

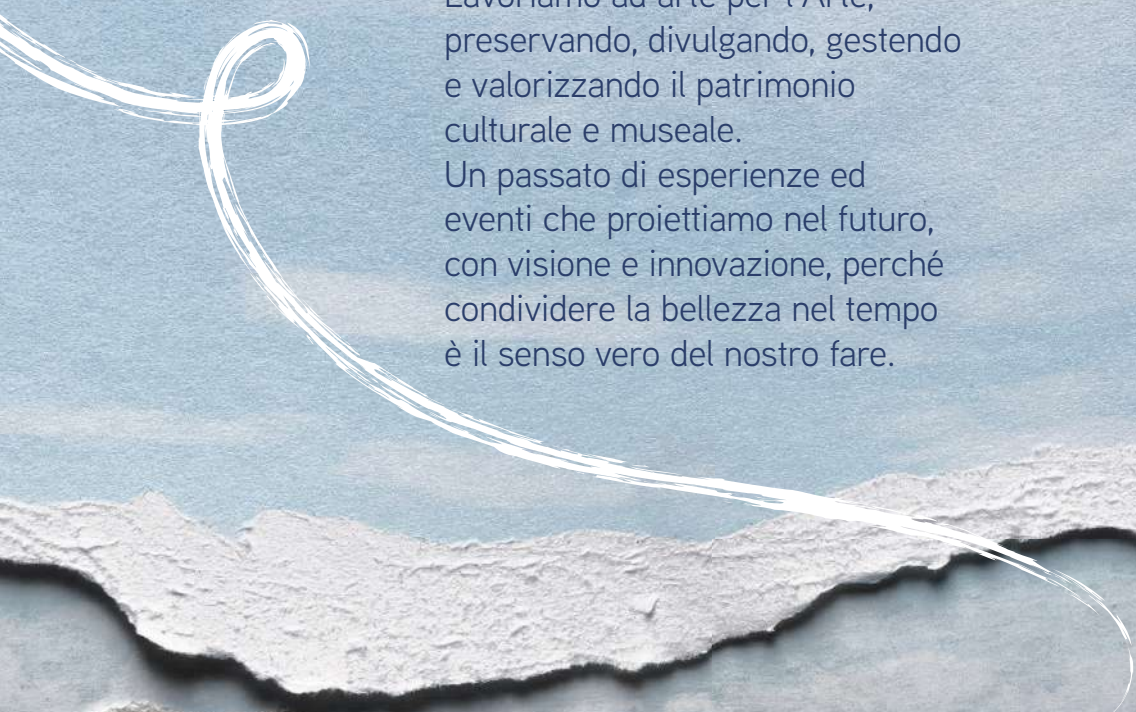


REPORT INTEGRATO  
2022



opera  
LABORATORI





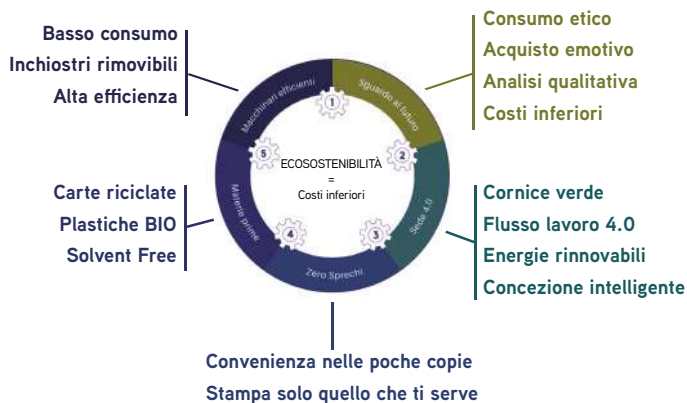
Lavoriamo ad arte per l'Arte,  
preservando, divulgando, gestendo  
e valorizzando il patrimonio  
culturale e museale.

Un passato di esperienze ed  
eventi che proiettiamo nel futuro,  
con visione e innovazione, perché  
condividere la bellezza nel tempo  
è il senso vero del nostro fare.



opera  
LABORATORI

Il processo di produzione del Report Integrato 2022 di Opera Laboratori Fiorentini SpA è stato pensato nell'ottica di valorizzare una filiera sostenibile utilizzando per la stampa una carta a basso impatto ecologico ed un formato che ne riduce gli sprechi. Per questo ci siamo avvalsi di una tipografia che utilizza carte 100% ecosostenibili e riciclate.



Presidente  
*Giuseppe Costa*

Consigliere Delegato  
*Daniele Petrucci*

Coordinamento scientifico ESG  
*Simona Bondanza*

Coordinamento redazionale  
*Francesca Volpi*

Realizzazione editoriale  
© 2023 **sillabe** s.r.l.  
[www.sillabe.it](http://www.sillabe.it)

Progetto grafico  
*Ilaria Manetti*


Finito di stampare nel giugno 2023  
da Grafiche G7 - Savignone (GE)

Questo libro è stato realizzato con carta 100% riciclata certificata ed è completamente privo di plastica, nel rispetto dell'ambiente.




# opera

LABORATORI



ALLESTIMENTI  
BOOKSHOP E GIFTSHOP  
COMUNICAZIONE E UFFICIO STAMPA  
CONSERVAZIONE E RESTAURO TESSILE  
CREAZIONI SCENOGRAFICHE ED EXHIBIT  
EDIZIONI E MERCHANDISING  
EVENTI  
INTERVENTI ARCHITETTONICI  
OSPITALITÀ/RISTORAZIONE  
PRENOTAZIONE E TICKETING  
PROGETTAZIONE TECNICA  
PROGETTI CULTURALI  
REGISTRAR  
SERVIZI MUSEALI  
TAPPEZZERIA E TESSUTI



## CONCEPT GRAFICO

L'arte come colore, stratificazione di materiali, esperienza, tecnica, è patrimonio di una civiltà e conservarla per tramandarla comporta una grande responsabilità.

Il concept di questo Report si basa proprio sulla stratificazione rappresentata fotograficamente come elemento in carta, attraverso il quale vedere "altro", come uno specchio che riflette la natura, l'arte, il lavoro che l'uomo perpetuamente svolge per dare un senso alla propria vita e a quella della comunità in cui vive.

opera  
LABORATORI

# INDICE



<b>7</b>	LETTERA DEL PRESIDENTE
<b>11</b>	GUIDA ALLA LETTURA
<b>15</b>	IDENTITÀ E CONTESTO OPERATIVO
<b>41</b>	GOVERNANCE
<b>45</b>	MODELLO DI BUSINESS
<b>46</b>	MAPPA DELLA CREAZIONE DI VALORE
<b>57</b>	RISULTATI
<b>107</b>	PROSPETTIVE FUTURE





## LETTERA DEL PRESIDENTE

Cari Stakeholder,  
in questi anni di forte cambiamento, in cui gli aspetti sociali e ambientali stanno incidendo in maniera sempre più importante in tutti gli ambiti della nostra vita, Opera Laboratori ha scelto di intraprendere un nuovo percorso di crescita orientato alla sostenibilità per individuare e valorizzare tutti gli aspetti che ne caratterizzano il modo di operare e l'impegno costante nel creare valore nel breve, medio e lungo periodo. Con gli anni, la nostra attività si è ampliata sempre di più sul territorio nazionale, generando un impatto positivo e diffondendo buone pratiche, grazie ai nostri valori identitari come condividere la bellezza, tramandare le tradizioni del saper fare, diffondere una nuova cultura dell'ospitalità, creare percorsi volti alla scoperta dei territori nel rispetto dei luoghi e delle persone che li abitano.

È con questo spirito che presentiamo con orgoglio il nostro primo Report Integrato, risultato di un nuovo percorso di attenzione ai temi ESG (Environmental, Social, Governance), che coinvolge tutti i processi e tutte le persone che fanno parte di Opera Laboratori.

Dopo le difficoltà per la pandemia, il mese di giugno 2022 ha segnato il primo vero momento di ripresa nell'ambito del turismo in Toscana ma anche in tutta Italia, confermando una tendenza positiva nei mesi successivi con un notevole incremento di prenotazioni museali e rilevando, in termini di affluenza, un risultato molto simile alla situazione prepandemica.

Grazie all'andamento in ripresa del mercato turistico, si è potuto abbandonare gradualmente ogni forma di ricorso al Fondo di Integrazione Salariale, reintroducendo al lavoro tutti i dipendenti ancora in cassa integrazione.

È stato segno di grande ottimismo registrare un aumento di circa 100 unità nei lavoratori stagionali mentre per quelli a tempo indeterminato, siamo tornati ai numeri precedenti la pandemia.

La sensibilità dell'azienda si è manifestata anche attraverso un sostegno concreto alle oltre 700 famiglie di collaboratori che hanno dovuto far fronte alle nuove difficoltà per i continui rincari e aumento del costo della vita e si è voluto destinare loro un bonus straordinario durante il mese di dicembre 2022.

La crescita del digitale e l'esigenza di rispondere alle nuove sfide del mondo del turismo, ha portato l'azienda ad applicare soluzioni all'avanguardia nel campo delle visite guidate di alcune città toscane, scegliendo di eliminare l'uso di auricolari usa e getta: da oggi, i nostri visitatori possono scaricare direttamente sul cellulare applicazioni specifiche che li seguiranno nella visita, come una sorta di **guida green**.

Anche così i nostri ospiti diventano parte attiva di un processo di sostenibilità e tutela ambientale, nel quale la cultura si fa tramite di nuove abitudini, meno impattanti per l'ambiente. Proprio l'ambiente diventa anche il nostro oggetto di tutela, come nuovo elemento da ammirare e conoscere, secondo la filosofia del **turismo slow**.

Questa nuova visione del **viaggio lento con tempi dilatati** ha portato ad instaurare la preziosa collaborazione

con **Eroica Italia**, di cui siamo diventati tour operator ufficiali tramite **C-Way**, con la possibilità di noleggiare biciclette elettriche per visitare i territori senesi, promuovendo percorsi legati alla Via Francigena e alla storica manifestazione ciclistica. Nei punti vendita Eroica, inoltre, sono state eliminate le buste di plastica, sostituite da quelle di carta riciclata e anche gli arredi sono all'insegna del recupero e del riuso.

Per rendere possibile un turismo più lento, sono stati modificati gli orari di alcuni musei, prevedendo aperture straordinarie in modo da evitare picchi di affluenza, tipici del turismo di massa "mordi e fuggi".

Ci siamo accorti che questi anni di pandemia hanno portato un cambiamento non solo nelle abitudini ma anche nelle persone, che danno più valore al tempo dello "stare insieme"; per questo sono state create offerte di visita e agevolazioni sugli ingressi pensate direttamente per le famiglie. A maggio 2022 abbiamo inaugurato i servizi di biglietteria di **HZero l'impresa ferroviaria in miniatura** che prevede anche percorsi di visita dedicati alle famiglie, con biglietti differenziati per tipologia di nucleo.

Nel 2022 abbiamo avviato anche nuove gestioni nel senese, ampliando la nostra offerta pure in ambito di ospitalità e ristorazione. Fuori dalla Toscana, ci occupiamo della gestione di **Villa Pisani** a Stra, il **Museo della Ceramica** di Deruta e i **siti museali di Assisi**.



Per arricchire e differenziare l'offerta culturale si è deciso di investire anche nell'acquisto del 70% del canale regionale toscano **Canale 3**, un'emittente televisiva della quale curiamo il palinsesto con particolare attenzione a valorizzare gli eventi artistico/culturali presenti sul territorio.

Altra attività, pianificata nel 2022 ma attivata ad inizio 2023, è la gestione delle **Sinagoghe** e delle visite guidate all'interno del **Ghetto Ebraico** di Venezia. Con la ripresa del turismo, abbiamo riscontrato un incremento anche nelle richieste di eventi all'interno dei nostri siti per iniziative di vario tipo, di cui curiamo ogni dettaglio con la stessa passione con cui accogliamo ogni giorno i visitatori nelle strutture che gestiamo.

Per quanto riguarda lo sviluppo delle conoscenze, Opera Laboratori conferma il suo impegno e il suo ruolo di primo piano nel coordinamento didattico e operativo del **Master di II livello in "Management del Patrimonio Culturale"** (MAPAC) all'Università di Siena, fornendo esperienze di stage agli iscritti, alcuni dei quali sono poi entrati a far parte dell'organico aziendale.

Dal punto di vista ambientale, ci stiamo adoperando sempre di più nell'uso di materiali certificati e prodotti a basso impatto ambientale; ne sono un esempio i lavori realizzati dal Laboratorio di Falegnameria per la mostra Arte Senese al **Santa Maria della Scala** di Siena e il dehor della nuova **Città dei Bambini e dei Ragazzi** a Genova.

Innovazione e tradizione artigiana affiancano le nostre produzioni, all'insegna della sicurezza e del rispetto dell'ambiente.

Nonostante le incertezze che coinvolgono direttamente o indirettamente tutti noi come la precarietà degli equilibri geopolitici, il conflitto russo-ucraino e la crisi energetica, guardiamo al 2023 con fiducia e ottimismo, con la consapevolezza che oggi più che mai sia importante contribuire attivamente al cambiamento, rendendoci parte attiva di un processo che, tramite la relazione con un ampio pubblico, può **trasmettere e diffondere comportamenti più sostenibili e responsabili**. E se da una parte intendiamo consolidare i percorsi avviati, integrandoli con processi progressivamente sempre più orientati alla sostenibilità, dall'altra continuiamo a guardare ad ulteriori opportunità del mercato per diversificare le attività con nuove concessioni.

Infine, con una visione più ampia, vogliamo confermare il nostro ruolo di **player culturale integrato con il territorio** e sensibile alle peculiarità che lo caratterizzano, per offrire al turista un servizio immersivo, unico ed innovativo, sempre con un occhio di riguardo verso il patrimonio che abbiamo avuto la fortuna di trovare e che abbiamo il dovere di proteggere per tramandarlo alle generazioni future.

*Beppe Costa*

Presidente di Opera Laboratori Fiorentini SpA



## GUIDA ALLA LETTURA

Opera Laboratori Fiorentini SpA (anche indicata come Opera Laboratori) pubblica volontariamente, quest'anno per la prima volta, il proprio Report Integrato, con l'obiettivo di illustrare in che modo l'azienda si impegna a creare valore non solo nel breve ma anche nel medio e lungo periodo, per tutti gli Stakeholder.

Il concetto esteso di creazione di valore si riferisce a tutti quei risultati rilevanti ai fini della competitività ma che non trovano sufficienti riscontri nei tradizionali strumenti di reporting civilistico.

Il Report Integrato di Opera Laboratori è elaborato in coerenza con l'*Integrated Reporting Framework* emanato nel

gennaio 2021 dall'*International Financial Reporting Standards Foundation - IFRS* e utilizza un set di indicatori, selezionati tra quelli proposti dai *Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards 2021*.

Il perimetro di rendicontazione dei dati economici, ambientali e sociali comprende le attività di Opera Laboratori e delle sue controllate, si riferisce all'esercizio fiscale 2022 (1/11/2021 – 31/10/2022) e risulta essere il medesimo del Bilancio Consolidato 2022.

I contenuti oggetto di rendicontazione sono stati definiti sulla base dell'analisi di materialità, svolta per la prima volta nel maggio del 2022, consentendo così di



Opera  
...your  
Preview

Entra qui



PIENZA  
CITTÀ IN LUCE

GIZA  
Why eat around...?  
...your ticket for  
with no hidden fees

identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per Opera Laboratori; è previsto per il prossimo anno il completamento di tale analisi, includendo anche il punto di vista degli Stakeholder.

Le principali fonti dei dati e delle informazioni riportate nel Report Integrato sono:

- **Sistemi gestionali e contabili aziendali**
- **Sistema di Gestione Integrato aziendale per la Qualità, la Salute e Sicurezza certificato secondo gli standard ISO 9001 e ISO 45001**
- **Informazioni e dati forniti dai singoli responsabili di processo (Data Owner).**

Ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e per garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e vengono opportunamente segnalate.

Il Report è stato elaborato in modo collaborativo da un Gruppo di Lavoro ampio, che ha coinvolto tutte le funzioni aziendali con lo scopo di sviluppare un processo di reporting strutturato. Il processo di reporting, per modalità, strumenti ed approcci, è stato mutuato dal Sistema di Gestione del Gruppo Costa Edutainment SpA, di cui Giuseppe Costa è Presidente.

I contenuti del Report Integrato sono stati approvati dall'Assemblea insieme al Bilancio di Esercizio in data 20 aprile 2023.

Il Report Integrato 2022 è disponibile in formato digitale all'interno del sito [www.operalaboratori.com](http://www.operalaboratori.com) ed è stato stampato in 500 copie.

Per qualsiasi informazione relativa al Bilancio di Sostenibilità è possibile scrivere all'indirizzo mail:

[sustainability@operalaboratori.com](mailto:sustainability@operalaboratori.com)

IL CONCETTO ESTESO  
DI CREAZIONE DI  
VALORE SI RIFERISCE  
A TUTTI QUEI  
RISULTATI RILEVANTI  
AI FINI DELLA  
COMPETITIVITÀ



# IDENTITÀ E CONTESTO OPERATIVO



## Valore all'Arte

*Condividere la bellezza nel tempo  
e restituire tempo alla bellezza*

### LA NOSTRA VISIONE

Immaginare e costruire **scenari innovativi** nei quali **arte, bellezza** e **cultura** preparano al futuro e garantiscono uno **sviluppo sostenibile della società**, in un **dialogo armonico** tra essere umano e cosmo. Creare un **legame tra la storia e il futuro** per guardare alle nuove generazioni, portando **prosperità per i territori e le loro persone**.

### LA NOSTRA MISSIONE

Lavoriamo ad arte per l'Arte, prendendoci cura degli ospiti, **valorizzando e custodendo** il nostro patrimonio culturale, spirituale, territoriale e museale.



## LA NOSTRA STORIA

In oltre trent'anni, Opera Laboratori ha realizzato "dietro le quinte" tantissime mostre ed eventi culturali, gestendo musei unici al mondo, raggiungendo i più alti standard di qualità e specializzazione nelle varie linee di attività.



### 1991

Nasce Opera Laboratori Fiorentini Srl, dedita a lavori di falegnameria, ristrutturazioni edili, restauro di tappezzerie storiche ed allestimento di mostre ed eventi itineranti in Italia e all'estero.



### 2009

Civita Cultura Srl acquisisce l'80% di Opera Laboratori. Inizia la gestione dei bookshop nei Musei Vaticani (fino al 2020).



### 1997

A seguito della Legge Ronchey L. 4/1993 che permette ai privati di gestire i servizi museali statali, viene creata un'ATI tra Giunti (Capogruppo), Opera Laboratori Fiorentini Srl, Pineider, Basilichi, Sillabe e Ferragamo per la gestione dei servizi culturali presso il Polo Museale Fiorentino.



### 2010-2014

Si registrano nuove gestioni: bookshop dell'Aeroporto di Fiumicino; apertura della Libreria My Accademia a Firenze; servizi aggiuntivi a Siena presso il Duomo e il Museo Civico; a San Gimignano nel Museo del Duomo, al Museo di Arte Sacra e complesso della Collegiata, al Museo del Palazzo Comunale, al Museo Archeologico e ai Musei Civici; gestione del Palazzo dei Vescovi a Pistoia.



### 1998-2003

Opera Laboratori Fiorentini Srl si trasforma in SpA e si estende a Siena con la gestione del Santa Maria della Scala e del Museo Civico e successivamente di Palazzo Piccolomini a Pienza (2005).



## 2016

A seguito delle fusioni inverse in Opera Laboratori di Civita Cultura Srl e Civita Musea Srl, entrano a far parte della gestione di Opera Laboratori il Parco Archeologico di Pompei ed Ercolano, la Reggia di Caserta e i Musei di Banca Intesa.



## 2021

A Montalcino nascono L'Oro di Montalcino e il Tempio del Brunello, il Museo del Tartufo e il Bike Point.

A Pienza Opera Laboratori si aggiudica la gestione di Palazzo Boria, Duomo, Cripta e Labirinto. Ulteriori gestioni senesi: Sinagoga, Caffetteria e Punto vendita Eroica, Ristorante "In Carrozza", Residenza d'epoca "Il Battistero" e apertura del Bistrot "Il Battistero", oltre all'agriturismo "San Giovanni in Poggio" a Monteroni d'Arbia. A Volterra Opera Laboratori si aggiudica la gestione di Cattedrale, Battistero ed ex Ospedale. Opera Laboratori acquisisce la licenza del marchio "Eroica" per la produzione di merchandising. A Firenze viene aperta Opera...Your Preview e si avvia la gestione della Sinagoga e della Cattedrale dell'Immagine (Santo Stefano al Ponte).



## 2017

Si aggiungono la gestione del Tempio di San Biagio a Montepulciano; Abbazia di Sant'Antimo, Farmacia Monastica e Giardino di Santa Ildegarda a Castelnuovo dell'Abate; Palazzo Chigi Saracini e Accademia Chigiana a Siena; Museo Civico di Sansepolcro. Opera Laboratori acquisisce la falegnameria Laborlegno.



## 2022

Aperto un nuovo bookshop presso l'Aeroporto di Peretola di Firenze e iniziata la gestione di "HZero, l'impresa ferroviaria in miniatura" nel capoluogo toscano, i servizi aggiuntivi alla Villa Pisani di Stra (Ve) e le gestioni di Assisi e Deruta. Per il tramite di C-Way, Opera Laboratori diventa tour operator ufficiale dell'evento Eroica. Acquisisce la maggioranza dell'emittente televisiva regionale Canale 3 Toscana (C3T), contribuendo alla realizzazione di un nuovo palinsesto televisivo.



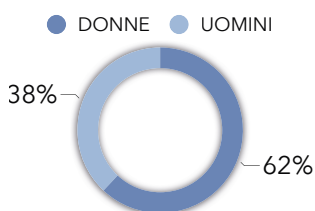
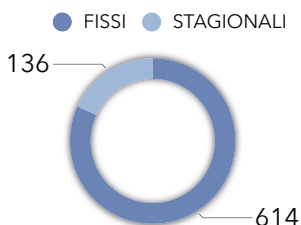
## 2020

Emergenza Covid-19: per la prima volta Opera Laboratori interrompe la propria attività per poi riprenderla definitivamente nell'aprile 2021. Nel frattempo si registra la nuova gestione dei servizi aggiuntivi per la Pinacoteca di Brera. A dicembre viene costituita Opera 20 SpA al fine di acquisire la totalità di Opera Laboratori detenuta da IEN (Italian Entertainment Network), capogruppo di Civita Holding, insieme a parte di C-Way Srl, TOSC Srl, Civita Tre Venezie Srl e Opera San Gimignano Srl.



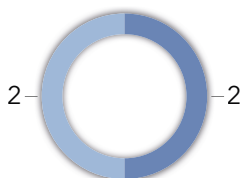
# HIGHLIGHTS ANNO 2022

## CAPITALE UMANO

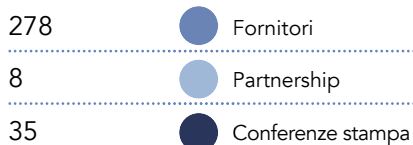


## CAPITALE INTELLETTUALE

- CERTIFICAZIONI ISO 9001 e ISO 45001
- BREVETTI relativi alla realizzazione di un manufatto in roccia artificiale



## CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE

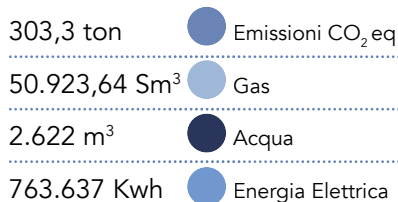


## CAPITALE FINANZIARIO\*

\*si riportano i dati aggregati di Opera Laboratori e Sillabe



## CAPITALE NATURALE



## CAPITALE PRODUTTIVO





SCAN ME!

Per comprare i biglietti dei siti Museali puoi scansionare questo QRcode che ti porterà direttamente alla pagina di prenotazione

## DOVE SIAMO

### CAMPANIA

#### CASERTA

Reggia di Caserta

#### NAPOLI

Parco Archeologico di Pompei

Parco Archeologico di Ercolano

### LAZIO

#### ROMA

Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia

### LOMBARDIA

#### MILANO

Pinacoteca di Brera

### TOSCANA

#### AREZZO

Duomo di Arezzo

Museo Diocesano di Arte Sacra

#### CORTONA

Museo Diocesano del Capitolo di Cortona

Duomo di Cortona

#### FIRENZE

Opera... Your Preview

Le Gallerie degli Uffizi

Gli Uffizi

Palazzo Pitti *Tesoro dei Granduchi,*

*Galleria Palatina, Galleria d'Arte Moderna,*

*Appartamenti Imperiali e Reali,*

*Museo della Moda e del Costume*

Giardino di Boboli *Museo delle Porcellane*

Corridoio Vasariano

## **Musei del Bargello**

Museo Nazionale del Bargello  
Cappelle Medicee  
Museo di Casa Martelli  
Chiesa e Museo di Orsanmichele  
Museo di Palazzo Davanzati

## **Galleria dell'Accademia di Firenze**

## **Museo dell'Opificio delle Pietre Dure**

## **Museo di Storia Naturale - La Specola**

## **Museo Galileo**

## **Fondazione Scienza e Tecnica e Planetario**

## **Sinagoga e Museo Ebraico**

## **Villa e Giardino Bardini**

## **Direzione Regionale Musei della Toscana**

Cenacolo del Fuligno  
Cenacolo di Ognissanti  
Cenacolo di Andrea del Sarto a San Salvi  
Museo Archeologico Nazionale  
Museo di San Marco  
Giardino della Villa Medicea di Castello  
Villa Medicea La Petraia di Castello  
Villa Medicea di Cerreto Guidi  
Villa Medicea di Poggio a Caiano e  
Museo della Natura Morta, Poggio a Caiano

## **Cattedrale dell'Immagine**

## **HZero l'impresa ferroviaria in miniatura**

## **Libreria My Accademia**

## **Bookshop dell'Aeroporto di Peretola**

## **SIENA**

### **Complesso monumentale del Duomo di Siena**

### **Palazzo Pubblico, Torre del Mangia e Museo dell'Acqua**

### **Il Battistero Bistrot**

### **Il Battistero Residenza d'Epoca Siena**

### **Ristorante 'In Carrozza'**

### **Caffetteria Eroica**

### **Sinagoga e Museo Ebraico**

### **ChigianArtCafè**

## **COLLE DI VAL D'ELSA**

### **Musei di Colle Alta**

## **MONTALCINO**

### **Tempio del Brunello *L'Oro di Montalcino***

### **Museo del Tartufo**

### **Complesso di Sant'Agostino Chiesa e Chiostro**

### **Museo Civico**

### **Bike Point Terra Eroica**

## **SANT'ANTIMO**

### **Abbazia di Sant'Antimo**

### **Farmacia Monastica e Giardino di Santa Ildegarda**

## **MONTEPULCIANO**

### **Tempio di San Biagio**

## **MONTERONI D'ARBIA**

### **Casale San Giovanni in Poggio**

## **PIENZA**

### **Palazzo Piccolomini**

### **Palazzo Borgia**

### **Cripta del Duomo**

### **Museo Diocesano**

## **SAN GIMIGNANO**

### **Complesso della Collegiata**

### **Complesso dei Musei Civici**

### **Museo del Duomo**

### **Museo di Palazzo Comunale**

### **Museo Archeologico**

## **VOLTERRA**

### **Duomo, Battistero e Ospedale Santa Maria Maddalena**

## **UMBRIA**

### **ASSISI**

#### **Torre del Popolo**

#### **Rocca Maggiore**

#### **Pinacoteca Comunale**

#### **Foro Romano e Museo Archeologico**

#### **Domus Romana del Lararium**

#### **Domus Romana "Casa di Properzio"**

### **SPOLETO**

#### **Complesso del Duomo di Spoleto**

### **DERUTA**

#### **Pinacoteca Comunale**

#### **Museo Regionale della Ceramica**

## **VENETO**

### **VENEZIA**

#### **Gallerie dell'Accademia**

#### **Ghetto Ebraico di Venezia**

### **STRA**

#### **Museo Nazionale di Villa Pisani**

## MERCATO DI OPERA LABORATORI E CONTESTO ESTERNO

### Il trend della cultura sostenibile

Opera Laboratori è un'eccellenza riconosciuta a livello nazionale e all'estero nella gestione museale e nella valorizzazione del patrimonio artistico culturale. Le attività principali afferiscono a tre linee di business differenti: Servizi museali, Laboratori e Ospitalità; ciò rappresenta un caso quasi unico in un mercato composto da molte piccole realtà specializzate. A differenza di altre aziende, Opera Laboratori unisce competenze e strutture al fine di offrire al proprio target una proposta che integri l'anima turistica con quella culturale. Nello studio del proprio mercato quindi, è necessario considerare non solo i flussi turistici, oggi in crescita con presenze in Italia vicine ai livelli pre-pandemici,

ma anche le tendenze del settore della cultura, più complesse da intercettare. Nel 2019 l'Italia ha vissuto l'anno migliore di sempre dal punto di vista degli accessi ai luoghi di cultura aperti al pubblico, con un totale di circa **130 milioni di visitatori** (1,3 milioni in più rispetto all'anno precedente), così suddivisi:

- **60 milioni**  
*hanno visitato i 3.928 musei italiani*
- **52 milioni**  
*hanno scelto tra i nostri 624 monumenti*
- **18 milioni**  
*si sono dedicati ai 328 siti archeologici della penisola*



Non si è trattato di un singolo anno positivo bensì del culmine di un trend crescente, in aumento ogni anno dal 2006 – secondo quanto rilevato dall'Istat – ad un ritmo di oltre 2 milioni e mezzo di visitatori annui. L'anno della pandemia ha fatto registrare un arresto importante, riportando indietro di tredici anni i numeri dei visitatori ma, grazie alla grande attrattività dell'Italia, che possiede il patrimonio culturale più vasto a livello mondiale, nel 2022 si è assistito ad un sostanziale aumento dei visitatori con risultati molto vicini ai precedenti.

Per fare un esempio significativo, le **Gallerie degli Uffizi** hanno registrato **oltre 4 milioni di visitatori nel 2022**, più del doppio rispetto al 2021 (1,7 milioni)

e circa 300 mila in meno rispetto al record storico del 2019: si tratta di **dati incoraggianti per l'intero settore** perché sono indice sia di un aumento dei flussi turistici sia di un interesse importante verso i luoghi di cultura come scelta di consumo nei visitatori.

Al centro delle analisi di settore vi è lo studio delle abitudini e delle preferenze dei "turisti culturali", ossia di coloro che viaggiano per visitare luoghi di cultura come mostre e musei.

Un dato\* che emerge significativamente è quello che evidenzia come sia in atto un'evoluzione della sensibilità da parte del pubblico in riferimento alle tematiche di sostenibilità e come questo ritenga che sia anche responsabilità di musei e strutture culturali trasmettere un efficace

*\*fonte "Quando la cultura incontra la Sostenibilità" Associazione Civita - Centro Studi "Gianfranco Imperatori" giugno 2022*



messaggio a favore della sostenibilità (circa il 70% dei rispondenti) ed educare alla stessa (85% del campione analizzato).

L'indagine presentata dall'Associazione Civita nel giugno 2022 all'interno della pubblicazione "Quando la cultura incontra la Sostenibilità" dimostra come l'attenzione alle politiche e alle **best practice** sulla sostenibilità messe in atto dalle strutture sia particolarmente elevata:

il **43%** del pubblico ha notato pratiche di **raccolta differenziata** e oltre il **30%** ha rilevato uno sforzo nel ridurre al minimo l'uso della **carta** e degli oggetti di **plastica**. Circa il **20%** dei rispondenti ha invece ricordato soluzioni per il **risparmio energetico** o un impegno nella promozione di mostre ed eventi sui temi della **sostenibilità ambientale**.

Viene così dipinto un quadro chiaro: i turisti e i visitatori che viaggiano per

fruire di contenuti culturali sono in aumento con ottime prospettive dal punto di vista dei flussi. Per le aziende del settore sarà sempre più importante agire seguendo i **principi della sostenibilità** non solo per rispondere ad un'etica condivisa ma anche per soddisfare un'utenza sempre più attenta agli impatti generati dai propri consumi.



- RACCOLTA DIFFERENZIATA
- CARTA E PLASTICA
- RISPARMIO ENERGETICO



## IL TURISMO IN TOSCANA E L'ENOGASTRONOMIA

Dopo aver analizzato il trend su scala nazionale è importante concentrarsi sull'area toscana dove Opera Laboratori converge la maggioranza delle sue attività. Oltre alla gestione museale dei complessi artistico culturali di Firenze e Siena, Opera Laboratori da diverso tempo ha diversificato il proprio business muovendosi verso **l'enogastronomia e l'ospitalità**. Circa il **7% dei pernottamenti di turisti stranieri** in Toscana sono legati al turismo enogastronomico, al terzo posto come motivazione di viaggio subito dopo arte/cultura e balneare. Si tratta di un dato di assoluto rilievo, doppio rispetto alla media nazionale (3,4%), specialmente se rapportato al fatto che il turista enogastronomico ha anche una maggiore propensione al consumo: la spesa destinata alla ristorazione dei turisti stranieri in Toscana supera il miliardo di euro. È un mercato in continua crescita, considerando che nel **2016 soltanto il 22% di cittadini italiani** intervistati aveva svolto un viaggio per enogastronomia e nel **2021 la percentuale è salita al 55%**. Questo particolare segmento del mercato si è rivelato essere più consapevole rispetto ai temi della sostenibilità e si riscontrano la volontà di essere protagonista e non

spettatore dell'esperienza gastronomica, il desiderio di vivere all'aria aperta e una maggiore sensibilità allo sviluppo sostenibile dei territori che visita. A fronte di questa analisi, Opera Laboratori ha adottato soluzioni di ospitalità ed esperienze enogastronomiche in linea con le aspettative del visitatore, che creano forte connessione con i luoghi che le accolgono. I dati di mercato sono incoraggianti rispetto alla futura crescita del segmento e nel corso dei prossimi esercizi Opera Laboratori monitorerà le proprie performance per valutare gli ulteriori possibili investimenti verso questa direzione.

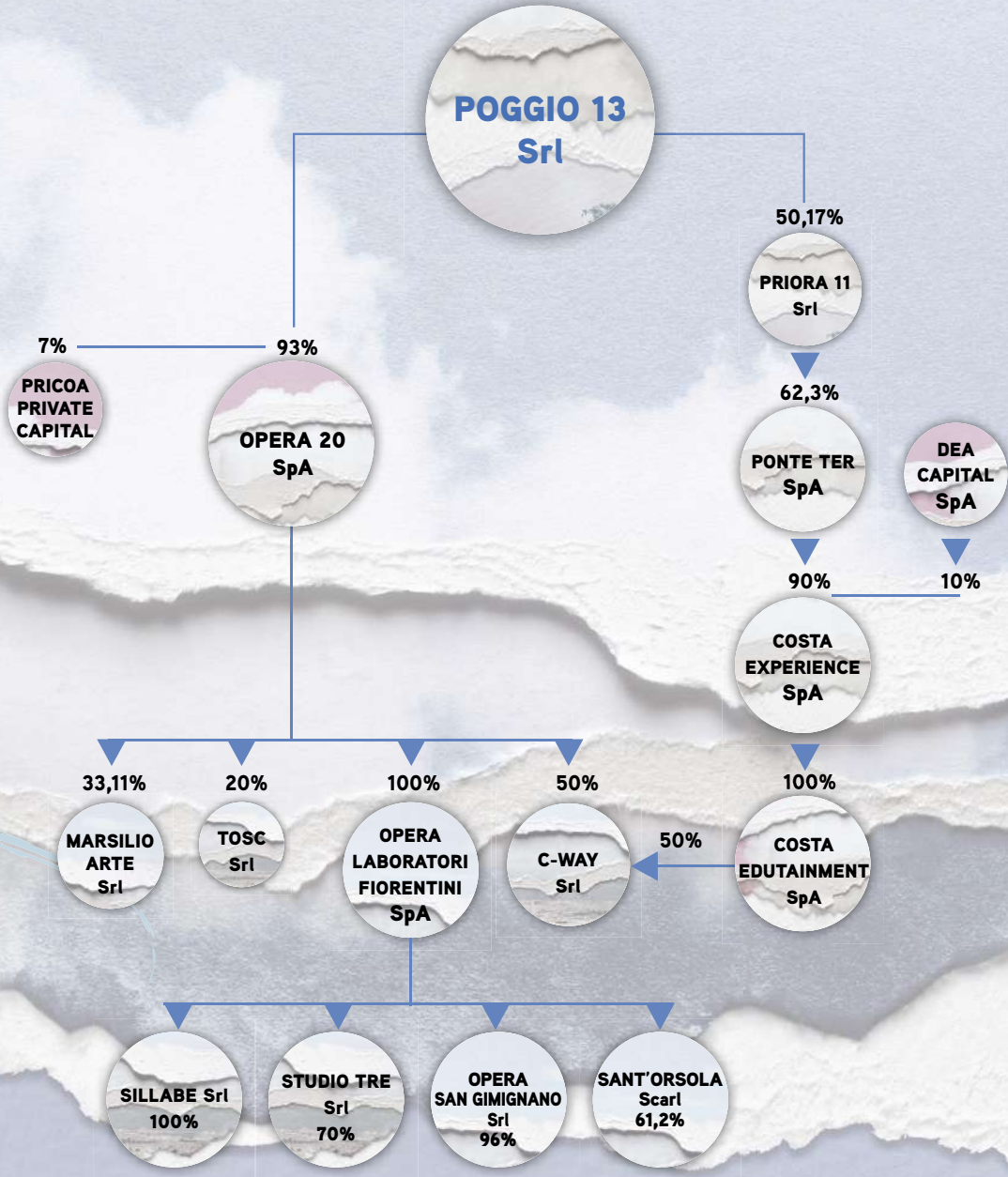


## ASSETTO SOCIETARIO



**O**pera Laboratori Fiorentini SpA ha quale Socio Unico **Opera 20 SpA**, a sua volta posseduta al 93% dalla società **Poggio13 Srl** e partecipata per il restante 7% dal fondo di investimento **Pricoa Private Capital**. L'organigramma societario contiene diverse realtà connesse tra loro, che insieme gestiscono un business di primo rilievo in Italia.

In particolare, la connessione con **Costa Edutainment SpA**, società operante nel settore educativo e turistico, **C-Way Srl**, tour operator per tutte le realtà del gruppo e **Sillabe Srl**, che si occupa delle pubblicazioni e degli aspetti editoriali, rappresenta un asset intangibile capace di generare un valore distintivo per l'intero Gruppo.





## L'EDUTAINMENT PER ECCELLENZA

La storia aziendale di **Costa Edutainment** intreccia le proprie radici con quelle imprenditoriali della famiglia Costa: un sistema di valori che ha caratterizzato nel tempo un modo di fare impresa riconoscibile e duraturo nel tempo. Costa Edutainment si propone di **rispondere alla crescente domanda**

di un uso qualitativo del tempo libero, coniugando cultura, scienza, educazione, spettacolo, emozione e divertimento in **esperienze uniche e significative**.

Attraverso le sue strutture, l'azienda offre alle migliaia di visitatori ogni anno ore ed ore di "edutainment", seguendo il suo motto storico "divertiamoci imparando".

Costa Edutainment gestisce le seguenti realtà:

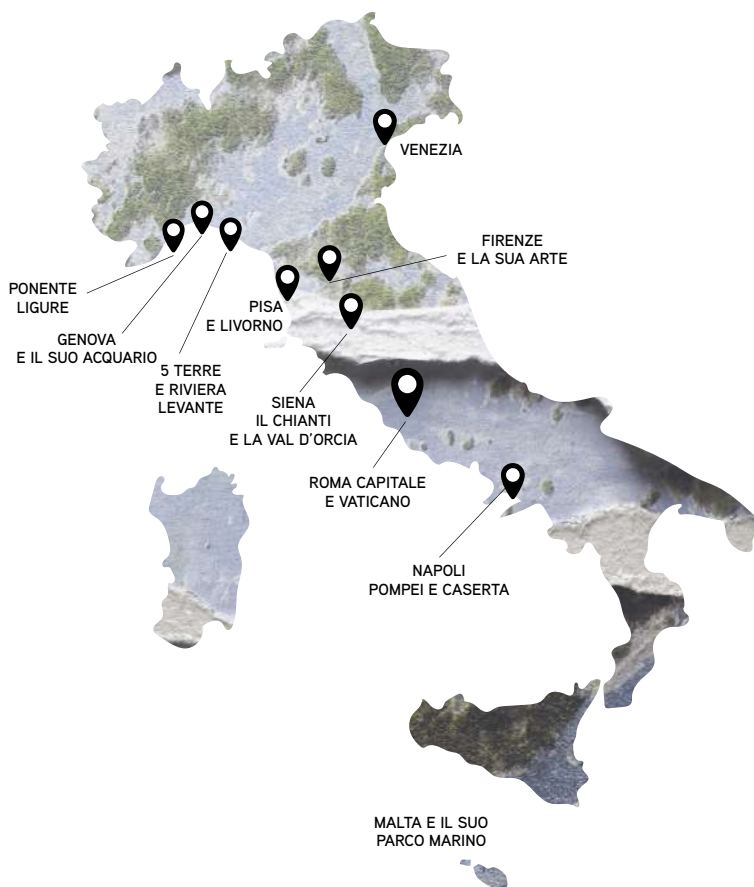


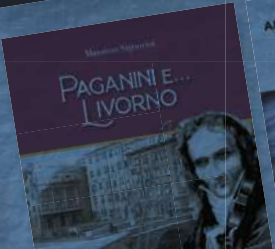
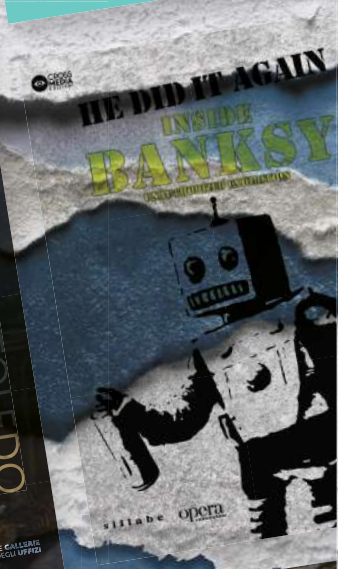
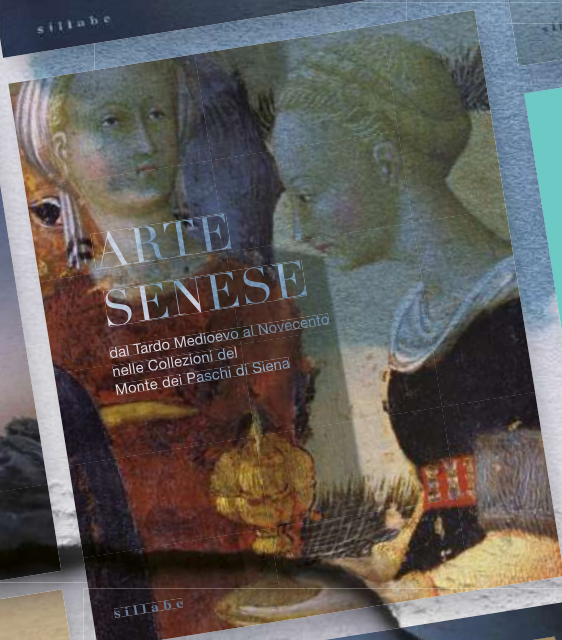


## TOUR OPERATOR DELL'EDUTAINMENT IN ITALIA

Nato dalla collaborazione di un gruppo di esperti nel turismo e da due importanti realtà italiane: Costa Edutainment SpA e Opera 20 SpA, entrambe impegnate nella gestione, nella promozione e nello sviluppo di importanti siti legati alla cultura, all'arte e all'ambiente in tutta Italia. L'impegno per la qualità, l'ascolto costante dei clienti e delle loro aspettative, un team specializzato e professionale sono i suoi punti di forza. La mission di **C-Way** è quella di

curare l'incoming ai siti e alle strutture gestite da Costa Edutainment e Opera Laboratori, arricchendolo con **esperienze di viaggio indimenticabili, rispettose dei luoghi e dei loro valori**, impreziosite da momenti di scoperta della storia, dell'arte, dell'ambiente e delle tradizioni italiane. L'offerta comprende il meglio del **patrimonio italiano**, sempre alla ricerca di nuovi itinerari, unici e speciali, che trasmettano la bellezza e l'identità dei luoghi.





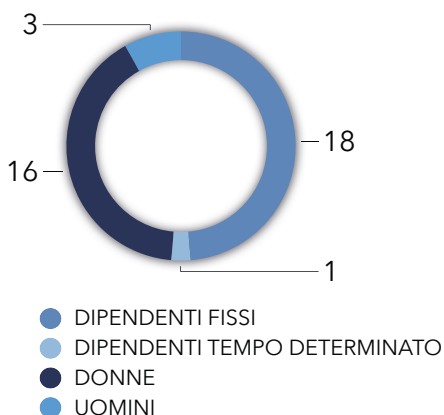


## CASA EDITRICE D'ARTE

**Sillabe** è tra le più importanti case editrici italiane e aziende di progettazione e realizzazione di merchandise, ed è impegnata nella **divulgazione e valorizzazione dell'arte** in tutte le sue forme: pittura, scultura, restauro, architettura, cinema, musica, teatro, moda, fotografia e grafica, attraverso cataloghi di mostre, monografie, guide turistiche, saggistica e didattica per grandi e piccoli lettori. Fondamentale la partnership di Sillabe con Opera Laboratori, con cui gestisce i **bookshop** e i **servizi aggiuntivi di importanti realtà quali i Musei Statali Fiorentini** (per i quali realizza prodotti a marchio "Firenze Musei"), i Musei Comunali di Siena, il Museo Stibbert e il Museo Galileo a Firenze, i Musei senesi di Santa Maria della Scala, Museo Civico e

Museo dell'Opera del Duomo, il Museo Civico e il Museo del Duomo a San Gimignano, il Museo San Pietro di Colle Val d'Elsa, l'Abbazia di Sant'Antimo, il Tempio di San Biagio a Montepulciano, il Bioparco di Roma, oltre ai celebri Musei Vaticani. Sillabe gestisce direttamente i **giftshop degli Acquari di Genova e di Livorno** e dal 2015 è partner di Costa Edutainment nella gestione del **bookshop dell'Acquario di Cattolica** e dei parchi **Italia in Miniatura e Oltremare di Rimini**, curando anche le pubblicazioni editoriali e didattiche rivolte al settore dell'ambiente marino, finalizzate alla **sensibilizzazione del pubblico** per un **rapporto più responsabile con l'ambiente**.

### HIGHLIGHTS 2022



Rassegna stampa	oltre 370 uscite
Fornitori esteri	36
Fornitori nazionali	321
Pubblicazioni	80
Prodotti	oltre 500
Punti vendita	3



# OPERA SAN GIMIGNANO

## VALORIZZAZIONE DEI BENI ARTISTICI E CULTURALI

Costituita nel dicembre 2018 ed oggi controllata al 96% da Opera Laboratori Fiorentini SpA, ha lo scopo di creare una **nuova realtà** che possa **valorizzare i beni artistici e culturali del proprio territorio** tramite la gestione di musei e dei luoghi di cultura.

Il progetto di punta di Opera San Gimignano è il **restauro e la successiva gestione** di tutte le attività che si svolgeranno all'interno del **complesso di San Domenico**, ex carcere e convento, che prevede la realizzazione di:

- **un'arena**, dalla capienza di mille posti a sedere, sorta nello spazio un tempo dedicato ai detenuti;
- **una struttura ricettiva** con annessa area convegni;
- **un percorso panoramico** per i visitatori sul vecchio camminamento di ronda;
- **nuovi spazi** per ospitare botteghe artigianali locali, agribar e gallerie multimediali.





## SANT'ORSOLA

La società consortile istituita nel dicembre 2020, nasce dall'**Associazione Temporanea di Imprese** tra Civita Tre Venezie Srl, Marsilio Editore SpA, Tosc-TicketOne Sistemi Culturali Srl e Opera Laboratori Fiorentini SpA per la quota maggioritaria.

Per conto del Ministero dei Beni e le Attività Culturali e del Turismo, all'ATI costituita è stata assegnata la concessione dei **servizi di biglietteria, assistenza alla visita e bookshop presso le Gallerie dell'Accademia di Venezia**, per una durata fino al 31 ottobre 2026. Tra le ulteriori attività e servizi che la società può realizzare, si evidenziano

quelli di **progettazione, realizzazione e diffusione di prodotti editoriali, cataloghi e riviste**; attività di promozione e commercio; gestione di librerie e attività promozionali; servizi di biglietteria, prenotazione e prevendita; didattica e visite guidate; noleggio di audioguide; servizio di guardaroba; organizzazione di corsi, congressi, mostre ed eventi, oltre all'attività di custodia delle sale espositive.

È inoltre autorizzata all'**ideazione e produzione di concerti, escursioni e visite, allestimenti di spettacoli teatrali, mostre e fiere**.



## CANALE 3 TOSCANA

Nel maggio 2022 Opera Laboratori ha acquisito il 70% di **Canale 3 Toscana**, emittente locale incentrata in particolare a promuovere il territorio senese, valorizzandone l'attualità, il patrimonio culturale, artistico, spirituale e museale, l'economia dei territori, le loro tradizioni, gli eventi sportivi e musicali; non manca inoltre un'attenzione specifica al mondo del Palio e delle Contrade durante l'intero anno. Realizzando una sinergia tra un grande player del mondo della cultura e un media con forti radici nel territorio, si è creata la

base su cui costruire a Siena un futuro sia tecnologico che contenutistico sempre più stimolante e d'interesse per un pubblico crescente.

Una collaborazione dalla quale nascerà anche un nuovo canale, **Artuscany TV**, al numero 95 (mentre C3T è sintonizzato sul numero 84), visibile inizialmente su Firenze, Prato, Pistoia e province.

Artuscany TV avrà una programmazione in lingua inglese e sarà dedicata a produzioni documentaristiche sulle bellezze artistiche italiane.





# GOVERNANCE

## ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA

*Il modello di governance di Opera Laboratori prevede una struttura composta da diversi organi, al cui vertice è posta l'Assemblea dei Soci.*

La società è guidata da un Consiglio di Amministrazione al quale viene affiancato un Collegio Sindacale e un Organismo di Vigilanza. Il controllo contabile viene affidato alla società di revisione *Deloitte Touche Tohmatsu* fino all'approvazione del Bilancio 2022.

### ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci di Opera Laboratori si riunisce almeno una volta l'anno per l'approvazione del Bilancio. L'Assemblea è un organo collegiale deliberativo interno alla società e la sua attività e le relative competenze sono definite dallo Statuto e dalle norme del Codice Civile.

Nel 2022, l'Assemblea dei Soci si è riunita il 29 aprile e l'8 luglio.

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Secondo la legge e lo Statuto societario, il Consiglio di Amministrazione è l'organo che gestisce la società secondo il principio collegiale maggioritario ed è titolare di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, ad eccezione di quelli riservati ai Soci.

Il Consiglio di Amministrazione di Opera Laboratori è composto da 5 membri ed è stato nominato il 18 dicembre 2020; rimarrà in carica fino all'approvazione del Bilancio 2022:

Presidente CdA e Consigliere Delegato	<i>Giuseppe Costa</i>
Consigliere Delegato	<i>Daniele Petrucci</i>
Consigliere	<i>Fabio Cei</i>
Consigliere	<i>Serena Del Lungo</i>
Consigliere	<i>Renzo Ruggeri</i>



## COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale, nominato dalla Assemblea dei Soci, vigila sull'osservanza della Legge e dello Statuto Sociale, secondo i principi di buona amministrazione, in special modo per quel che riguarda il corretto assetto amministrativo, organizzativo e contabile della Società. Svolge inoltre attività di controllo sulla gestione.

Secondo l'art. 36 dello Statuto Sociale, il Collegio Sindacale è costituito da tre Sindaci effettivi e due Sindaci Supplenti e rimane in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31 ottobre 2023.

Presidente	<i>Giovanni Falchi</i>
Collegio Sindacale	<i>Picchinesi</i>
Sindaci Effettivi	<i>Pietro Pongiglione, Marco Tona</i>
Sindaci Supplenti	<i>Enrico Terzani, Luca Agostini</i>

## MODELLO ORGANIZZATIVO 231/01 E ORGANISMO DI VIGILANZA

Opera Laboratori, **sensibile all'esigenza di diffondere e consolidare la cultura della trasparenza e dell'integrità**, nonché

determinata ad assicurare **condizioni di correttezza** nella conduzione degli affari e nelle attività aziendali a tutela della propria posizione ed immagine, ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 e nominato il relativo Organismo di Vigilanza attraverso il Consiglio di Amministrazione.

All'Organismo di Vigilanza è affidato il compito di garantire il funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello in applicazione delle disposizioni del D.Lgs. 231/01, curando l'aggiornamento del Modello stesso in ragione di modifiche legislative o di struttura aziendale.

La relazione annuale dell'OdV viene inviata al Consiglio di Amministrazione e in questo ultimo anno fiscale non sono emersi fatti da segnalare.

Presidente dell'Organismo di Vigilanza	<i>Avv. Franca Iuliano</i>
Membro dell'Organismo di Vigilanza	<i>Avv. Ugo Timoteo Casolino</i>

Nel periodo compreso tra l'1/11/2021 al 31/10/2022 l'Organismo di Vigilanza **si è riunito 4 volte**.



## CODICE ETICO

Nel 2019 Opera Laboratori ha predisposto ed approvato un Codice Etico, parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del D.Lgs. 231/01, con la finalità di fornire indicazioni generali di carattere etico e di comportamento a cui allinearsi durante lo svolgimento delle proprie attività lavorative e contribuire alla prevenzione di eventuali situazioni ambigue che potrebbero portare a circostanze complesse e ad illeciti amministrativi. Il **Codice Etico è rivolto a tutti gli Stakeholder** che entrano in contatto con Opera Laboratori, siano essi dipendenti a vario livello, fornitori, clienti o consulenti.





## MODELLO DI BUSINESS

*Il modello di business di un'organizzazione è il sistema adottato per trasformare gli input, attraverso le attività aziendali, in output e risultati, al fine di raggiungere gli obiettivi strategici dell'organizzazione e di creare valore nel breve, medio e lungo termine.*

Lo schema che segue queste pagine, rappresenta il **Modello di Business di Opera Laboratori**, che vede varie forme di capitale entrare come input e, attraverso i processi organizzativi aziendali, *core* e di supporto, essere poi trasformate in **output**, ovvero in risultati chiave il cui valore aggiunto concorre alla **generazione di benefici di lungo termine**, chiamati **outcome**.

Seguendo la logica promossa dall'*Integrated Reporting Framework*, si evince come il modello di business di Opera Laboratori necessita di alcune risorse imprescindibili, afferenti ai sei diversi capitali utilizzati, per alimentare i propri processi di creazione del valore: tra queste si possono individuare il patrimonio artistico culturale, i beni e le risorse dei territori e gli asset organizzativi. Al loro fianco si trovano le competenze tecniche distintive e le persone che insieme possono trasformare le materie prime nei prodotti e nei servizi offerti ai clienti. Inoltre, Opera Laboratori non può prescindere da una **forte reputazione**

**nel settore di riferimento** o da **relazioni di fiducia con i propri Stakeholder**, in particolare con i propri clienti, risorse che vengono consolidate ogni anno dall'agire stesso dell'azienda. Tutti questi input, insieme alle risorse economiche, alimentano i processi aziendali di **creazione di valore**, sia le **attività core** (Gestione Laboratori, Progettazione e Ufficio Tecnico, Servizi di gestione del patrimonio, Ospitalità e Food & Beverage) sia i **processi di supporto** (Acquisti, Amministrazione, Risorse Umane e altro) generando così due differenti livelli di risultati: quelli nel breve e medio periodo (output) riconducibili alla creazione di esperienze di visita sostenibili – enogastronomiche, artistico – culturali, percorsi di scoperta dei territori, eventi, allestimenti e restauri e quelli di lungo termine (outcome), che abbracciano una visione più ampia, che dall'esperienza di visita si estendono creando **impatti virtuosi sui visitatori e sui territori**, contribuendo allo **sviluppo sostenibile dell'azienda e della collettività**.

# LA MAPPA DELLA CREAZIONE DI VALORE

## LEGENDA:

### CAPITALE

● **UMANO**

● **PRODUTTIVO**

● **NATURALE**

● **ECONOMICO-FINANZIARIO**

● **INTELLETTUALE**

● **RELAZIONALE E SOCIALE**

## INPUT

- **Persone**  
Competenze tecniche e distintive
- **Materie prime**  
Consumi energetici  
Beni e risorse dei territori
- **Relazioni con Stakeholder**  
Reputation
- **Risorse economico-finanziarie**
- **Brevetti e Certificazioni**  
Sistemi informativi  
Modello organizzativo
- **Macchinari e Attrezzature**  
● **Patrimonio culturale artistico**  
● **Immobili**



\* Attività sviluppate con il contributo di altre Società del gruppo

## Il modello di business rappresenta i fondamenti delle attività dell'azienda

Nello schema vediamo come **varie forme di capitale entrano come INPUT** e, attraverso le attività fortemente ancorate ai principi ispiratori dell'azienda, **si trasformano in OUTPUT** (le esperienze e i servizi) per generare **effetti ancora più ampi sui territori, cosiddetti OUTCOME**.

### OUTPUT

#### ESPERIENZE DI VISITA SOSTENIBILI



- Esperienze enogastronomiche

---

- Esperienze di visita artistico-culturale

---

- Percorsi di scoperta dei territori

---

- Allestimenti Mostre e Musei

---

- Eventi

---

- Opere e Beni restaurati e conservati

### OUTCOME

Valorizzazione, custodia e conservazione del Patrimonio culturale e artistico

Sensibilizzazione del visitatore al Turismo sostenibile

Sviluppo e crescita professionale delle persone

Consolidamento del network e delle relazioni con gli Stakeholder

Supply chain sostenibile

Sostenibilità economico-finanziaria

Soddisfazione di visitatori e ospiti

## IMPATTI



## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Conoscere e coinvolgere i propri interlocutori è un'attività fondamentale per potenziare le relazioni positive dell'azienda all'interno del contesto in cui agisce e includere il punto di vista dei portatori di interesse nell'elaborazione della strategia aziendale. A tal scopo, nell'ambito della definizione del Business Model, Opera Laboratori ha sviluppato la Mappa degli Stakeholder, uno strumento che consente di posizionare i propri interlocutori all'interno di una matrice suddivisa in quattro quadranti, a seconda del livello di impatto reciproco tra lo Stakeholder e l'Azienda sulle proprie strategie di business.

Dall'intersezione tra i possibili livelli di impatto si individuano:

- **Stakeholder deboli**, cioè che hanno poco impatto sull'azienda ma che risentono delle sue scelte
- **Stakeholder non rilevanti**, ossia il cui agire non dipende e non condiziona Opera Laboratori
- **Stakeholder interessanti**, cioè coloro che oggi l'azienda monitora poiché hanno impatto sulle performance ma su cui Opera Laboratori non ha influenza
- **Stakeholder essenziali**, ossia quei soggetti che sono legati fortemente ad Opera Laboratori poiché hanno un grande impatto su questa e, allo stesso tempo, ne subiscono a loro volta.

A partire dal 2023, Opera Laboratori avvierà il coinvolgimento dei propri Stakeholder al fine di interiorizzare il loro punto di vista e coinvolgerli sulla prioritizzazione delle tematiche materiali.

## IL PRESIDIO DEI RISCHI

Opera Laboratori, in conformità con quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione per la Qualità e la Salute e Sicurezza, monitora e aggiorna continuamente i rischi e le opportunità a cui è esposta.

### RISCHI ESTERNI:

- Mancata acquisizione di lavori per la presenza di concorrenti sul mercato
- Possibile andamento negativo del mercato di riferimento
- Fattori economici, politici e finanziari
- Situazioni emergenziali sanitarie
- Aggiornamento normativo
- Catastrofi ambientali

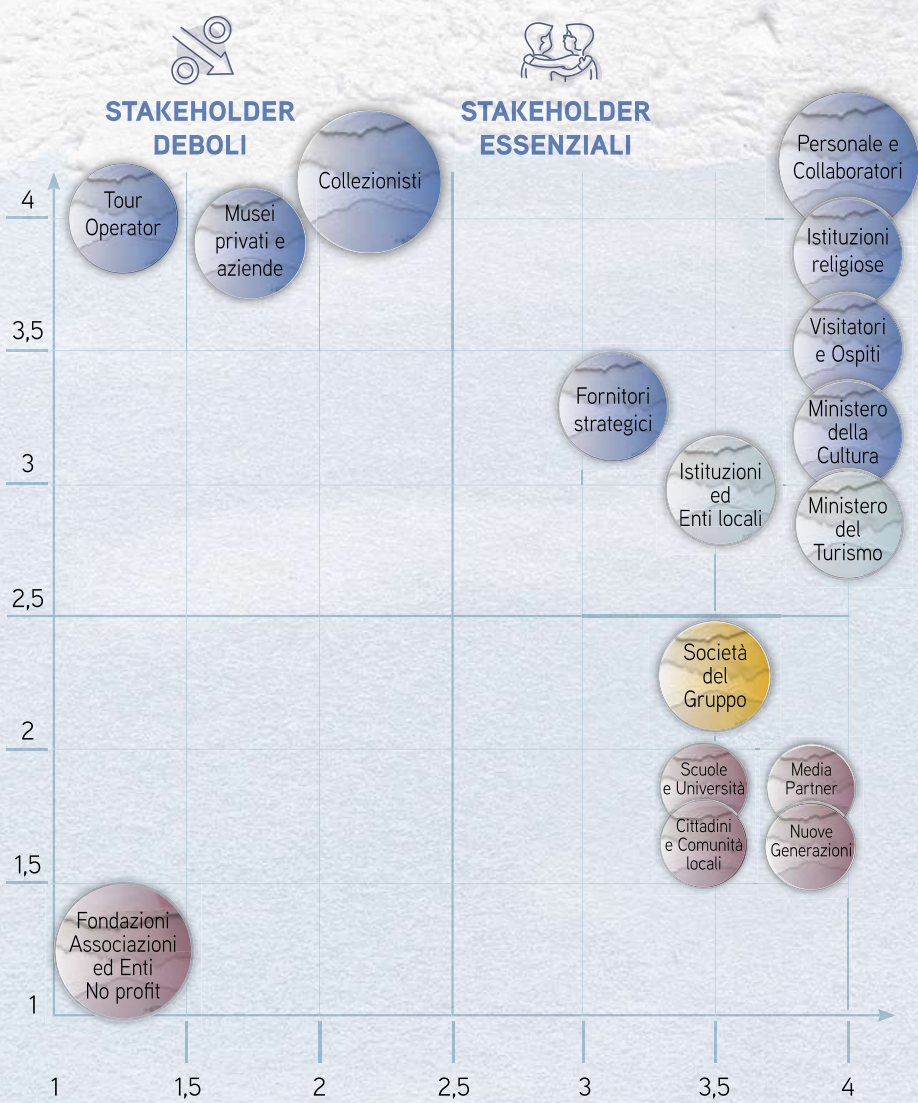
### RISCHI STRATEGICI:

- Non raggiungimento degli obiettivi e dei risultati aziendali definiti
- Incertezza dell'andamento aziendale
- Variazioni delle condizioni attuate da committenti / fornitori

### RISCHI OPERATIVI:

- Non rispetto della normativa vigente
- Interruzione dell'attività per mancato rispetto della legge
- Carenze nella formazione del personale con possibili ricadute negative sulla continuità operativa e sulla qualità del servizio offerto
- Non attuazione degli standard ISO e dei modelli organizzativi adottati

IMPATTO DI OPERA LABORATORI VERSO GLI STAKEHOLDER



IMPATTO DEGLI STAKEHOLDER VERSO OPERA LABORATORI

STAKEHOLDER NON RILEVANTI



STAKEHOLDER INTERESSANTI



1 = IMPATTO MOLTO BASSO  
2 = IMPATTO BASSO

3 = IMPATTO ALTO  
4 = IMPATTO MOLTO ALTO

## L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ DI OPERA LABORATORI

### TEMI MATERIALI

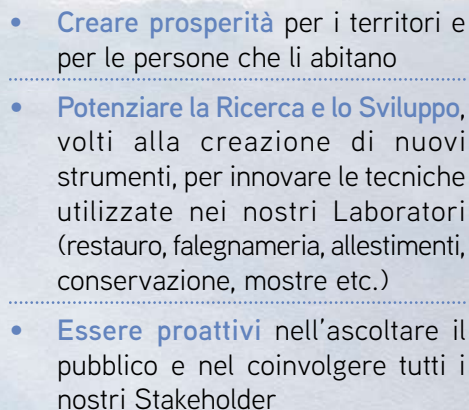
Essere attenti alla sostenibilità del proprio business oggi non significa solo rendicontare le proprie performance non finanziarie ma anche **impegnarsi nel perseguire le cosiddette “tematiche materiali”**, ossia quegli aspetti che influiscono in modo significativo sulla capacità dell'organizzazione di **creare valore** nel breve, medio e lungo termine, così come definiti dall'*Integrated Reporting Framework*.

Nel 2022 Opera Laboratori ha avviato un progetto dalla forte anima partecipativa, volto a strutturare il proprio approccio alla sostenibilità di cui il presente Report è uno dei risultati più rilevanti e concreti raggiunti.

Il Gruppo di Lavoro individuato dall'Azienda è stato particolarmente eterogeneo in quanto rappresentativo dei referenti delle diverse aree aziendali distribuite su tutto il territorio nazionale. La prima attività su cui è stato coinvolto il Gruppo di Lavoro ha riguardato una riflessione strutturata sui temi considerabili come “materiali” e quindi significativi, per Opera Laboratori: si è partiti da una mappatura dei fatti rilevanti accaduti nell'esercizio precedente e dalle *best practice*, realizzate e in corso, in ambito sostenibilità.

Un secondo step è stato poi quello di identificare, partendo da una rilettura della **missione e visione** aziendale e dal confronto con la situazione attuale, gli ambiti di miglioramento e le potenziali aree di lavoro. Tutte le attività sono state realizzate grazie al contributo delle funzioni di riferimento di ciascuna *business unit* aziendale all'interno di un *workshop* e di *focus group* dedicati.

Il Gruppo di Lavoro ha pertanto portato all'identificazione dei seguenti temi materiali per l'azienda, ovvero gli elementi su cui Opera Laboratori si impegna a lavorare nel tempo e che guideranno anche la scelta del sistema di indicatori utili per valutare le performance aziendali:

- 
- **Creare prosperità** per i territori e per le persone che li abitano
  - **Potenziare la Ricerca e lo Sviluppo**, volti alla creazione di nuovi strumenti, per innovare le tecniche utilizzate nei nostri Laboratori (restauro, falegnameria, allestimenti, conservazione, mostre etc.)
  - **Essere proattivi** nell'ascoltare il pubblico e nel coinvolgere tutti i nostri Stakeholder

- Adottare **scelte sostenibili**, coerenti con gli obiettivi strategici, in ogni processo aziendale, al fine di generare un **impatto positivo** nel mondo
- Reinventarsi continuamente e costruire per i nostri ospiti **una offerta diversificata e innovativa**, che integri l'arte, la cultura e la storia con il "vivere" i territori, proponendoci come protagonisti dell'ospitalità
- **Proporre esperienze** che facciano sentire non turista ma ospite, ispirando un modo di godere del patrimonio culturale ed artistico che accompagni le persone, oltre la visita, nelle loro future scoperte
- **Sviluppare le competenze** delle persone, continuando a tramandare i saperi tradizionali per preservare il "saper fare" e "l'artigianalità" guardando al futuro.

Nel prosieguo del percorso, a partire dal 2023, Opera Laboratori si confronterà con i propri Stakeholder rispetto a questi sette temi, per ponderare il loro punto di vista e prioritizzare le possibili tematiche materiali.



## OPERA LABORATORI, LA CULTURA E I SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGS)

### THE CULTURE | 2030 INDICATORS

Come evidenziato dall'Associazione Civita nell'ambito della tredicesima edizione del documento "Quando la cultura incontra la Sostenibilità", alla cultura spetta un ruolo importante per lo sviluppo sostenibile: oggi, musei e organizzazioni culturali sono chiamati, al pari delle aziende di produzione, a ripensare il proprio modello di sostenibilità, agendo per costruire e consolidare relazioni significative e durevoli con gli Stakeholder e per **comunicare all'esterno il valore culturale, sociale ed economico generato dalle proprie attività sulla collettività**.

Sebbene alla cultura non sia dedicato uno specifico obiettivo dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, la sua dimensione trasversale agisce su diversi

ambiti di impatto e sarà quindi sempre più importante pensare ad essa come una leva, un potenziatore di innovazione – economica e sociale – **attento al rispetto dell'ambiente e dei diritti umani**, capace di aiutare la collettività ad affrontare sfide contemporanee e future.

In tal senso, nella pubblicazione del 2019 «**Culture 2030 Indicators**», l'Unesco ha individuato ben 22 indicatori tematici per misurare il nesso diretto tra gli obiettivi dell'Agenda 2030 e il contributo della cultura allo sviluppo sostenibile negli ambiti Ambiente e Resilienza, Economia e Prosperità, Saperi e Competenze, Inclusione e Partecipazione.

Opera Laboratori, con le sue attività e progetti, contribuisce ai seguenti Goals:

## GOAL 2

**Target 2.3 e 2.4:** attraverso il marketing territoriale e l'attività di *food & beverage*, Opera Laboratori agisce supportando una produzione sostenibile di cibo, volto alla tutela dell'ecosistema e a favorire la produzione locale.

---

## GOAL 4

**Target 4.7:** attraverso la gestione di mostre ed eventi culturali, Opera Laboratori si rivolge ogni anno ad un numero elevato di persone e in quell'ambito può promuovere lo sviluppo sostenibile e tutti i temi connessi, come ad esempio i diritti umani, la parità di genere e la promozione di una cultura di pace e non violenza.

---

## GOAL 5

**Target 5.1 e 5.5:** Opera Laboratori, come ogni altro attore economico sul mercato, può contribuire al raggiungimento della parità di genere, promuovendo politiche antidiscriminatorie al suo interno, creando un ambito lavorativo in cui le opportunità professionali prescindono dal genere e da ogni altra forma di discriminazione.

---

## GOAL 7

**Target 7.2:** Opera Laboratori si impegna ad accrescere la quota parte di energia generata da fonti rinnovabili di cui si avvale per l'espletamento delle proprie attività.

## GOAL 8

**Target 8.1, 8.2, 8.3, 8.6, 8.8 e 8.9:** l'attenzione dell'azienda per il lavoro dignitoso e la crescita economica è intrinseca nel suo approccio, da sempre orientato a favorire i territori in cui agisce e le persone che vi abitano, la cui ricchezza aumenta grazie al turismo e alla cultura. A questo si aggiunge l'attenzione per le persone, i fornitori e i collaboratori di cui Opera Laboratori si avvale e che sono al centro delle politiche dell'azienda.

---

## GOAL 10

**Target 10.2:** la produzione di mostre e di eventi può rappresentare un catalizzatore per la promozione di inclusione sociale, economica e politica di qualsiasi età, sesso, disabilità, etnia, origine, religione, stato economico o qualsiasi altro stato.

---

## GOAL 11

**Target 11.4:** attraverso le attività proposte da Opera Laboratori il visitatore ha la possibilità di esplorare borghi e luoghi caratteristici ed apprende la storia e il valore del patrimonio che ammira. L'amore trasmesso al visitatore alimenta un meccanismo virtuoso di tutela, salvaguardia e sviluppo del mondo.

---

## GOAL 12

**Target 12.b:** attraverso il marketing territoriale, Opera Laboratori sostiene un turismo sostenibile, che crea posti di lavoro e promuove la cultura e i prodotti locali.



# THEMATIC INDICATORS FOR

## ENVIRONMENT & RESILIENCE

- 1 Expenditure on heritage
- 2 Sustainable management of heritage
- 3 Climate adaptation & resilience
- 4 Cultural facilities
- 5 Open space for culture

UNESCO Culture Conventions



- 2.4 Sustainable foodways & agriculture
- 6.6 Water related ecosystems
- 9.1 Quality infrastructure
- 11.4 Cultural & natural heritage
- 11.7 Inclusive public spaces
- 12.b Sustainable tourism management
- 13.1 Climate & disaster resilience
- 14.5 Marine areas conservation
- 15.1 Sustainable terrestrial ecosystems
- 16.4 Recovery of stolen assets

## PROSPERITY & LIVELIHOODS

- 6 Culture in GDP
- 7 Cultural employment
- 8 Cultural businesses
- 9 Household expenditure
- 10 Trade in cultural goods & services
- 11 Public finance for culture
- 12 Governance of culture

UNESCO Culture Conventions



- 8.3 Jobs, entrepreneurship & innovation
- 8.9 Policies for sustainable tourism
- 8.a Increase Aid for Trade
- 10.a Differential treatment on trade
- 11.4 Cultural & natural heritage

SDG & TARGETS


THE CULTURE | 2030 INDICATORS

ALSO CONTRIBUTE TRANSVERSALLY TO:



# CULTURE IN THE 2030 AGENDA

## KNOWLEDGE & SKILLS

- 13** Education for Sustainable Development ♀ 
- 14** Cultural knowledge ♀
- 15** Multilingual education ♀
- 16** Cultural & artistic education ♀
- 17** Cultural training ♀

UNESCO Culture Conventions



- 4.4** Skills for employment
- 4.7** Skills for sustainable development
- 8.3** Jobs, entrepreneurship & innovation
- 9.c** Access to information technologies
- 12.a** Sustainable consumption
- 13.3** Education on climate adaptation

## INCLUSION & PARTICIPATION

- 18** Culture for social cohesion ♀
- 19** Artistic freedom ♀
- 20** Access to culture ♀
- 21** Cultural participation ♀
- 22** Participatory processes ♀

UNESCO Culture Conventions



- 9.1** Quality infrastructure/equitable access
- 9.c** Access to information technologies
- 10.2** Social inclusion
- 11.7** Inclusive public spaces
- 16.7** Participatory decision-making
- 16.10** Fundamental freedoms
- 16.a** Prevention of violence
- 16.b** Non-discriminatory policies

5.5 Women participation & leadership  
5.c Policies on gender equality



- 17.9** Capacity building
- 17.16** Global partnership
- 17.17** Public, private and civil society partnerships
- 17.19** Measuring of sustainability







# RISULTATI

## I 6 CAPITALI

Il seguente paragrafo si propone di misurare e rendicontare il valore complessivo creato attraverso lo sviluppo delle sei tipologie di capitali:

- **UMANO:** le persone, i talenti, le competenze
- **PRODUTTIVO:** i fabbricati e gli oggetti fisici a disposizione dell'organizzazione
- **NATURALE:** le risorse ambientali che impattano direttamente o indirettamente sull'attività dell'organizzazione
- **ECONOMICO FINANZIARIO:** le risorse economico-finanziarie a disposizione dell'impresa
- **INTELLETTUALE:** il saper fare e il saper organizzare
- **RELAZIONALE E SOCIALE:** i clienti, le collaborazioni e le reti multistakeholder per la cittadinanza d'impresa.

## ● CAPITALE UMANO



*Sviluppare il Capitale Umano per Opera Laboratori significa valorizzare e mettere al centro il personale al fine di consolidare, sviluppare e tramandare i saperi di ogni dipendente coerentemente con la visione e gli obiettivi di lungo termine dell'Azienda. Questo indirizzo permette di nutrire quotidianamente uno dei temi che a Opera Laboratori sta più a cuore: preservare il "saper fare" e "l'artigianalità" guardando al futuro.*

### LE NOSTRE PERSONE

Le persone di Opera Laboratori rappresentano la principale leva di valore per lo sviluppo e la crescita dell'azienda. La politica del personale di Opera Laboratori è strutturata per guidare i lavoratori verso la realizzazione delle loro aspirazioni professionali e la loro crescita personale mediante la formazione e la valorizzazione delle competenze.

Inoltre, l'azienda riserva una particolare attenzione all'integrazione di personale con disabilità, mediante la collaborazione

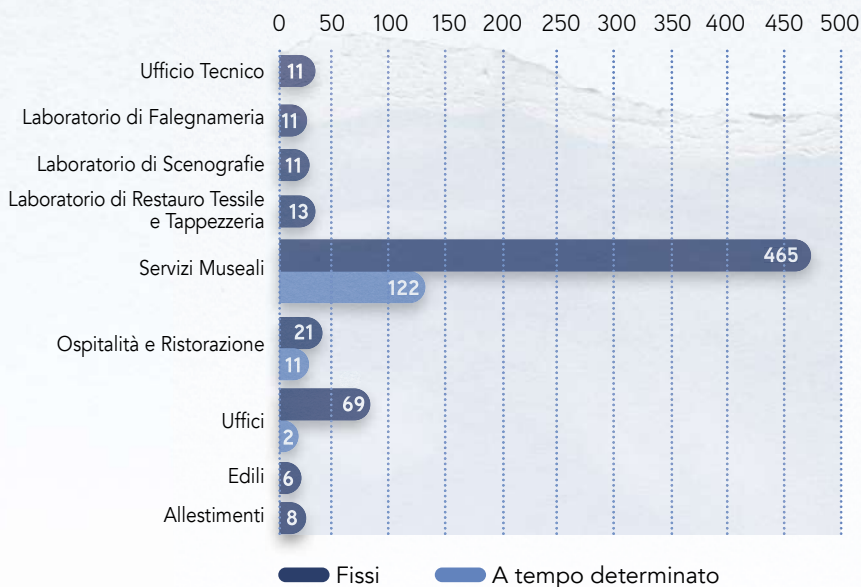
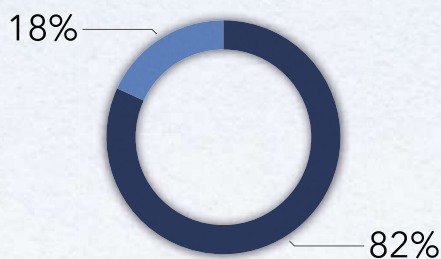
con enti del territorio e aderisce a progetti di inclusione sociale. A tal proposito è stata stipulata una convenzione fra *Consorzio Metropolis SCS* (soggetto promotore), *l'Asl Toscana Centro* (Ente con funzione di presa in carico) e Opera Laboratori (soggetto ospitante) per avviare un tirocinio di formazione e inserimento finalizzato all'inclusione, all'autonomia e alla riabilitazione. Il progetto ha avuto un esito positivo e ad aprile 2022 la persona è stata inserita nell'organico dell'azienda. Al 31 ottobre 2022 l'organico di Opera Laboratori è composto da **750 dipendenti**.

## PERSONALE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

L'Azienda conta **614 dipendenti fissi** e **136 a tempo determinato**. Questi ultimi si concentrano principalmente nell'area relativa ai Servizi Museali (circa il 90%) e a quella dell'Ospitalità e Ristorazione in quanto entrambe caratterizzate da una forte stagionalità, specialmente per il periodo dell'anno compreso tra marzo a ottobre.

Al fine di non disperdere le professionalità acquisite, Opera Laboratori attua una programmazione in merito alla stabilizzazione di personale contrattualizzato a tempo determinato: infatti, nel corso del 2022, per **27 dipendenti** il contratto a termine è stato convertito in un contratto a tempo indeterminato.

- DIPENDENTI FISSI
- DIPENDENTI A TEMPO DETERMINATO

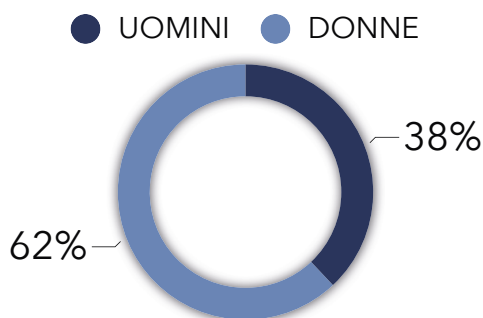


## PERSONALE PER GENERE

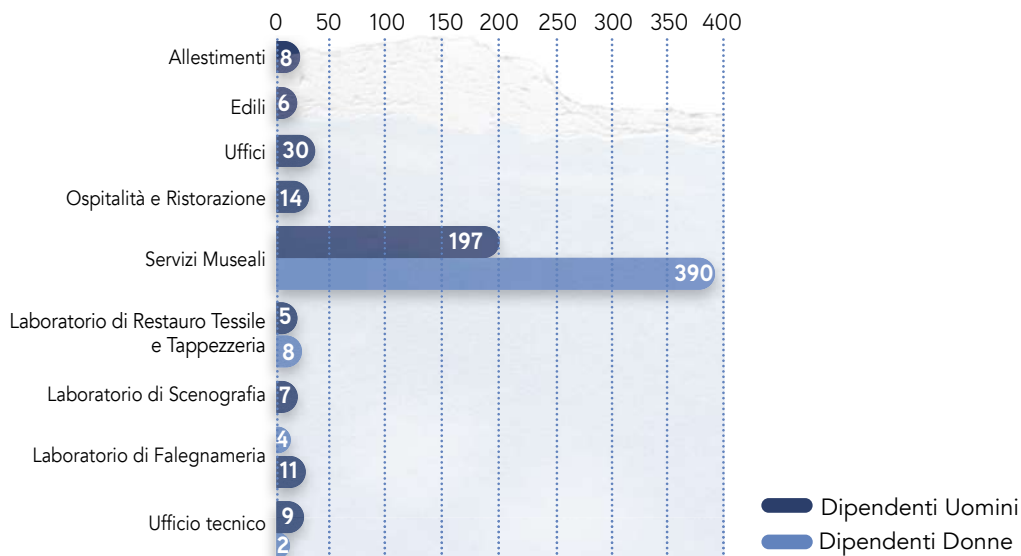
Il personale di Opera Laboratori vede circa il doppio di **dipendenti donne (463)** rispetto agli **uomini (287)**.

La più alta concentrazione di dipendenti donne si rileva nelle aree dei Servizi Museali pari a circa l'84% di tutto il

personale femminile e, in seconda battuta, nelle aree degli Uffici e dell'Ospitalità e Ristorazione. Una prevalenza di donne si riscontra anche all'interno del Laboratorio di Restauro Tessile e Tappezzeria.



### Personale per genere e Aree aziendali



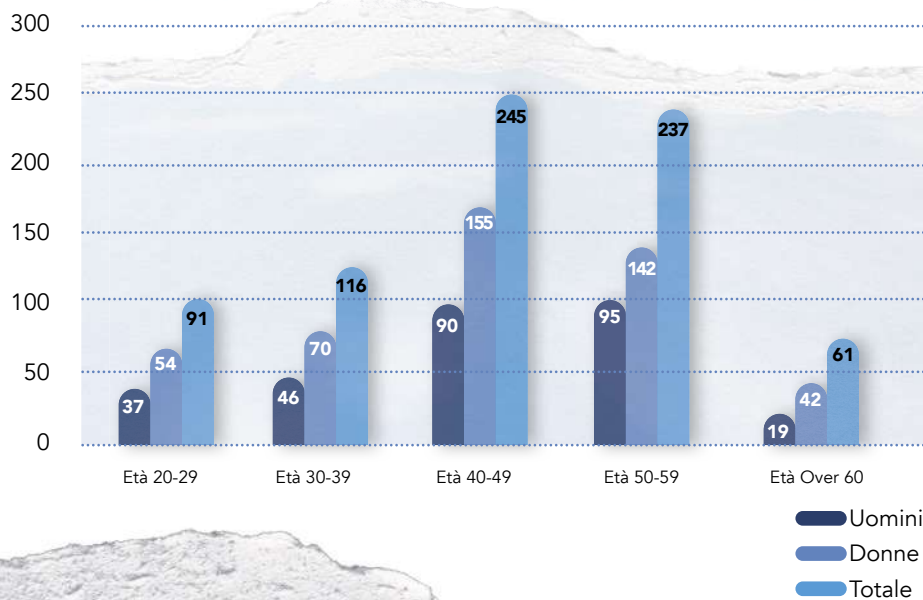
## PERSONALE PER ETÀ

Con riferimento all'anno 2022, l'età media del personale che lavora in Opera Laboratori è di **48 anni**.

Nel complesso, l'età della popolazione aziendale suddivisa per genere (uomini/donne) è di seguito rappresentata:



### Personale per genere ed età

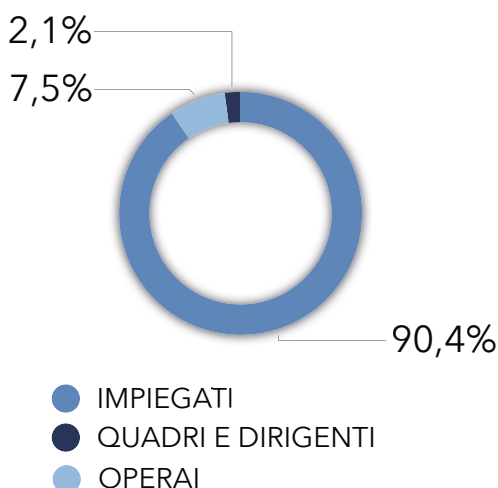


## COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

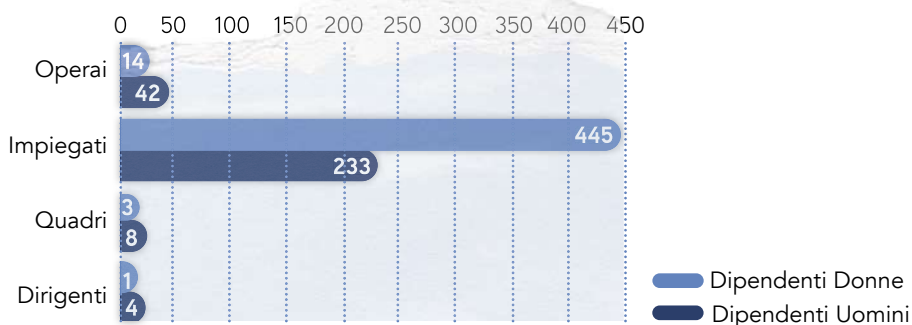
Per la natura del business, il **90,4%** della popolazione aziendale è composta da **impiegati** che si occupano dell'erogazione dei servizi e della realizzazione dei

progetti, il **7,5%** da **operai** e il **2,1%** da **Quadri e Dirigenti**.

Di seguito si riporta la composizione della popolazione:



### Inquadramento/Genere del personale



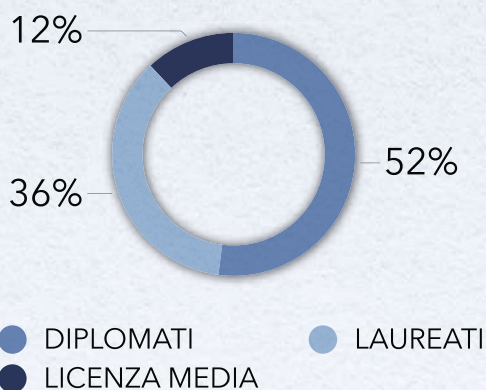
La presenza femminile è maggiore nel livello di inquadramento **“impiegato”** ed una buona percentuale a livello **“operaio”**.

Le posizioni manageriali (livello Quadro e Dirigente) sono invece occupate da una prevalenza di uomini, rispettivamente per il **72%** e l'**80%**.

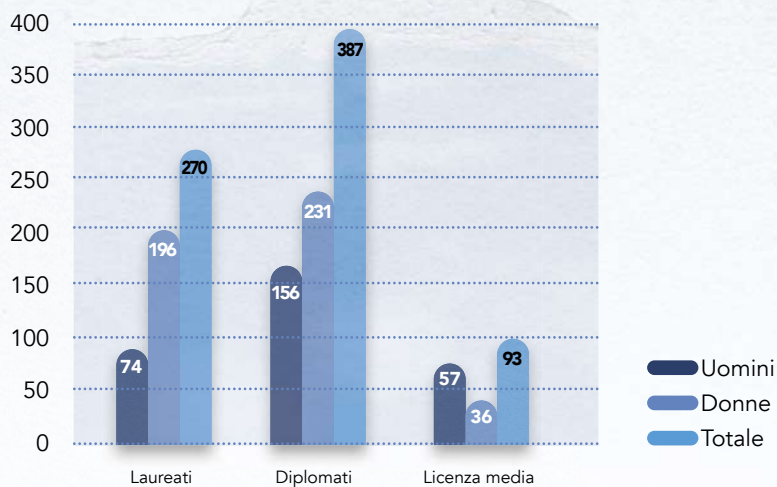
## PERSONALE PER TITOLO DI STUDIO

Dai dati raccolti per l'anno oggetto del Report, il **52%** della popolazione aziendale di Opera Laboratori ha

conseguito il **diploma**, mentre il **36%** è **laureato** e il restante **12%** possiede la **licenza media**.



### Titoli di studio/Genere del personale



## RETRIBUZIONE E TURNOVER

La **retribuzione annua media lorda** in Opera Laboratori è di **29.500 €**, con un valore medio di 20.295 € per le donne e di 30.976 € per gli uomini, pari a un gender pay gap del 34,45% circa.

La differenza tra i valori retributivi medi per genere è imputabile al fatto che si evidenzia una maggiore concentrazione di uomini con un livello di inquadramento da Dirigente e Quadro rispetto alle donne.

Durante il 2022 sono state inserite in organico **243 persone**, mentre 143 hanno lasciato l'Azienda, per un valore **dell'indice di turnover**, pari al **6,79%**, (tasso di ricambio del personale ovvero il flusso di persone in ingresso e in uscita da un'azienda).

Le cessazioni dei rapporti di lavoro si sono verificate principalmente per il raggiungimento dell'età pensionabile da parte dei lavoratori.

Dall'analisi dei dati, emerge che le assunzioni si sono concentrate prevalentemente nelle aree dei Servizi Museali (+208 persone) e dell'Ospitalità e Ristorazione (+23), mentre con riferimento ai Laboratori è la Falegnameria che ha visto nuovi ingressi (+3).

Con riferimento all'area della gestione museale e dei Laboratori, l'incremento del personale si è verificato grazie all'**acquisizione di nuove commesse**; per l'Ospitalità e Ristorazione, di recente attivazione per l'azienda, è stato inserito nuovo personale con professionalità idonea alle mansioni richieste dal business.

## SVILUPPO DELLE COMPETENZE DEL PERSONALE

In Opera Laboratori sviluppare le competenze del personale significa **valorizzare le persone** e le loro abilità per tramandare nel tempo tutti i saperi tradizionali e, al contempo, apportare quell'innovazione che permette di guardare con lungimiranza al futuro.

### Il Personale per Area di competenza

Ufficio Tecnico	11
Laboratorio di Falegnameria	11
Laboratorio di Scenografie	11
Laboratorio di Restauro Tessile e Tappezzeria	13
Servizi Museali	587
Ospitalità, Enoturismo e Agrifood	32
Uffici	71
Edili	6
Allestimenti	8

La natura del business e dei servizi offerti al pubblico e ai committenti da Opera Laboratori evidenzia una singolare peculiarità di specializzazione nelle competenze, specialmente con riferimento ai **Mestieri** esercitati da parte del suo personale: a titolo esemplificativo possiamo citare **11 Falegnami**, **11 Scenografi**, **7 Restauratori**, **32 Addetti all'ospitalità** e **108 Addetti alla vendita**.



## SAPER FARE, IL VALORE DELL'ARTIGIANALITÀ

La caratteristica che distingue di più Opera Laboratori è il valore del “**saper fare**”, soprattutto per quel che riguarda le attività dei Laboratori dove si lavora e si produce all’insegna dell’artigianato. In tale area le persone specializzate e sono in grado di fare cose non comuni, seguendo regole antiche dettate da una tradizione tramandata e insegnata nel tempo.

Al proprio interno, Opera Laboratori dispone di uno **staff qualificato** composto da **designer, tecnici, architetti, geometri, restauratrici** e **specialisti del settore**; altra grande risorsa è rappresentata dalla squadra dei **montatori**, dedicati alle operazioni di assemblaggio delle mostre. In tal modo, il committente può rapportarsi con un referente unico per progettare, realizzare e gestire un evento espositivo, con la certezza di trovare in Opera Laboratori il soggetto giusto per una formula “**chiavi in mano**”.

In oltre trent’anni, sono stati realizzati tantissime mostre ed eventi culturali, nonché gestito musei unici al mondo, raggiungendo i **più alti standard di qualità e competenza**.

Il personale dei Laboratori mantiene vive ancora oggi le caratteristiche peculiari di **antichi mestieri**, legati alla padronanza di **tecniche artigianali tradizionali**, associandole a lavorazioni moderne che abbracciano l’uso di **nuove metodologie e materiali innovativi**.

Il filo della restauratrice diventa quindi parte integrante ed elemento fondamentale e vitale dell’arazzo, così come i singoli interventi che portano alla realizzazione di grandiose riproduzioni nel Laboratorio di Scenografia, che realizza **copie di sculture** in materiali brevettati per realizzare **percorsi tattili per non vedenti**, duplicati di macchine leonardiane o **riproduzioni** di intere facciate storiche.



## FORMAZIONE

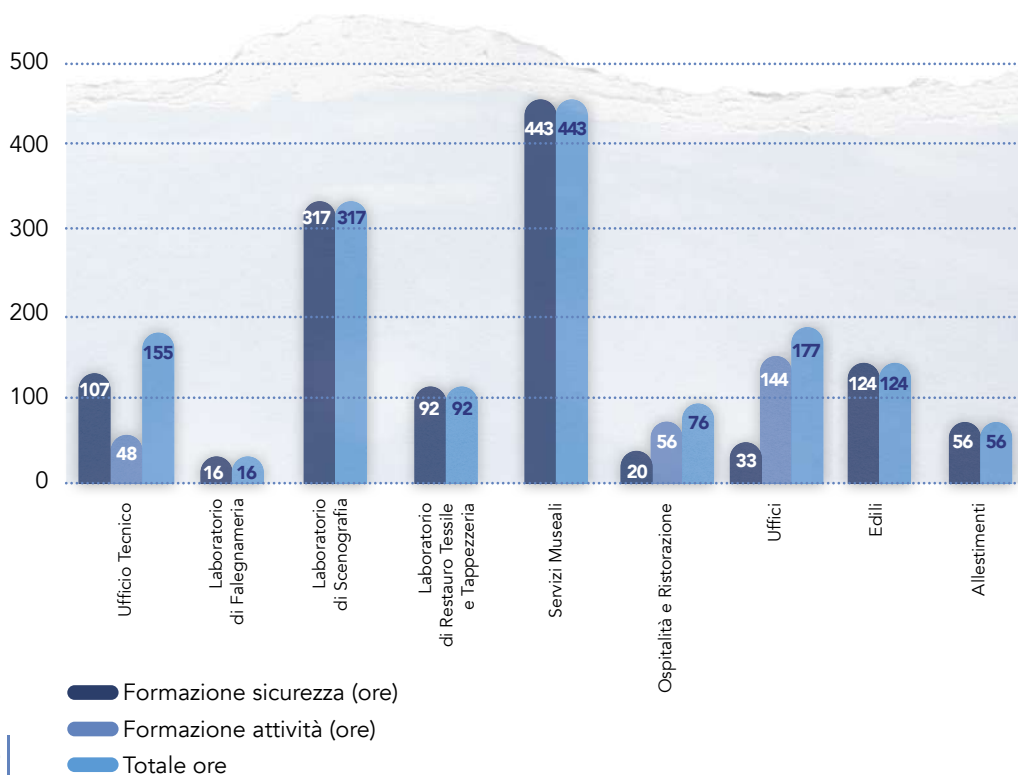
Opera Laboratori, coerentemente con i suoi valori, ha sviluppato percorsi di formazione del personale al fine di garantire l'aggiornamento continuo delle conoscenze e delle competenze.

Durante il 2022 sono state erogate **1.456 ore di formazione** complessive rivolte a **100 dipendenti** dell'Azienda, per un totale di **168 corsi**, con riferimento ai seguenti temi:

- Sicurezza: **1208 ore**
- Altre attività: **248 ore**

I corsi di sicurezza erogati, includono tematiche formative relative al primo soccorso, antincendio rischio basso, medio e alto, corsi per preposti, corsi per piattaforme mobili elevabili (PLE), corso di mulettista e carrellista. Con riferimento alla formazione erogata, diversa dalla sicurezza, nel corso dell'anno sono stati svolti principalmente corsi di lingua.

### Ore di Formazione per area aziendale



## MAPAC: MASTER IN MANAGEMENT DEL PATRIMONIO CULTURALE



Il Master in Management del Patrimonio Culturale (MAPAC) è un Master di II livello, organizzato dall'Università di Siena, con la collaborazione del Comune di Siena e il contributo di Opera Laboratori.

L'intento è quello di formare **operatori del settore culturale in aspetti aziendali e giuridici relativi alla gestione del patrimonio culturale**.

Il Master accoglie chi è in possesso di una laurea specialistica e/o magistrale nelle aree economica, giuridica, archeologica o storico-artistica.

È aperto anche a coloro che sono in possesso di un titolo di studio europeo o straniero equipollente. Il corso ha una durata di 12 mesi e si struttura con 9 mesi d'aula (240 ore di lezioni frontali) e 3 mesi di stage presso un ente della filiera culturale e creativa (Musei, Imprese Private, Enti pubblici territoriali, Gallerie d'Arte, Studi Legali, altro).

Il percorso di studio termina con una prova finale mediante la preparazione di

un progetto di valorizzazione di un bene culturale, che coniughi le competenze acquisite in tutte le aree disciplinari del Master.

Opera Laboratori ha a cuore questa iniziativa in quanto da un lato permette al suo personale di aggiornarsi e sviluppare competenze, dall'altro consente di avere un bacino di persone altamente formate da inserire in organico qualora se ne presenti la necessità.

Alla prima edizione del Master relativa all'anno 2020-2021, su un totale di 20 iscritti, hanno partecipato 2 dipendenti di Opera Laboratori, mentre nell'edizione 2021-2022, su 10 iscritti totali si sono registrati 1 dipendente di Opera Laboratori e 1 di Sillabe.

L'azienda ha successivamente assunto nel proprio organico 2 studenti del Master.



## SICUREZZA SUL LAVORO

Opera Laboratori pone al primo posto la tutela delle proprie persone, facendo attenzione a trasferire informazioni e competenze utili ad uno svolgimento del lavoro in sicurezza e correttezza.

Nel corso del 2022 si sono verificati **16 infortuni**, con un numero di giornate perse pari a **738**.

Gli episodi di infortunio si sono verificati nelle seguenti aree aziendali: **Laboratorio di Falegneria, Laboratorio di Scenografie, Uffici e Servizi Museali**.



Area aziendale	Numero infortuni	Giornate perse per infortuni
Laboratorio di Falegneria	1	20
Laboratorio di Scenografie	1	2
Servizi Museali	13	684
Uffici	1	32

Tutti gli infortuni registrati sono stati di lieve entità, anche nei reparti dove si fa uso di strumentazioni a maggior rischio come i laboratori delle attività produttive, segno evidente dell'attenzione posta alle politiche della sicurezza sul lavoro.

Nell'area dei servizi museali invece gli infortuni sul lavoro sono praticamente nulli (uno solo sui tredici registrati) e di lieve entità. Le postazioni di lavoro all'interno si confermano del tutto sicure.

Sono aumentati invece gli infortuni in itinere, nei tragitti casa-lavoro e lavoro-casa, soprattutto nella prima parte dell'anno, quando a causa delle restrizioni

da Covid 19 ancora presenti per l'utilizzo dei mezzi pubblici, si è fatto un maggior utilizzo del proprio mezzo. La durata media degli infortuni nell'area Servizi Museali è pari a **52 giornate**, molto più elevata rispetto alla durata degli infortuni negli altri ambiti aziendali; questo dato è dovuto soprattutto ad alcuni incidenti stradali che hanno avuto prognosi lunghe anche se tutti i lavoratori coinvolti hanno ripreso pienamente servizio nel corso dell'anno.

## ● CAPITALE PRODUTTIVO

*Sviluppare il Capitale Produttivo per Opera Laboratori significa dare valore ai propri siti, ai propri servizi, alle proprie attività, artigianali e non, per mettere al centro delle esperienze proposte e dei progetti realizzati i visitatori, gli ospiti e i committenti.*

*Opera Laboratori promuove e realizza nel panorama nazionale una serie di attività nei seguenti ambiti: gestione beni museali ed ecclesiastici, progettazione e realizzazione di mostre e allestimenti, restauro tessile, ospitalità e ristorazione, marketing territoriale, eventi.*

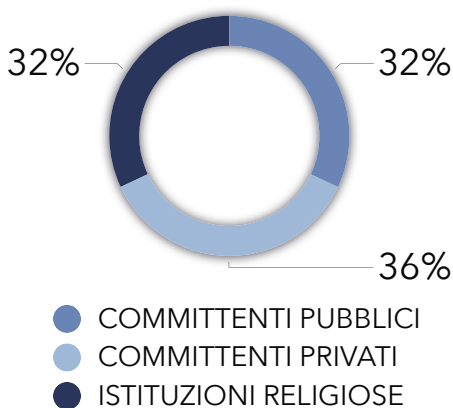
### GESTIONE MUSEALE

Opera Laboratori offre molteplici servizi integrati orientati a garantire una completa gestione dei musei e delle esposizioni temporanee, oltre ai servizi rivolti al pubblico, articolati in gestione di prenotazioni e biglietterie, accoglienza dei visitatori, visite guidate, aperture esclusive, servizio audioguide, guardaroba, radio whisper, bookshop e merchandising.

### I COMMITTENTI

I committenti dell'azienda sono rappresentati da prestigiose realtà che includono committenti privati, pubblici e istituzioni religiose presenti su tutto il territorio nazionale. Nel corso del 2022 Opera Laboratori ha lavorato complessivamente per **22 committenti**, distribuiti piuttosto equamente per numero tra pubblici, privati e istituzioni religiose.

#### I Committenti della Gestione Museale



Gli investimenti complessivi sono pari a **1.916.412 €** così suddivisi:

**699.418 €** per allestimento spazi, relativi principalmente agli investimenti sostenuti per l'apertura delle nuove attività di food & beverage in piazza San Giovanni a Siena, quali l'Enoteca e il Bar il Magnifico e per l'allestimento multimediale del negozio sito in via Por Santa Maria a Firenze;

**665.110 €** per mobili e arredi, riferiti principalmente al nuovo bookshop sito presso l'Aeroporto Peretola a Firenze, al nuovo punto vendita Eroica presso la Libreria Bookshop My Accademia di Firenze, al rifacimento delle nuove biglietterie del Duomo di Siena e degli arredi di Studio Canale 3 a Siena;

**235.396 €** per attrezzature, riferiti principalmente ai Laboratori delle Scenografie a Campi Bisenzio;

**188.306 €** per macchine elettroniche d'ufficio, che comprendono nuovi PC per gli uffici operativi e per le gestioni museali e le attrezzature informatiche installate presso lo Studio Canale 3 di Siena;

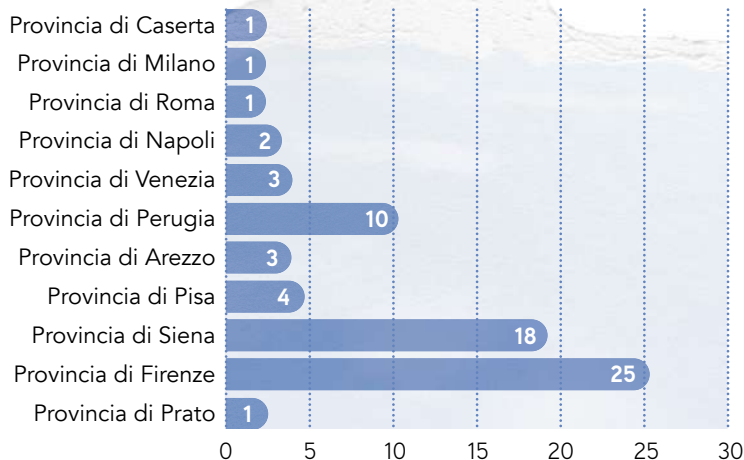
**91.139 €** per automezzi;

**47.043 €** per altre apparecchiature.

## I SITI

I servizi di **Gestione Museale** vengono realizzati presso **69 siti** diffusi su tutto il territorio nazionale e concentrati prevalentemente nella Provincia di Firenze, Siena e Perugia.

### Servizi museali attivi per Provincia



I siti in cui Opera Laboratori presta la propria esperienza di gestione museale si articolano in prestigiosi e primari luoghi di arte, cultura e fede:



Provincia di  
**FIRENZE**  
(25 siti)

Provincia	Siti
Provincia di <b>FIRENZE</b> (25 siti)	<b>Le Gallerie degli Uffizi:</b>
	• <b>Gli Uffizi</b>
	• <b>Palazzo Pitti:</b>
	Tesoro dei Granduchi
	Galleria Palatina
	Galleria d'Arte Moderna
	Giardino di Boboli e il Museo delle Porcellane
	<b>Musei del Bargello:</b>
	Museo Nazionale del Bargello
	Cappelle Medicee
	Chiesa e Museo di Orsanmichele
	Museo di Casa Martelli
	Museo di Palazzo Davanzati
	Museo dell'Opificio delle Pietre Dure
	Galleria dell'Accademia
	Museo di San Marco
	Museo Archeologico Nazionale
	Cenacolo di San Salvi
	Cenacolo di Ognissanti
	Villa e Giardino Bardini
	HZero l'impresa ferroviaria in miniatura
	Museo Galileo
	Fondazione Scienza e Tecnica e Planetario
	Sinagoga e Museo Ebraico
	Cattedrale dell'Immagine
Villa di Castello	
Villa La Petraia	
Villa di Cerreto Guidi	
Provincia di <b>PRATO</b> (1 sito)	Villa di Poggio a Caiano

<b>Provincia di SIENA</b> (18 siti)	Palazzo Chigi Saracini, Accademia Chigiana (Siena)
	Sinagoga e Museo Ebraico (Siena)
	Complesso del Duomo di Siena, Palazzo Pubblico, Torre del Mangia e Museo dell'Acqua
	Musei di Colle Alta (Colle di Val d'Elsa): Complesso di San Pietro (comprendente Museo Diocesano, Museo Civico, Conservatorio di San Pietro, Collezione Fusi e Collezione Bilenchi, Museo Archeologico)
	Duomo e Musei Civici (San Gimignano)
	Tempio del Brunello, Museo del Tartufo, Oro di Montalcino, Museo Civico e Diocesano (Montalcino)
	Palazzo Piccolomini, Museo Diocesano, Cripta del Duomo (Pienza)
	Tempio di San Biagio (Montepulciano)
	Complesso di Sant'Antimo: Abbazia Farmacia Monastica e Giardino di Santa Ildegarda (Montalcino)
<b>Provincia di PISA</b> (4 siti)	Duomo, Battistero e Ospedale di Santa Maria Maddalena (Volterra)
	Cattedrale di Santa Maria Assunta (Volterra)
<b>Provincia di AREZZO</b> (3 siti)	Complesso del Duomo, Museo Diocesano di Arte Sacra (Arezzo)
	Museo Diocesano del Capitolo di Cortona
<b>Provincia di PERUGIA</b> (10 siti)	Informazione e accoglienza turistica presso I.A.T. (Assisi)
	Torre del Popolo* (Assisi)
	Pinacoteca Comunale (Assisi)
	Foro Romano e Museo Archeologico (Assisi)
	Domus Romana del Lararium (Assisi)
	Domus Romana "Casa di Properzio" (Assisi)
	Rocca Maggiore e Giardino degli incanti (Assisi)
	Museo della Ceramica (Deruta)
	Pinacoteca Comunale (Deruta)
Complesso monumentale e museale della Cattedrale (Spoleto)	
<b>Provincia di VENEZIA</b> (3 sito)	Gallerie dell'Accademia (Venezia)
	Ghetto Ebraico** (Venezia)
	Villa Pisani (Stra)

\* gestione da dicembre 2022 - \*\* gestione da gennaio 2023

Provincia di <b>ROMA</b> (1 sito)	Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia
Provincia di <b>MILANO</b> (1 sito)	Pinacoteca di Brera
Provincia di <b>NAPOLI</b> (2 siti)	Parco Archeologico di Pompei: Villa Oplonti, Villa Quisisana, Villa Boscoreale
	Parco Archeologico di Ercolano
Provincia di <b>CASERTA</b> (1 sito)	Reggia e Parco di Caserta



## I SERVIZI IN NUMERI

Nel corso del 2022, Opera Laboratori ha accolto presso i siti gestiti un numero di visitatori pari a **10.274.350**. Per la realizzazione dei servizi di gestione museale l'azienda si è avvalsa di:

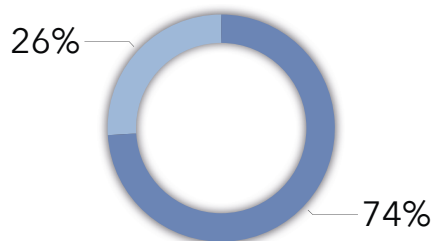
- **33 Punti di prenotazione**, che consentono al pubblico di prenotare le visite ai siti di interesse, oltre alla gestione di un call center che supporta il visitatore nella prenotazione e nell'acquisizione di informazioni utili alla visita.
- **59 Biglietterie**, a disposizione dei visitatori per acquistare i biglietti in prevendita; tra queste Opera... Your Preview e My Accademia sono punti di informazioni per i turisti dove è possibile anche acquistare gli ingressi prenotati per i siti di competenza.
- **49 Bookshop**, dove i visitatori possono concludere la propria visita acquistando un ricordo dell'esperienza appena trascorsa.
- **31 Siti** in cui è attivo il servizio di **Visite guidate** da parte di personale gestito direttamente da Opera Laboratori; le visite guidate di cui l'azienda si occupa sono destinate alle scuole e ad eventuali aperture straordinarie dei musei.
- **22 Luoghi** in cui è attivo il **servizio di Audioguida**, che accompagna il pubblico durante la visita e ha una durata media complessiva di un'ora e mezza con una disponibilità da 2 a 8 lingue a seconda dei siti oggetto di visita.
- **9 Siti** in cui è attivo il servizio di **Guardaroba**.

- **19 Siti** dove si realizza attività di sorveglianza interna e **68 Punti** in cui è attivo il servizio di **Controllo Accessi**.
- Inoltre, con riferimento ai siti gestiti da Opera Laboratori sull'intero territorio nazionale sono stati rilevati dall'1 novembre 2021 al 31 ottobre 2022 i seguenti dati:

Numero di prenotazioni effettuate (mediante biglietterie, call center e vendita on line)	4.068.069
Numero di visite guidate	4.742

Con riferimento ai siti della Reggia di Caserta e di Pompei, Opera Laboratori ha rilevato un **numero di biglietti emessi**, nell'anno oggetto del Report, pari a **3.565.736**. Si illustra di seguito la ripartizione tra i biglietti emessi gratuitamente e a prezzo intero:

### BIGLIETTI EMESSI (Reggia di Caserta e Pompei)



- BIGLIETTI INTERI
- BIGLIETTI GRATUITI



## OPERA... YOUR PREVIEW: L'ESPERIENZA IMMERSIVA NELL'ARTE, CULTURA E INTRATTENIMENTO

Il 21 dicembre 2021 Opera Laboratori ha presentato al pubblico **Opera... Your Preview**, un **concept point di servizi museali** raggruppati in un'unica soluzione in grado di offrire **proposte diversificate in ambito di cultura, arte, intrattenimento e tempo libero**.

Opera... Your Preview, situata nel centro storico di Firenze, è un luogo messo a disposizione del pubblico per organizzare al meglio l'esperienza in tutti i siti museali gestiti da Opera Laboratori. Qui è possibile scoprire in "anteprima" tutte le offerte di visita attive in città e non solo, chiedere consigli e informazioni agli addetti e acquistare biglietti per le attrazioni di interesse.

Il concept point è una vera e propria **vetrina virtuale**: infatti al suo interno sono proiettati numerosi video dedicati a offerte, musei e mostre, borghi e luoghi di bellezza e piacere, tempo libero e svago. Le immagini di opere d'arte e monumenti, regalano agli ospiti la possibilità di **pregustare il piacere stesso della visita e viaggiare virtualmente da nord a sud d'Italia**.

In Opera... Your Preview il turista si trova immerso in un **ambiente altamente tecnologico e sostenibile**, dove il cartaceo è stato sostituito dalle **più moderne app e i più moderni supporti digitali** e biglietti e dépliant sono scaricati direttamente sugli smartphone mediante **QR Code**.

Si tratta di una **proposta innovativa**, in linea con la storica filosofia di ospitalità e accoglienza di Opera Laboratori, da sempre attenta ad aiutare i visitatori, anche i più esigenti, per una scelta ottimale in grado di rendere l'esperienza di visita completa, pagante e accattivante.

## LE APERTURE ESCLUSIVE

L'arte di Opera Laboratori nella Gestione Museale si declina anche nell'organizzare per il pubblico aperture esclusive, come eventi in musei, giardini, ville, biblioteche e palazzi storici, cortili e chiostri, dove bellezza e cultura si coniugano con accoglienza e organizzazione.

Al 31 ottobre 2022 sono state realizzate per il pubblico **32 aperture straordinarie** che hanno accolto complessivamente **1.107 visitatori**. Si tratta di aperture effettuate in orario diverso da quello

ordinario rivolto al pubblico e dedicate esclusivamente ai gruppi privati che ne hanno fatto richiesta (famiglie, aziende, privati).

Museo	Numero aperture straordinarie	Visitatori
Apertura straordinaria de Gli Uffizi	16	671
Visite Laboratorio di Restauro Fortezza da Basso	1	4
Visite Laboratorio di Restauro Fortezza via degli Alfani	1	4
Apertura straordinaria Galleria Palatina, Palazzo Pitti	3	18
Apertura straordinaria Museo Nazionale del Bargello	3	19
Apertura straordinaria Cappelle Medicee	2	7
Apertura straordinaria e cena di gala Palazzo Pitti	2	100
Apertura straordinaria Galleria dell'Accademia	2	4
Apertura straordinaria e cena di gala Santo Stefano al Ponte	2	280

## FEDE E BELLEZZA

Accanto alle Gestioni Museali, Opera Laboratori pone un impegno particolare anche nella gestione dei beni ecclesiastici, intervenendo con cura e sensibilità, cercando di approcciarsi con attenzione e rispetto ad ogni singolo contesto. L'idea di fondo è che i luoghi sacri diventino dei veri e propri **laboratori di memoria, fede e bellezza**, in cui i beni ecclesiastici non costituiscono soltanto un patrimonio da tutelare, ma uno strumento del visitatore per arricchire la propria anima.

L'azienda si impegna in questo ambito mediante lo sviluppo di collaborazioni come quelle attive con le **Diocesi** in terra senese e la promozione di iniziative particolari, tra cui si menzionano i **Festival di Arte e Fede**, la scoperta del pavimento a mosaici del **Duomo di Siena**, la gestione del **Tempio di San Biagio** a Montepulciano e le attività legate all'**Abbazia di Sant'Antimo**.



## GESTIONE LABORATORI, PROGETTAZIONE E UFFICIO TECNICO

Grazie ad **un'attività sinergica tra i vari settori**, Opera Laboratori è in grado di realizzare progetti completi per i propri committenti: dallo sviluppo dell'idea progettuale da parte dell'Ufficio Tecnico, si passa alle lavorazioni del Laboratorio di Falegnameria che impiega **macchinari di ultima tecnologia**, pur rimanendo fedele alla **finitura artigianale**.

Un importante apporto è anche quello del Laboratorio di Restauro Tessile e Tappezzerie, con la produzione di rivestimenti, finiture e parati in stoffa per gli allestimenti e del Laboratorio di Scenografie per la creazione di exhibit e apparati scenografici.

Nel 2022 sono state realizzati in totale **113 progetti**; di questi il **92%** su richiesta di **68 clienti**, mentre il restante **8%** riguarda la creazione di

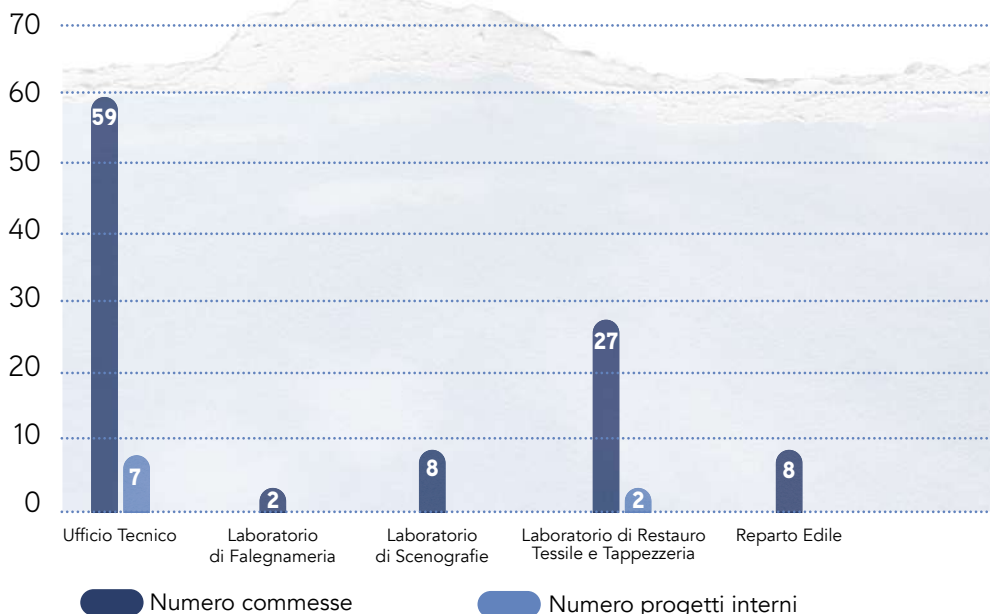
lavorazioni destinate ai servizi presenti nelle gestioni museali e ad altre attività interne all'azienda (progetti interni).

Inoltre, nel corso dell'anno oggetto del Report, si evidenzia che il **71%** dei progetti è stato preso in carico dall'Ufficio Tecnico e successivamente assegnato ai laboratori aziendali.

Tipologia di Progetto	KPI 2022
Commesse	104
Progetti interni	9

Si evidenzia di seguito la ripartizione delle commesse e dei progetti interni realizzati rispettivamente dall'Ufficio Tecnico, dai Laboratori e dal Reparto Edile.

### Commesse e Progetti interni





## FALEGNAMERIA: LA TRADIZIONE CHE SI EVOLVE

Per rispondere in maniera adeguata alle richieste del mercato, i vari settori di cui è composta Opera Laboratori hanno visto nel tempo uno sviluppo importante non solo di competenze ma anche di tecnologie.

In particolare, nel Laboratorio di Falegnameria, sono stati introdotti macchinari a controllo elettronico e CNC all'avanguardia che permettono, partendo da un progetto CAD, di realizzare qualsiasi disegno su materiali lignei anche con **modellazione 3D**.

Tale area impiega la **Cabina di verniciatura Ardesia a secco con doppio motore di aspirazione**: questo macchinario permette di ottenere un prodotto verniciato di alto

livello, ma al contempo protegge l'addetto grazie ad un sistema di aspirazione delle polveri di verniciatura.

Stesso concetto si applica alla modalità di immagazzinamento dei materiali lignei grezzi tramite **sistemi Cantilever**, un insieme di particolari scaffalature metalliche componibili che permettono di mantenere in sicurezza e in rapida presa tutte le pannellature all'interno del magazzino.

## LE SCENOGRAFIE DI OPERA LABORATORI

Oltre ai più tradizionali allestimenti espositivi, l'azienda si è specializzata anche in realizzazioni di mostre scientifiche, storiche ed artistiche, con **un'attenzione per la didattica e la divulgazione, tramite l'uso di dispositivi concettuali interattivi (exhibit), in linea con la concezione dello SMART MUSEUM.**

In particolare, Opera Laboratori ha introdotto **materiali brevettati Opera Naturae Rockworks®** per la realizzazione di copie ad alta definizione delle più importanti opere d'arte; si ricordano in quest'ambito la *Pietà* di Michelangelo e la *Maddalena* di Donatello.

Stesso concept è stato applicato al Museo dell'Opera del Duomo di Firenze, dove si trovano copie statuarie, nonché nella riproduzione della facciata 1:1 della struttura, per uno sviluppo di circa 3.000 mq di allestimento, comprensivo delle modanature e degli elementi decorativi della facciata arnofiana.

Da segnalare inoltre, le mirabili **ricostruzioni storiche dei macchinari leonardiani e le miniature scenografiche del parco a tema Italia in Miniatura.**

Impegno da sempre profuso anche nel mondo acquatico, con la realizzazione di **scenografie rocciose per le vasche** degli Acquari di Genova e Cattolica.



## REPLICHE SCULTOREE PER IPOVEDENTI E NON VEDENTI

I Laboratori di Scenografia hanno partecipato alla realizzazione delle repliche di opere d'arte destinate al Museo dell'Opera del Duomo di Firenze, ove è stato inaugurato il **progetto TouchAble, percorso tattile** concepito non solo per le persone ipovedenti e non vedenti ma per tutti i visitatori, secondo una **logica di inclusione e** sfruttando i propri brevetti per la riproduzione di materiali lapidei.



## OSPITALITÀ, ENOTURISMO E AGRIFOOD

Tra il 2021 e il 2022 Opera Laboratori è stata protagonista di uno slancio innovativo nell'offerta turistica, indirizzando le proprie proposte anche in ambito di ristorazione e ospitalità.

In particolare, l'azienda gestisce strutture che includono punti vendita, ambienti ricettivi, ristoranti ed enoteche sia a Firenze, dove è situata la **Caffetteria e Libreria My Accademia**, che a Siena dove sono presenti:

- La **Residenza d'Epoca Il Battistero**, comprensiva di un'**Enoteca** dove è possibile degustare e acquistare vini locali (Brunello di Montalcino, Chianti Classico, Nobile di Montepulciano ed altre etichette toscane). Presso la struttura è presente anche il **Bistrot Il Battistero**, ove è possibile assaggiare piatti della tradizione toscana e prodotti artigianali.
- Il **Ristorante In Carrozza**.
- **Caffetteria e Punto Vendita Eroica**.
- La **Casa Vacanze San Giovanni in Poggio**, risultato del recupero di un antico podere, effettuato con la massima attenzione per l'ambiente: la coibentazione ha permesso un isolamento termico e minimi consumi energetici. Inoltre, è stato ripristinato un vecchio pozzo di raccolta delle acque piovane.
- L'**Abbazia di Sant'Antimo**, da segnalare con riferimento alle offerte legate all'ospitalità e all'accoglienza religiosa, presso la cui **Farmacia Monastica** si possono acquistare

prodotti alimentari realizzati secondo le antiche ricette della tradizione erboristica (miele, confetture di frutta, caramelle e tisane, preparati per la cura del corpo, olio d'oliva, uva rossa, lavanda, pepe nero). Presso la Farmacia è anche disponibile la Birra e l'Amaro di Sant'Antimo.

- **Enoteca e Bistrot di Montalcino**, presso il **Tempio del Brunello** dove il visitatore può degustare il vino locale.

Con riferimento all'anno oggetto del Report, sono stati rilevati i **tassi di occupazione** per le strutture ricettive Casa Vacanze San Giovanni in Poggio e Residenza d'Epoca Il Battistero, ossia il numero delle camere prenotate ed utilizzate dai visitatori, rispetto al totale delle stanze disponibili; tale dato corrisponde rispettivamente al **63%** e **66%**.

L'ospitalità è un tema importante per Opera Laboratori e per questo motivo l'azienda ha preso parte e realizzato **iniziative volte a far vivere al turista esperienze capaci di integrare l'arte, la cultura e la storia con il vivere i territori**.

Tra i progetti maggiormente significativi promossi da Opera Laboratori si evidenzia **L'Oro di Montalcino**, ispirato alla volontà di far conoscere in maniera profonda la storia e il patrimonio della città di Montalcino, in provincia di Siena. L'iniziativa, promossa nel corso del 2021 dal Comune di Montalcino, dall'Arcidiocesi di Siena, Colle Val d'Elsa

e Montalcino, dal Consorzio del Vino Brunello di Montalcino, ha permesso di far nascere **percorsi esperienziali** organizzati e promossi da Opera Laboratori valorizzando le attrazioni del **Tempio del Brunello** e del **Bike Point** di Montalcino.



## MARKETING TERRITORIALE

Opera Laboratori dispone di una struttura dedicata alla comunicazione con un Ufficio Stampa che sviluppa creatività grafica e marketing. L'obiettivo è quello di realizzare una **capillare opera di valorizzazione del territorio** attraverso strategie di promozione che includono attività continuative, progetti speciali e campagne per singoli eventi.

Le azioni messe in atto comprendono il potenziamento della presenza sui **social network**, il lancio di **campagne di advertising**, comunicati stampa, invio periodico di newsletter a contatti profilati, attività di **direct marketing**, affissioni e **comunicazione dinamica, dirette streaming, organizzazione di educational per scuole e tour operator**.

# TEMPIO DEL BRUNELLO

*Montalcino*



## IL TEMPIO DEL BRUNELLO: UN PERCORSO ESPERIENZIALE TRA ARTE, CULTURA E VINO

Nel 2021 nel complesso monumentale di Sant'Agostino di Montalcino è stato inaugurato il **Tempio del Brunello**, un **percorso immersivo ed emozionale dedicato al vino Brunello di Montalcino**. Il percorso di visita inizia nel chiostro coperto dotato di postazioni con **video in realtà virtuale** che illustrano le riprese del territorio locale per permettere al visitatore di immergersi nei panorami tipici montalcinesi. Dopo il chiostro, l'ospite passa in uno spazio successivo chiamato "Quadro divino", dove il visitatore può mettere in gioco la propria creatività attraverso **postazioni touch** per poi condividere la propria composizione artistica a parete tramite e-mail e social. Successivamente, si trova l'ambiente "Calix", dove, attraverso la **tecnica del mapping**, il visitatore si

trova immerso in un'esperienza dal forte impatto emotivo grazie alla presenza di opere artistiche che hanno come protagonista il vino.

Il percorso termina in un chiostro scoperto, dove è possibile condividere e concludere l'esperienza degustando un calice di Brunello presso l'**Enoteca Bistrot Caffetteria del Tempio**.

I sommelier professionisti illustrano al visitatore le caratteristiche del vino acquistabile ed è presente anche un **sommelier digitale multilingua** grazie al quale, avvicinando il tag della bottiglia al lettore di un monitor, si può visualizzare la metodologia di degustazione e tutte le caratteristiche del vino scelto.



## ● CAPITALE NATURALE

*Sviluppare il Capitale Naturale per Opera Laboratori significa impegnarsi con costanza nel perseguire politiche ambientali in grado di salvaguardare il pianeta attraverso una scelta accurata e responsabile delle risorse.*

### MATERIALI DEI LABORATORI

Nella realizzazione delle loro attività, i Laboratori dell'azienda impiegano molteplici materiali, lavorati con cura per confezionare opere e creazioni di qualità, uniche e durevoli nel tempo.

Data l'**eterogeneità delle attività svolte dai Laboratori**, la scelta dei vari materiali avviene, sulla base delle rispettive specificità, nel rispetto di quelle che sono le attuali normative; dal punto di vista della sicurezza tutti i materiali rispondono alle caratteristiche per la prevenzione dell'infiammabilità (classi ignifughe) e a precisi parametri relativi alla tossicità.

Con riferimento al Laboratorio di Falegnameria, si utilizzano perlopiù legname (pioppo, abete, betulla, frassino, rovere, truciolari nobili), vernici (ad acqua, a solvente e varie) e acciaio.

Questi materiali sono impiegati nelle lavorazioni per gli allestimenti museali, per le mostre e per gli arredi relativi agli spazi all'interno dei quali Opera Laboratori gestisce i Servizi Museali.

Per quanto riguarda l'impiego di materiali sostenibili, in Falegnameria vengono impiegati anche legno massello e pannelli certificati FSC-PEFC, con l'obiettivo di estendere sempre di più l'uso di materiali garantiti con **basso livello impattante**, che oggi rappresenta solo circa il 3% del totale.

Materiali Laboratorio Falegnameria	Utilizzo (KPI 2022)
Legname	295 M <sup>3</sup>
Vernici	3.640 Kg
Acciaio	11.197 Kg

Legname, vernici, resine e additivi sono invece i materiali prevalentemente impiegati dal Laboratorio di Scenografie nella realizzazione di ambientazioni scenografiche per musei e acquari, nella creazione di copie di opere classiche e contemporanee e nella riproduzione di modelli di architettura in scala.

Materiali Laboratorio Scenografie	Utilizzo (KPI 2022)
Legname	15 M <sup>3</sup>
Vernici	155 Kg
Resine e Additivi	2 Ton

Il Laboratorio di Restauro Tessile e Tappezzeria realizza attività per la pulitura e il consolidamento delle opere, la salvaguardia e la conservazione di abiti storici e contemporanei, costumi di scena e accessori di moda e per la progettazione e realizzazione di apparati tessili destinati all'ambito museale, teatrale, d'intrattenimento, professionistico e privato.

I materiali impiegati dal Laboratorio sono tessuti ignifughi, il cui utilizzo complessivo nel corso del 2022 è stato pari a **2.297,5 m<sup>2</sup>** così ripartiti:

Tipologia di materiale	Utilizzo (KPI 2022)
Raso ignifugo per tendaggi	1.299 m <sup>2</sup>
Velluto di cotone	8,4 m <sup>2</sup>
Velluti per soprattonde, drappaggi e coperture	49 m <sup>2</sup>
Eclisse oscurante	60 m <sup>2</sup>
Iride taffetà trevira	122,1 m <sup>2</sup>
Raso di cotone naturale per restauri	294,7 m <sup>2</sup>
Filati	441,9 m <sup>2</sup>
Altri	22,4 m <sup>2</sup>

Questi materiali sono impiegati nei rivestimenti di pannellature, per la realizzazione di tendaggi, soprattonde, drappaggi e coperture, per oscurare gli ambienti nei musei e per il restauro.



## AUDIOGUIDE

Con riferimento alla Gestione Museale, Opera Laboratori offre ai visitatori dei siti gestiti il servizio delle audioguide.

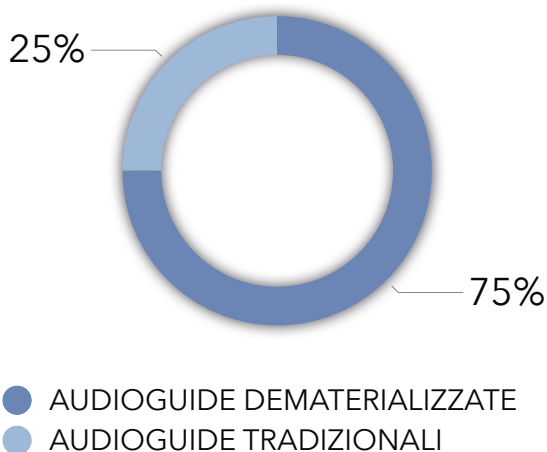
La volontà di tutelare l'ambiente ha portato l'azienda ad investire nella realizzazione di **audioguide dematerializzate** a disposizione del pubblico a fianco a quelle tradizionali. Nel corso del 2022 Opera Laboratori ha fornito ai visitatori un numero complessivo di audioguide pari a **1.557.986**, con una **prevalenza di audioguide dematerializzate rispetto a quelle tradizionali**.

Al momento dell'acquisto del biglietto, nei siti museali dove questo servizio è stato introdotto, il visitatore riceve un **QR code** che **permette di scaricare l'audioguida sul proprio device (smartphone, tablet)**.

Dal punto di vista della **sostenibilità ambientale**, l'impatto è significativo: l'hardware utilizzato infatti è costituito dal *device* del visitatore, permettendo così l'eliminazione degli apparati che normalmente vengono utilizzati per questo tipo di servizio (audioguide fisiche, batterie, rack per la ricarica delle audioguide, cuffiette).



### PREFERENZA TIPOLOGIA AUDIOGUIDA





## **VOX BOX: UNA GUIDA PERSONALE ACCESSIBILE, SOSTENIBILE E CONNESSA CON IL TERRITORIO**

Nell'ambito delle visite guidate, Opera Laboratori ha lanciato il progetto **Vox Box**, una soluzione all'avanguardia nel campo delle visite guidate.

Vox Box è **un'audioguida green**, attivata dal visitatore nella lingua di settaggio del telefono mediante **un'app da scaricare sullo smartphone**. La tecnologia progettata prevede l'utilizzo di un router Wi-Fi che consente alla guida turistica autorizzata di connettersi direttamente agli smartphone dei visitatori e di accompagnarli nelle visite dei siti museali e per le vie delle città. Grazie all'audioguida dematerializzata **il visitatore partecipa alla sostenibilità ambientale promossa da Opera Laboratori**: grazie infatti alla notevole riduzione di cuffiette usa e getta e di prodotti per la sanificazione delle vecchie audio guide, l'azienda ha evitato di produrre rifiuti da smaltire contenenti plastiche e materiali inquinanti.

Un altro elemento di innovazione è rappresentato dal fatto che Vox Box non richiede una connessione dati Internet, garantendo un collegamento automatico alla rete per tutta la durata della visita. Opera Laboratori ha promosso il **progetto pilota al Duomo di Siena, debuttando il 15 aprile 2022** ed ha esteso l'utilizzo di tale tecnologia al Duomo di San Gimignano e al progetto L'Anima di Volterra (Cattedrale, Battistero ed ex Ospedale). In futuro, l'azienda intende estendere tale innovazione anche in altre realtà gestite.

## RICICLO MATERIALI

Opera Laboratori presta particolare attenzione alla **differenziazione dei rifiuti prodotti**, proprio a fronte dei molteplici materiali impiegati nella realizzazione delle proprie attività e nell'erogazione dei servizi; negli uffici viene effettuata la raccolta differenziata utilizzando contenitori diversificati per carta, plastica, toner ed organico.

All'interno del Laboratorio di Falegnameria, inoltre, si evidenzia un importante esempio di **circularità**, dalla fase del ciclo produttivo fino allo smaltimento della materia prima: una volta terminata la produzione, gli scarti di legno massello vengono tritati e aspirati da un macinatore e immessi in un silos di grande capienza.

A sua volta, mediante un impianto tecnico specifico, la segatura viene mandata in una caldaia a legna, che brucia gli scarti, producendo calore.

Con questo sistema, la caldaia a combustione riesce a riscaldare tutti i termosifoni della Falegnameria e l'intero ambiente di lavoro, risolvendo in parte il problema dello smaltimento degli scarti di produzione, sempre nel rispetto delle normative vigenti.

Per i rifiuti che contengono sostanze pericolose, infatti, Opera Laboratori provvede a effettuarne lo stoccaggio in appositi big bag omologati, in modo da consentirne il ritiro da parte delle aziende autorizzate al loro trasporto e smaltimento.



Tipologia rifiuto		Kg prodotti
CER 30105	segatura, trucioli, residui di taglio, legno, pannelli di truciolare e piallacci	1.399
CER 40222	rifiuti da fibre tessili lavorate	1.381
CER 70213	rifiuti plastici	96
CER 80111	pitture e vernici di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	1.472
CER 80318	toner per stampa esauriti	128
CER 80409	adesivi e sigillanti di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	77
CER 101206	stampi di scarto	132
CER 120105	limatura e trucioli di materiali plastici	905
CER 120116	materiale abrasivo di scarto, contenente sostanze pericolose	85
CER 150101	imballaggi in carta e cartone	250
CER 150106	imballaggi in materiali misti	272
CER 150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	1.398
CER 150111	imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose	35
CER 150202	assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	1.475
CER 160213	apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi	117
CER 160214	apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi	1.038
CER 170201	legno	53.642
CER 170203	plastica	439
CER 170405	ferro e acciaio	8.520
CER 170411	cavi	10
CER 170604	materiali isolanti	1.740
CER 170802	materiali da costruzione a base di gesso	3.003
CER 170904	rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	55.626
CER 200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	13
CER 200307	rifiuti ingombranti	52

## PARCO MEZZI

Il parco mezzi di Opera Laboratori è composto da un totale di **quaranta veicoli** (36 mezzi a motore termico, 3 a motore elettrico e 1 a motore ibrido) destinati in parte al personale e in parte utilizzati come strumenti di lavoro.

Dei **tretasei mezzi a motore termico** a disposizione, quasi la totalità risponde alle più recenti norme di omologazione europea in termini di emissioni: infatti **tretatré mezzi** appartengono alla classe ambientale **Euro 6**, **due** alla classe ambientale **Euro 5** e **uno** alla classe ambientale **Euro 4**.

Inoltre, il valore delle emissioni di CO<sub>2</sub> del parco mezzi, considerato il valore di anidride carbonica prodotta dai veicoli aziendali e il numero di chilometri percorsi in media nel 2022 è pari complessivamente a **142**, che corrispondono a **7 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti** imputabili per la quasi totalità ai mezzi a motore termico in uso in azienda.



## CONSUMI RISORSE

Nel 2022 Opera Laboratori ha rilevato complessivamente consumi di energia elettrica per **763.637 Kwh**, di acqua per **2.622 m<sup>3</sup>**, di gas per **50.923,64 m<sup>3</sup>**. Di seguito si evidenziano i consumi di risorse per area aziendale:

Aree aziendali / Consumi	Energia elettrica (Kwh)	Gas (m <sup>3</sup> )	Acqua (m <sup>3</sup> )
Laboratorio di Falegnameria	55.499	4.445	221
Laboratorio di Scenografie e Ufficio Tecnico	70.772	17.356	117
Laboratorio di Restauro Tessile e Tappezzeria	27.710	8.277	453
Servizi Museali*	455.635	14.019	N/A
Ospitalità e Ristorazione	110.986	2.997,64	1.751
Uffici	43.035	3.829	80,00

\*dati riferiti a Museo Etrusco di Villa Giulia e Negozio Aereporto di Fiumicino; Duomo di Siena; Reggia di Caserta; Colle di Val d'Elsa; Montalcino; San Gimignano; Bookshop Accademia; Villa Bardini; Opera... Your Preview; Assisi.

Con riferimento alla **spesa totale per consumi di risorse** sostenuta da Opera Laboratori nel corso dell'anno, si evidenzia che il **78%** è imputabile al **consumo di energia elettrica**, il **18%** al **consumo di gas** e il **4%** al **consumo di acqua**:

Aree aziendali / Costi	Energia elettrica	Gas	Acqua
Laboratorio di Falegnameria	14.129,72 €	7.948,80 €	1.219,00 €
Laboratorio di Scenografie e Ufficio Tecnico	19.193,60 €	22.829,29 €	387,34 €
Laboratorio di Restauro Tessile e Tappezzeria	7.042,87 €	6.758,82 €	1.730,00 €
Servizi Museali*	141.615,51 €	10.835,35 €	N/A
Ospitalità e Ristorazione	51.173,18 €	3.167,00 €	8.782,30 €
Uffici	13.882,73 €	5.239,54 €	313,80 €

\*dati riferiti a Museo Etrusco di Villa Giulia e Negozio Aereporto di Fiumicino; Duomo di Siena; Reggia di Caserta; Colle di Val d'Elsa; Montalcino; San Gimignano; Bookshop Accademia; Villa Bardini; Opera... Your Preview; Assisi.

In merito ai dati di spesa inerenti ai Servizi Museali è utile precisare che nella maggior parte dei casi le spese per i consumi di risorse sono in carico a Opera Laboratori con riferimento agli ambienti in cui si realizzano effettivamente i servizi e non rispetto alle intere strutture, in quanto di appartenenza dello Stato (Musei Statali), Enti locali (Comuni) ed Enti religiosi (Diocesi). Per questo motivo l'Azienda non può incidere significativamente sui parametri che regolano i relativi consumi.

Inoltre, con riferimento all'area dell'Ospitalità, nella struttura ricettiva di San Giovanni in Poggio si ha a disposizione un **serbatoio di GPL**, impiegato per il riscaldamento e la produzione di acqua calda, per cui si è rilevato un consumo nel 2022 pari a 2.400 litri.

Il valore complessivo dell'emissioni di CO<sub>2</sub> rilevato nel corso del 2022 è pari a **303,3 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti**. Di seguito si riportano i dati rilevati in merito allo Scope 1 e Scope 2 per le diverse aree aziendali:

<b>Emissioni di CO<sub>2</sub> / Aree aziendali</b>	<b>Scope 1: Gas naturale e GPL (Ton)*</b>	<b>Scope 2: Energia elettrica (Ton)**</b>
Laboratorio di Falegnameria	8,81	14,43
Laboratorio di Scenografie e Ufficio Tecnico	34,42	18,40
Laboratorio di Restauro Tessile e Tappezzeria	16,41	7,20
Servizi Museali	27,80	118,47
Ospitalità e Ristorazione	9,71	28,86
Uffici	7,59	11,19
<b>Totale</b>	<b>104,75</b>	<b>198,55</b>

\*il coefficiente per le emissioni da consumo di gas naturale (Scope 1) è pari a 1,983 kg CO<sub>2</sub> per smc riportato a pag. 1 della "Tabella\_coeficienti\_standard\_nazionali\_2021.pdf", prima riga. Il coefficiente per le emissioni da consumo di GPL (Scope 1) è pari a 3,026 come riportato pag. 1 della "Tabella\_coeficienti\_standard\_nazionali\_2021.pdf" pubblicata dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica. \*\*il coefficiente per le emissioni da consumo di energia elettrica (Scope 2) è pari a 0,26 kg CO<sub>2</sub> per kWh riportato a pag. 462 del "Italian Greenhouse Gas Inventory - National Inventory report 2022".



## ●CAPITALE ECONOMICO FINANZIARIO

Il 2022 è stato segnato dal ritorno alla normalità: l'esercizio, infatti, ricopre un periodo di 12 mesi dal 1/11/2021 al 31/10/2022, a differenza di quello precedente che ha avuto una durata di 10 mesi a causa delle chiusure dovute alla pandemia.

Nonostante ciò, in particolare nei mesi di novembre e dicembre 2021 e nei primi tre mesi del 2022, si è ancora risentito degli ultimi effetti dei provvedimenti restrittivi connessi della pandemia da Covid 19 e del condizionamento sui flussi turistici. La permanenza di queste difficoltà ha indotto l'azienda a continuare ad utilizzare tutti gli strumenti messi a disposizione anche per il 2021 dal Governo a sostegno dei costi fissi, in particolare di quelli del personale, facendo ricorso alla FIS fino al 31/12/2021. Inoltre, nel mese di dicembre 2021, la società ha presentato al **Ministero dei Beni Culturali** l'istanza, ai sensi del D.M 352/21, per ottenere il contributo a fronte dei minori incassi di biglietteria per 5.896.281 €. Il **contributo da 2.712.859 €**, riconosciuto ad aprile 2022, è stato imputato interamente al bilancio 2021 ed è stato incassato in due tranches a luglio ed ottobre del 2022. Quest'anno, dal punto di vista finanziario, la Società ha inoltre sistematicamente ridotto l'indebitamento bancario esistente al 31/10/2021.

Il 2022 è stato, quindi, un anno in **netto recupero** rispetto ai due esercizi

precedenti ed in alcuni periodi ed in alcuni siti ha **prodotto risultati addirittura migliori del 2019**; tale recupero che è sicuramente dipeso della **ripresa dei flussi turistici** soprattutto dall'estero, è stato sostenuto anche dal forte impegno posto dalla società, già a partire dagli ultimi mesi del 2020, nella **ricerca di nuovi business e nella realizzazione di nuovi investimenti**. Questo esercizio, infatti, ha visto sia l'**entrata a regime delle nuove iniziative** avviate a partire dalla seconda metà del 2021, come la gestione della Cattedrale di Volterra, Museo Ebraico a Firenze e Siena, la chiesa di Santo Stefano al Ponte a Firenze, le nuove attività di Ospitalità, Enoturismo e Agrifood, sia l'**avvio di nuove iniziative** a partire dal mese di dicembre 2021 tra le quali Opera... Your Preview, San Giovanni in Poggio, Musei Civici di Assisi, la caffetteria "Il Bistrot" piazza San Giovanni - Siena, la trasformazione della My Accademia in negozio Eroica, Villa Pisani a Venezia, H-Zero l'impresa ferroviaria in miniatura, Museo Regionale della Ceramica e Pinacoteca Comunale a Deruta - Perugia, il nuovo negozio presso l'Aeroporto di Firenze.

Inoltre, nel mese di maggio 2022 è stata **acquistata una partecipazione del 70%**

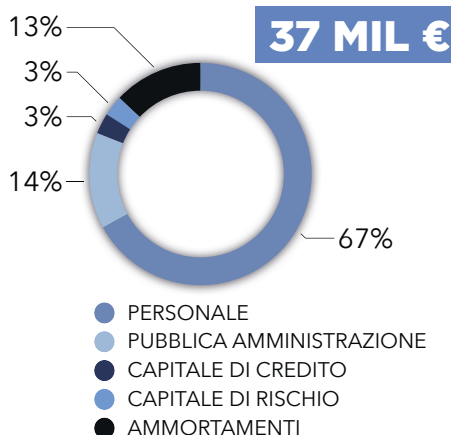


del capitale di TV Digitale Canale 3 Toscana (proprietaria di due frequenze televisive regionali Canale 3 Toscana e Artuscany TV) con l'obiettivo di **rafforzare l'immagine e l'efficacia comunicativa di Opera Laboratori Fiorentini SpA** tramite la diretta streaming. Alla fine del mese di ottobre 2022 la Società ha **acquistato il 100% del capitale di Sillabe Srl** dalla controllante Opera20 SpA con l'obiettivo di **accelerare il processo d'integrazione funzionale** tra le due società.

	opera LABORATORI	sillabe	TOTALE
<b>EBITDA</b>	7,9 milioni €	919,364 €	<b>8,8 milioni €</b>
<b>PRODUZIONE</b>	58,2 milioni €	7,2 milioni €	<b>65,5 milioni €</b>
<b>PFN</b>	-31,8 milioni €	-2,7 milioni €	<b>-34,5 milioni €</b>

### VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO

Il valore aggiunto è un'espressione che rappresenta la capacità di un'azienda di produrre ricchezza per distribuirla ai vari Stakeholder. Opera Laboratori e Sillabe hanno distribuito ricchezza per un totale di **37 milioni di euro**.



## ● CAPITALE INTELLETTUALE

*Valorizzare il Capitale Intellettuale per Opera Laboratori significa orientare gli indirizzi strategici e operativi verso il miglioramento continuo, strutturando in modo innovativo i propri processi.*

### CERTIFICAZIONI E SISTEMA DI GESTIONE

L'Azienda ha sviluppato un Sistema di Gestione acquisendo nel tempo le seguenti certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001:2015** "Sistema di Gestione per la Qualità", posseduta dal 2009 nella versione UNI EN ISO 9001:2008.
- **UNI EN ISO 45001:2018** "Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro", posseduta dal 2020; precedentemente, dal 2015, l'azienda era in possesso della certificazione OHSAS 18001:2007.

Oggi, il motore dei Sistemi di Gestione è rappresentato dall'adesione al **principio del "miglioramento continuo"** che si sviluppa realizzando, su tutti i processi core e trasversali, cicli annuali di audit interni ed esterni svolti dall'Ente di Certificazione.

Nell'anno oggetto del presente Report, Opera Laboratori è stata sottoposta alle periodiche visite ispettive esterne che, grazie ai risultati ottenuti, hanno confermato entrambe le certificazioni. L'Azienda ha inoltre effettuato l'analisi del contesto interno ed esterno da cui sono emersi come fattori rilevanti gli

aspetti legati all'ambito tecnologico, socio-culturale, politico, economico, legale ed ambientale. Per ognuno di questi è stata elaborata un'analisi dei rischi-opportunità da cui è emerso che il rischio pandemico, presente dal 2020, è, anche se in minor misura, ancora attuale proprio per la natura del business aziendale legata ai flussi turistici. In ogni caso, Opera Laboratori ha provveduto già dal 2020 a mitigare tale fattore mediante l'emissione di un protocollo sanitario e l'introduzione di pratiche di sanificazione degli ambienti di lavoro. L'Ente Certificatore, nel corso dell'anno oggetto del Report, ha rilevato durante la verifica periodica di mantenimento alcuni rilievi legati principalmente alla necessità di monitorare puntualmente il quadro di indicatori aziendali e alla definizione delle esigenze di manutenzione di alcune attrezzature.

#### Audit di terza parte

Sistema	Non Conformità	Osservazioni e Opportunità di miglioramento
<b>ISO 9001:2015</b>	0	1
<b>ISO 45001:2018</b>	1	6

L'azienda si è impegnata a gestire nel breve termine quanto emerso dalle verifiche, cogliendo le opportunità di miglioramento, dando seguito positivamente alla non conformità e alle osservazioni rilevate.

Opera Laboratori, inoltre, possiede le seguenti attestazioni SOA:

- **OG 2** "Restauro e manutenzione dei beni immobili sottoposti a tutela" - Classe II (lavori sino a 516.000 €).
- **OS 6** "Finiture di opere generali in materiali lignei, plastici, metallici e vetrosi" - Classe II (lavori sino a 516.000 €).
- **OS 2-A** "Superfici decorate di beni immobili del patrimonio culturale e beni culturali mobili di interesse storico, artistico, archeologico ed etnoantropologico" - Classe II (lavori sino a 516.000 €).

In ragione delle predette attestazioni, l'azienda è abilitata a partecipare alle gare pubbliche di lavori che riguardano le lavorazioni specialistiche previste per gli importi massimi indicati dalle rispettive classi (maggiorabili di un 20%). Nella partecipazioni alle gare, le attestazioni OG 2 ed OS2-A abilitano Opera Laboratori ad ottenere appalti di lavori banditi da musei e siti culturali, proponendo una vera e propria offerta integrata sia dal punto di vista dei servizi che dei lavori.





## OPERA LABORATORI UN NUOVO SPIRITO IMPRENDITORIALE: PROATTIVITÀ NELLA RICERCA DI GARE

La pandemia da Covid 19, con la conseguente crisi del turismo su scala mondiale, ha portato a rivedere e rileggere l'andamento dei flussi turistici, valutando ed esplorando la **possibilità di crescere al di là delle tradizionali attività** legate al settore museale e offrire **alternative in grado di affrontare il futuro**.

La sinergia per la gestione delle gare che coinvolge diversi uffici e competenze dal punto di vista legale, amministrativo, tecnico e gestionale, rende Opera Laboratori un interlocutore unico che può proporre **soluzioni e servizi integrati** per le maggiori istituzioni e realtà, non solo culturali.

Inoltre, il ripensamento del proprio business e il contesto in continua evoluzione hanno permesso ai Laboratori di Opera di superare un periodo di estrema delicatezza e incertezza e che li ha portati a concorrere in gare bandite da Amministrazioni pubbliche e private con risultati positivi: ne sono un esempio le gare vinte per gli allestimenti museali del Museo della Paglia, del Museo Etrusco Guarnacci di Volterra,

del Museo Galileo, del Palazzo e Musei dell'ex Ospedale Estense a Modena. Questo, unito all'intensa attività di ricerca di bandi per attivare nuovi incarichi e gestioni di servizi museali, **ha progressivamente accresciuto il prestigio e la visibilità su tutto il territorio nazionale** e ha consentito l'aggiudicazione della gestione dei servizi aggiuntivi presso il Museo Nazionale di Villa Pisani (VE), il Museo Regionale della Ceramica di Deruta (PG), il bookshop del Santa Maria della Scala (SI), il Complesso dei Musei Civici e Ufficio Informazioni Turistiche della Città di Assisi e l'assegnazione del bookshop del Museo Maxxi di Roma, la cui procedura si è svolta nel periodo in oggetto del presente Report Integrato.



## ● CAPITALE RELAZIONALE E SOCIALE

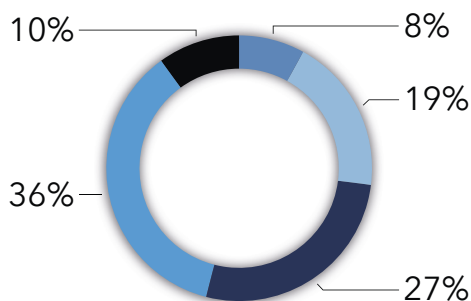
*Sviluppare il Capitale Relazionale e Sociale per Opera Laboratori significa mantenersi proattivi nell'ascoltare il pubblico e nel coinvolgere tutti gli Stakeholder per consolidare la propria identità e soddisfare le aspettative di ogni attore del Network.*

### LE RELAZIONI CON I FORNITORI

Opera Laboratori si avvale nel complesso di **278 fornitori** per alimentare il proprio business e le proprie strutture, rivolgendosi per il **99%** a soggetti

del panorama nazionale. I fornitori dell'azienda sono classificati secondo le seguenti categorie:

#### FORNITORI PER CATEGORIA



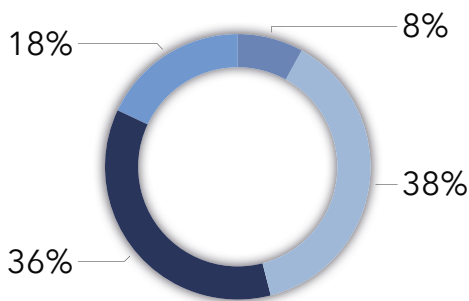
- MATERIALI
- SERVIZI GENERALI (utenze, cancelleria, pulizie, altro)
- BOOKSHOP
- FOOD & BEVERAGE
- SERVIZI MUSEALI (audioguide, biglietterie, sorveglianza, altro)

Proprio la peculiarità del business aziendale, con i suoi servizi specializzati e le attività artigianali, fa sì che storicamente l'azienda si avvalga di fornitori selezionati, leader dei settori di riferimento.

La **fidelizzazione** è il tratto che caratterizza la maggior parte delle relazioni con gli attori che forniscono i diversi ambiti di attività dell'azienda: case editrici e i produttori di merchandising, fornitori di legno, artigiani sono attori chiave rispettivamente per i Servizi Museali, i Laboratori e l'Ospitalità e Ristorazione.

Con riferimento a quest'ultima, **Opera Laboratori sostiene la comunità locale** affidandosi per il **76%** a produttori a Km zero che forniscono vino, miele, olio, pasta e altri prodotti locali presenti e acquistabili presso le strutture gestite dall'azienda.

## FORNITORI PER AREE AZIENDALI



- LABORATORI
- SERVIZI MUSEALI, UFFICI E ALTRE STRUTTURE
- OSPITALITÀ E RISTORAZIONE
- FORNITORI COMUNI A TUTTE LE AREE

## LE PARTNERSHIP ATTIVE

Da sempre, l'indirizzo di Opera Laboratori è quello di intraprendere e far evolvere partnership al fine di consolidare e sviluppare il proprio Network.

A maggio 2021 l'azienda ha stretto un'importante collaborazione per la gestione dei Servizi Museali aggiuntivi presso le **Sinagoghe e i beni culturali della Comunità Ebraica** di Firenze sino a giugno 2027. Inoltre, resta attiva la gestione del Duomo di Siena, in essere dal 2011 e prorogata sino al 2033. Grazie alla partnership con il **Comune di San Gimignano** è in corso la realizzazione del *project financing* del San Domenico con il costruttore *Setten Genesis SpA*, mandante dell'RTI aggiudicatario della concessione e con cui sono successivamente stati realizzati altri lavori pubblici.

Nell'ambito dei servizi di Ospitalità e Ristorazione, Opera Laboratori ha stretto collaborazioni con i seguenti attori:

- **Aziende di viaggio on-line** *Booking.com* ed *Ecco Italia*, al fine di dare maggiore visibilità alle strutture ricettive di San Giovanni in Poggio e del Battistero di Siena e raggiungere un pubblico sempre più ampio
- Il **Consorzio del Vino Brunello di Montalcino**, per cui si realizzano attività di merchandising dei prodotti locali
- **Eroica Italia**, organizzazione dedicata al cicloturismo, per la realizzazione del *Bike Point Terra Eroica* di Montalcino



# Eroica®

## LA COLLABORAZIONE CON EROICA PER IL BIKE POINT DI MONTALCINO

L'intenzione di promuovere e diffondere un **turismo sempre più sostenibile**, ha spinto Opera Laboratori a stipulare un accordo con **EROICA ITALIA SSD**, realizzando a Montalcino un **Bike Point Terra Eroica** presso la Torre Civica del Palazzo Comunale e una **Ciclofficina Eroica** con punto vendita dedicato, presso il complesso di Sant'Agostino, parte integrante del progetto L'Oro di Montalcino. Gli appassionati avranno l'opportunità di acquistare gadget a tema, nonché noleggiare biciclette muscolari ed elettriche.

Da qui partono itinerari didattici, paesaggistici, culturali e spirituali che consentono di raggiungere luoghi come l'Abbazia di Sant'Antimo, San Giovanni d'Asso e Pienza.

Inoltre, a Montalcino, sono presenti due *front office*, dove l'ospite può trovare le informazioni necessarie per organizzare veri e propri tour nella bellezza di un territorio unico, oltre alla possibilità di iscriversi agli eventi annuali di Eroica Italia e di acquistare prodotti di merchandising a marchio Eroica.



Si aggiungono poi la Caffetteria "Il Battistero" in piazza San Giovanni a Siena e "L'Eroica Caffè" all'interno della Libreria My Accademia di Firenze. Come licenziatario ufficiale del marchio Eroica, Opera Laboratori ha anche allestito un furgone dedicato alla storica gara, per essere presente sul territorio nazionale in occasione degli eventi correlati ed effettuare la vendita del merchandising a tutti gli **amanti del ciclismo dilettantistico e del turismo culturale**.

## EVENTI E COMUNICAZIONE

L'organizzazione degli eventi e la comunicazione sono le attività chiave che permettono ad Opera Laboratori di esprimere i propri valori e la propria identità al pubblico e agli Stakeholder. Ad aprile 2022 Opera Laboratori ha organizzato con la collaborazione di *Cross Media Group* e *Radio DeeJay* un evento gratuito a Firenze, presso la Cattedrale dell'Immagine nella chiesa consacrata di Santo Stefano al Ponte, che ha coniugato un'esibizione d'improvvisazione musicale dal vivo del musicista e produttore Emiliano Pepe con i capolavori di Vincent Van Gogh. Lo **show multimediale immersivo** ha rappresentato un **racconto sensoriale** sviluppato all'interno di uno dei capolavori sconosciuti del patrimonio architettonico fiorentino per mezzo della **multi-proiezione a 360° d'immagini ad altissima definizione e musica**.

Per l'anno oggetto del presente Report, Opera Laboratori ha monitorato la voce **"Si parla di noi"**, relativa al numero totale di articoli, video e giornali che hanno citato direttamente l'azienda e che si attesta a **1.511**. Nello specifico si contano **296** articoli di giornale, **1.159** articoli sul web e **56** video. Inoltre, le conferenze stampa tenute dall'azienda sono state in totale **35**.

Social attivi	KPI 2022
<b>Facebook</b> Numero Iscritti	2.457
<b>YouTube</b> Numero Iscritti	307
<b>Instagram</b> Numero Iscritti	708

## COMUNICAZIONE E RASSEGNE STAMPA

Opera Laboratori, attraverso l'Ufficio Stampa, cura i rapporti con i media, al fine di garantire la massima diffusione delle notizie relative allo svolgimento dei servizi, delle attività e delle iniziative. Questa attività di comunicazione costante permette di offrire un'**informazione puntuale** nei confronti dei propri Stakeholder. Nel corso del 2022, si contano complessivamente **6.006 uscite** di cui l'Ufficio Stampa si è occupato, per consolidare l'attività di marketing territoriale dell'azienda oltre all'attività di comunicazione per le gestioni museali.





## PROSPETTIVE FUTURE

*La redazione di questo Report Integrato è la prima tappa di un percorso che Opera Laboratori ha intrapreso con l'intenzione di esplicitare e valorizzare la sua naturale inclinazione alla sostenibilità.*

Quando si parla di gestione del patrimonio artistico, culturale, spirituale di un territorio si sta già implicitamente lavorando per **traguardare nel futuro un insieme di conoscenze, valori ed esperienze** che sono l'essenza stessa di ciò che comunemente si intende per "sostenibilità".

In questo documento si è iniziato a guardare in modo integrato agli impatti prodotti e al valore generato da un'azienda che conta su un **know how e un modello di business unici nel panorama nazionale**.

Pur non essendo obbligata dalle normative vigenti in ambito di rendicontazione non finanziaria, che presto entreranno in vigore anche per aziende di medie dimensioni, Opera Laboratori ha avviato un percorso che si propone di diffondere sia all'interno che all'esterno una **cultura della sostenibilità** in grado di svolgere una funzione trasformativa nel modo di pensarsi all'interno della società.

Tra gli obiettivi futuri di Opera Laboratori, avranno particolare rilevanza il consolidamento e la massimizzazione delle potenzialità di tutte le recenti gestioni (Cattedrale dell'Immagine, Opera... Your Preview, Il Tempio del Brunello, il Ghetto di Venezia con le sue Sinagoghe, H-ZERO l'impresa ferroviaria in miniatura, l'Eroica, il Gift Shop dell'Aeroporto di Firenze) in modo che possano rispondere al meglio alle previsioni di ulteriore incremento dei flussi turistici, in crescita anche per i prossimi anni.

Compatibilmente con la situazione e gli equilibri internazionali, che stanno influenzando non poco lo scenario geopolitico e creando conseguenze gravi non solo per i Paesi direttamente coinvolti nel conflitto, si auspica che prosegua il trend positivo riscontrato nel 2022 e che la diversificazione delle attività di Opera Laboratori possa garantire continuità nelle proposte sempre più in linea con le richieste di un mercato che mostra

grande sensibilità nei confronti delle esperienze immersive, del **turismo lento** e di servizi più attenti agli impatti ambientali e sociali che producono anche nel medio lungo periodo.

La società prevede, inoltre, di ampliare e potenziare il suo **ruolo di player culturale** prestando massima attenzione alle gare per nuove concessioni e rispondere alle sfide del futuro mettendo a disposizione le migliori competenze e conoscenze dei territori nella piena consapevolezza che, soprattutto oggi, l'unico modo per crescere davvero è quello che nasce dall'esigenza di **creare e condividere valore, preservare e custodire i beni pubblici o privati** che ci sono affidati e mantenere vigile l'attenzione sull'ambiente e le persone. Perché l'impronta, non solo ecologica, che lasciamo sul nostro pianeta è ciò sul quale occorre misurarsi con urgenza e le imprese del futuro non possono - e non devono - più sottrarsi alle responsabilità e alle scelte che questo comporta.

## ELENCO DELLE DISCLOSURE GRI (Global Reporting Initiative) PRESENTI NEL REPORT INTEGRATO

Nella tabella qui accanto si riportano le principali *disclosure* che Opera Laboratori rendiconta in linea con quanto richiesto dai GRI Standards 2021.

<b>GRI Standards 2021</b>		<b>Pagina</b>
2-1	Dettagli organizzativi	11, 16-17, 20-21, 26-39
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	11-13
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	15, 22-25, 45-47, 69-84, 101-105
2-8	Lavoratori non dipendenti	33
2-9	Struttura e composizione della governance	41-43
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	41
2-11	Presidente del massimo organo di governo	41
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione	41-43
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	50-51
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	7-9, 50
2-25	Processi volti a remediare impatti negativi	46-48
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	97-100
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	48-49
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	50-51
3-2	Elenco dei temi materiali	50-51
3-3	Gestione dei temi materiali	50-55
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	19, 95-96
2-7	Dipendenti	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	19, 58-68
401-1	Nuove assunzioni e turnover	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	
403-9	Infortuni sul lavoro	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	
303-3	Prelievo idrico	19, 85-93
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	
306-3	Rifiuti generati	









Lavoriamo ad arte per l'arte, preservando,  
divulgando, gestendo e valorizzando  
il patrimonio culturale e museale.  
Un passato di esperienze ed eventi che  
proiettiamo nel futuro, con visione  
e innovazione, perché condividere la bellezza  
nel tempo è il senso vero del nostro fare.

