quelle attività che mirano ad ottimizzare le competenze delle persone sul posto di lavoro per favorirne sia la crescita professionale sia personale.

Nella programmazione e gestione dei percorsi di formazione, la Cooperativa si avvale di itinera Formazione, agenzia formativa accreditata che ha un'esperienza pluriennale nella progettazione esecutiva, nella realizzazione e nella rendicontazione di percorsi di formazione finanziati dal Fondo Sociale Europeo e dai fondi interprofessionali. In attuazione delle procedure della qualità, viene elaborato un piano di formazione del personale annuale partendo dall'analisi della situazione attuale dell'impresa e dei bisogni, al quale segue la progettazione e l'attuazione della formazione e la valutazione dei risultati raggiunti per ottenere dati strutturati necessari a rivalutare il processo e pianificare le attività per il futuro.

CORSI DI FORMAZIONE DEL PERSONALE

Itinera Progetti e Ricerche Soc.Coop Impresa Sociale assicura la formazione obbligatoria secondo le normative cogenti e la formazione di settore con l'obiettivo di:

- Far acquisire nuove conoscenze e competenze ai dipendenti;
- Aumentare la competitività dell'impresa sul mercato;
- Stimolare la motivazione del personale e il senso di soddisfazione sul lavoro.

LA FORMAZIONE PREVISTA PER LEGGE

Formazione e aggiornamento annuale:

- Formazione per addetti Antincendio a rischio rischio medio (8 ore)
- Aggiornamento per addetti Antincendio (aggiornamento triennale) – 5 ore
- Formazione per addetti di Primo Soccorso - 12 ore
- Aggiornamento per addetti di Primo Soccorso (aggiornamento triennale) - 4 ore
- Formazione obbligatoria in merito a salute e sicurezza Art. 37 del D.Lgs 81/08 – 4 ore Generale e 8 Specifica
- Aggiornamento formazione Specifica (quinquennale) - 6 ore

LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

I Corsi di aggiornamento professionale costituiscono un'opportunità di approfondimento delle competenze teorico-pratiche proprie degli ambiti in cui opera la Cooperativa. Di seguito i corsi erogati nel 2022:

- Accessibilità dei servizi museali e bibliotecari
- Inglese livello avanzato (per personale museale e bibliotecario)
- Inglese livello base (per personale museale e bibliotecario)
- Procedure di accessibilità ed emergenza per i servizi museali e bibliotecari
- Procedure operative interne nei siti culturali
- Processi organizzativi gestionali aziendali
- Progettazione ed opportunità FSE

ORE COMPLESSIVE DI FORMAZIONE DEL PERSONALE EROGATE NEL 2022

Nell'anno di rendicontazione sono state erogate complessivamente **760 ore di formazione** al personale della Cooperativa, tra formazione e aggiornamenti dovuti per legge e formazione di upskilling riferita ai diversi settori operativi, una media 25 ore di formazione a dipendente.

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Il sistema cooperativo è costituito da persone che si associano, che costruiscono una **comunità di saperi, di esperienze e di pratiche**. L'obiettivo è quello di costruire un luogo dove soggetti che condividono determinati valori e ideali possano incontrarsi, condividere idee e progetti. Negli anni la cooperativa **Itinera** è cresciuta notevolmente, fino a diventare tra le maggiori cooperative di servizi culturali della Toscana. La cooperativa impiega al 31/12/2022 un totale di **167 dipendenti**.

Itinera aderisce a Lega coop e fa parte dell'associazione di settore di Legacoop, **CulTurMedia**, realtà che ha lo scopo di valorizzare e dare voce all'insieme delle esperienze cooperative che operano nei settori dei Beni culturali e Spettacolo, nei diversi comparti dell'attività nel Turismo e tutte le aree dell'informazione e della Comunicazione. Un'area settoriale in Legacoop che nasce dalla necessità di dare valore, insieme alle specificità oggettive e fondamentali di ogni comparto, alla trasversalità di relazioni e alla progettualità che accompagna le cooperative rispetto ai mercati e ai comparti di riferimento. La cooperazione CulTurMedia è a capo di un processo di rinnovamento del rapporto pubblico/privato per la gestione dell'enorme parte del patrimonio culturale italiano inusato attraverso forme nuove di partenariato speciali pubblico/privato.

L'impresa sociale rappresenta un'importante risorsa culturale sul territorio. Se da un lato continuiamo a migliorare la relazione con i nostri pubblici, investendo in nuovi supporti di fruizione ed in iniziative innovative in grado di accrescere l'audience development, facendo sì che le attività in ambito culturale possano essere fattore di integrazione sociale, dall'altro la nostra attenzione va ad accrescere le aree territoriali in cui realizzare i nostri servizi. Abitare, vivere, dialogare, crescere con il territorio significa qualificare la nostra azione e presenza imprenditoriale: cerchiamo di vivere i luoghi in cui operiamo non soltanto per "esserci" ma per diventare protagonisti proattivi e propositivi. Uno dei nostri punti di forza è il radicamento in particolare sul territorio toscano.

La cooperativa mira a far percepire le proprie strutture come punti di riferimento per la comunità in un'ottica di inclusione e apertura. Con i nostri stakeholder siamo riusciti a condividere progetti e nuove sfide e soprattutto abbiamo continuato ad agire e collaborare, insieme. Essere impresa sociale significa anche attivare percorsi di condivisione con i principali stakeholder attraverso un dialogo partecipato e reciproco. Itinera presenta al suo interno figure di coordinamento responsabili dei vari servizi che si occupano di mantenere un costante raccordo con i referenti dell'amministrazione pubblica per favorire la piena integrazione dell'utenza e la realizzazione di interventi di piena inclusione sociale, relazionale e lavorativa.

Obiettivi di impatto

Sviluppo economico del territorio, capacità di generare valore aggiunto economico, attivazione di risorse economiche "comunitarie". Massimo impiego alle migliori condizioni possibili di mercato dei soci lavoratori; servizi di qualità offerti agli utenti.

Nello svolgimento delle proprie attività Itinera mette in campo da sempre una Governance democratica ed inclusiva, che mira alla partecipazione e inclusione dei lavoratori, nella progettazione e nella individuazione di nuove strategie ed obiettivi valorizzando competenze e capacità di tutti coloro vogliano mettersi in gioco e crescere dal punto di vista professionale. Riconoscendo la formazione come valore prioritario e ritenendolo strumento necessario per riqualificare e migliorare le conoscenze del proprio personale, la Cooperativa ha organizzato corsi di aggiornamento durante tutto l'anno. Tenendo in considerazione i difficili anni della pandemia siamo riusciti a mantenere i numeri degli occupati rimasto invariato.

La cooperativa ha realizzato iniziative di carattere culturale e turistico inclusive ed adeguate al coinvolgimento di un vasto pubblico, non specialistico, ma interessato a partecipare ad eventi ed opportunità socializzazione ed incontro oltre che di crescita culturale. Le attività hanno interessato cantieri e territori diversi nei quali la cooperativa opera in appalto. La cultura come strumento di coesione sociale accessibile e inclusiva rivolta a nuovi pubblici. Nello svolgimento delle proprie attività Itinera ha costruito relazioni con le comunità della

Toscana in cui si trova ad operare. Coinvolgimento delle realtà locali nei servizi offerti, con l'intento di divulgare gli scopi sociali della cooperativa e diventare punto di riferimento per la cittadinanza

Nello svolgere i propri servizi Itinera da sempre reputa importante coinvolgere attivamente il territorio, nell'ottica di creare sinergie e ricercare competenze e professionalità da integrare con i vari ambiti di intervento dell'impresa.

La cooperativa ha investito in questo anno nella costruzione di un rapporto più continuativo e stabile con l'ente pubblico di riferimento per costruire maggiori occasioni di confronto e di condivisione progettuale.

Tipologie attività esterne

- Divisione didattica:

- Percorsi didattici per le scuole presso Musei e visite guidate sul territorio
- Educational insegnanti

Divisione servizi turistici:

- Visite guidate sul territorio
- Gestione servizio tour in battello
- Organizzazione eventi di carattere turistico

- Divisione mostre, eventi, musei e teatri:

- Organizzazione operativa di mostre/eventi/musei/teatri
- Coordinamento promozione e pubblicità
- Rapporti con i fornitori
- Servizio museale (accoglienza, guida, bookshop, biglietteria)

Divisione servizi bibliotecari:

- Cura e gestione del settore Bibliotecario
- Rapporti con enti di riferimento
- Coordinamento operatori
- Elaborazione strategie
- Coordinamento cantieri

Outcome sui beneficiari diretti ed indiretti

Lo scopo che i soci cooperatori intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata dell'azienda, alla quale prestano la propria attività di lavoro, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali. La società si avvarrà pertanto prevalentemente, nello svolgimento della sua attività, delle prestazioni lavorative dei soci, pur potendo svolgere la propria attività anche con terzi. Conseguentemente la tutela dei soci lavoratori viene esercitata dalla cooperativa nell'ambito delle leggi in materia, dello statuto sociale e dei regolamenti interni.

SISTEMA QUALITÀ

La Coop. Itinera ha ottenuto nel luglio 2007 la certificazione di qualità in base alle norme ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2000 certificato n.IT07/1061 e la Certificazione Etica SA800:2001 certificato n.IT07/1112, entrambe rilasciate dall'ente di Certificazione SGS.

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001

La società cooperativa Itinera Progetti e Ricerche, in coerenza con i **principi etici**, di governance e le finalità stabilite dallo Statuto ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 23 gennaio 2020. Il Modello è costituito da una “**Parte generale**” e da una “Parte speciale”, corredata dai protocolli di controllo che insistono sui rischi-reato identificati nel Modello. Contestualmente all’adozione del “Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo” l’Associazione ha nominato un Organismo di Vigilanza (OdV) in forma monocratica nella persona dell’**Avv. Paolo Mascitelli**. E’ stato istituito un canale dedicato di comunicazione con l’Organismo di Vigilanza all’indirizzo di posta elettronica (odvitinerailivorno@gmail.com), a cui dovranno essere inviate eventuali segnalazioni e il cui accesso è riservato all’OdV.

Codice Etico

Il Codice Etico è una carta dei diritti e dei doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all’organizzazione della Cooperativa ITINERA. In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la nostra cooperativa si devono attenere.

I principi etici e morali enunciati si ricollegano alla storia della Cooperativa e soprattutto allo spirito di cooperazione e di professionalità che ha sempre contraddistinto i soci e il personale che l’hanno gestita.

La conoscenza ed il rispetto del nostro Codice Etico da parte di coloro che partecipano ad ogni nostra attività sono essenziali per prevenire e contrastare il rischio di commissione di reati, nel rispetto e nel piano di attuazione del D.Lgs. 231/01, nonché, di conseguenza, l’efficienza economica e la moralizzazione nei rapporti interni (vertice aziendale, management, lavoratori) ed esterni all’azienda, al fine altresì di favorire una uniformità di comportamenti, nel rispetto delle leggi, nonché il consolidamento della nostra immagine indotto da una positiva reputazione aziendale.

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

7.1 Provenienza delle risorse economiche

Ricavi e Proventi

	2022	2021	2020
Ricavi vendite e prestazioni di servizi	4.752.188	4.212.246	2.768.269
Contributi Pubblici	169.770	151.967	231.093
Contributi privati	0	0	0

Patrimonio

	2022	2021	2020
Capitale sociale	58.500	63.000	66.000
Totale riserve	452.457	358.876	342.179
Utile/perdita dell’esercizio	13.616	96.475	17.215
Totale Patrimonio netto	524.573	518.351	425.394

Conto Economico

	2022	2021	2020
Risultato netto di Esercizio	13.616	96.475	17.215

Eventuali ristorni a Conto Economico	65.000	90.000	15.000
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	83.311	147.224	50.237

Composizione Capitale Sociale

Capitale sociale	2022
Capitale versato da soci cooperatori lavoratori	53.410
Capitale versato da soci cooperatori volontari	0
Capitale versato da soci cooperatori fruitori	0
Capitale versato da soci persone giuridiche	0
Capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0

Valore della produzione

	2022	2021	2020
Valore della produzione (voce A5 del conto economico bilancio CEE)	4.940.566	4.378.786	3.000.858

Costo del lavoro

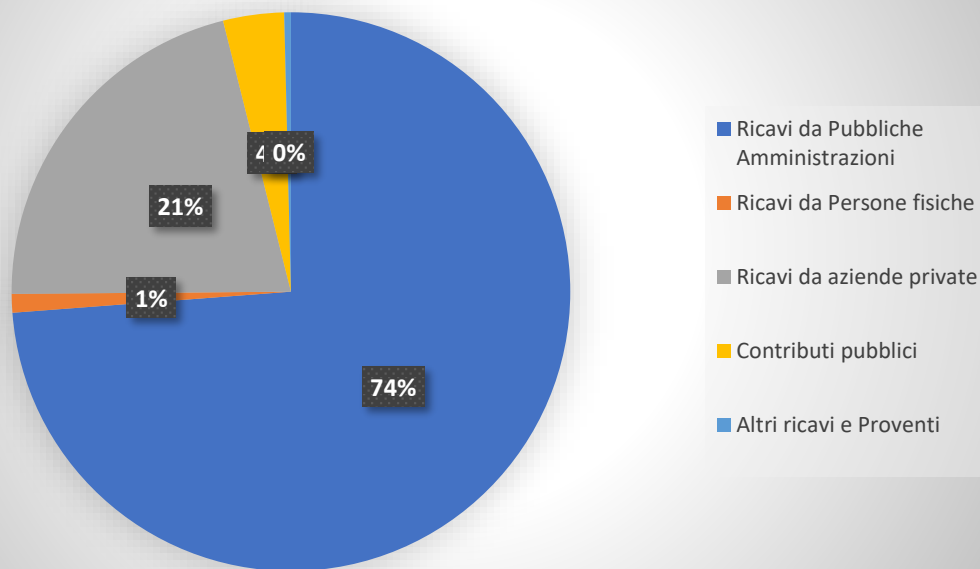
	2022	2021	2020
Costo del lavoro (totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	2.989.364	2.568.324	2.321.261
Peso su totale valore di produzione	60,50%	58,65 %	77,36%

7.2 Capacità di diversificare i committenti

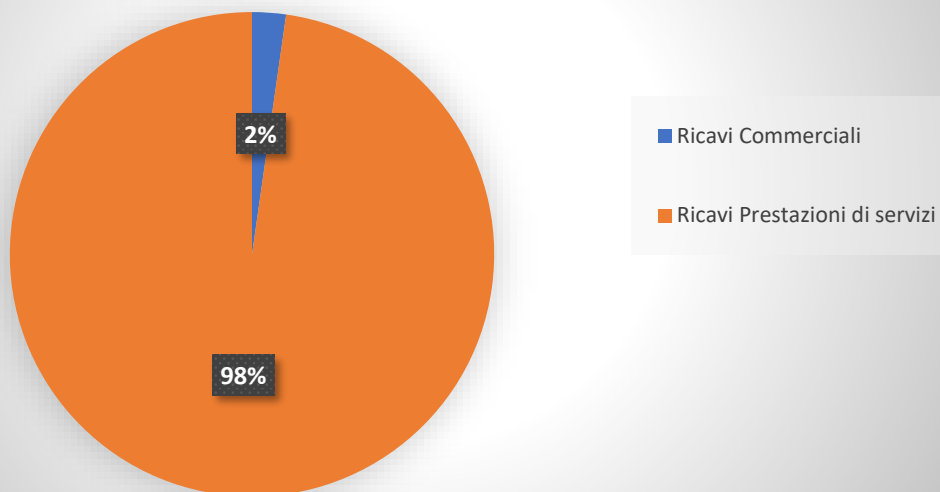
Fonti delle entrate 2022:

2022	totale
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	4.657.359
Vendita merci	94.828
Altri ricavi e proventi	188.378

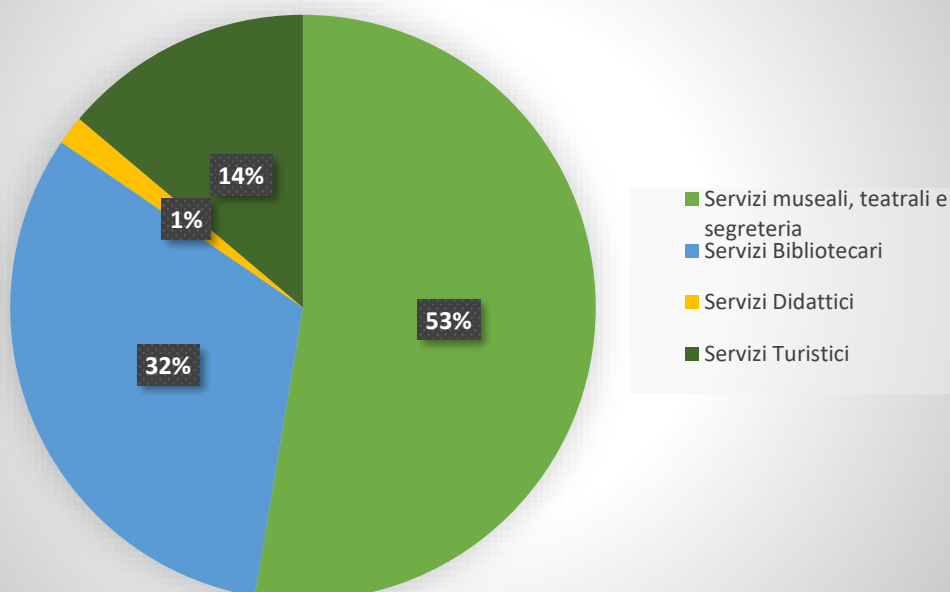
Composizione del Valore della Produzione



Percentuale ricavi afferenti all'Impresa Sociale



Fatturato per Tipologia di servizio



Allegato 1, LA RICERCA INTERNA

La genesi del questionario

La Cooperativa Itinera ha deciso quest'anno di dare avvio al primo bilancio sociale con l'obiettivo, fra i vari, di migliorare il dialogo con le/i dipendenti.

È stato per questo costruito un questionario che verte sulle principali macro aree di interesse del benessere lavorativo con lo scopo di attivare un canale di comunicazione tra azienda e stakeholder al fine di acquisire informazioni in grado di misurare lo sviluppo e gli obiettivi delle pratiche di Responsabilità Sociale d'Impresa.

Per la realizzazione del questionario sono stati condotti preliminarmente due focus group, uno con il gruppo dirigenziale della cooperativa, l'altro dipendenti di Itinera neo soci/socie, che hanno permesso di esplorare le principali aree di interesse all'interno dell'organizzazione.

La genesi del questionario

La Cooperativa Itinera ha deciso per il Bilancio 2022 di dare avvio a una verifica generale del livello di competenze digitali raggiunto dal gruppo dipendenti, con l'obiettivo di prevedere eventuali azioni sia di eventuale formazione che di approfondimento.

Per la costruzione del questionario è stato utilizzato il quadro europeo di riferimento (EQF) delle competenze digitali DigComp 2.1, modificato e modulato da un gruppo di quattro socie lavoratrici che volontariamente hanno preso parte a questa preparazione e somministrazione.

La struttura del questionario

Sono state individuate tre sezioni centrali cui focalizzare l'indagine sulle competenze digitali, per un totale di 19 domande a risposta chiusa:

- Alfabetizzazione su informazione e dati
- Creazione di contenuti digitali
- Problem solving

A cui sono state aggiunte due domande aperte iniziali ("Cosa si intende per innovazione e transizione digitale nel campo del lavoro?", "Quali pensi possano essere dei mezzi adeguati per innovare digitalmente il tuo lavoro?") e un'ultima sezione conclusiva circa idee future per eventuale approfondimento delle conoscenze in campo digitale,.

Il questionario in forma anonima è stato mandato tramite e-mail a tutte/i le/i dipendenti della Soc. Coop. Itinera dei cantieri in essere a dicembre 2023 e con continuità di lavoro, per un totale di circa 140 dipendenti. Sono stati compilati entro la data termine **93** questionari, pari circa al **67%** dell'intero campione.

Le diverse sedi di lavoro che hanno preso parte alla compilazione sono state le seguenti:

Bibliolandia (Biblioteca S.Giuliano Terme;	Biglietteria AT di Livorno
Calcinai; Vicopisano; Pontedera; Cascina)	Biglietteria AT Isola d'Elba
Biblioteca Labronica (Villa Fabbricotti;	Biglietteria AT Terranuova Bracciolini
Biblioteca dei Ragazzi; Magazzino; Villa Maria)	Cultura a Peso
Biblioteca Labronica (Bottini dell'olio;	Istituto Mascagni di Livorno
Emeroteca; Stenone)	Mura di Pisa
Biblioteca di Massa	Musei di Cecina
Biblioteca di Scarlino	Musei di Cortona
Biglietteria AT di Cecina	Musei di Livorno

Musei di Volterra
 Museo di Rosignano
 Museo di Storia Naturale di Livorno
 Museo Palazzo Pretorio di Prato
 Scuola di musica Donoratico

Servizi Culturali Pietrasanta
 Ufficio Turistico e Museo MUBIA
 Monterotondo Marittimo
 Ufficio Via Borra

Chi ha partecipato ha per il 74% circa un contratto a tempo indeterminato con Coop. Itinera, di cui quasi i due quinti socie/soci. Il resto del campione ha per il 21,5% un contratto a tempo determinato (3 persone delle quali hanno indicato contratto a tempo determinato e socia/socio, un probabile errore di digitazione); a seguire, 3% apprendistato e 1% altre tipologie.

Analisi dei risultati

Per la prima domanda aperta ("**Cosa si intende per innovazione e transizione digitale nel campo del lavoro?**"), la maggior parte delle risposte si allinea con *"una semplificazione del lavoro per i servizi già esistenti mediante nuove tecnologie e/o metodi di distribuzione innovativi, che permetta conseguentemente di poter creare in futuro nuovi prodotti/servizi", "un passaggio ad una concezione di lavoro in cui i software semplificano "la vita" al lavoratore, connettendo i vari dati inseriti su più piattaforme digitali"*, ma non mancano le più concise *"meno carta più risorse digitali"* che in ogni caso sottolineano la consistenza del passaggio a una nuova concezione del lavoro utilizzando le tecnologie come mezzo sia di comunicazione che di sviluppo; una rivisitazione quindi del lavoro attraverso l' *"utilizzo di strumenti digitali per lo svolgimento delle proprie attività in modo da rendere più efficienti e di qualità i servizi"*.

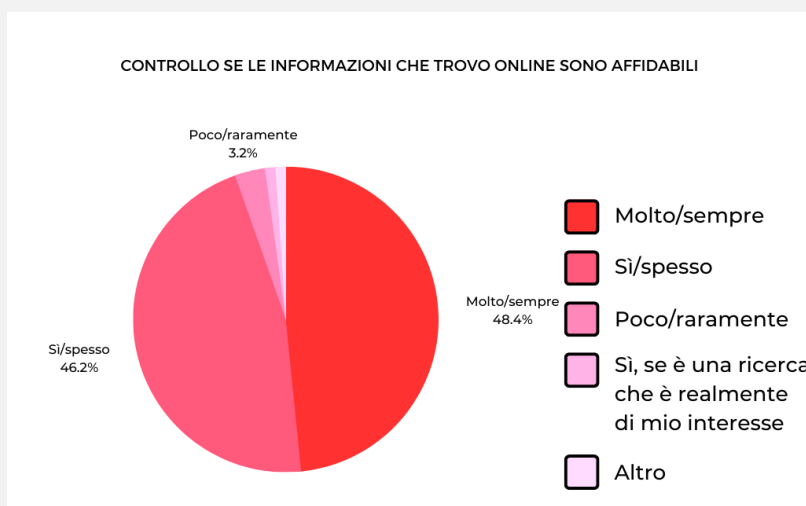
Per la seconda domanda aperta ("**Quali pensi possano essere dei mezzi adeguati per innovare digitalmente il tuo lavoro?**"), le necessità risultano differenti a seconda del cantiere di riferimento. Ad esempio: per quanto riguarda il cantiere delle Mura di Pisa si fa avanti la necessità di POS per facilitare l'accesso dei visitatori e di Audioguide con una maggiore offerta di idiomi per incentivarne l'utilizzo e migliorare il servizio; nei cantieri bibliotecari si delinea un utilizzo di PC migliori e software più aggiornati, e mezzi adeguati alla digitalizzazione dei documenti; nei cantieri museali l'uso di QR Code e Cloud per la condivisione di informazioni e progetti audiovisivi, sia per comunicazioni entro gruppo che all'esterno per chi visita i siti. In tutti i cantieri è richiesta una migliore connessione WiFi, un uso più concreto dei social network per la promozione del luogo, la conoscenza di programmi di grafica e una formazione mirata alle necessità.

Alfabetizzazione su informazione e dati

Per quanto riguarda l'**alfabetizzazione su informazione e dati**, utili per un'analisi aziendale sono questi due grafici che hanno fatto emergere un'ottima conoscenza, da parte del personale, in materia di ricerca riguardo all'affidabilità delle informazioni trovate online e alla capacità di organizzare i contenuti digitali in diverse cartelle, per poi trovarle in seguito.

Analizziamo il grafico corrispondente alla richiesta "**Controllo se le informazioni che trovo online sono affidabili**": il **48,4%** ha risposto molto/sempre, il **46.2%** ha risposto sì/spesso, mentre solo il **3,2%** ha

risposto poco/raramente. Questo significa che più del **95%** di chi ha risposto al sondaggio e lavora nella Cooperativa Itinera ha non solo gli strumenti per verificare che le informazioni trovate online siano affidabili (e quindi corrispondono ad un dato reale), ma anche una metodologia di ricerca che non si ferma alla prima soluzione trovata. Dobbiamo, però, assottigliare ancora il 3,2% e portare anche queste lavoratrici/lavoratori ad avere più strumenti per verificare l'attendibilità delle informazioni trovate online.



Il secondo sondaggio riguardava l'organizzazione di contenuti digitali utilizzando cartelle o tag per poi ritrovarli in un secondo momento. La dicitura è **“So come organizzare i contenuti digitali (es. documenti, immagini, video) utilizzando cartelle o tag per ritrovarli”** e questa domanda permette alla Cooperativa di capire non solo l'autonomia da parte delle/dei dipendenti nell'organizzazione, ma anche la modalità di organizzazione del lavoro in situazioni di cooperazione tra lavoratori e lavoratrici (ad esempio: un file utile al team di lavoro deve essere inserito in eventuali cartelle facili da poter essere trovato da chiunque) Una buona organizzazione dei materiali digitali permette di risparmiare molto tempo quando si va a cercare un file. Il **51,8%** sa svolgere da sola/o questo compito, il **44,6%** sa farlo bene e può essere in grado di aiutare altre persone a farlo, il **3,6%** ha dichiarato di aver bisogno di un aiuto per questa competenza.

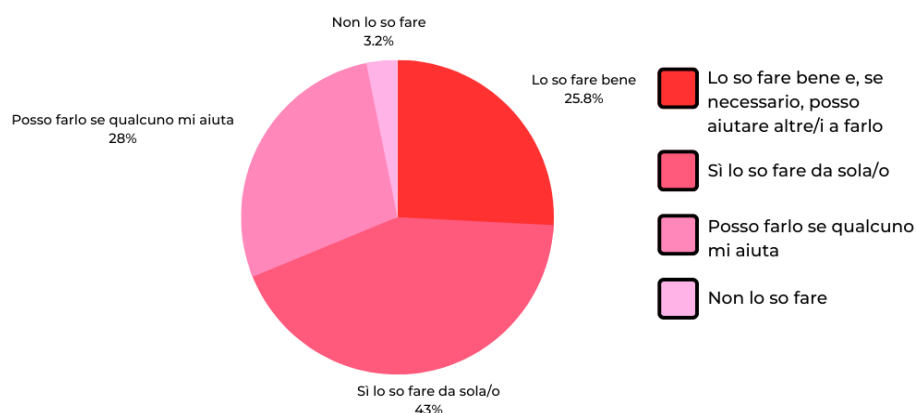
SO COME ORGANIZZARE I CONTENUTI DIGITALI (AD ES. DOCUMENTI, IMMAGINI, VIDEO) UTILIZZANDO CARTELLE O TAG PER RITROVARLI IN SEGUITO



Creazione di contenuti digitali

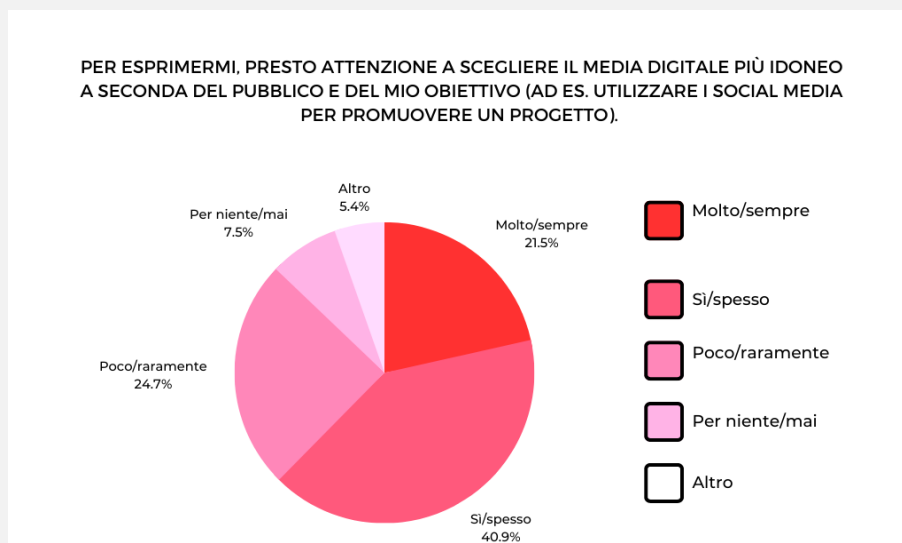
Il primo grafico che mettiamo in evidenza è quello relativo alla domanda **“So come produrre una presentazione multimediale con testo, immagini, elementi audio e video (ad es. PowerPoint, Canva, etc.)”**, le risposte sono utili per capire le skills possedute dal personale Itinera ed eventualmente colmare, con corsi mirati, alcune lacune. Fortunatamente i risultati sono stati in gran parte positivi, infatti il **43%** sa svolgere da solo/a questa tipologia di lavoro e il **25,8%** lo sa fare bene e può aiutare altre persone a svolgerlo; il **28%** può farlo solo se viene aiutato/a, mentre il **3,2%** non lo sa fare. Da questi dati capiamo che è utile intervenire per fornire questo tipo di competenze ha chi non ha autonomia nello svolgimento di questo lavoro.

SO COME PRODURRE UNA PRESENTAZIONE MULTIMEDIALE CON TESTO, IMMAGINI, ELEMENTI AUDIO E VIDEO (AD ES. POWERPOINT, CANVA, ETC.).



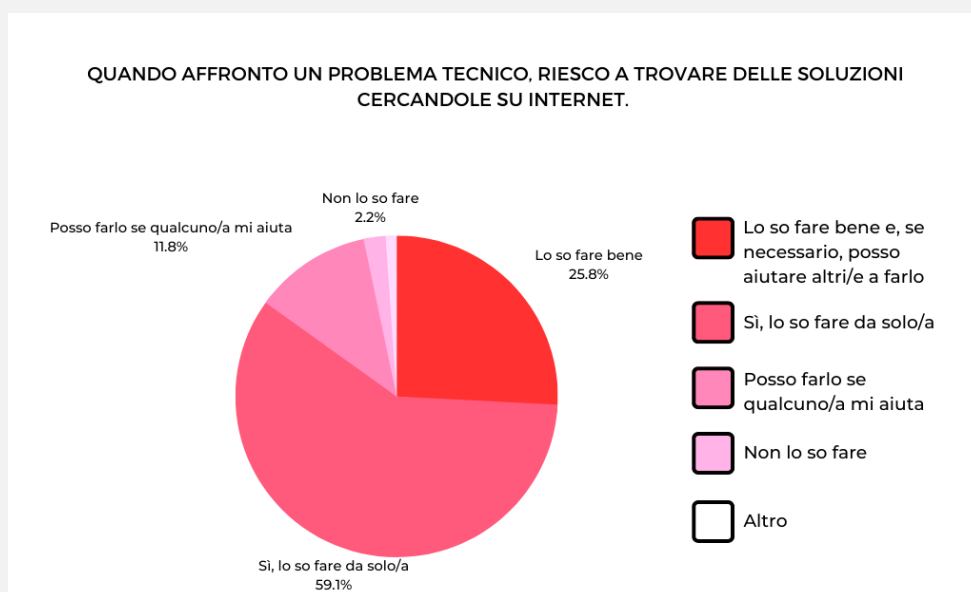
Altro grafico di particolare interesse è quello relativo alla domanda **“Per esprimermi, presto attenzione a scegliere il media digitale più idoneo a seconda del pubblico e del mio obiettivo (ad es. utilizzare i social media per promuovere un progetto)”** che rivela a livello del personale alcune lacune sulle quali intervenire per poter comunicare al meglio e ad un pubblico più vasto i messaggi digitali che vogliamo trasmettere come cooperativa che si occupa di cultura e formazione. Infatti il **7,5%** ha

risposto non presta questa attenzione, il **24,7%** poco o raramente lo fa. Questi risultati sono al di sotto della metà delle/dei dipendenti ma devono comunque far pensare a una qualche attenzione di intervento. Comunque il **21,5%** lo fa sempre e il **40,9%** lo fa spesso, dati che sono molto soddisfacenti.



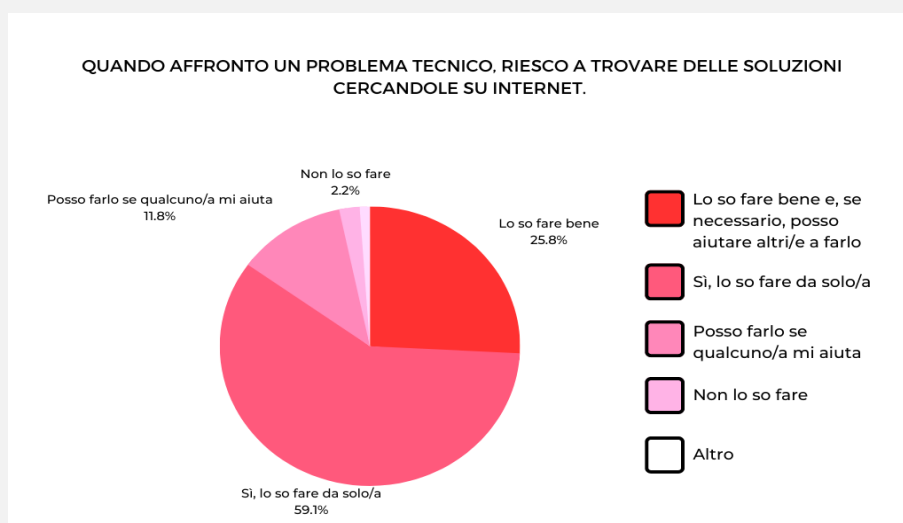
Problem Solving

Alla domanda **“Quando devo affrontare un problema tecnico, cerco di identificare il problema passo dopo passo”** il **46,2%** ha risposto che sempre sa identificarlo, il **44,1%** spesso mentre il **6,5%** raramente e il **3,2%** non lo sa proprio identificare. Questi ultimi due dati saranno analizzati e saranno trovate soluzioni per colmare tale skill.



Ultimo grafico che andremo ad analizzare è quello relativo alla domanda **“Quando devo affrontare un problema tecnico, riesco a trovare delle soluzioni su internet”** e solo il **2,2%** del personale che ha risposto al questionario non lo sa fare e l'**11,8%** lo sa fare se viene aiutato/a. Anche qui la maggioranza

delle persone che lavorano nel cooperativo dimostrano di avere le capacità di ricercare e seguire le istruzioni per trovare la risoluzione ad un problema tecnico: il **25,8%** è in grado anche di aiutare gli/le altri/e a risolverlo, il **59,1%** riesce a risolverlo autonomamente.



Per la terza domanda aperta, posta al termine del questionario (**“Utilizzi già alcuni applicativi nel tuo lavoro come programmi per modificare foto, piattaforme di condivisione, programmi Office?”**), la maggioranza risponde positivamente rispetto all’uso del Pacchetto Office, in modo particolare Word, Excel e Power Point. Relativamente all’uso di programmi per modificare immagini la maggior parte utilizza Canva, un numero ristretto Snapseed, solo tre operatori modificano le immagini utilizzando Photoshop. Le piattaforme di condivisione maggiormente utilizzate sono Dropbox e Google Drive per l’orario e la condivisione di file di testo.

Relativamente a questo è richiesto un approfondimento anche della conoscenza e della gestione dei social network, in particolare FB e Ig. Un 10% vuole migliorare le conoscenze di Excel, 3 op. chiedono di approfondire Office, mentre un altro 10% ritiene di non aver bisogno di approfondire nessuna competenza digitale; 7 op. non sanno rispondere.

Per la quarta domanda aperta (**“Quali ritieni che siano le competenze digitali da migliorare o approfondire per svolgere il tuo lavoro?”**), la porzione maggiore di partecipanti vuole migliorare la conoscenza di programmi di grafica che permettano di rielaborare immagini, creare locandine e gestire al meglio i canali di comunicazione.

In conclusione, è stato chiesto al gruppo partecipante di indicare quale fosse la **maniera migliore** di **mettere a fuoco** le nuove competenze e **approfondire** quelle già possedute; per questa domanda era possibile selezionare più di una risposta: quasi i due terzi del campione (**65,5%**) ritiene più calzante per entrambe le opzioni la possibilità di partecipare a brevi corsi di formazioni specifici su determinati argomenti, sul podio al secondo posto (**51,6%**) l'affiancamento a chi ha più competenze, segue lo studio individuale (**21,5%**). Squalificate altre risposte che suggeriscono una lieve difficoltà nell'utilizzo dei questionari chiusi a risposta multipla, in cui non è necessario riscrivere le risposte ma selezionare una delle disponibili; dato in ogni caso prezioso, che ceta la necessità di unire le forze per brevi corsi o affiancamento, escludendo probabilmente in questo caso lo studio individuale.

Dall'analisi complessiva la situazione delle **competenze digitali** da parte delle e dei dipendenti della Cooperativa Itinera appare molto **adeguata**; ci saranno da prevedere degli interventi per rafforzare chi ha meno skills, in modo da agevolare il loro lavoro e semplificare alcune operazioni che quotidianamente si propongono in ambito lavorativo, dunque potremmo ipotizzare che brevi corsi di formazione anche in pillole, per macroargomenti, o in modalità video-tutorial, possano essere utili sia per chi ha piacere a scoprire i rudimenti di applicazioni o social media, che per un perfezionamento di quanto già appreso.