



VERONA MINOR HIERUSALEM  
UNA CITTÀ DA VALORIZZARE ASSIEME

## Fondazione Verona Minor Hierusalem

# Valutazione d'impatto 2024 (dati 2023)

### Indice

<b>La valutazione d'impatto secondo i principi e la metodologia dell'economia civile</b>	<b>5</b>
<b>Il paradigma</b>	<b>5</b>
<b>Il senso civile della valutazione d'impatto</b>	<b>5</b>
<b>Metodologia</b>	<b>6</b>
<b>Report per la valutazione</b>	<b>9</b>
<b>A. Panoramica degli esiti</b>	<b>9</b>
<b>B. Analisi di dettaglio delle determinanti degli esiti</b>	<b>11</b>
Dominio di valore "Democrazia partecipativa"	14
Dominio di valore "Dono, gratuità e meritorietà"	14
Dominio di valore "Beni comuni"	16
Dominio di valore "Beni relazionali e felicità"	17
Dominio di valore "Inclusione e fraternità"	20
Dominio di valore "Comunità e sussidiarietà circolare"	21
<b>C. Panoramica degli esiti a livello macro</b>	<b>23</b>
<b>Suggerimenti per il futuro</b>	<b>26</b>
<b>Conclusioni</b>	<b>27</b>

## Premessa

**Verona Minor Hierusalem** porta in sé l'antica visione di Verona come Piccola Gerusalemme. La sovrapposizione intenzionale tra una città terrestre, Verona, e la città santa, Gerusalemme, simbolo della Città celeste, si è rivelata molto di più di una rievocazione storica poiché è diventata l'impegno concreto per la costruzione di una città capace di anticipare già oggi la Città ideale, che garantisce a tutti realizzazione personale, pari dignità e pacifica convivenza. Gerusalemme, infatti, significa "città della pace" e anche Verona, attraverso l'accoglienza inclusiva e la valorizzazione della bellezza, è chiamata ad essere **città della pace**.

La **Fondazione Verona Minor Hierusalem (FVMH)** ha l'obiettivo di valorizzare, grazie al coinvolgimento di numerosi volontari, il patrimonio culturale, artistico e spirituale di Verona e soprattutto di una sua parte significativa, la "sinistra Adige". Nello specifico, garantisce la custodia e l'apertura al pubblico di **15 chiese** urbane con strutture architettoniche e opere d'arte che richiamano un grande afflusso turistico di respiro internazionale e la valorizzazione delle chiese che fanno parte dell'offerta culturale si è espressa nell'organizzazione di tre itinerari esperienziali.

Per raggiungere questo obiettivo, punta a coinvolgere attivamente i cittadini, in qualità di volontari, fruitori del servizio o parti interessate ad altro titolo, con una serie di attività mirate, che comprendono una **formazione multidisciplinare** oltre a **strumenti e approcci all'arte innovativi e inclusivi** per poter raggiungere persone diverse per età e abilità, sensibilizzando verso la sostenibilità economica, ambientale, sociale e istituzionale con un rilevante positivo impatto sul territorio.

**L'ambito di azione** riguarda:

- **la ricerca, lo studio e la valorizzazione del patrimonio** storico, artistico e spirituale presente nelle singole chiese e nel territorio;
- **l'accoglienza inclusiva** e competente dei visitatori.

Inoltre, consapevole di aver ricevuto gratuitamente una eredità inestimabile, la **custodisce** e la mantiene, con una visione lungimirante, per poterla trasmettere alle generazioni future.

In questo suo compito la Fondazione agisce generando **innovazione sociale**, per creare nuovo valore attraverso l'arte e l'economia, in sussidiarietà circolare con istituzioni, enti, associazioni e aziende presenti sul territorio veronese, avvalendosi di un **modello di volontariato culturale** dal titolo "Tessere relazioni per il bene comune" (d'ora in poi semplicemente Modello) basato su sei pilastri: economia del dono, formazione interdisciplinare, creazione di valore nelle relazioni, passaggio generazionale della cultura, innovazione continua e sinergie con il territorio e l'ambiente imprenditoriale.

Il **valore sociale** è il risultato dell'innovazione sociale ossia di ogni innovazione che fa riferimento allo sviluppo e all'attuazione di **nuove idee** riguardanti prodotti, servizi e modelli che rispondono a **esigenze sociali** e, contemporaneamente, crea nuovi rapporti o collaborazioni, fornendo un **beneficio alla società e promuovendo la capacità di agire della stessa** (Regolamento UE n.1296 del 2013).

La Fondazione valorizza un patrimonio storico artistico immenso e attua una fruizione guidata, rispettosa e arricchente, coinvolgendo numerosi **volontari** che sono **collocati** nel progetto di secondo le proprie competenze e perseguono al contempo un **percorso di formazione e crescita personale**. Il **coinvolgimento dei visitatori** si fonda non solo sull'illustrazione delle opere d'arte, ma anche su un approccio innovativo, mediante l'utilizzo di nuove tecnologie sia per gli aspetti culturali che di inclusione sociale, facendo rivivere la storia più luminosa di Verona, la sua cultura, i Santi, i grandi letterati e musicisti.

Nel 2023 in particolare si è concentrata **sull'implementazione di due nuovi progetti** di partecipazione e inclusione:

- *“Il patrimonio storico-artistico delle chiese dei tre itinerari di Verona Minor Hierusalem come driver per l’inclusione, la salute, il benessere emotivo e spirituale”*, rivolto a bambini, adolescenti, giovani, anziani, scolaresche, persone con fragilità, educatori terzo settore per lo sviluppo e l’adozione di protocolli internazionali che utilizzano la creatività e le arti in contesti di fragilità, marginalizzazione e apprendimento informale, con integrata attività di misurazione e valutazione degli impatti sul benessere e la salute dei partecipanti.
- *“Verona Minor Hierusalem: cultura e innovazione per l’inclusione sociale intergenerazionale”*, rivolto a immigrati stranieri e volontari, bambini, preadolescenti, giovani e adulti, allo scopo di conoscere in maniera critica i luoghi del patrimonio che costituiscono il panorama artistico e culturale del quartiere di Veronetta, con particolare attenzione gli edifici religiosi storici, con la consapevolezza della propria identità culturale nell’accettazione delle idee e della cultura altrui con l’abitudine all’ascolto e alla condivisione di informazioni e valori e la messa in discussione di pregiudizi e stereotipi.

Per il terzo anno consecutivo, la Fondazione Verona Minor Hierusalem (FVMH), **pur non essendone obbligata**, ha voluto analizzare se le azioni che ha intrapreso in base al proprio impegno per un **cambiamento rilevante e significativo sulla città e sui cittadini**, abbiano ottenuto gli effetti desiderati, con una valutazione **dell’impatto, in particolare socio-culturale** oltre a economico e ambientale, a livello micro e meso (rispettivamente sulle persone e dell’organizzazione stessa – sezione “B”) e macro (sulla comunità di appartenenza – sezione “C”) che, a oggi, è lo strumento più adeguato a far emergere il valore creato e il cambiamento prodotto, sia esso positivo o negativo, rispettivamente per conservarlo o migliorarlo, individuando anche dei fattori protettivi che evitino le distorsioni delle intenzioni e della volontà iniziale.

La scelta di **valutare il proprio impatto** non origina solo dal desiderio di **renderne conto ai sostenitori**, dato l’importante contributo economico per sostenere le progettualità del triennio ‘23-‘25 della FVMH erogato dal socio fondatore (Diocesi di Verona), dai partner finanziatori (Comune di Verona, Università degli Studi di Verona, Gruppo Generali Italia - Cattolica, Fondazione Cattolica Assicurazioni, BCC Vicenza e Verona, Fondazione Banca Popolare di Verona, AGSM-AIM) e dal fondo PNRR, ma anche di **valorizzare l’impegno di numerosi volontari**, professionisti, enti e istituzioni che continuano a collaborare con grande motivazione e passione al progetto, **coinvolgendoli**.

Per essere davvero sostenibili e responsabili, infatti è fondamentale **confrontarsi con il contesto di riferimento**: capire i bisogni del territorio e valutare l’impatto della propria attività su di esso rappresentano un’**opportunità per la fondazione** per ottimizzare il valore creato e aumentare il proprio contributo nel tempo in una **progettazione** che dev’essere sempre più **compartecipata**.

La direttrice della Fondazione, inoltre, anche nel 2023, come già nel 2022, ha utilizzato la Valutazione dell’anno precedente come un “cruscotto organizzativo”, uno strumento strategico su cui orientare la propria gestione, *“sottolineando tutte le parti migliorabili e cercando di agire in quella direzione”* e cercando al contempo invece di *“mantenere quanto di buono è stato valorizzato dalla VIS”*, **comprendendone appieno la natura etica, trasformativa, olistica ed ecosistemica**, tipica del processo della valutazione di impatto sociale. Esso, infatti, porta l’attenzione al miglioramento continuo non solo perché chi lo adotta vuole agire per il bene comune e dimostrarlo, ma anche perché il processo è guidato da un approccio proattivo al cambiamento e dalla volontà di stimare i potenziali benefici ma anche le conseguenze non positive, nel breve e nel medio-lungo periodo, da parte delle proprie attività, per intraprendere azioni correttive e soprattutto preventive e propositive. Una pratica innovativa **impatta** sul contesto sociale tanto più quanto più inclusivo è il processo di coinvolgimento della comunità, secondo modelli in continua evoluzione.

La FVMH punta *“sulla qualità e su un **coinvolgimento sempre maggiore** dei cittadini veronesi nel rendersi custodi della storia, dell’arte e della cultura di Verona”* in un modello che “coinvolge le

diverse fasce d'età, dai giovani, agli adulti e ai pensionati (...). *L'attenzione alla persona riguarda anche i visitatori, accolti in un clima di relazioni personalizzate. Il fine del bene comune coinvolge anche le realtà istituzionali, aziendali e del Terzo Settore che con l'apporto del proprio know-how valorizzano le motivazioni e la storia della loro presenza sul territorio*" (<https://veronaminorhierusalem.it>). Per questo, anche quest'anno sono stati **coinvolti gli stakeholder** nel processo di valutazione e un campione di essi è stato coinvolto in una riflessione sugli esiti della misurazione e rendicontazione. In virtù della scelta fatta lo scorso anno, che ha ritenuto che la **metodologia** sviluppata dalla **Scuola di Economia civile fosse la più adeguata** a rappresentare il valore della FVMH sia **per la sintonia** dei suoi presupposti di base con il Modello adottato dalla fondazione, sia per la natura trasformativa, ecosistemica e multidimensionale del metodo, **a maggior ragione**, dopo averlo testato si è deciso di riutilizzare **lo stesso metodo**, che permette uno studio longitudinale basato sullo stesso paradigma.

## La valutazione d'impatto secondo i principi e la metodologia dell'economia civile

La presenza di un **chiaro sistema di valori**, scelto nel paradigma dell'economia civile, e di una mission di riferimento per il bene comune costituiscono un incentivo a cercare nuove vie per sviluppare nuove idee e nuove proposte ai segnali che derivano dall'ambiente e dalla comunità che si sottopongono poi a valutazione.

### Il paradigma

Con il termine "economia civile", che Genovesi – titolare a Napoli della prima cattedra di Economia in Europa – utilizzò nel suo trattato del 1754, si intende un modo tipicamente italiano di proporre un sistema economico e finanziario basato su alcuni assunti, antropologico, economico e sociale, che ruotano intorno alla relazione positiva tra persone, al mutuo vantaggio, al bene comune; esso si fonda inoltre su concetti come **la fiducia, la reciprocità, la gratuità e la fraternità, la sussidiarietà circolare, la comunità, i beni relazionali, le virtù e i premi, la cultura, l'innovazione sociale**, che sostituiscono la supremazia del profitto e del mero scambio strumentale con il concetto di **benessere e di responsabilità perché la felicità sia pubblica**.

L'economia civile è un paradigma che si basa sulla convinzione che una buona società è frutto sia di un mercato che funziona, sia di processi che attivano la solidarietà da parte di tutti i soggetti; è un modello di sviluppo inclusivo, partecipato e cooperativo che propone un **umanesimo del mercato**, un modo nuovo e sistemico di guardare all'impresa, al lavoro, all'ambiente e alla società. È una prospettiva sull'oggi, un criterio di valutazione delle esperienze economiche concrete, ma anche una rivelazione, che mostra con lungimiranza come "dover-essere" in un processo di miglioramento continuo e che ricorda gli obiettivi più alti ai quali la convivenza civile e in particolare l'economia, può giungere, nel rispetto e nella valorizzazione della biodiversità dei soggetti che la compongono, dalle persone alle imprese e alle istituzioni in generale.

In altre parole, **l'economia reale diventa economia civile** ogniqualvolta un'impresa, un'organizzazione, un consumatore, una scelta individuale riescano a fare il "salto della gratuità" suscitando rapporti di reciprocità per tutelare e accrescere il bene comune e la felicità di tutti i suoi membri. (Per approfondimenti: [www.scuoladieconomiciacivile.it](http://www.scuoladieconomiciacivile.it))

La Fondazione Verona Minor Hierusalem ha una cultura organizzativa basata su valori in linea con questo paradigma e, nel realizzare la propria sostenibilità economica, si rivela proattiva nei confronti di ambiente e comunità in base a tali valori; applicare la metodologia proposta dalla Scuola di Economia civile si è ritenuto fosse **il modo migliore per valorizzare il suo impatto**, ossia il cambiamento che col proprio agire genera in tale direzione. (Per approfondimenti: Bonomi S. e Giorgetti A. – "The sense of impact assessment through the lens of Civil Economy, Impresa progetto -Electronic journal of management", 1-2023) La stessa sarà altresì integrata con gli esiti – se disponibili - delle ricerche in corso in partnership con l'Università di Chieti-Pescara (prof. Sacco) e la ricercatrice dott.ssa Sara Uboldi.

### Il senso civile della valutazione d'impatto

Il "senso" è la direzione ma anche il significato; per un'organizzazione è importante capire dove sta andando e in che modo, ma anche perché e per chi lo fa.

La **valutazione d'impatto** quantifica la variazione che interviene nel medio-lungo termine, ossia il cambio di stato tra il prima e il dopo l'agire di un'organizzazione; è una scelta intenzionale sia per rendere esplicito quel valore spesso tacito o non riconosciuto che i bilanci sociali non riescono a mostrare che per **orientare** la propria **strategia** verso la **creazione continua di valore** per l'intera gamma dei propri stakeholder, generando cambiamenti positivi nell'ambiente in cui è inserita.

Infatti, se il bilancio d'esercizio mostra il valore dell'output ossia le performance in termini di efficienza e quindi la sostenibilità economica e il bilancio sociale mostra l'outcome - ossia l'efficacia, il come sono stati raggiunti gli obiettivi ed è stata realizzata tale sostenibilità - la valutazione d'impatto mostra **il cambiamento** ovvero le ricadute che il proprio agire genera sull'ambiente circostante rispetto a dei domini di valore previamente indicati e scelti. La metrica non può quindi prescindere da tali domini (Zamagni, 2019).

La valutazione di impatto civile si preoccupa del "bene" più che del "giusto", ossia non tanto di descrivere ciò che si fa rispettando delle regole a tutela della collettività, quanto piuttosto di far emergere il valore che si crea con una **misurazione quali e quantitativa** partecipata, che **confronta** ciò che si dichiara con il **feedback** dei propri stakeholder, interni ed esterni diretti e indiretti e mostra il cambiamento intervenuto o l'andamento con cui sta avvenendo, verificando ogni anno l'adesione o gli eventuali scostamenti per ridurre la distanza tra ciò che si intendeva realizzare e ciò che realmente si fa. La valutazione per l'EC è quindi l'opposto del giudizio poiché è l'attribuzione di valore al cambiamento verso un paradigma orientato al bene comune e la felicità pubblica che si genera col proprio agire ex post, secondo dei principi scelti e dichiarati ex ante, con uno sguardo al futuro. Il processo di valutazione, come ha ben compreso la Fondazione, non si conclude con la rendicontazione né con la sua valorizzazione, ma **richiede la ri-generazione del valore prodotto**, traducendo gli obiettivi strategici descritti negli impegni statuari in **obiettivi specifici e azioni correlate e confrontandole** nel tempo, grazie alla scelta oculata degli indicatori e dal loro utilizzo come "cruscotto", ossia delle possibili leve di verifica per il miglioramento continuo di una serie di azioni orientate al bene comune, cosa che nella FVMH è stata applicata.

## Metodologia

Anche nel 2023 si è iniziato effettuando una valutazione di impatto sociale delle attività interne ed esterne dell'organizzazione, sia in ambito sociale in senso stretto che in senso ampio, ossia nella logica della triplice sostenibilità (economica e socio-ambientale), a **livello micro** (su persone) e **meso** (sulle organizzazioni).

Il processo di valutazione stesso è in miglioramento continuo.

Come lo scorso anno si è svolto in **quattro fasi**:

**1. Misurazione: selezione del set d'indicatori e raccolta dati:** in questa fase, FVMH ha selezionato, tra i **40 indicatori** proposti, correlati agli SDGs e agli ESG, quelli applicabili alla propria attività e ha fornito la documentazione per consentire le misure necessarie al successivo processo di aggregazione e rendicontazione, su base annuale.

I **domini di valore**, denominati secondo le parole dell'Economia Civile, raggruppano gli indicatori che misurano le loro declinazioni nelle diverse attività; nello specifico sono: la democrazia partecipativa e sussidiarietà circolare; la comunità; i beni comuni; i beni relazionali e la felicità; il dono, la gratuità e la meritorietà; l'inclusione e la parità di genere.

Trattandosi di **terzo anno**, è stato possibile confrontare gli indicatori e mostrare la tendenza; si invita tuttavia a leggere anche il commento **descrittivo correlato**, poiché la valutazione non è una "pagella" né ha un esito meramente quantitativo ma, occupandosi pe lo più di valorizzare il cambiamento generato sulla base dell'impiego di capitali intangibili, richiede l'integrazione qualitativa per non essere riduttiva.

Rimane inalterato, infatti, lo scopo, ossia valutare cosa puntare a conservare e cosa invece cercare di migliorare o su cui individuare dei fattori protettivi.

In questa fase, FVMH ha guardato all'interno della propria struttura e **rendicontato** le attività impattanti sul bene comune e sulla felicità pubblica.

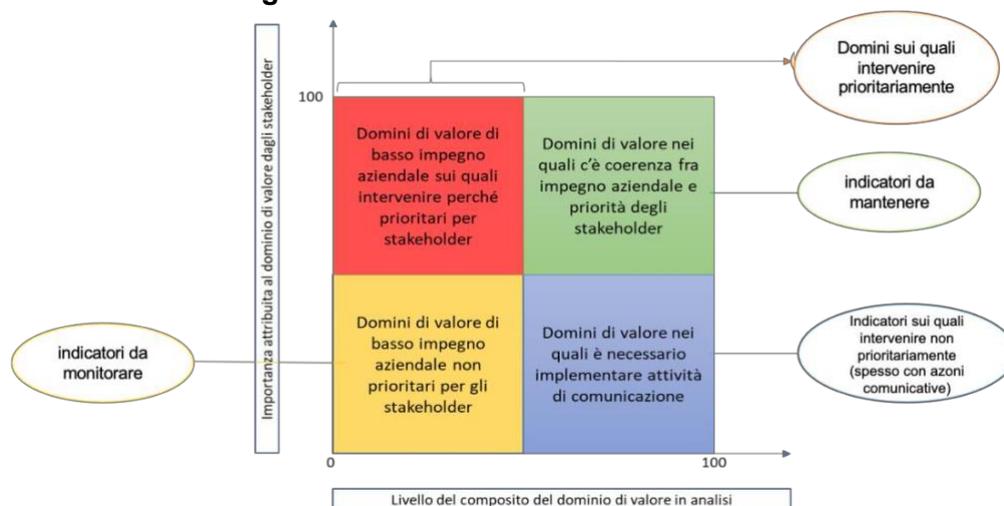
Quest'anno si è rivelata **decisamente migliorata** la raccolta e l'attendibilità dei dati, conferendo allo strumento una grande utilità nell'orientare la propria strategia e attività in tal senso.

## 2. Condivisione del processo con gli stakeholder e attribuzione d'importanza

In questa fase, compito di FVMH è stato quello di condividere il processo di rendicontazione basato sulla metrica dell'economia civile con un **campione**, il più rappresentativo possibile, di **stakeholder**, interni ed esterni, al duplice fine di:

- attuare un processo di **partecipazione** democratica alle scelte e alle azioni dell'organizzazione;
- **raccogliere le preferenze** (ossia i "pesi") che ciascuno stakeholder attribuisce alle azioni di responsabilità dell'organizzazione e che determinano quali sono i domini di valore e di conseguenza le azioni su cui (v.fig.2) FVMH:
  - dovrà intervenire per migliorare il proprio impatto (perché importanti per gli stakeholder ma non emersi di grande valore dalla misurazione interna - area rossa);
  - potrà limitarsi al mantenimento (per la coerenza tra l'impegno aziendale e le preferenze degli stakeholder – area verde);
  - riterrà importante migliorare le azioni comunicative poiché, nonostante l'impegno profuso dall'azienda, non sono percepite come rilevanti dagli stakeholder (area blu);
  - potrà limitarsi a monitoraggio in quanto residuali per entrambi (area gialla).

**Fig. 1 – La matrice di materialità dell'Economia civile**



Il campione di stakeholder per la valutazione 2024 sui dati 2023 è stato **selezionato molto bene** e la sua composizione (un'utente, un coordinatore dei volontari che si occupa della segreteria organizzativa, una dipendente, una stagista, una volontaria dal 2016, un volontario dell'infopoint, la direttrice, un collaboratore, il presidente, un volontario fin dalle origini e coordinatore, una referente della comunicazione) si è rivelato abbastanza **rappresentativo** dei principali stakeholder (dipendenti, volontari, utenti, partner e governance), migliorabile nelle sole proporzioni; **quest'anno infatti**, era composto da persone di **varie età** e **genere**, nonché **competenze**, rivelandosi maggiormente arricchente per la pluralità di visione offerta sulle questioni affrontate.

**L'incontro si è svolto in presenza**, presso la sede della Fondazione; tutte le persone partecipanti sono state edotte sul paradigma dell'economia civile, sul senso della valutazione d'impatto e sulla metodologia utilizzata.

Le persone presenti sono state poi **chiamate a esprimere preferenze e priorità** rispetto ai domini di valore, le aree di intervento e le attività di responsabilità introdotte da FVMH, tramite un focus group, condotto dalla scrivente, rivelatosi molto interessante per i contributi forniti.

**3. Aggregazione e analisi:** l'obiettivo di questa fase è stato sintetizzare le informazioni raccolte negli step precedenti e le loro variazioni e fornire uno strumento sintetico, semplice da comprendere e divulgare, indicativo del livello di performance civile dell'organizzazione a livello quali e quantitativo. Ci si è avvalsi di **valutatori esterni** per proporre tale indicatore sintetico, sia composito sia per ciascun dominio di valore, indicativo di quanto l'attività della Fondazione sia "civile" in ciascun ambito chiave, ossia impatti positivamente sul bene comune.

**4. Comunicazione e condivisione dei risultati:** quest'ultima fase, così come la seconda, risulta di particolare importanza nella logica dell'economia civile in quanto strumento di attuazione di democrazia partecipativa.

L'obiettivo della metodologia di valutazione d'impatto della Scuola di Economia Civile è soprattutto **la condivisione, la restituzione** del valore prodotto e **la partecipazione** di tutti gli stakeholder diretti, interni ed esterni, alle scelte e alle azioni di miglioramento dell'organizzazione che, nella logica di tale paradigma, è parte attiva della comunità e generativa all'interno del proprio territorio.

Per l'anno 2024, in cui si presentano i dati 2023, è prevista la restituzione al comitato di indirizzo il 27 Maggio, e a quello direttivo.

⇒ Dato il valore della progettualità per il territorio veronese, si suggerisce anche quest'anno che si pianifichi la condivisione con la comunità di appartenenza, con le **modalità e gli strumenti comunicativi più adeguati** poiché è il principale destinatario dell'impegno della Fondazione "*per un impatto culturale e sociale rilevante e significativo sulla città e sui cittadini*" nonché co-creatore del valore prodotto "*per raggiungere con un grande gioco di squadra e una armoniosa sinergia il bene comune della nostra città*", come dichiarato dalla direttrice nella sua relazione annuale.

A **livello macro**, invece, si è svolta anche quest'anno l'**indagine** quali e quantitativa, tratta prevalentemente da interviste e questionari di gradimento fatti ai fruitori dei servizi della FVMH, pre e post evento al quale hanno partecipato, che valutasse **gli effetti raggiunti** dalle azioni, dai progetti e dal programma e i cambiamenti comportamentali, culturali, emotivi e sociali osservabili e influenzati dagli esiti dell'intervento svolto, nonché l'analisi della rassegna stampa del 2023.

Anche quest'anno i risultati confermano la capacità di generare valore di FVMH, grazie al Modello adottato di volontariato culturale ma soprattutto alla rete di relazioni collaborative tra persone e organizzazioni profit, non profit e pubbliche con cui agisce in sussidiarietà circolare secondo il paradigma dell'Economia civile per lo sviluppo proprio e dell'intero territorio. La misura di questo valore realizzato negli anni diventa così un ponte verso il futuro, che racconta chi si è e dove si vuole andare.

L'analisi, così integrata, ha permesso di valutare la **capacità trasformativa** del progetto sul contesto di riferimento, con un approccio di analisi sistemica che va oltre la responsabilità della singola realtà. La valutazione d'impatto sociale, inoltre, prevede di ipotizzare anche cosa accadrebbe se l'organizzazione non ci fosse. L'obiettivo è quello di delineare alcuni suggerimenti e approfondimenti per la progettazione e il riconoscimento di interventi utili all'intera comunità veronese.

Infine, per completare il sistema di valutazione dell'Impatto di FVMH, all'analisi è stata applicata la correlazione con gli SDGs, ossia gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, adottata dagli Stati membri delle Nazioni Unite ai vari livelli Istituzionali.

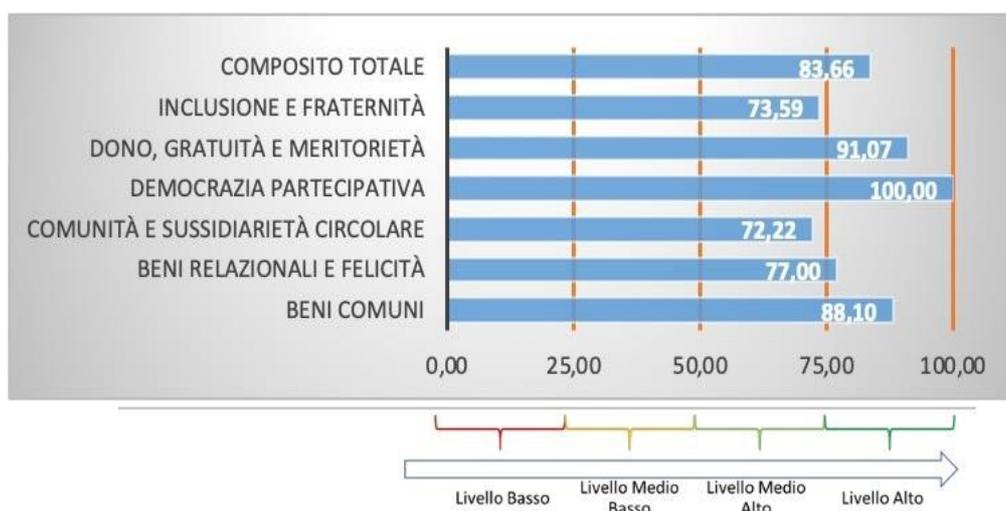
# Report per la valutazione

## A. Panoramica degli esiti

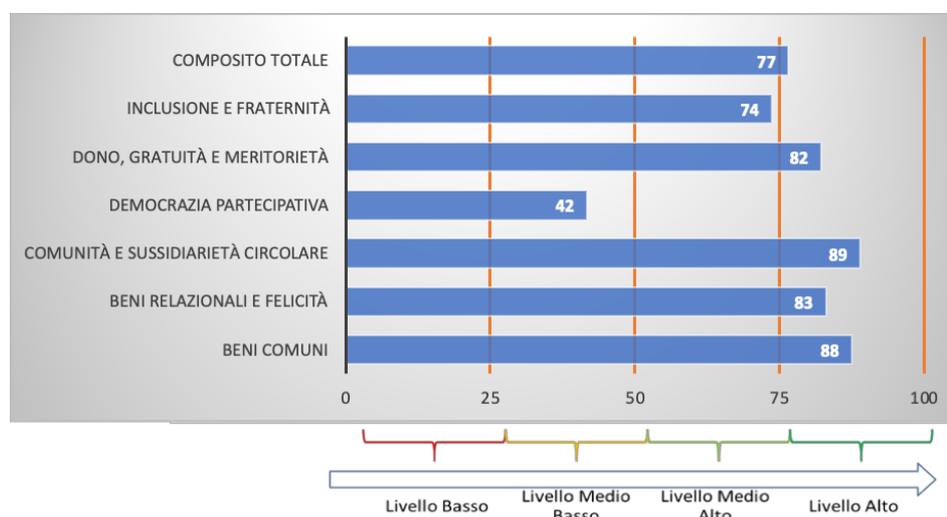
In linea generale, osservando i risultati degli indicatori misurati possiamo affermare che l' **impatto complessivo** della Fondazione Verona Minor Hierusalem sia stato **molto positivo** a tutti i livelli. Nessuno dei sei domini di valore si colloca nella fascia bassa e il loro composito si posiziona, come lo scorso anno, nella **fascia alta**, con la presenza di quattro domini nella stessa fascia (di cui uno, "democrazia partecipativa", raggiunge il **massimo punteggio** possibile) e gli altri due nella fascia medio alta (v.Fig.2).

Confrontando gli esiti con quelli dell'anno precedente, a partire dal composito, l'impatto della Fondazione mostra un **miglioramento** sia complessivamente che nelle singole aree così come si evince dalla figura 2 e 2bis.

**Fig.2 - Il "termometro" dei domini di valore 2024 (dati 2023)**



**Fig.2 bis - Il "termometro" dei domini di valore 2023 (dati 2022)**



I vari domini **hanno contribuito in maniera abbastanza omogenea all'impatto generale.**

Nello specifico (v.fig.3), il comportamento di FVMH genera **un impatto alto:**

- **Per le persone e la comunità:** il dominio della **“democrazia partecipativa”**, **dimostra che anche quest'anno la FVMH ha lavorato molto bene per il suo miglioramento** ed era molto importante che lo facesse. Gli indicatori che lo compongono, infatti, riguardano la democraticità delle nomine e il coinvolgimento anche strategico degli stakeholder, che il primo anno, a livello medio-basso, contrastava molto con l'idea di co-partecipazione strategica di un progetto che si dichiarava nato **“con la città”** e non solo **“della città e per la città”** e aveva quindi registrato un primo miglioramento sensibile, salendo a livello medio-alto seppure nel suo limite inferiore. Quest'anno ha raggiunto addirittura il massimo livello e richiederà energie per poter essere mantenuto.
- **Per le persone**, a livello sia micro sia meso, rispetto al dominio **“dono, gratuità e meritorietà”**, costituito dagli indicatori che misurano i comportamenti etici, dal volontariato aziendale, nelle sue vari e forme, alla carta dei valori e alle scelte di selezione degli stakeholder basate su di essi. *“Il dono - dichiara la Fondazione - quel gesto semplice e forte al tempo stesso, capace di creare relazione sociale, è uno degli elementi fondamentali di questo Modello”*. L'esito positivo di tale rendicontazione del valore prodotto è, quindi, **molto apprezzabile** anche se mostra quest'anno una **flessione** che lo **mantiene a un livello alto benché non più al massimo.**
- **Sull'ambiente**, inteso come **territorio in senso stretto**, dove si registra un punteggio molto elevato, sebbene in flessione rispetto allo scorso anno, **poiché** tutti gli indicatori che misurano il cambiamento rispetto ai **beni comuni** (v. sez. B) ricadono nella **fascia alta** anche se **non più massima**. Questo aspetto è stato considerato importante anche dagli stakeholder che hanno sottolineato sia *“la necessità di porre attenzione alla dematerializzazione perché, anche nel nostro piccolo, possiamo contribuire alla tutela dell'ambiente, pur non diventando eccessivi per non correre il rischio di escludere le persone che non hanno competenze digitali”*, ma anche quest'anno ribadiscono la *“necessità per la Fondazione di occuparsi dell'ambiente in senso stretto sia per gli aspetti educativi di diffusione del messaggio sia a livello reputazionale”*.
- **Per le persone**, a livello micro, dato che nel dominio di valore **“beni relazionali e felicità”**, che è costituito dagli indicatori che riguardano le attività di cura degli stakeholder, dalla formazione al benessere di collaboratori e utenti, si registra un punteggio molto elevato, sebbene in leggero calo rispetto allo scorso anno. La fondazione ha solo tre stakeholder interni diretti (il direttore, una figura organizzativa e amministrativa, una stagista) ma anche nel 2023 si è pensato di considerare i suoi volontari attivi, diventati 436, che ad essi possono essere equiparati per molti aspetti, anche alla luce della ricerca sulla soddisfazione e il benessere, condotta lo scorso anno dall'Università di Verona, in linea con la mission e con i pilastri 2, 3 e 4 del modello di gestione della Fondazione VMH.
- **Per le persone**, a livello micro e meso, registra invece un **miglioramento notevole** il dominio di valore **“Inclusione e fraternità”** monitorato dagli indicatori delle attività che riguardano le persone e la loro equità di gestione; lo scorso anno mostrava un impatto medio-basso e quest'anno invece, così come era stato suggerito dagli stakeholder, mostra la creazione di valore a un livello medio alto, molto vicino alla soglia alta.

La fondazione si è attivata nell'implementazione di un progetto dedicato all'inclusione di persone in condizioni di marginalità, ambito nel quale si rivelava poco attenta nonostante, in generale, evitasse qualsiasi discriminazione nell'accoglienza degli aspiranti volontari.

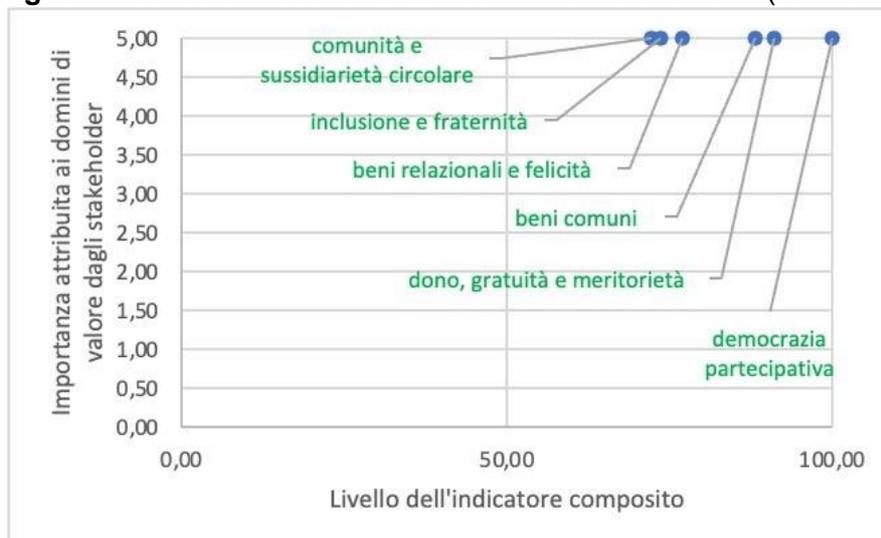
⇒ È importante mantenere in futuro l'impegno in questi ambiti, come fa ben sperare la pianificazione triennale del progetto e il confronto con gli **stakeholder**, che vi hanno

attribuito un valore alto (v.fig.3) sottolineando che “È nobile dare alle persone una ragione per sentirsi utili, importanti, specialmente alle persone con difficoltà” e ancora “Abbiamo persone molto diverse, giovani e anziane sole, fragili e no, e a tutte è importante dare accoglienza nel rispetto delle diversità”.

⇒ Per questo si ritiene sarà molto utile ai fini del miglioramento per il prossimo anno, la piena realizzazione del progetto finanziato dalla Fondazione Cattolica, poiché la finalità che anima l'intero progetto consiste nel favorire, attraverso la conoscenza dei luoghi del patrimonio e dell'arte conservati nelle chiese del quartiere di Veronetta, la creazione di un senso di appartenenza condiviso e lo sviluppo di una cittadinanza attiva tra i partecipanti, indipendentemente dalla nazionalità di origine.

- **Per la comunità**, dove il punteggio scende, anche se di poco, dalla fascia più alta, dov'era collocato lo scorso anno, alla medio alta, mostrando che la FVMH realizza un cambiamento positivo notevole seppur in calo, che resta in linea con l'**obiettivo dichiarato** nella propria mission e con il pilastro cinque del proprio Modello; nel dominio “comunità e sussidiarietà circolare” sono inseriti gli indicatori che riguardano le reti e le relazioni sul territorio, valore fondante per la FVMH fin dalle origini, e pertanto molto coerente con l'impatto che si intendeva realizzare è **particolarmente apprezzabile** non solo perché resta elevato (72) ma soprattutto perché **coerente con ciò che ci si proponeva di realizzare**, come ben testimoniato dagli stakeholder che hanno definito “la nostra priorità non è artistica o culturale, anche, ma è soprattutto relazionale a tutti i livelli; per questo è importante formarsi ma prioritario motivare e motivarsi”.

**Fig. 3 – Matrice di materialità sui domini di valore 2024 (dati 2023)**



## B. Analisi di dettaglio delle determinanti degli esiti

Nella fase di selezione del set d'indicatori e raccolta dati alcuni indicatori **non sono risultati applicabili** e pertanto non sono stati presi in considerazione per la valutazione d'impatto della FVMH. Rispetto allo scorso, sono stati considerati **applicabili** nella fase di analisi e **disponibili** nella fase di selezione tre indicatori in più, e questo è un miglioramento perché **il processo di misurazione** si rivela ogni anno **più accurato** (v. Tab.1).

Tra gli indicatori rimasti **non applicabili**, uno (la riduzione degli impatti ambientali) è quasi sicuramente **destinato a rimanere tale** perché non riteniamo che la FVMH abbia modo né possibilità

di installare impianti atti tale scopo nelle chiese che non sono di sua proprietà né gestione e neppure siano importanti per l'attività svolta che è di servizi in ambito culturale.

I due indicatori relativi alla parità di genere nelle assunzioni e nelle remunerazioni, ancora non applicabili perché nel 2022 non ci sono state nuove assunzioni (quindi le risorse impiegate - attualmente due donne - sono invariate e non è confrontabile la remunerazione con l'altro genere), potrebbero però essere applicati in caso di nuove assunzioni.

Infine, anche l'indicatore relativo agli investimenti in green/social bond e uso di finanza etica, ad oggi non applicabile perché la Fondazione non ha necessità di accesso al credito, potrebbe modificarsi con il tempo.

**Tab. 1 – Indicatori non applicabili (-3)**

Riduzione degli impatti ambientali	beni comuni
Investimenti in green/social bond e uso di finanza etica	comunità e sussidiarietà circolare
Parità di genere nelle assunzioni	inclusione e fraternità
Parità di genere nelle remunerazioni	inclusione e fraternità

**Tutti gli altri** indicatori sono stati misurati, rendicontati e valutati. Essendo il terzo anno di esercizio in cui si misura l'impatto, è stato possibile fare una valutazione comparativa interna per evidenziare l'andamento di medio periodo dell'organizzazione; si è optato per il confronto degli ultimi due anni poiché ritenuti più omogenei (v.tab.2).

**Tab. 2 – Punteggi riparametrati degli indicatori misurati e disponibili 2024 (dati 2023)**

Indicatore	Domini di Valore	Valore 2024	Valore 2023	Delta
Utilizzo di materiali sostenibili (e tracciati) negli input dell'attività produttiva	beni comuni	76,19	100	-23,81
Presenza di materiali riciclabili (e tracciati) nell'output della propria attività produttiva	beni comuni	100	100	0
Formazione e centralità della persona	beni relazionali e felicità	53	51,50	1,50
Sistema di prevenzione dei rischi (con coinvolgimento degli stakeholder)	beni relazionali e felicità	100	100	0
Investimenti per servizi offerti per la promozione della salute psico-fisica del lavoratore e della sua famiglia	beni relazionali e felicità	70	70	0
Investimenti in eventi socio-culturali offerti agli stakeholder	beni relazionali e felicità	100	100	0
Presenza di meccanismi orizzontali e/o trasversali alle funzioni/divisioni	beni relazionali e felicità	100	100	0
Presenza di strumenti che attestino una forma di fiducia nei confronti dei dipendenti	beni relazionali e felicità	75	100	-25
Comunicazione delle attività di responsabilità socio-ambientale, verso gli stakeholder interni.	beni relazionali e felicità	70	70	0
Atteggiamento di cura e relazioni positiva con l'utente	beni relazionali e felicità	87,50	100	-12,50
Promozione della trasparenza verso gli utenti	beni relazionali e felicità	37,50	100	-62,50
Presenza di figure coinvolte per il bene comune/sviluppo sostenibile	comunità e sussidiarietà circolare	100	100	0
Utili (non distribuiti) re-investiti in ricerca e sviluppo	comunità e sussidiarietà circolare	100	N.A	100

Presenza di network collaborativi con gli stakeholder diretti	comunità e sussidiarietà circolare	25,00	100	-75,00
Promozione della legalità	comunità e sussidiarietà circolare	62,50	62,50	0
Contrasto al malaffare	comunità e sussidiarietà circolare	12,50	12,50	0
Coinvolgimento degli stakeholder indiretti ed esterni per costruire reti per il territorio, preferibilmente in sussidiarietà circolare	comunità e sussidiarietà circolare	100	100	0
Presenza di strumento di valutazione di impatto o altre rendicontazioni non finanziarie	comunità e sussidiarietà circolare	100	100	0
Comunicazione delle attività di responsabilità socio-ambientale verso gli stakeholder esterni	comunità e sussidiarietà circolare	50	50	0
Tecnologie per la creazione di prodotti innovativi per il bene comune	comunità e sussidiarietà circolare	100	100	0
Appiattimento gerarchico e coinvolgimento degli stakeholder nella governance	democrazia partecipativa	100	100	0
Definizione compartecipata dei percorsi lavorativi e di sviluppo personale, del carico di lavoro.	democrazia partecipativa	100	N.A	100
Livello di democraticità nel processo di selezione e nomina degli organi di governo	democrazia partecipativa	100	100	0
Composizione degli organi di direzione e di governo rispetto alle diversità, in particolare di abilità	democrazia partecipativa	100	100	0
Selezione fornitori in base a criteri EC	dono, gratuità e meritorietà	100	100	0
Selezione clienti in base a criteri EC	dono, gratuità e meritorietà	100	100	0
Riduzione della disegualianza fra gli stipendi dei lavoratori, in particolare tra manager e lavoratori	dono, gratuità e meritorietà	100	100	0
Presenza meccanismi di premialità e gratificazione per gli stakeholder	dono, gratuità e meritorietà	87,50	100	-12,50
Investimenti in progetti di filantropia generativa e volontariato aziendale	dono, gratuità e meritorietà	100	100	0
Investimenti per i giovani	dono, gratuità e meritorietà	50	100	-50
Presenza di una carta dei valori / etica compartecipata sui principi dell'economia civile o presenza di riferimenti EC nella vision/mission	dono, gratuità e meritorietà	100	100	0
Parità di genere nelle posizioni manageriali e di governance	inclusione e fraternità	97,95	98,80	-0,85
Coerenza/omogeneità di remunerazioni e posizioni con l'area di riferimento	inclusione e fraternità	50	50	0
Proporzione di persone appartenenti a categorie protette	inclusione e fraternità	100	N.A	100
Promozione dei diritti umani	inclusione e fraternità	40	40	0
Presenza di tecnologie per l'inclusione delle persone e l'innovazione sociale	inclusione e fraternità	80	80	0

Nello spirito della valorizzazione, anche la valutazione in dettaglio parte dai domini di valore più impattanti positivamente, confrontando la rendicontazione interna con l'importanza per gli stakeholder.

⇒ Tutti **gli indicatori** considerati **ottimali richiedono** comunque il **mantenimento** nel tempo.

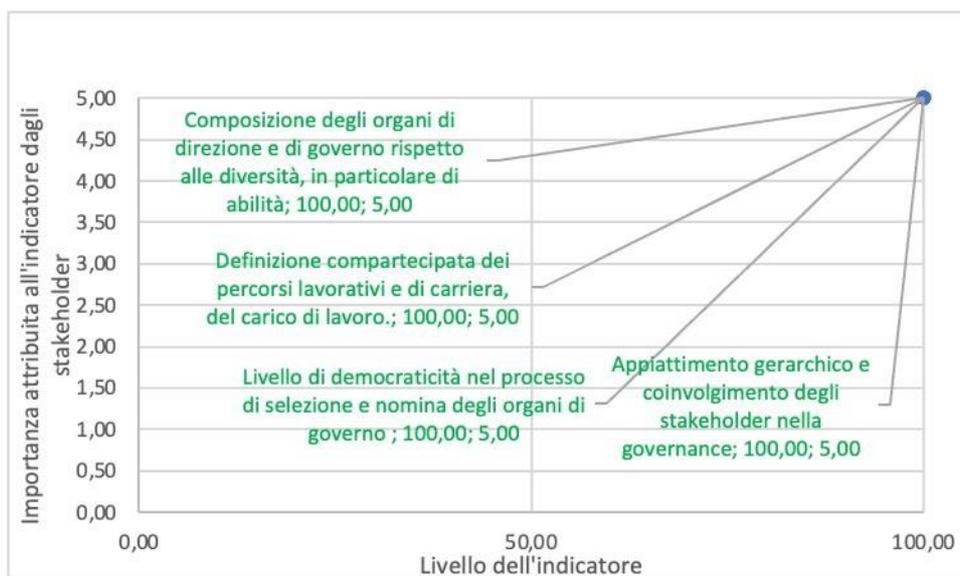
## Dominio di valore “Democrazia partecipativa”

È uno dei domini di valore in cui, rispetto allo scorso anno, si registra il miglioramento più ampio dell’impatto della FVMH, raggiungendo il **punteggio massimo** e collocandosi nella **fascia alta** (v.fig.2). **Tutti e quattro** gli indicatori afferenti al dominio ottengono il massimo punteggio (v.fig.4) grazie all’attivazione del coinvolgimento sia nella fase di progettazione che in quella di realizzazione delle attività, di parroci, volontari, insegnanti, insieme ai soci fondatori e agli altri stakeholder delle diverse iniziative progettuali (enti pubblici, ETS, Diocesi ecc.).

All’interno della governance vi è una quota elettiva di parroci delle chiese inserite nel circuito dell’ente e volontari della fondazione e, inoltre, è stato adottato un organigramma organizzativo circolare.

- ★ L’indicatore “*Definizione compartecipata dei percorsi lavorativi e di carriera, del carico di lavoro*”, rispetto allo scorso anno è stato applicato e misurato poiché l’organizzazione ha intrapreso un percorso di crescita dei singoli volontari e una verifica in itinere sulla crescita personale e gli obiettivi prefissati e ha concorso al cambiamento positivo sulle persone in questa area poiché il coinvolgimento e la partecipazione ne hanno attivato la “**capacitazione**”.
- ★ In questo dominio di valore è molto importante il **mantenimento**, poiché anche gli stakeholder hanno sottolineato che nessuna progettualità, per quanto valida, può durare nel tempo se rimane appannaggio di una sola persona, ancorché possa trovarsi in una posizione apicale; a maggior ragione lo è per la FVMH, che nel logo, con la parola “assieme”, ricorda la mission di compartecipazione; è importante anche per la trasparenza della gestione che, trattandosi di un’organizzazione della società civile che si occupa della tutela del bene comune, non può non esserci.
- ➔ Nonostante sia massimo il punteggio degli indicatori in termini quantitativi, a livello qualitativo c’è un aspetto **migliorabile** che riguarda le modalità confronto con i vertici; gli stakeholder non nascondono che “*Il CDA è più un organo di rappresentanza che di coinvolgimento vero*” e propongono un ripensamento del ruolo per migliorare alcune dinamiche interne ed esterne.

Fig. 4 – Matrice di materialità di Democrazia partecipativa 2024 (dati 2023)



## Dominio di valore “Dono, gratuità e meritorietà”

Anche l’impatto in questo dominio, proprio delle attività di volontariato, si rivela essere molto elevato con cinque indicatori che hanno registrato punteggi massimi e invariati rispetto allo scorso anno (v.fig.5).

Entrando in maggior dettaglio rispetto agli ambiti monitorati, la **scelta di fornitori** da parte della Fondazione avviene in linea con i propri valori: non solo fornitori competenti, ma anche appartenenti alle filiere del territorio; la maggior parte degli acquisti, infatti, avviene presso aziende del veronese.

⇒ Per il futuro, come suggerito lo scorso anno, si potrebbero **ampliare i criteri di selezione** in linea col paradigma dell'economia civile, fermo restando che la territorialità è molto importante e conforme alla mission di FVMH.

Per quanto riguarda l'indicatore "*presenza di meccanismi di premialità e gratificazione degli stakeholder*", sono da segnalare le **innumerevoli attività** specifiche organizzate per gli stessi volontari, nonché l'invito sempre loro rivolto a momenti di convivialità in occasione delle festività e delle ricorrenze importanti della fondazione e ad altri eventi culturali di cui essa è partner. L'ottimo punteggio è dato anche dalla consuetudine della fondazione di riconoscere e ringraziare pubblicamente, anche per iscritto nelle diverse stampe e pubblicazioni, i propri stakeholder sia interni che esterni, in un'ottica di premialità che solitamente rafforza le motivazioni intrinseche.

Anche se si registra una flessione nelle performance rispetto al 2022, è comunque da rimarcare l'impegno della Fondazione in favore dei **giovani**, sia attraverso l'attivazione di tirocini post-laurea, sia attraverso la collaborazione con giovani professionisti affiancati da figure più esperte. Tra le numerose le iniziative ci sono il progetto PCTO per le scuole, progetti culturali specifici per universitari e per i giovani della prima circoscrizione.

⇒ **Investire nei giovani** è una **priorità per il cambiamento culturale** che la Fondazione si propone di realizzare e monitorare questo andamento è utile per migliorare la sostenibilità sociale, in linea peraltro con le richieste e i suggerimenti degli stakeholder.

Nel 2023 sono stati implementati dei progetti che, pur non esclusivamente finalizzati ai giovani, comunque li vedono tra i loro destinatari, in particolare i giovani immigrati stranieri e i giovani in condizioni di marginalità e disagio.

Rispetto a questo, poiché le progettualità hanno una durata triennale, suggeriamo di monitorarli affinché siano di supporto a un target che oggi vive molte incertezze e fragilità, come ci mostra il World happiness report, 2024 che dichiara che tra i millennials la soddisfazione per la propria vita diminuisce con ogni anno di età, per i boomer accade l'opposto; il volontariato culturale può essere uno strumento utile a invertire tale tendenza.

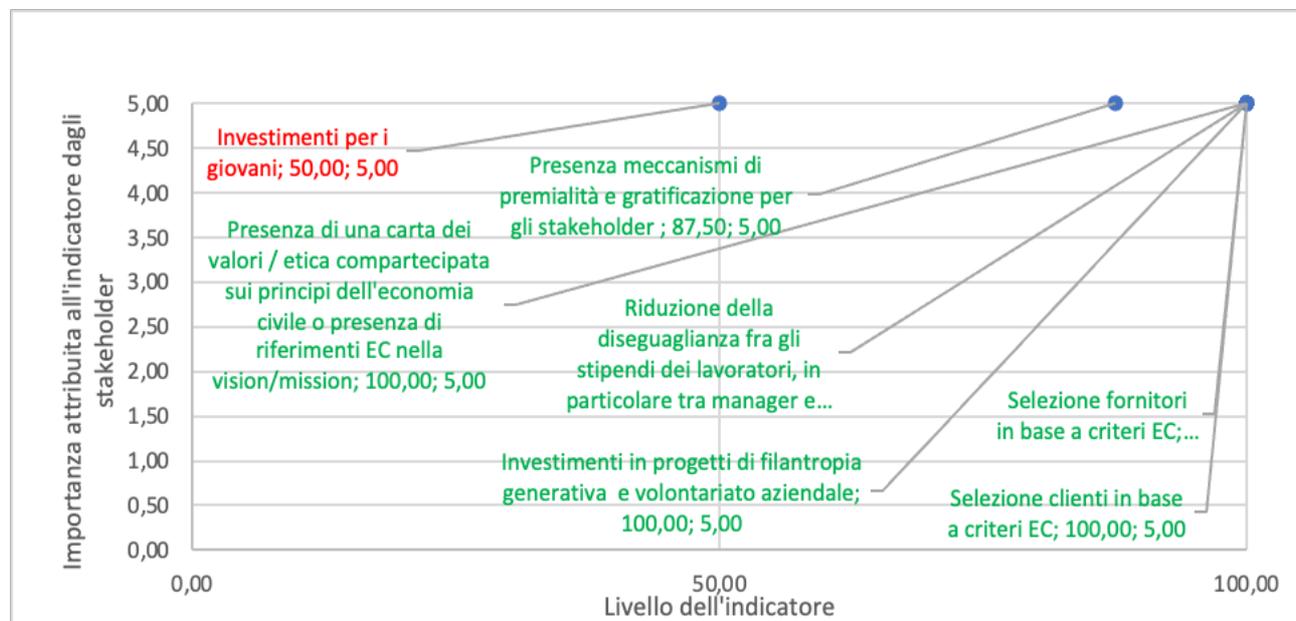
Investire sui giovani significa investire nel futuro e quindi anche nella tutela dei beni culturali ecclesiastici per gli anni a venire. Gli **stakeholder** dichiarano che "*è importante dare stimoli ai ragazzi investendo nei PCTO ma anche in momenti pensati con i giovani per i giovani; talvolta partono scettici, poco convinti, ma poi quando escono sono davvero felici e appagati*" e suggeriscono "*di raccogliere più feedback da loro per trovare soluzioni con i destinatari delle iniziative, anche da chi non partecipa, ad esempio tramite i loro parroci o altri luoghi di aggregazione*".

Nel 2023 la Fondazione si è dotata di una vera e propria **carta dei valori** in gran parte coincidenti con i principi dell'economia civile, precedentemente dichiarati non solo nella pubblicazione del 2021 "Verona Minor Hierusalem si racconta", ma anche nella relazione di impatto del 2022. Anche la **vision e la mission**, basate sull'economia del dono, la fiducia, la cura, la sussidiarietà circolare, la responsabilità intesa come cura, la comunità, sono pienamente in linea con i principi dell'economia civile e condivise con tutti i volontari costituiscono uno strumento di ampia diffusione di un'idea di cultura inserita in un paradigma orientato al bene comune e alla felicità pubblica.

Per il 2023, l'indicatore relativo al "*volontariato aziendale e investimenti in progetti di filantropia*" si conferma una base solida per gli impatti della FVMH e raggiunge il punteggio massimo grazie a progetti che prevedono il **coinvolgimento tra i volontari di persone in condizioni di marginalità**

e/o disagio che, grazie all'attività di volontariato presso la Fondazione e quindi alla sperimentazione di forme di gratuità, hanno raggiunto una propria autonomia.

**Fig. 5 – Matrice di materialità di Dono, gratuità e meritorietà 2024 (dati 2023)**



### Dominio di valore “Beni comuni”

Questo dominio, orientato alla tutela dell'ambiente in senso stretto, registra un **valore alto relativamente all'impatto positivo della FVMH, anche se in flessione** rispetto a quello del 2022 (v. fig. 2).

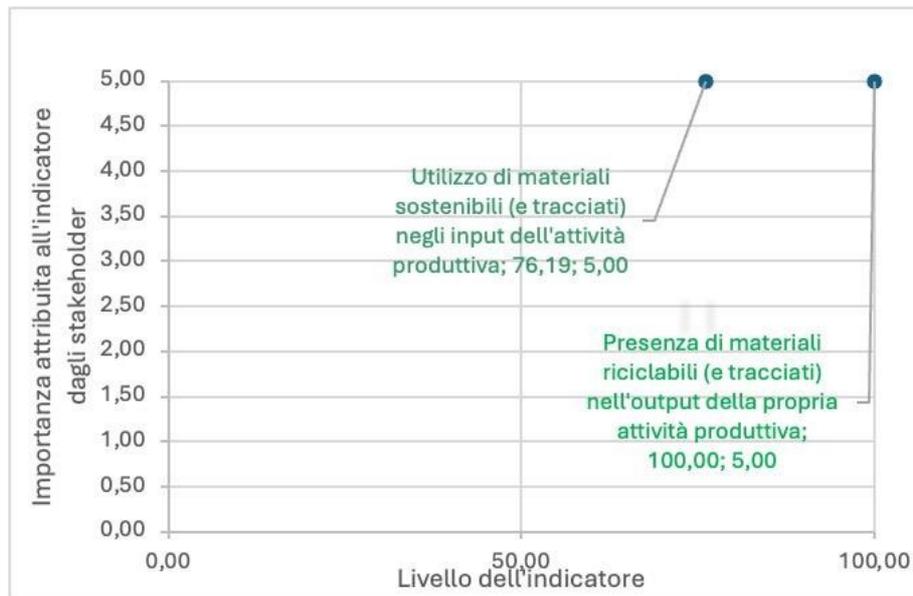
Come **input e output** per le sue attività, la Fondazione utilizza materiali **legati alle conoscenze**. **Per i pochi input materiali**, si tratta di materiali di consumo, per lo più cancelleria, in particolare la carta certificata FSC che garantisce la provenienza da alberi di foreste gestite in maniera responsabile e da una filiera di approvvigionamento sostenibile.

L'**output**, prendendo forma in modalità digitale tramite l'uso di tablet o altri strumenti di innovazione tecnologica applicata all'arte, è quasi completamente immateriale, ad eccezione di qualche opuscolo sempre cartaceo, il cui input non sempre è sostenibile, al contrario in fase di smaltimento.

Gli stakeholder, tuttavia, ritengono che, sebbene sia molto importante la testimonianza che la Fondazione può dare in questo ambito, dato che non avrebbe senso occuparsi del patrimonio artistico senza considerare quello ambientale, mantenere qualche supporto cartaceo sia rispettoso nei confronti dei numerosi volontari e utenti della terza e quarta generazione anche se può costituire uno stimolo al cambiamento e all'acquisizione di nuove competenze *“dobbiamo mettere tutti nelle condizioni di usare la tecnologia ma, al contempo, anche permettere, a chi non vuole farlo, di evitarlo”*.

★ **Tutti** gli indicatori misurabili di questo dominio (uno infatti non è stato considerato applicabile), anche quest'anno risiedono **nell'area di coerenza** tra l'autovalutazione interna e quella degli stakeholder che è stata massima (v.fig.6) pertanto **sono da mantenere**; è necessario però tenere in considerazione il fatto che non tutte le tematiche monitorate dipendono esclusivamente dalla FVMH: le Chiese o la sede non sono di proprietà e quindi alcune scelte, ad esempio a livello energetico, possono essere solo recepite ma non fatte in autonomia né influenzate.

**Fig. 6 – Matrice di materialità dei Beni comuni 2024 (dati 2023)**



### **Dominio di valore “Beni relazionali e felicità”**

Gli indicatori di questo dominio hanno il senso di monitorare il riconoscimento delle persone rispetto alle virtù civili e i beni relazionali di legame che si instaurano all'interno delle organizzazioni per cercare non già la felicità al di fuori delle attività quotidiane di lavoro o volontariato ma al loro interno; prendersi cura delle persone nei contesti organizzativi e favorire la loro fioritura, permette di progredire nella reciprocità poiché le persone infelici perdono motivazioni, creatività e produttività. Anche nelle rilevazioni del 2023, quasi tutti confermano il punteggio massimo dello scorso anno (v. fig.7); si è continuato a prestare grande attenzione alla **prevenzione dei rischi e alla sicurezza** sia con corsi di aggiornamento periodici erogati a dipendenti, stagisti e volontari, sia corsi extra e specifici, prima di ogni evento.

Questo tema è importante sia per la FVMH che desidera tutelare l'integrità fisica delle persone, sia perché gli stakeholder ritengono che *“una formazione atta a creare consapevolezza sull'importanza della prevenzione ma anche dell'attenzione ai possibili pericoli sia fondamentale per la serenità di tutti, anche perché non possiamo intervenire sui luoghi, che non sono nostri, ma dobbiamo mettere tutti nelle condizioni di stare bene e non è sempre facile poiché l'illuminazione spesso scarseggia e le temperature non sempre sono confortevoli ma, proprio grazie all'ingegno dei volontari, molte soluzioni, anche se temporanee, sono state trovate”*.

Massimo punteggio è stato totalizzato anche dall' indicatore **“presenza di meccanismi orizzontali e/o trasversali alle funzioni/divisioni”**; la FVMH è organizzata in gruppi tematici ma si cerca di creare un solo modus operandi e un coordinamento e confronto tra referenti. Gli stakeholder a questo proposito sottolineano che *“non è sempre facile da attuare; si agisce in gruppi separati per ogni chiesa ma il desiderio c'è e lo testimoniano le procedure comuni e condivise”*. Non nascondono che desidererebbero che questo confronto fosse anche verticale *“Forse sarebbe utile ripensare il ruolo del CDA per avere un maggior coordinamento e raccordo su tutti i vari ambiti che la nostra attività tocca”*.

Una lieve flessione ha registrato invece l'indicatore afferente a **“atteggiamento di cura e relazioni positive con l'utente”** nonostante sia sempre al centro delle attività. Sono infatti da segnalare

l'adozione e/o il mantenimento di alcuni atteggiamenti e strumenti che l'hanno favorita, tra cui annoveriamo l'accoglienza personalizzata nelle chiese facenti parte il circuito della fondazione, i questionari di gradimento somministrati sotto diverse forme alla fine di ciascun evento, l'organizzazione su misura di itinerari e pellegrinaggio, nonché un servizio di assistenza telefonica e tecnologica per volontari e visitatori.

L'adozione di un organigramma circolare è frutto del riconoscimento della **centralità della persona**, affinché tutti siano coinvolti e l'impegno di ciascuno possa essere significativo e avere effetti diretti e positivi su tutti. Questi elementi determinano una maggiore responsabilità, aumentano in modo deciso il senso di appartenenza e favoriscono la costruzione e la gestione di squadre dei volontari. Elemento fondamentale per tenere in piedi questa circolarità è la **comunicazione**, favorita non solo dalla formazione in merito svolta da dipendenti e volontari, ma soprattutto dalla prassi organizzativa che prevede una frequenza molto alta di riunioni interne con cadenze settimanali, sessioni di progettazione con stakeholder interni ed esterni e tavoli di indirizzo. La **comunicazione interna**, pur mostrando un andamento positivo pari a quello dello scorso anno, potrebbe essere migliorata, ad esempio mettendo in rete i feedback dei fruitori e dei volontari del progetto ma anche utilizzandola per i coordinamenti interni e per diffondere gli esiti della stessa valutazione d'impatto; anche gli stakeholder lo suggeriscono.

Per quanto riguarda i dipendenti, nel 2023, come nei due anni precedenti, c'è stata una sola persona **dipendente**, tutelata, come dichiarato dalla direttrice, per quanto riguarda salute e benessere lavorativo e dotata di piena autonomia operativa e flessibilità organizzativa.

Per quanto riguarda gli eventi socioculturali rivolti agli stakeholder, la valutazione è massima posto che la FVMH la considera l'essenza stessa della propria esistenza.

Nel 2023 sono stati realizzati **otto pellegrinaggi urbani** (due sull'itinerario di Rinascere dall'Acqua; quattro sull'itinerario di Rinascere dal Cielo: Verona tra le note di Mozart e una nave di santi; uno sull'itinerario di Rinascere dalla Terra: Verona crocevia di civiltà, storia e cultura; e, infine, un pellegrinaggio urbano: Il network della carità - sulle orme dei santi veronesi).

Sono stati attivati anche **nove itinerari culturali** ("I luoghi del Natale a Verona: Nazareth, Betlemme e le immagini della Natività"; due volte "Tesori lungo la via Postumia: un itinerario tra fede, arte e architettura"; "Messaggeri, servitori di Dio, protettori degli uomini. Un cammino con gli angeli attorno al decumano massimo"; due volte "Cavalieri a Verona: Templari, Gerosolimitani e il culto delle reliquie"; "Verso la Pasqua con Maria: passeggiata in Veronetta tra immagini, suggestioni e devozioni mariane, con visita alla chiesa di Santa Toscana, al bastione delle Maddalene e alla chiesa dei Santi Nazaro e Celso"; "Artisti veronesi, bresciani e veneziani a confronto per celebrare le ricchezze della chiesa di San Giorgio in Braida durante la gloriosa epoca del XVI secolo; e, infine, "Il filo azzurro tra arte e spiritualità").

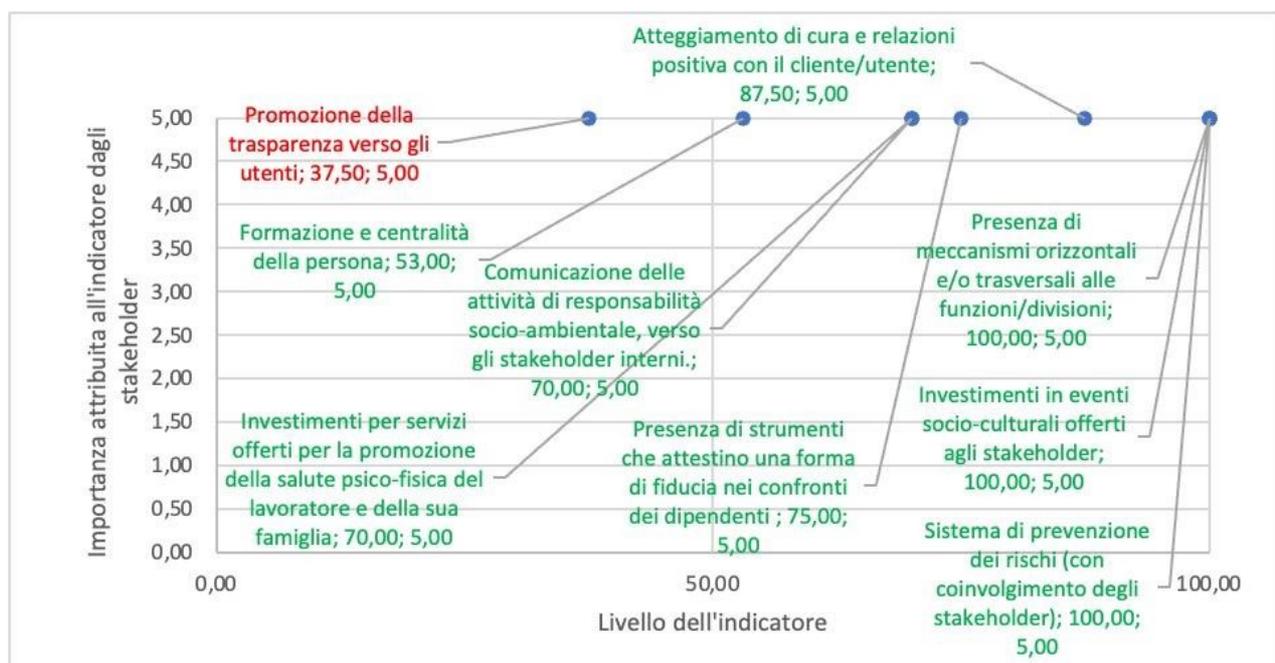
Sono stati realizzati anche **ventinove eventi in sinergia con Enti e Istituzioni della Città**: un Convegno a tema *Cultura, Innovazione, Digitale* presso il Palazzo della Gran Guardia a Verona; un Itinerario culturale *L'arte del vino e la cultura della vite: un itinerario culturale a sinistra Adige*; una serie di laboratori tra cui: *Conoscersi attraverso l'arte* laboratori creativi rivolti ad adolescenti e giovani-adulti Asperger, *Cultura è dialogo: muoversi nella complessità, confronto sulle skills del futuro*, rivolto agli studenti universitari; e *Persintempo – Caccia al mistero tra arte e storia* rivolto agli utenti del Tocati; una mostra d'arte tessile *Quilt biblici. Ad Maiora Calabria*; un talk *La spiritualità nel patchwork: lettura biblica e spirituale del quilt biblico*; le *Giornate di valorizzazione del patrimonio culturale ecclesiastico 2023* presso le chiese di San Lorenzo, Santi Nazaro e Celso e Santa Maria in Organo; alcuni eventi tra cui: *Imagines di devozione: arte e spiritualità nella Giornata del patrimonio CEI*, *L'arte dell'accoglienza innovativa e inclusiva tra architettura pittura e intarsio nella*

chiesa di Santa Maria in Organo; il concerto di musica antica *Lunga Notte delle Chiese*; la presentazione dei risultati della ricerca scientifica *Processi motivazionali, benessere e volontariato culturale* e un *Concerto itinerante* presso le chiese di San Zeno in Oratorio e San Lorenzo; l'evento *Per Terra, Acqua e Cielo tra anima, storia e natura*; le *Giornate della Didattica 2023*, in sinergia con Comune di Verona; una *Passeggiata ecologica interreligiosa, in occasione della 18a Giornata Nazionale per la Custodia del Creato*; un *Percorso cittadino "Amata Verona: un Santo e la sua città"*; gli incontri *Rompi il ghiaccio - incontri d'arte per universitari*; il *Summit internazionale in occasione di TEDxWeekend*; il *Concerto per la festa di Santa Cecilia nella chiesa di San Tomaso Cantuariense*.

Sono state proposte anche numerose altre **attività per i cittadini** quali ad esempio: il Laboratorio di osservazione lenta in occasione della giornata internazionale "Slow Art Day", la mostra "500 anni degli intarsi di Fra Giovanni da Verona mostra" a cura del gruppo intarsiatori del legno, presso la chiesa di San Pietro Martire; la *Visita esperienziale* presso la chiesa di Santa Maria in Organo; *Sacristy in a box*, un laboratorio inclusivo per adulti presso la chiesa di Santa Maria in Organo; il *Dialogo sulla cultura monastica e sulla spiritualità delle tarsie di fra Giovanni da Verona nella sacrestia di Santa Maria in Organo*; la *Visita accessibile* a persone con disabilità visiva presso la Chiesa di Santa Maria in Organo, un *Incontro di formazione sulle attività didattiche*; un incontro nel silenzio contemplativo *Un'arte che inizia alla fede*; l'itinerario *Cacciatori di bellezza nascosta*; l'itinerario *Per un "apostolato della bellezza". Lo stile di un accompagnatore non turistico, tra parole e silenzio*; la presentazione del libro *"Santa Maria in Organo a Verona. La chiesa e il suo quartiere"*, nonché l'*Incontro con l'artista della contrada di San Paolo. Omaggio a Girolamo Dai Libri*.

★ Dal confronto con gli stakeholder, che attribuiscono massima importanza a queste tematiche, emerge che **la maggioranza** degli indicatori sia **solo da mantenere; solo uno**, la promozione della trasparenza verso gli utenti **è da migliorare** (v.fig.7) dando maggiore risalto e diffusione a strumenti quali la presente valutazione, le relazioni quantitative e qualitative sulle attività svolte e in programma, nonché la realizzazione di eventi di presentazione della fondazione (sull'attività e gli obiettivi finora raggiunti e quelli prefissati) e la raccolta di feedback da parte dei volontari (per poi proporre formazioni sul tema) potrebbero essere azioni utili in tal senso.

**Fig.7 - Matrice di materialità di Beni relazionali e felicità 2024 (dati 2023)**



## Dominio di valore “Inclusione e fraternità”

In questo dominio di valore, che si occupa di equità, dal rispetto delle diversità (di età, di genere, di culture e così via) alla loro tutela, due indicatori non sono anche per quest'anno applicabili o misurabili “**Parità di genere nelle assunzioni**” e “**Parità di genere nelle remunerazioni**”.

Nonostante l'equità di trattamento rispetto agli altri soggetti del **territorio**, la **parità di genere** e la **pluralità della composizione** degli organi di governo all'interno della Fondazione siano abbastanza garantiti, possono essere implementate azioni di miglioramento.

⇒ La composizione del Consiglio di amministrazione e del Comitato di indirizzo sono espressione del mondo imprenditoriale e culturale, di età e generi diversi, anche se in prevalenza maschile, rappresentativi di una moltitudine di partner e stakeholder.

Tuttavia, la direttrice è una donna, così come l'unica collaboratrice dipendente, pertanto una presenza maschile nell'organizzazione, anche solo temporanea come potrebbe essere un tirocinio, arricchirebbe la prospettiva.

Rispetto allo scorso anno, in cui risultava non applicabile, l'indicatore “**Proporzione di persone appartenenti a categorie protette**” è stato considerato e misurato ed ha ottenuto un punteggio massimo grazie alla presenza di volontari con disabilità e di un ragazzo immigrato, oltre ad accogliere all'interno della propria grande squadra persone disoccupate o i giovani NEET che in VMH trovano un'occasione di confronto con altre persone.

Gli stakeholder su questo sono concordi nel sottolineare l'importanza di mantenere questa biodiversità: *“abbiamo persone molto diverse, sia tra gli utenti sia tra i volontari, ma questa è la nostra ricchezza perché la nostra attività deve essere per tutti sia da un punto di vista dei fruitori che da quello degli operatori che confrontandosi tra loro possono arricchirsi reciprocamente”*.

**Alta è la presenza di tecnologie per l'inclusione** delle persone e per il bene comune poiché si utilizzano dispositivi tecnologici e digitali, ideati in sinergia con altri enti, istituzioni, associazioni e aziende del territorio, per l'accessibilità.

Per la presentazione di un progetto legato al PNRR, la Fondazione ha tenuto conto di una duplice necessità: da un lato, l'esigenza di creare strumenti tecnologici e digitali finalizzati ad una visita inclusiva tale da superare le barriere fisiche o cognitive nell'accesso al patrimonio culturale, dall'altro, l'urgenza di dotare le volontarie e i volontari di una formazione specifica, capace di fornire tutti gli strumenti utili per lo svolgimento di un servizio di accoglienza professionale e personalizzato in base alle necessità del visitatore.

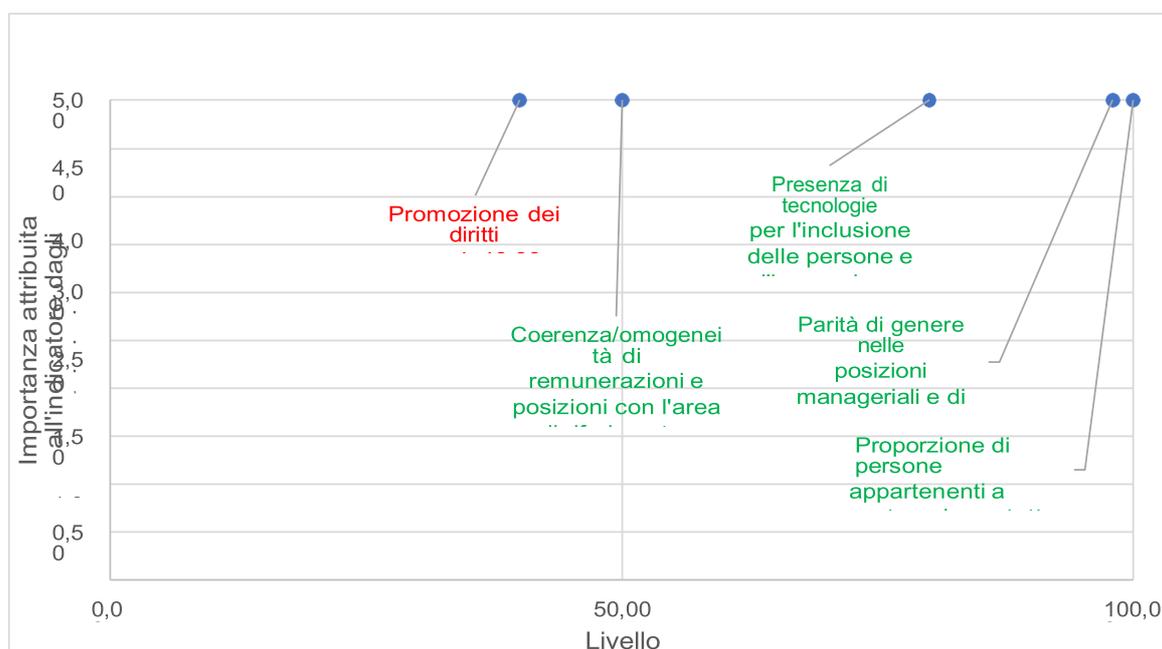
Anche in questo caso gli stakeholder riconoscono *“l'importanza dell'impiego della tecnologia che - come ricordano - in pandemia è stata fondamentale per gli utenti continuare ad usufruire del servizio”*; tuttavia gli stakeholder interni pur sostenendo che *“sia una necessità per aprire a molte più persone”*, ritengono che *“non debba sostituire ma essere complementare e a supporto di tutto ciò che è invece umano. Se da un lato, infatti, è necessaria per l'inclusione (ad esempio dei non vedenti) tra i visitatori, per la formazione dei volontari che possono così svolgerla in qualunque momento in qualunque luogo, per l'iscrizione agli eventi (tramite eventbrite la gestione è più semplice per chi prenota e per la nostra gestione) e così via, dall'altro ci sono categorie che dall'uso esclusivo della tecnologia sarebbero penalizzati a causa del digital divide e quindi è importante mantenere anche un'alternativa”*.

La **formazione** è stata condotta da operatori qualificati e certificati (tra gli altri, Museo Tattile Statale Omero di Ancona e Associazione GAV-ODV di Verona) e ha riguardato quest'anno i temi dell'accoglienza per persone con disabilità sensoriale e cognitiva oltre alle tematiche già sperimentate con successo e riproposte.

Infine, la Fondazione ha vinto un bando di Fondazione Cattolica per realizzare progetti che rispondono in modo nuovo, efficace e sostenibile ai bisogni sociali del nostro tempo **e per favorire lo sviluppo delle comunità, incoraggiare l'inclusione e la coesione sociale**. In particolare, il progetto promosso dalla Fondazione, vede la sua realizzazione in scuole con forte presenza etnica e conta della collaborazione del Centro Missionario Diocesano e del Centro Immigrati.

- ★ Dalla matrice di materialità (v.fig.8) emerge la **quasi totale coerenza** tra l'importanza data dagli stakeholder e la misurazione interna alla fondazione, sia negli indicatori di alto che di basso valore. Queste aree di attività sono pertanto **solo da monitorare**
- ➔ Per l'unico indicatore invece che ha mostrato un impatto positivo ma non adeguato alle aspettative degli stakeholder, si suggerisce di pensare a qualche evento specifico, magari correlato al progetto citato, iniziato nel secondo semestre del 2023, che sia finalizzato alla promozione dei diritti umani.

**Fig. 8 – Matrice di materialità di Inclusione e Fraternità 2024 (dati 2023)**



### **Dominio di valore “Comunità e sussidiarietà circolare”**

Complessivamente il dominio di valore della Comunità e sussidiarietà circolare, uno dei più rilevanti per il Modello adottato dalla FVMH e la sua mission, si rivela anche quest'anno **alto**, nonostante sia emersa la flessione in un indicatore, che rileva la “presenza di **network collaborativi** con gli stakeholder diretti” e che lo scorso anno aveva ottenuto il punteggio massimo (v.fig.9).

Quest'anno ha registrato un valore aggiuntivo dalle nuove attività svolte innanzitutto in sinergia con i membri del Comitato di Indirizzo, nonché tutte quelle progettate in collaborazione la Diocesi ma in questo ambito probabilmente si potrebbe fare molto di più.

Per quanto riguarda invece il **coinvolgimento di stakeholder esterni ed indiretti**, che sono la maggioranza sia a livello nazionale sia, soprattutto, locale, l'impatto è molto alto; sono da segnalare la co progettazione di iniziative culturali con i Musei Civici di Verona e con rappresentanze di diverse fasce d'età (circoscrizioni giovani ed anziani); anche il numero di scuole (9) e studenti (1170) coinvolti in PCTO è notevole.

Altre collaborazioni hanno coinvolto il museo tattile di Ancona o il museo Egizio, l'Università di Verona, la partecipata Acque Veronesi, il Parco Natura Viva, il Circolo Astrofilo Veronesi, il WWF Verona, la Fondazione ARCA, i Poveri Servi della Divina Provvidenza, il Comune di Verona, il Gruppo Asperger Veneto ODV, Vinitaly and the City, l'ESU - Azienda Regionale per il diritto allo studio universitario di Verona, l'associazione Verona Tessile, la StraVerona, il Conservatorio Dall'Abaco, il Museo Tattile Omero, il Museo Egizio di Torino, l'associazione Retina Italia, la BCC di Verona e Vicenza, le Assicurazioni Generali Italia (divisione Cattolica), il TocaTi, la Fondazione A.R.C.A., l'Opera Don Calabria, TEDx Verona e l'Associazione culturale "I Musicisti di Santa Cecilia".

I **prodotti di tali collaborazioni**, di fatto quasi tutti eventi socio-culturali offerti agli stakeholder, sono stati **inseriti nella sezione** relativa al dominio di valore "Beni relazionali e felicità".

Inoltre, sono state promosse iniziative di sensibilizzazione verso la **responsabilità ambientale**, quali l'organizzazione di un convegno sui contenuti dell'Enciclica "Laudato si" sulla cura della casa comune e di pellegrinaggi urbani ed itinerari culturali per incentivare la cultura del turismo lento e di prossimità.

Per sua natura, la Fondazione non ha scopo di lucro e **tutto** quello che ottiene come contributo o riceve come erogazione liberale è **investito** nelle attività, per rispondere ad un numero sempre maggiore di bisogni coerenti con la propria mission e di migliorare la qualità dei servizi erogati. Tuttavia, le risorse dei principali interlocutori scarseggiano e c'è bisogno di trovare nuove idee.

➔ Su questo tema è molto interessante l'opinione degli stakeholder che **suggeriscono di valutare** attività diversificate per *"mantenere la sostenibilità economica, senza la quale non si può andare avanti, ma che di fatto oggi è delegata a una sola persona; si potrebbe ad esempio sviluppare un'attività strutturata di fund raising stabile, se necessario mettendo mano anche allo statuto"*

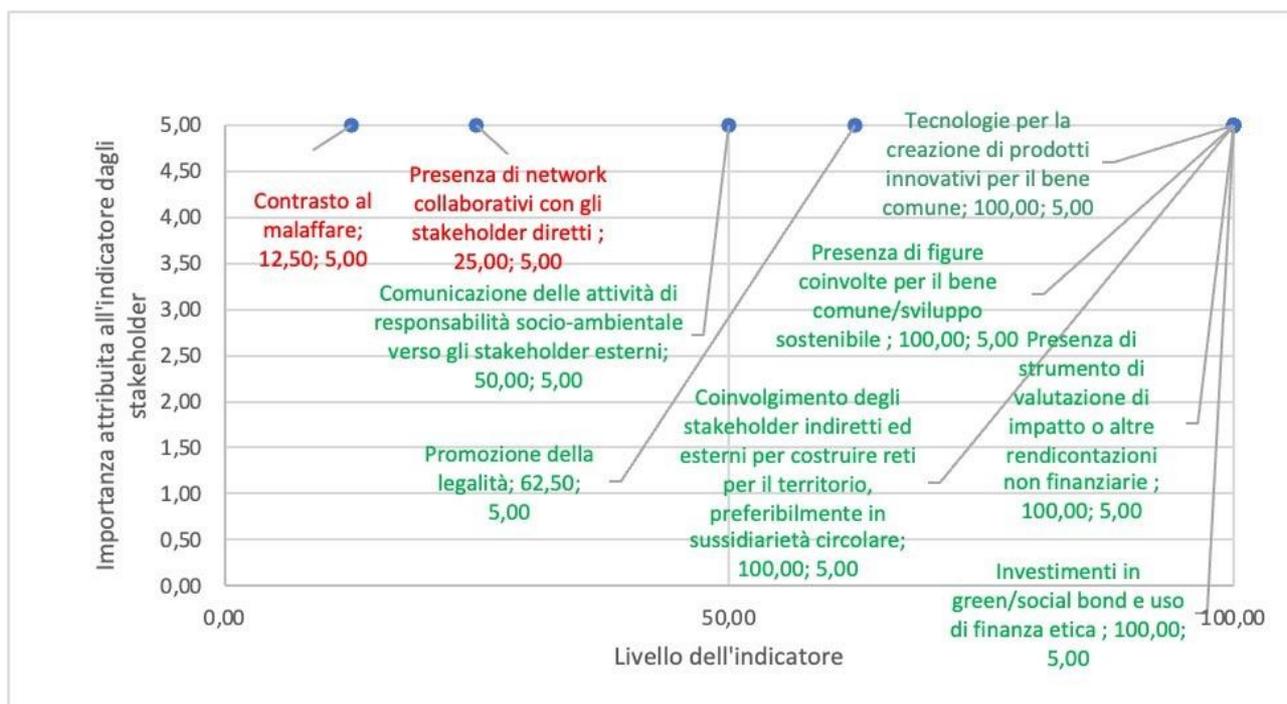
⇒ Per migliorare la qualità del cambiamento positivo nella comunità e realizzare davvero la sussidiarietà circolare tanto preziosa, secondo la Ostrom, per evitare la tragedia dei beni comuni, cultura compresa, sarebbe importante risolvere una **criticità** legata alla comunicazione verso gli stakeholder, stavolta **esterni**, per i quali – oltre a quanto già si fa tramite social (Facebook, Instagram, e Youtube che complessivamente mostrano oltre dodicimila interazioni), le 1885 newsletter e i media tradizionali (3 pagine speciali sul quotidiano locale), si potrebbero pensare delle comunicazioni ad hoc per condividere questo report, che è una fase del processo prevista come indicato nella sezione della metodologia nonché, come indicato dagli stakeholder, *"laboratori o altre attività per creare relazioni, investire "in amicizia" e in partnership, oltre che nel far emergere le specificità di ogni organizzazione coinvolta dall'attività della Fondazione"*.

L'impressione, infatti, è che si possa parlare di collaborazione ma non di reale sinergia poiché il coinvolgimento si muove spesso a valle del processo di progettazione o in concomitanza, mentre si ritiene che sia più vicina ai principi dell'economia civile una logica di cooperazione e co-progettazione strategica che derivino dal confronto che si suggerisce.

Gli stakeholder sostengono che *"si sta già lavorando in questa direzione per migliorare la qualità delle partnership anche se, pur trovando spesso disponibilità collaborare, serve poi molto tempo ed energia per la difficoltà di convergere su obiettivi comuni o per trovare armonia tra i diversi scopi o mission delle varie organizzazioni, piuttosto che, semplicemente, per ragioni caratteriali di chi le rappresenta"*.

Nella progettazione degli eventi e delle attività in partnership *"queste difficoltà si rivelano essere ancora un ostacolo"* anche se *"è fermo proposito di tutti noi provare a superare questo empasse"*. Da questo punto di vista gli stakeholder evidenziano che la priorità è *"di partire dalle realtà del territorio, perché questo progetto non avrebbe senso fosse avulso dalla comunità di appartenenza"*.

**Fig. 9 – Matrice di materialità di Comunità e sussidiarietà circolare 2024 (dati 2023)**



### C. Panoramica degli esiti a livello macro

La FVMH da gennaio a dicembre 2023:

- ha garantito l'**apertura** delle 15 chiese per 7636 ore, che corrispondono a 950 giornate piene di attività lavorativa, con l'**accoglienza** di quasi **novantamila visitatori (89454)** di cui oltre 22.000 stranieri; ha realizzato **52 visite guidate** a carattere storico-artistico, offerti alla cittadinanza e a 49 gruppi, nonché **7 pellegrinaggi con taglio spirituale**, effettuati sui tre percorsi, **47 eventi** a cui hanno partecipato 1785 persone.
  - ★ L'attività contribuisce pertanto a un cambiamento positivo per la **valorizzazione del patrimonio culturale** ecclesiastico della città di Verona e la **fruizione accessibile dello stesso**, che non sarebbe avvenuta in assenza dell'attività di FVMH secondo la logica dello sviluppo sostenibile, dato che ha l'obiettivo di permettere a tutti di godere della bellezza delle opere d'arte ma anche della loro conservazione per le generazioni future, puntando ad ascoltare e intercettare le esigenze dei visitatori per rispondere alle loro richieste in maniera personalizzata.
- Ha **coinvolto attivamente 436 volontari**, 191 uomini e 245 donne, di cui 52 giovani tra i 18 e i 35 anni, 51 adulti al di sotto dei cinquant'anni, 148 persone tra i 50 e i 65 anni, nonché 185 pensionati garantendo a tutti una **formazione interna di 227 ore** e anche esterna, grazie a corsi, seminari, approfondimenti e workshop in presenza e online sui temi riguardanti il patrimonio storico, culturale e artistico erogate da **32 docenti e da professionisti esperti** nei vari settori.
  - ★ L'attività contribuisce pertanto alla fioritura umana e professionale di chi dona il proprio tempo gratuitamente per l'attività della FVMH, in una logica di reciprocità.
    - Ha sostenuto **una ricerca** in collaborazione con l'Università di Verona.

Sono inoltre in fase di realizzazione due **progetti importanti**, che rispondono al miglioramento per le aree di attenzione suggerite dalla valutazione d'impatto dello scorso anno per le attività dell'anno 2023; i progetti si concluderanno nel 2025 (Promi progetto ben-essere) e nel 2024 (secondo progetto immigrati) ma nell'anno oggetto di questa valutazione si possono dare alcuni elementi relativi ai mesi in cui è stata fatta la prima parte di attività.

#### **Nel dettaglio:**

1. **Progetto:** *"Il patrimonio storico-artistico delle chiese dei tre itinerari di Verona Minor Hierusalem come driver per l'inclusione, la salute, il benessere emotivo e spirituale".*

**L'obiettivo** dell'intervento, che è partito dall'identificazione del potenziale ruolo che il patrimonio culturale, storico-artistico e spirituale delle chiese gestite dalla Fondazione esercita sulle dimensioni della salute, del benessere e della coesione sociale, è quello di **concretizzare** un approccio strategico e sistematico in termini di benessere emotivo, mentale e spirituale, empowerment ed inclusione, in un'ottica olistica e salutogenica; al termine, **saranno misurati e valutati gli effetti**. Punto di forza in questo senso è lo sviluppo e l'adozione di **protocolli internazionali** che utilizzano la creatività e le arti in contesti di fragilità, marginalizzazione e apprendimento informale, con integrata attività di misurazione e valutazione degli impatti sul benessere e la salute dei partecipanti.

Le attività sono rivolte a bambini, adolescenti, giovani, anziani, scolaresche, persone con fragilità, nonché agli educatori terzo settore ma **ne beneficeranno** scuole, pazienti di ospedali, giovani con fragilità psicologiche, gli associati degli Enti del Terzo Settore, che saranno accolti all'interno delle chiese gestite dai volontari culturali di Verona Minor Hierusalem.

Il progetto propone un modello di welfare culturale basato sulla messa in rete: dei luoghi della cultura e della spiritualità della Diocesi di Verona valorizzati con i tre itinerari culturali Verona Minor Hierusalem (15 chiese con interesse di grande rilevanza storico-artistica), del patrimonio diffuso della città (Musei Civici tra cui, il Museo di Castelvecchio e il Teatro Romano che insistono sugli itinerari culturali VMH), degli ospedali (Ospedale di Santa Giuliana, IRCCS Ospedale Sacro Cuore Don Calabria di Negrar; Centro Polifunzionale Don Calabria via San Marco; Azienda Ulss 9 Scaligera), dell'Università di Verona e dell'Università di Pescara-Chieti, del Comune di Verona (Rete Città Sane), degli archivi e biblioteche (Rete Archivi e Salute promossa dall'Archivio di Stato di Modena; Biblioteca del Seminario Vescovile di Verona; Archivio storico diocesano di Verona; Archivio di Stato di Verona) e delle realtà sociali (centro di Pastorale Immigrati – Migrantes della Diocesi di Verona).

Si cercherà anche di ottenere una collaborazione con i detenuti della Casa circondariale di Montorio (Verona).

Il progetto è iniziato a luglio 2023 e **sono stati realizzati alcuni laboratori per bambini** in collaborazione con Scuole Aportiane di Verona.

Il termine è previsto per il 2025.

Responsabile scientifico è il professor Pierluigi Sacco, docente di Economia Politica presso l'Università di Chieti-Pescara e coordinatore scientifico del Centro Interdipartimentale BACH (*Biobehavioral Arts & Culture for Health, Sustainability and Social Cohesion*) oltre che membro del Comitato di Indirizzo con la collaborazione della dott.ssa Sara Uboldi, ricercatrice dell'Istituto di Scienza del Patrimonio Culturale del Consiglio Nazionale delle Ricerche (ISPC-CNR)

2. **Progetto** *"Verona Minor Hierusalem: cultura e innovazione per l'inclusione sociale intergenerazionale".*

**L'obiettivo** del progetto è far conoscere in maniera critica e consapevole i luoghi del patrimonio che costituiscono il panorama artistico e culturale del quartiere di Veronetta, con particolare attenzione gli edifici religiosi storici, sviluppando abilità quali: la capacità di osservare in maniera

oggettiva e interpretare gli oggetti del patrimonio sotto diversi punti di vista, quella di analizzare in maniera critica le informazioni e raccontare la propria esperienza con il patrimonio; lo sviluppo di competenze trasversali, quali abilità linguistiche, artistiche, narrative, comunicative, anche in un'ottica intergenerazionale.

Si cercheranno di favorire inoltre l'abitudine al dialogo e all'accettazione delle idee e della cultura altrui; l'attitudine all'ascolto e alla condivisione di informazioni e valori; la messa in discussione di pregiudizi e stereotipi, la consapevolezza della propria identità culturale.

Poiché il progetto prevede di rivolgersi a diversi target e gruppi specifici, gli obiettivi saranno poi adeguati a ciascuna delle realtà e calati in ciascuno dei contesti via via incontrati.

Le attività saranno rivolte a bambini, preadolescenti, giovani, adulti, volontari di Verona Minor Hierusalem e, nel secondo semestre 2023, sono state realizzate:

- laboratori culturali per immigrati stranieri e volontari di Verona Minor Hierusalem,
- laboratori culturali per immigrati stranieri frequentanti i corsi di lingua italiana,
- attività di formazione sull'accoglienza inclusiva per volontari di Verona Minor Hierusalem,
- laboratori culturali per bambini e ragazzi di scuole primarie e secondaria di primo grado, che saranno replicate nel primo trimestre 2024.

Nel progetto si intendono coinvolgere numerosi enti e istituzioni, quali l'Università di Verona – Dipartimento di Scienze Umane, la Diocesi di Verona, con l'Ufficio Diocesano Migrantes; le Parrocchie di Santa Maria in Organo, Santi Nazaro e Celso, San Tomaso Cantuariense; il Centro Unitario per la formazione Missionaria di Verona, l'Istituto Comprensivo 18 Veronetta – Porto san Pancrazio e il Centro provinciale per l'istruzione degli adulti (C.P.I.A.) di Verona.

Il progetto si svolgerà da settembre 2023 ad agosto 2024.

Per la valutazione dell'impatto sociale del progetto, come suggerito nella relazione del 2023, si integrerà la metodologia utilizzata quest'anno con l'analisi degli esiti che si otterranno tramite l'utilizzo di strumenti diversificati in relazione al target considerato quali ad esempio questionari cartaceo e online, focus-group, analisi osservative, questionari per la rilevazione dello stato di benessere e così via.

## Suggerimenti per il futuro

Innanzitutto, si desidera sottolineare che come lo scorso anno la direttrice ha **colto pienamente l'essenza dello strumento e lo ha utilizzato come pratica trasformativa e di miglioramento continuo**, a tutti e tre i livelli, micro, meso e macro, e i benefici a livello della valutazione d'impatto sono evidenti poiché ha raggiunto un livello che, ad oggi, per noi è **senza precedenti poiché ha colto quasi tutti i suggerimenti della valutazione precedente**.

**Il campionamento degli stakeholder** è decisamente migliorato ed è stato per il 2023 molto più rappresentativo poiché ha coinvolto nel focus group quasi tutte le categorie

⇒ il miglioramento che si può ancora fare è cercare di adeguarlo in termini di rappresentatività con una proporzione più realistica tra le diverse tipologie di stakeholder) e allargarlo alle categorie non ancora rappresentate (partner esterni e fornitori ad esempio); inoltre, cosa che porterebbe anche a migliorare alcuni dei pochi indicatori che ancora lo necessitano, il coinvolgimento potrebbe essere fatto fin dalla progettazione e non solo al momento della ponderazione per la valutazione delle attività che la Fondazione svolge.

A livello **meso e micro**, tale impegno è stato reso evidente dal grande **miglioramento del dominio "democrazia partecipativa"**, che monitora l'ascolto e il coinvolgimento delle persone nelle decisioni nonché il pensiero del «noi», e del miglioramento anche nell'ambito del **"dono, gratuità e meritorietà"**, che monitorano quanto si fa oltre gli obblighi di legge e le motivazioni intrinseche, le passioni, gli ideali e il riconoscimento che stimolano il lavoro ben fatto.

I **suggerimenti per il mantenimento dell'impatto positivo realizzato** ma anche per il miglioramento delle **poche criticità** a cui porre attenzione sono stati inseriti nella relazione nella parte di analisi di dettaglio degli esiti ed evidenziati con dei rientri indicati rispettivamente dalla stellina nera, dal cerchio bianco e dalla freccia nera, quando non già in fase di implementazione (sostituita in quel caso da una freccia bianca).

Tuttavia, per praticità, nella tabella 3 **sono riepilogati gli indicatori su cui sarebbe importante agire** tra quelli misurati e rendicontati, **per migliorare (area rossa)**, seppur con diverse priorità e modalità e quelli su cui **impegnarsi per il mantenimento (area verde)**. Nessun indicatore suggerisce di migliorare la comunicazione o di monitorare aspetti ad oggi poco rilevanti (area gialla e blu, v.fig.1).

**Tab. 3 – Riepilogo indicatori migliorabili, da mantenere e da monitorare nel 2024**

Dominio di Valore	Numero di indicatori sui quali intervenire	Numero di indicatori da mantenere
Beni comuni	0	2
Inclusione e fraternità	1	4
Dono, gratuità e meritorietà	1	6
Beni relazionali e felicità	1	8
Comunità e sussidiarietà circolare	2	7
Democrazia partecipativa	0	4
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>31</b>

Un ulteriore impatto positivo potrebbe essere dato dal cambiamento di alcuni comportamenti della FVMH che portino all'utilizzo degli indicatori ad oggi non ritenuti applicabili.

- ★ A **livello macro**, l'impatto sociale della Fondazione si mostra molto elevato, sia nelle attività ordinarie che hanno ricadute molto positive sul patrimonio artistico, religioso e culturale in genere della città e l'accrescimento culturale della cittadinanza, sia per quanto riguarda la felicità e il benessere delle persone, come mostrato dalla ricerca condotta dall'Università di Verona e dai feedback ricevuti da utenti e volontari.
- ⇒ Le nuove progettualità, che potrebbero colmare le due aree di attenzione principali mostrate dalla Valutazione d'impatto dello scorso anno, dovranno invece essere **indagate in maniera più strutturata** con i partner scientifici indicati, per comprendere quale e quanto sia effettivamente il cambiamento indotto dall'agire di FVMH che si potrà poi integrare nella valutazione 2025 (dati 2024).
- ➔ Si ritiene infine che un miglioramento notevole possa avvenire **mappando i bisogni** della comunità e confrontandosi con i partner fin dalla fase di progettazione, che come dichiarato dagli stakeholder è sicuramente complesso ma porterebbe a realizzare sinergie autentiche e a co-creare valore.

## Conclusioni

L'impressione è che nel 2023 la Fondazione Verona Minor Hierusalem sia **riuscita a migliorare decisamente l'impatto della propria attività, sia migliorandola misurazione e la rendicontazione di quanto già realizzava, sia innovando per rispondere alle criticità emerse dalle valutazioni precedenti**. Oggi, FVMH rappresenta uno dei casi in cui **la logica trasformativa della valutazione si sta realizzando al meglio**.

In generale, il cambiamento che questo modello di **volontariato culturale**, che coinvolge volontari di varie tipologie e retroterra, genera nella comunità veronese e, tramite i giovani e i turisti coinvolti, anche al di fuori di essa, è davvero ampio e potrà aumentare ulteriormente grazie alle due progettualità implementate nel 2023 che, con durata biennale e triennale, coinvolgeranno immigrati stranieri e altre persone in condizione di marginalità e disagio, mostrando il **ruolo fondamentale del patrimonio culturale nel miglioramento della salute e del benessere individuale e collettivo**, grazie ad attività esperienziali innovative, inclusive e accessibili.

Sarà interessante anche integrare gli esiti delle ricerche che valuteranno l'**approccio al settore culturale come driver nei processi di innovazione sociale e culturale attraverso il benessere**, nonché come elemento-chiave nei **processi di sviluppo territoriale locale**, valorizzando in maniera concreta e consapevole il potere di attrazione e di trasformazione sociale del patrimonio culturale.

Restano comunque **alcuni aspetti migliorabili**, che sono da tenere in osservazione, e sarà richiesto **un notevole impegno anche per mantenere quanto realizzato finora** poiché molta parte del patrimonio culturale veronese non sarebbe accessibile o lo sarebbe meno se la FVMH non ci fosse e le migliaia di persone che oggi fruiscono dei suoi servizi o che operano al suo interno, perderebbero l'opportunità di affrontare un percorso trasformativo, poiché la cultura è un'esperienza di senso che profondamente connessa allo sviluppo umano, alla fioritura delle persone e delle comunità.

Verona, 24 maggio 2024

**Sabrina Bonomi**



Valutatrice d'impatto  
(Certificato 8, registro CEPAS)