
LE IMPRESE SOCIALI PER IL TURISMO E LA CULTURA IN TOSCANA

Report dei servizi e dei progetti
dell'Area Turismo e Cultura
del sistema Co&So

L'innovazione sociale nel turismo e nella cultura

I servizi e i progetti dell'area Turismo e Cultura del sistema Co&So riguardano principalmente 3 tipologie:

PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

- Uffici di informazione e accoglienza turistica
- Startup, servizi di promozione e comunicazione degli **ambiti turistici territoriali**

MUSEI E LABORATORI DIDATTICI

- Servizi museali
- Attività didattica museale
- Laboratori di arteterapia e mediazione culturale
- Visite guidate
- Gestione biglietteria e bookshop

BIBLIOTECHE, ARCHIVI E PROMOZIONE DELLA LETTURA

- Servizi bibliotecari
- Attività di catalogazione, documentazione e archivio
- Diffusione ed editoria
- Attività di promozione della lettura

I SERVIZI “STORICI”

- Dal 2005: gestione degli Uffici di informazione e accoglienza turistica del **Comune di Firenze**
- Dal 2008: gestione del servizio di accoglienza museale, biglietteria, Uffici informazione turistica ed il bookshop dei musei aderenti al **Sistema Museale di Fiesole** e gli Eventi/Manifestazioni/Rassegne Culturali organizzate dal Comune
- Dal 2009: gestione delle Biblioteche Comunali di Firenze
- Dal 2016: **Istituto degli Innocenti di Firenze**, sia per la concessione dei **servizi museali**, delle attività temporanee e della portineria/bookshop che per la **gestione delle attività culturali** (documentazione, biblioteca, archivio, diffusione della conoscenza ed editoria)



43

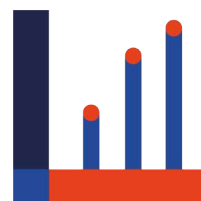
SERVIZI
dell'Area Turismo e Cultura

I DATI DELL'AREA TURISMO E CULTURA DI CO&SO



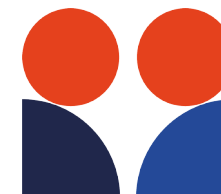
43

SERVIZI



€4.813.277,92

FATTURATO TOTALE 2021



1678

TOTALE LAVORATORI NEL 2021

I PROGETTI

Oltre ai servizi per gli enti pubblici, sono vari i **progetti** dell'Area Turismo e Cultura ideati e gestiti dal sistema Co&So. Di seguito tre progetti recenti e particolarmente innovativi che costituiscono modelli replicabili sul territorio.



[link](#)



[link](#)



[link](#)

I PROGETTI



Italy Accessible è un vero e proprio **tour operator** che dal 2015 organizza viaggi per persone con disabilità motoria, sensitiva o intellettivo-relazionale. Per questo target specifico promuove a la destinazione Italia a livello mondiale e offre una serie di servizi specializzati.

Il progetto coinvolge:

- oltre **200** strutture ricettive, autonoleggi, ristoranti, ortopedie ed associazioni di guide, selezionati a seguito di un'attenta verifica dei **fornitori**;
- oltre **30 corrispondenti** da tutto il mondo specializzati nel turismo accessibile;
- una rete di relazioni con le primarie associazioni e fondazioni del territorio che appartengono al mondo della disabilità.

Il progetto si avvale della **piattaforma web www.italyaccessible.com** per divulgare opportunità ed iniziative del territorio e vendere i pacchetti turistici.

Dal 2016 il progetto ha generato un fatturato medio di **300.000 euro all'anno**, ad esclusione del 2020, per un totale di **1500 persone** con disabilità (per circa l'80% disabilità motoria) che hanno acquistato almeno un'esperienza turistica proposta da Italy Accessible.

Italy Accessible è un progetto di valore sia sul piano B2B che B2C, mettendo a sistema gli attori locali e valorizzando il territorio presso i segmenti specifici di mercato turistico, come quello dell'Italia senza barriere.

I PROGETTI



Il progetto gestito da **Co&So, EDA Servizi, Keras e The Plus Planet**, è stato attivato grazie al bando “Per la cultura io resto Attivo” della **Fondazione Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia** e si basa sull’incremento del **valore delle “storie sociali” all’interno delle istituzioni culturali** sia in termini di promozione della cultura che di accessibilità. Infatti, le “storie sociali”, nate anche con l’obiettivo di facilitare l’accessibilità museale ai visitatori più fragili, rappresentano una sorta di preview disponibile sui social network dei musei. In questo contesto, il progetto si è proposto l’obiettivo di arricchire ulteriormente questa esperienza di visita virtuale avvicinando il visitatore anche a quei contenuti a lui poco noti attraverso la riproduzione di didascalie audio di alcune opere della mostra temporanea.

Il progetto realizzato grazie alla collaborazione e negli spazi della **Fondazione Pistoia Musei**, ha previsto la collaborazione con le **scuole del territorio di ogni ordine e grado**.

Nello specifico sono stati attivate:

ATTIVITÀ CON LE SCUOLE:

- 1. Coinvolgimento degli istituti scolastici (vario ordine e grado)
- 2. Realizzazione di due attività in classe sui seguenti temi: a) la didascalia di un’opera nella moderna accezione b) Regole di un’efficace comunicazione on line
- 3. Visita alle esposizioni, i ragazzi sceglieranno un’opera e registreranno la propria didascalia su un device
- 4. pubblicazione delle didascalie audio sulle pagine social dedicate al progetto ed in base al numero di Like si sceglierà quelle che arricchiranno la storia sociale
- 5. Realizzazione della storia sociale e pubblicazione sui canali.

ATTIVITA’ CON I VISITATORI: I visitatori hanno dato il loro contributo attraverso l’interazione diretta con gli strumenti tecnologici (tablet posizione all’ingresso della mostra e smartphone personale) con le informazioni e gli input per necessarie per svolgere in autonomia il progetto oppure supportati da un operatore.

IL MUSEO RACCONTATO DA TE NELLA LINGUA DEI SEGNI ITALIANA: 4 attività (di cui 3 a distanza e 1 in presenza) contemporaneamente sia parlate che segnate, con un costante lavoro di progettazione e invio di materiali di supporto e approfondimento, elaborazione video e narrazioni di ognuno. Gli incontri si sono conclusi con l’esperienza a Palazzo de’ Rossi a Pistoia.

I PROGETTI



QUANDO
dico
BIBLIOTECA

QUANDO DICO BIBLIOTECA è un percorso di discussione e confronto su ruolo, identità e futuro delle biblioteche pubbliche dell'area metropolitana di Firenze tra tutti i soggetti che operano nei contesti bibliotecari.

Il progetto nato nel 2016 e promosso da **Co&So**, **EDA Servizi** e il supporto metodologico di **Sociolab**, ha il duplice obiettivo di **consolidare il ruolo della biblioteca quale istituzione del territorio e della comunità**, capace di ascoltare i cittadini e di intercettare nuovi bisogni e nuove risorse, sia dei singoli individui e organizzazioni (sistema scolastico, associazioni, imprese, ecc.); **incentivare azioni per lo sviluppo di nuovo pubblico**, attraverso l'analisi dell'evoluzione della distribuzione per fasce d'età, con particolare attenzione alle fasce di utenza ancora non presenti, facilitando la promozione e l'accesso alla comunicazione dei servizi.

Informazioni su <https://www.facebook.com/Quandodicobiblioteca/>
<https://quandodicobiblioteca.blog/>

I PROGETTI

QUANDO
dic
BIBLIOTECA_{ooo}

Il percorso ha generato i seguenti driver di riflessione:

visione strategica: la comprensione del contesto, sia nella dimensione interna all'organizzazione bibliotecaria che a livello "macro" esteso alla comunità, al territorio e agli stakeholder, va implementata con un'accurata e costante attività di raccolta, monitoraggio e analisi di dati, non solo quantitativi ma anche e soprattutto qualitativi. Tale comprensione deve orientare la progettazione di spazi, il sistema di offerta di attività, servizi, competenze interne e alleanze

luogo della comunità: capace di sperimentare nuovi modi per raggiungere la comunità, anche sviluppando funzioni di informazione, orientamento, assistenza, sviluppo capacità e luogo di conoscenza-apprendimento (formazione permanente); adotta come modus operandi l'attivazione e promozione di processi partecipati di confronto e ascolto coinvolgendo la propria comunità nella progettazione, ri-progettazione e co-progettazione di spazi, attività e servizi advocacy; ► essere soggetto che pensa a se stesso e agisce in chiave sistemica facilitando, partecipando e promuovendo reti diverse con le altre realtà del territorio, della filiera culturale, ma anche di altri ambiti (sociale, economico).

luogo di innovazione culturale mirata a ampliare, arricchire e rafforzare il rapporto con il pubblico e raggiungere il pubblico potenziale attraverso: offerta di esperienze culturali che fanno leva sulla convergenza di diversi linguaggi, strumenti, format, contenuti (creatività, digitale...) e sulla valorizzazione del patrimonio e dell'identità della biblioteca e/o delle reti bibliotecarie, contaminazione e alleanze con istituzioni e soggetti che operano in altri settori, su temi e obiettivi comuni. Oggi infatti la Biblioteca pubblica non può che concepirsi ed organizzarsi come un organismo vivente e dinamico, in perenne trasformazione e tale spirito deve essere condiviso ed interpretato dai diversi attori (pubblici e privati) che hanno la responsabilità della gestione.

I PROGETTI

QUANDO
dic
BIBLIOTECA_{ooo}

E' ormai consolidato il fatto che le biblioteche pubbliche stiano cambiando i loro connotati e necessitano sempre di più una capacità di adattamento ad un contesto sociale ed economico in rapida e consistente evoluzione: esse sono diventate a tutti gli effetti **parti integranti del sistema di welfare**. In questi anni sono cambiate profondamente, hanno mutato la loro organizzazione, il loro posizionamento e il loro significato sul territorio. Oggi sono tante le biblioteche nate in nuovi edifici o ripensate in antiche strutture rivisitate a questo scopo. Si tratta di realtà consolidate a cui nessuna amministrazione oggi potrebbe rinunciare perché tutti ne riconoscono l'importanza e il valore di "luoghi". Alla base di tutto questo c'è la consapevolezza oramai consolidata che **la cultura sia un diritto che spetta ad ogni cittadino, ma anche un mezzo imprescindibile per creare un forte senso di appartenenza**. La condivisione di spazi, storie ed emozioni, così come la cooperazione attiva con le diverse realtà, creano una rete di soggetti e persone che facilita l'inclusione e l'accoglienza, con il conseguente effetto di una comunità dialogante.

LE COOPERATIVE DELL'AREA



LA MAPPA DEGLI INTERVENTI

OPERIAMO IN SINERGIA CON
GLI **ATTORI DEL TERRITORIO**
PUBBLICI E PRIVATI PER:



CI RIVOLGIAMO SIA AI **PUBBLICI**
DEL TERRITORIO CHE A
SEGMENTI SPECIFICI DI TURISTI:



IN SINERGIA CON GLI ATTORI DEL TERRITORIO

ALTRE COOPERATIVE

Itinera
Coop Culture
Co&So Empoli
Il Palinsesto

FONDAZIONI

Fondazione Cassa di
Risparmio di Pescia e
Pistoia
Fondazione Pistoia Musei

ENTI E ISTITUZIONI

Comuni
Unione dei comuni
Aziende pubbliche
(es. Istituto degli Innocenti di
Firenze)

ALTRI ATTORI

Destination Florence Convention
and Visitors Bureau srl
Centro Studi Turistici
Associazione turistica Calenzano
Cescot

I PUBBLICI

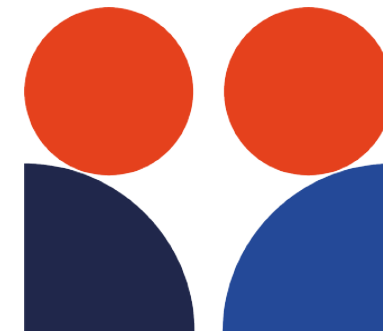
Diverse le tipologie di pubblici a cui i servizi e i progetti dell'area Turismo e Cultura si rivolgono:

Comunità locale

- residenti/immigrati;
- bambini/adulti/anziani;
- appassionati alla cultura e al territorio/soggetti fragili da avvicinare alla cultura e territorio.

Turisti

- turisti di massa per informazione e promozione;
- turisti interessati al turismo esperienziale (sociale);
- turisti con disabilità motoria, visiva, uditiva, psichica;
- turisti di tutte le età (bambini/adulti/anziani).



IL TERRITORIO

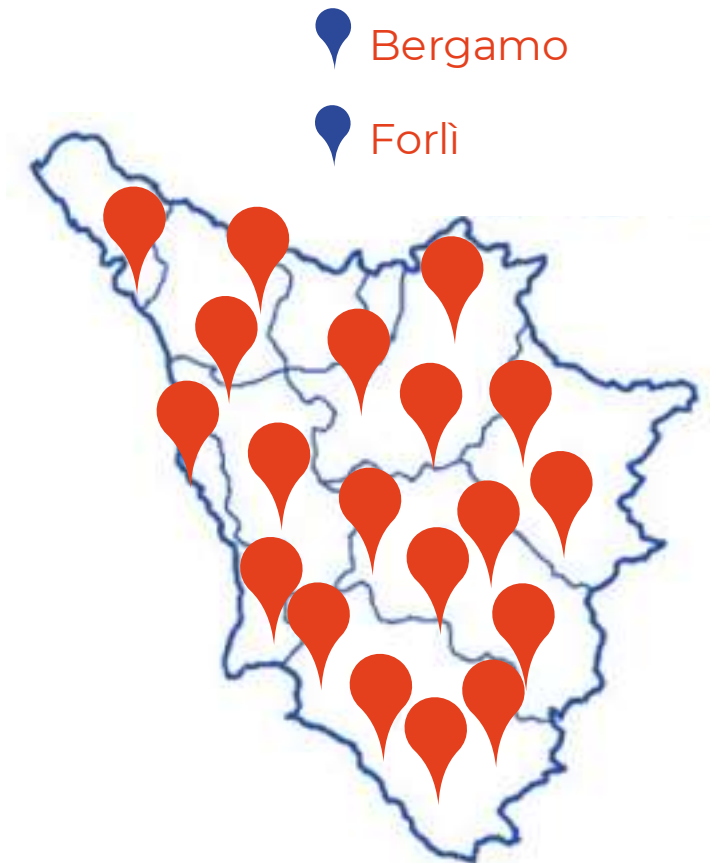
27 COMUNI IN TOSCANA

Firenze
Pratovecchio Stia
Scandicci
Fiesole
Impruneta
Pontassieve
Siena
Orbetello
Vicchio
Prato
Borgo San Lorenzo
Dicomano
Calenzano
Pisa

Quarrata
Montale
Follonica
Livorno
Rosignano marittimo
Montecatini Terme
Cecina
Vaiano
San Casciano dei Bagni
Prato
Capalbio
Pietrasanta
Pomarance

6 UNIONI DI COMUNI

Unione Valdera
Unione Montana dei Comuni del Mugello
Unione di Comuni montana Lunigiana
Unione dei Comuni Circondario dell'Empolese Valdelsa
Unione Comunale del Chianti Fiorentino

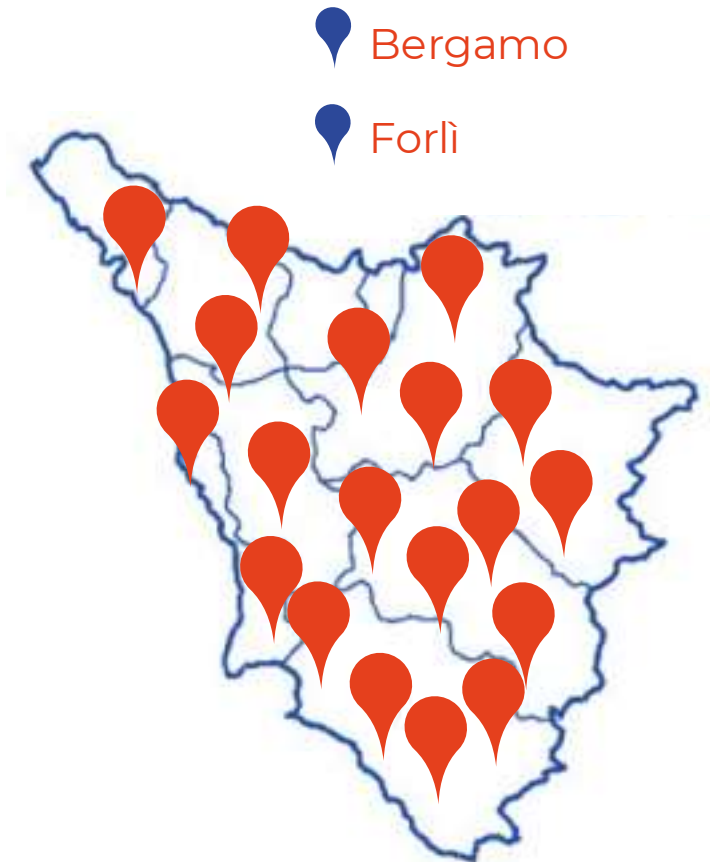


LE BIBLIOTECHE

COMUNI

Firenze
Pratovecchio Stia
Scandicci
Fiesole
Impruneta
Pontassieve
Siena
Orbetello
Vicchio
Prato
Borgo San Lorenzo
Dicomano
Calenzano
Pisa

Quarrata
Montale
Follonica
Livorno
Rosignano marittimo
Montecatini Terme
Cecina
Vaiano
San Casciano dei Bagni
Prato
Capalbio
Pietrasanta
Pomarance

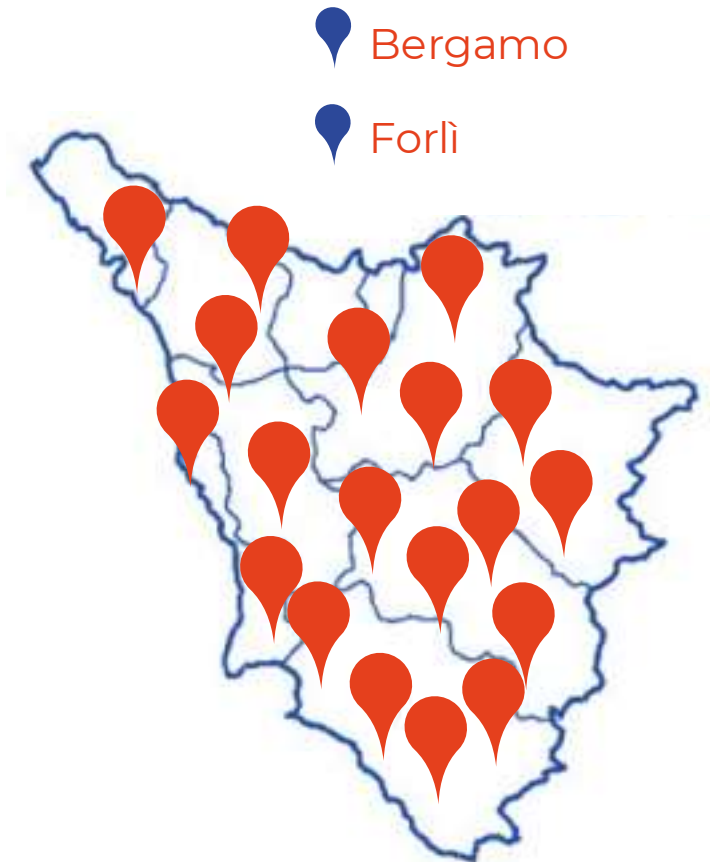


GLI IAT

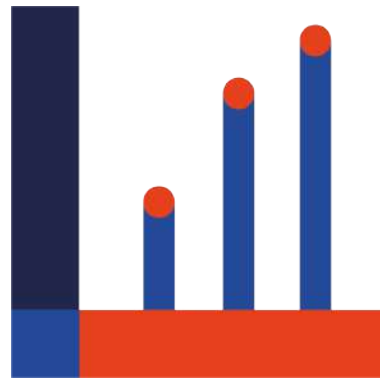
COMUNI

Firenze
Pratovecchio Stia
Scandicci
Fiesole
Impruneta
Pontassieve
Siena
Orbetello
Vicchio
Prato
Borgo San Lorenzo
Dicomano
Calenzano
Pisa

Quarrata
Montale
Follonica
Livorno
Rosignano marittimo
Montecatini Terme
Cecina
Vaiano
San Casciano dei Bagni
Prato
Capalbio
Pietrasanta
Pomarance



DATI ECONOMICI



€4.813.277,92

FATTURATO TOTALE 2021
dell'Area Turismo e Cultura



1678

TOTALE LAVORATORI NEL 2021
delle cooperative dell'Area Turismo e Cultura

UNA LUNGA STORIA DI CRESCITA



LA STORIA DI THE PLUS PLANET E CRISTOFORO

1999. Florence Planet nasce da un gruppo di persone, tutte in sedia a rotelle con disabilità motoria, che frequenta un corso sulla digitalizzazione dei servizi turistici. Dopo il corso il gruppo avvia una **mappatura sull'accessibilità delle città di Pisa e Firenze** (analisi delle barriere architettoniche). In quel gruppo c'era Enrico Rindi che in quell'anno fonda la cooperativa di tipo B Florence Planet con l'obiettivo di creare lavoro per i soggetti svantaggiati nell'ambito dei servizi digitali per il turismo.

2001. Assume una serie di "lavoratori socialmente utili" (definizione oggi obsoleta).

2002. Nasce Cristoforo, cooperativa di tipo B. Svolge la propria attività prevalente nell'ambito del turismo gestendo servizi di Accoglienza e Informazione turistica, Servizi Museali, Servizi logistici in occasione di Eventi e Manifestazioni, Touristore e Adv, Attività di DMO, DMC e comunicazione per destinazioni Turistiche/convenzione con alcuni Ambiti Turistici, coordinando e sviluppando tra l'altro progetti di turismo sociale/accessibile.

2005. Anno della svolta in cui Florence Planet comincia a gestire gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, fino a coprire tutto il territorio con la gestione di **11 IAT** dimostrando come una cooperativa di tipo B (quindi con il 30% di soggetti svantaggiati) sia in grado di gestire in modo altamente professionale gli Uffici Turistici.

2016 Florence Planet diventa tour operator per il turismo accessibile

2016 Legge Regionale che stabilisce i 28 ambiti turistici della Toscana

2017. Lancio del progetto Italy Accessible (vedi slide precedenti)

2018. Florence Planet Cambia nome in The Plus Planet

2018. Si aggiudica il Bando Internalizzazione che gli permette di investire nel portale web di prenotazione per Italy Accessible

2020 fusione con Cristoforo aumentando di fatto la sua penetrazione nel mercato con una serie di servizi e progetti turistici integrati e specifici.

CONCLUSIONI

- I nostri progetti mettono al centro la **cultura** come valore sociale. La gestione dei nostri servizi rappresentano la realizzazione di un'idea che portiamo avanti da oltre vent'anni: le comunità per essere inclusive e coese necessitano di cultura, di parità di accesso alle risorse e di reti di scambio e confronto.
- Il turismo è cambiato, lo sappiamo. Dobbiamo costruire **attività esperienziali**, non la destinazione. In questo l'impresa sociale sa bene come farlo perché l'esperienza è innanzitutto fatta di relazioni sociali. Inoltre l'esperienza di The Plus Planet, con il turismo accessibile, è un *know how* rilevante per la progettazione di pacchetti basati su esigenze specifiche.
- Il punto di forza di Co&So è la **Rete**: collaboriamo in ottica di integrazione con tutti gli attori dell'offerta turistica e culturale, dall'ente pubblico, alla struttura ricettiva privata, dal piccolo artigiano ai servizi logistici. Siamo un anello fondamentale nella promozione turistica del territorio: agiamo su indirizzo delle amministrazioni pubbliche e in stretta connessione con tutti gli attori presenti sul territorio.

CO&SO
VICINI ALLE PERSONE