



VERONA MINOR HIERUSALEM
UNA CITTÀ DA VALORIZZARE ASSIEME

16 marzo 2025

Valutazione d'impatto 2025 (dati 2024)

***“Diamo per scontato
che la cultura sia
attraente e significativa,
raramente ci chiediamo
quali siano le ragioni
profonde” (P.L.Sacco)***

Sommario

Premessa	2
La valutazione d'impatto secondo i principi e la metodologia dell'economia civile	6
Il paradigma	6
Il senso civile della valutazione d'impatto	6
La metodologia	7
Report per la valutazione	11
A. Panoramica degli esiti	11
B. Analisi di dettaglio degli esiti 2024	13
Democrazia partecipativa	15
Dono, gratuità e meritorietà.....	17
Beni comuni	19
Comunità e sussidiarietà circolare	20
Beni relazionali e felicità	22
Inclusione e fraternità.....	25
C. La valutazione degli impatti sociali del programma di welfare culturale	28
Suggerimenti e conclusioni	31
Appendice	23

Premessa

Verona come Piccola Gerusalemme, significa costruire una città capace di anticipare già oggi l'ideale di una comunità inclusiva, fondata sulla realizzazione personale, la pari dignità e la convivenza pacifica.

Verona Minor Hierusalem nasce dall'antica visione di Verona come **Piccola Gerusalemme**, un'idea che va oltre la semplice rievocazione storica per tradursi in un impegno concreto: costruire una città capace di anticipare già oggi l'ideale di una **comunità inclusiva**, fondata sulla **realizzazione personale, la pari dignità e la convivenza pacifica**. Gerusalemme, "città della pace", diventa così un modello simbolico per Verona, che attraverso l'accoglienza e la valorizzazione della bellezza è chiamata a essere a sua volta una **città della pace**.

La **Fondazione**, grazie alla partecipazione attiva di numerosi **volontari**, si dedica alla valorizzazione del patrimonio **culturale, artistico e spirituale** della città, con un focus particolare sulla **sinistra Adige**. Custodisce e apre al pubblico **15 chiese storiche**, che con le loro architetture e opere d'arte attraggono visitatori da tutto il mondo, integrandole in tre **itinerari esperienziali** che offrono una prospettiva innovativa sulla cultura e sulla storia di Verona.

L'obiettivo è quello di coinvolgere attivamente i cittadini – come **volontari, visitatori o portatori di interesse** – attraverso attività mirate, tra cui una **formazione multidisciplinare** e l'adozione di strumenti e approcci artistici innovativi e inclusivi ma anche attività finalizzate alla connessione tra cultura, benessere, innovazione sociale e salute psico-fisica. Queste iniziative mirano a **raggiungere pubblici diversi**, abbattendo barriere legate all'età o alle abilità, e a sensibilizzare sulla **sostenibilità economica, ambientale, sociale e istituzionale**, generando un impatto positivo sul territorio.

La **Fondazione Verona Minor Hierusalem** si propone, dunque, come un laboratorio di **volontariato culturale**, capace di trasformare la bellezza da elemento contemplativo a **motore di cambiamento sociale e culturale**, radicando nella comunità una nuova consapevolezza del proprio patrimonio e della sua funzione nel presente e nel futuro.

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.

La Fondazione valorizza un patrimonio storico artistico immenso e attua una fruizione guidata, rispettosa e arricchente, coinvolgendo numerosi **volontari** che sono **collocati** nel progetto secondo le proprie competenze e perseguono al contempo un **percorso di formazione e crescita anche 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 2024 sono stati svolti **cinque pellegrinaggi urbani**, sull'itinerario di "Rinascere dal Cielo. Verona tra le note di Mozart e una nave di santi"; sull'itinerario di "Rinascere dalla Terra. Verona crocevia di civiltà, storia e cultura"; sulle orme di Santa Toscana nei cinquecento anni della dedizione della chiesa dell'antico

Santo Sepolcro”; “Lo spirito della terra. Pellegrinaggio d’ambiente e spiritualità urbana, e “Sulle orme dei santi veronesi”

Sono stati organizzati anche **14 Itinerari culturali**, alcuni in più edizioni: “Nascita ed evoluzione delle cripte nelle chiese di Verona Minor Hierusalem”; “Dialogo tra artisti: pittori veronesi e “forestieri”; “Sulle tracce del Versus de Verona”; “Cavalieri a Verona: Templari e Gerosolimitani e il culto delle reliquie”; “Simbologie cristiane attorno ai temi del martirio e della resurrezione. Percorso d’arte dalla chiesa di San Giorgio alla chiesa di Santo Stefano nell’ottava di Pasqua”; “L’arte del vino e la cultura della vite”; “Alla scoperta delle bellezze nascoste: passeggiata lungo la via Postumia”; “Storie di Sante e martiri: iconografie al femminile in un percorso artistico tra le chiese di San Giorgio, Santo Stefano e Santa Maria in Organo”; “Passeggiata a sinistra Adige al chiaro di luna: i cantieri rinascimentali delle chiese di Santa Maria in Organo e San Giorgio in Braida”; “Urban Nature: il valore dell’acqua nella duplice natura dell’arte e della spiritualità”; “Uno sguardo rivolto al cristianesimo delle origini: dalle Catacombe di Roma alle chiese della Verona Minor Hierusalem”; “I grandi cantieri del Rinascimento: pittori veronesi nelle chiese di San Giorgio in Braida e Santa Maria in Organo”; “Verona e l’isola, storie di vita quotidiana a sinistra Adige”.

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**, recepito nel suo Codice Etico, dal titolo “Tessere relazioni per il bene comune. Un modello per lo sviluppo del volontariato culturale in sinergia con il territorio” (d’ora in poi semplicemente Modello) basato su **sei pilastri**: economia del dono, formazione interdisciplinare, creazione di valore nelle relazioni, passaggio generazionale della cultura, “innovAbilità” 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).

Nel 2024, in particolare si è concentrata **sull’implementazione di due nuovi progetti** di partecipazione e inclusione.

Innanzitutto è stato realizzato il 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*”, 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.

Inoltre è stato implementato “*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.

Il Modello di volontariato culturale è basato su sei pilastri: economia del dono, formazione interdisciplinare, creazione di valore nelle relazioni, passaggio generazionale della cultura, sinergie con il territorio e l’ambiente imprenditoriale, innovAbilità.

(P.Tessitore)

L'utilizzo di elementi legati al concetto di impatto (la catena del valore del cambiamento, il coinvolgimento degli stakeholder nel processo di misurazione, ecc.) sono strategici per valorizzare quel che si fa e trasformare quel che non funziona, generando nuovo valore, e per la sua conseguente valutazione
(S.Zamagni)

Per il quarto anno consecutivo, pur senza alcun obbligo formale, la **Fondazione Verona Minor Hierusalem (FVMH)** ha scelto di valutare l'impatto delle proprie azioni, verificando se il suo impegno per un cambiamento significativo nella città e tra i cittadini abbia prodotto gli effetti desiderati. La valutazione si concentra **in particolare sull'impatto socio-culturale** oltre a economico e ambientale, esaminandolo su tre livelli: quello micro e meso (rispettivamente sulle persone e dell'organizzazione stessa – sezione "B") e quello macro (sulla comunità di appartenenza – sezione "C", integrato da una relazione sul benessere del welfare culturale) 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 anche** nelle interviste e nei focus group.

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**.

Anche nel 2024, la dottoressa Tessitore, direttrice della Fondazione, proprio come nel 2023 e nel 2022, ha adottato la Valutazione dell'anno precedente come un vero e proprio "**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 motivo, anche quest'anno gli **stakeholder** sono stati **attivamente coinvolti** nel processo di valutazione, e un campione di essi ha partecipato a una riflessione sugli esiti della misurazione e rendicontazione.

In continuità con la scelta compiuta nei due anni precedenti, si è confermata l'adozione della metodologia sviluppata dalla **Scuola di Economia Civile, ritenuta la più adeguata** per rappresentare il valore generato dalla FVMH. Questa scelta è motivata non solo dalla sintonia dei suoi presupposti con il Modello adottato dalla Fondazione, ma anche dalla natura trasformativa, ecosistemica e multidimensionale del metodo.

Dopo averne testato l'efficacia, si è deciso di riutilizzarlo, permettendo così di sviluppare un'analisi longitudinale coerente nel tempo.

Quest'anno, come preannunciato nel 2023, la valutazione d'impatto in logica di Economia civile si è **arricchita** poiché è stato inserito un paragrafo dedicato alla **valutazione degli impatti sociali del programma di welfare culturale**, a cura di Sara Uboldi e Pier Luigi Sacco, che sintetizza i risultati del progetto promosso dalla Fondazione Verona Minor Hierusalem nella città di Verona. La valutazione considera gli effetti sul benessere emotivo e sul senso di connessione delle persone e delle comunità.

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

*Agire in linea col
paradigma dell'Economia
Civile, significa
mettere al centro le persone
e la loro fioritura umana e
professionale,
agire in logica di
reciprocità
e avere come obiettivo il
bene comune e la pubblica
felicità*
(S.Zamagni)

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 principi come la **fiducia**, la **reciprocità**, la **gratuità** e la **fraternità**, la **sussidiarietà circolare**, la **generatività**, che superano la supremazia del profitto o del mero scambio strumentale con il concetto di benessere e di responsabilità per una felicità pubblica.

L'economia civile rappresenta un nuovo paradigma per un futuro sostenibile, fondato sull'equilibrio tra mercato e solidarietà. Questo modello, che promuove un umanesimo aperto del mercato, invita a considerare le organizzazioni, il lavoro, l'ambiente e la società in modo sistemico e integrato.

In altre parole, l'economia civile è una prospettiva che ci invita a vedere l'economia come un mezzo per promuovere il bene comune e la felicità di tutti.

La **Fondazione Verona Minor Hierusalem (FVMH)**, con una cultura organizzativa fondata sui valori di **solidarietà**, **sostenibilità** e **partecipazione attiva**, incarna pienamente i principi dell'**economia civile**.

Coerente con il proprio impegno per il **bene comune**, ha scelto di misurare il **cambiamento positivo** generato nella comunità attraverso la **valutazione d'impatto**, dimostrando così la volontà di consolidare e migliorare il proprio operato in un'ottica di sostenibilità sociale, economica e ambientale.

La **valutazione d'impatto** consente di comprendere come le attività della Fondazione incidano sulla vita delle persone, delle imprese e del territorio. Questo strumento, già adottato negli anni precedenti con un approccio **longitudinale**, permette di identificare punti di forza, aree di miglioramento e di valorizzare il contributo della FVMH nella costruzione di una società più **inclusiva**, **consapevole** e **orientata al bene comune**.

Un esempio concreto di economia civile è rappresentato dal "salto della gratuità", ovvero la decisione di un'organizzazione o di un individuo di compiere un gesto altruistico senza aspettarsi un ritorno economico diretto.

Questo tipo di azioni, moltiplicandosi, possono generare un circolo virtuoso di solidarietà e cooperazione, contribuendo a rafforzare il tessuto sociale. (Per approfondimenti: www.scuoladieconomiciacivile.it)

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 trasformazione 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 in logica di economia 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.

Valutazione è quindi l'opposto del giudizio poiché è l'attribuzione di valore al cambiamento verso un paradigma più civile, verso il bene comune e la felicità pubblica che si genera col proprio agire ex post, secondo dei principi scelti e dichiarati ex ante e con uno sguardo al futuro.

Il processo di valutazione, infatti, 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 statutari 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.

La metodologia

La matrice dell'Economia civile (**MindSEC**) è una metodologia adottabile da FVMH con la quale è stato possibile effettuare una **valutazione di impatto 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, sociale e ambientale), a **tre livelli: micro** (sulle persone), **meso** (sulle organizzazioni) e **macro** (sulla comunità).

Il processo di valutazione si è svolto in **quattro fasi**:

- 1. Misurazione**, ossia la selezione del set d'indicatori e la raccolta dati: in questa fase, FVMH **ha selezionato**, tra i 40 indicatori proposti, correlati agli SDG e agli ESG (v. tab. 3 in Appendice), 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.

Non esiste una sola metrica per valutare l'impatto ma è importante scegliere la più adeguata, per far emergere il valore creato e il cambiamento che si vuol generare

Il processo si svolge in 4 fasi in cui FVMH ha guardato all'interno della propria struttura e rendicontato le attività impattanti sulla comunità; le ha condivise con gli stakeholder, che vi hanno attribuito importanza; le ha sintetizzate e ponderate, nonché condivise

I **domini di valore**, denominati secondo le parole dell'Economia Civile, raggruppano gli indicatori che misurano le loro declinazioni nelle attività organizzative; nello specifico, sono:

- **beni comuni**, ossia i beni, materiali e immateriali, pubblici e privati, che i cittadini e l'amministrazione riconoscono essere funzionali al benessere del territorio e di chi lo abita, alla sostenibilità intesa come esercizio dei diritti fondamentali della persona e all'interesse delle generazioni future, attivandosi per garantirne e migliorarne la fruizione individuale e collettiva.
- **Beni relazionali**, cioè beni che nascono dall'interazione tra due o più soggetti, a condizione che essi compiano certe azioni vicendevoli, e **felicità**, che significa puntare al benessere organizzativo e favorire contesti di fioritura umana e professionale, di benessere della squadra e dell'intera organizzazione.
- **Comunità**, ovvero l'appartenenza a un gruppo sociale che si caratterizza come proprietà relazionale, emergente dalla combinazione di una serie di elementi che fanno capo a una identità culturale sovra-individuale, a legami significativi, a principi morali e a risorse economiche condivise, e **sussidiarietà circolare** poiché non solo l'ente pubblico o il mercato, ma tutta la società deve farsi carico del benessere dei cittadini, condividendo conoscenze fin dalla progettazione partendo dal presupposto che i portatori di bisogni sono anche portatori di conoscenze e di risorse.
- **Inclusione e fraternità**: sono i beni di legame che fanno sì che gli individui siano intesi come persone in relazione tra loro; il principio è di non sacrificare il bene di qualcuno, quale che ne sia la situazione di vita o la configurazione sociale, per migliorare il bene di qualcun'altro. Significa dunque creare le condizioni per lo sviluppo pieno delle persone, valorizzandone i punti di forza e supportandone quelli di debolezza, nel rispetto delle diversità che costituiscono sempre una ricchezza.
- **Democrazia partecipativa**, ovvero far sì che tutti coloro che intrattengono rapporti con l'organizzazione abbiano la possibilità di essere rappresentati e di partecipare concretamente al processo deliberativo nelle diverse forme a disposizione della tipologia organizzativa.
- **Dono e gratuità**, cioè l'inestimabile valore di qualche comportamento, azione etc. forniti al di là di ciò che è dovuto o remunerato ossia un atteggiamento morale, diverso da altruismo e filantropia, che determina "come" si agisce che porta ad accostarsi agli altri non in cerca di qualcuno da usare a proprio vantaggio, ma da trattare con rispetto e in un rapporto di reciprocità. (Le persone donano talenti, tempo, conoscenze, cura delle aziende, e ne ricevono in dono, al di là degli aspetti monetizzabili, riconoscimenti e gratificazioni; questi aspetti devono essere visti e riconosciuti, per alimentare le motivazioni intrinseche) e **meritorietà**, il riconoscimento del merito, cioè l'ammirazione, la gratitudine per il talento e la virtù che valorizza la meraviglia di tutti i tipi di talenti, indipendentemente dal mero potere ad essi correlato (meritocrazia), ma tiene conto anche dell'impegno profuso e dei progressi ottenuti.

Tutti gli indicatori che li compongono sono **esplicitati in una tabella Excel e correlati** alla macroarea dell'organizzazione preposta alla generazione di valore e al reperimento dati per la misurazione, **agli SDG (sustainable development goals) e ai criteri ESG (environmental, social and governance)**. Tali indicatori **misurano** l'impegno di un'organizzazione secondo tre

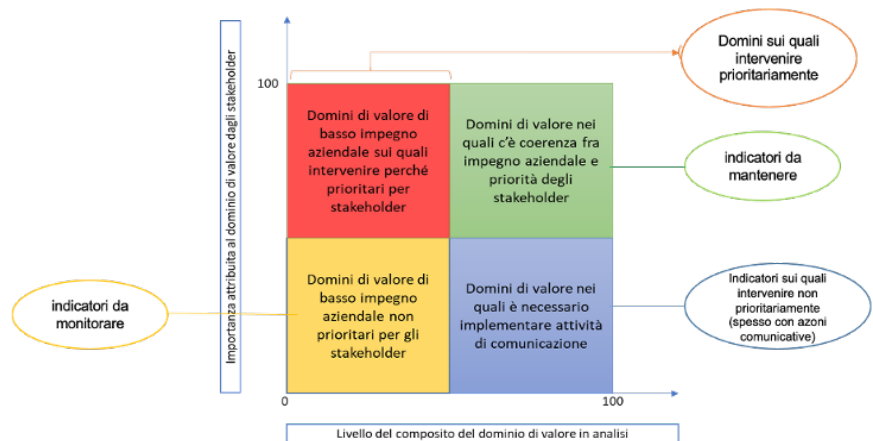
dimensioni – ambientale, sociale e di governance – che danno la misura di quanto essa sia sostenibile e responsabile e quali impatti riesca a realizzare (v. tab. 5).

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

2. Condivisione del processo con gli stakeholder e attribuzione d'importanza: in questa fase, FVMH ha condiviso 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 dell'organizzazione le preferenze degli stakeholder – **area verde**),
 - riterrà importante **migliorare le azioni comunicative** poiché, nonostante l'impegno profuso dall'organizzazione, 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



Per raccogliere le preferenze e le priorità degli stakeholder è stato organizzato un focus group con un campione rappresentativo dei principali di loro

Per raccogliere le preferenze e le priorità degli stakeholder rispetto ai domini di valore, alle aree di intervento e alle attività di responsabilità introdotte da FVMH, è stata fatta una **mappatura** e poi è stato organizzato un **focus group**.

Durante l'incontro, svoltosi **online**, i partecipanti hanno espresso le loro opinioni tramite un questionario basato su una scala di Likert a cinque punti (1 = per nulla rilevante, 2 = poco rilevante, 3 = neutro/non so; 4 = abbastanza rilevante, 5 = fondamentale).

Prima di iniziare l'attività, tutti i partecipanti sono stati informati sui principi dell'economia civile, sul significato della valutazione d'impatto e sulle metodologie utilizzate. Il focus group, condotto dai valutatori esterni, si è rivelato

un'opportunità preziosa per un confronto costruttivo e per raccogliere contributi di grande valore.

Il campione di stakeholder si è rivelato abbastanza **rappresentativo delle categorie principali** mappate: il presidente, rappresentante della diocesi, e il vicepresidente, un membro del Comitato d'Indirizzo per la governance; il rappresentante dei volontari, un volontario e una volontaria, la segretaria, la direttrice, per i dipendenti e collaboratori; la responsabile della comunicazione come fornitore; un ente (Musei Civici di Verona) e un professore di una scuola partecipante al progetto PCTO per le organizzazioni partner. Sarebbe stato utile avere qualche utente del servizio e un finanziatore, posto che tutti sono anche rappresentanti della comunità, ma in generale la copertura del 75% è stata ritenuta soddisfacente.

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 di FVMH 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 2025, in cui si presentano i dati 2024, **è prevista la restituzione** sia al CDA e al Comitato d'Indirizzo, anche come relazione di chiusura da parte della direttrice, nonché alla comunità tramite pubblicazione sul sito.

Infine, per completare il sistema di valutazione dell'Impatto di FVMH, all'analisi è stata applicata la correlazione con gli SDG, ossia gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, adottata dagli Stati membri delle Nazioni Unite ai vari livelli Istituzionali (v. correlazione in ogni dominio di valore; ove non diversamente specificato contribuisce a tutti; si veda anche la tab.4 in appendice).

Realizzare una valutazione di impatto significa cercare di capire il cambiamento positivo o negativo delle attività dell'organizzazione, interne ed esterne, sia in ambito sociale in senso stretto che in senso ampio, ossia nella logica della triplice sostenibilità

Report per la valutazione

A. Panoramica degli esiti

*“Non basta fare il bene,
bisogna farlo bene”*
(D.Diderot)

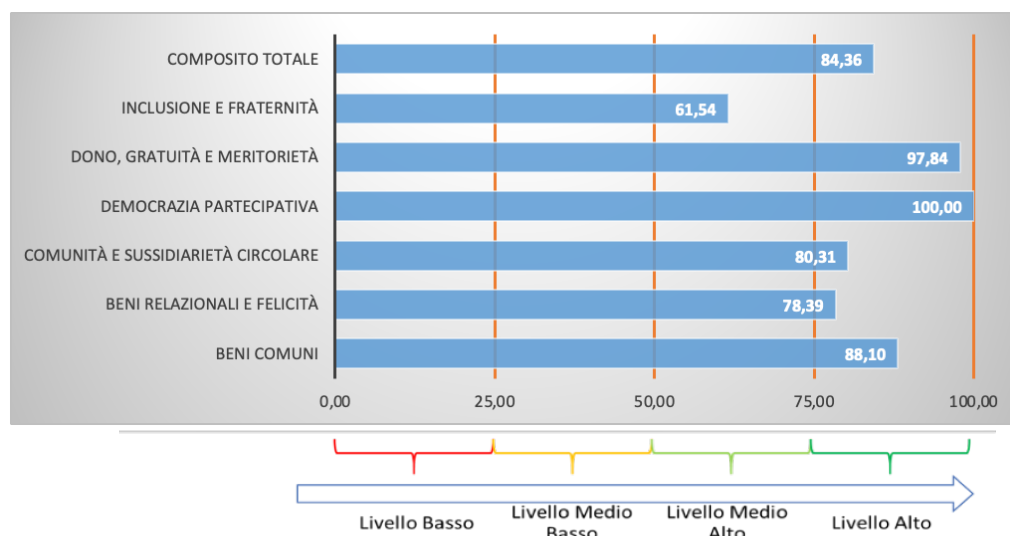
In linea generale, possiamo affermare **che l’impatto generale di FVMH, che rientra nella fascia alta, sia molto positivo** sia in senso assoluto che relativo.

Il processo di valutazione ha fatto emergere **la volontà di realizzare un cambiamento culturale in maniera continuativa in coerenza con la propria mission**; è decisamente migliorata la cura nella raccolta dei dati, generalmente attività rara nel terzo settore, che è abituato più ad agire per il bene che a monitorare gli esiti di tale agire, anche se lo valorizzerebbero, qualificandolo meglio e, posto che su alcuni temi non era possibile un intervento diretto, si ritiene che **il progresso compiuto sia stato davvero elevatissimo, anche perché è stato integrato con un’indagine sul benessere del volontariato culturale** (v. pag. 28) che ha dato ottimi risultati.

Cinque domini di valore misurati si trovano al **livello alto, di cui il primo a livello massimo**, (Democrazia partecipativa, Comunità e sussidiarietà circolare, Dono, gratuità e meritorietà, Beni relazionali e felicità e Beni comuni) e **il sesto** (inclusione e fraternità) è **comunque collocato nella fascia medio-alta** (v. fig. 2).

L’andamento di questo dominio, come sarà spiegato meglio nell’analisi di dettaglio, è stato **penalizzato** quest’anno da una nuova assunzione che non ha tenuto conto della parità di genere.

Fig.2 – Il “termometro” dei domini di valore 2024



☆ Come quarto anno **si può essere molto soddisfatti**, dato che la collocazione generale si **mantiene nella fascia alta e**, a livelli così alti, ogni piccolo **miglioramento** è un **ottimo risultato**:

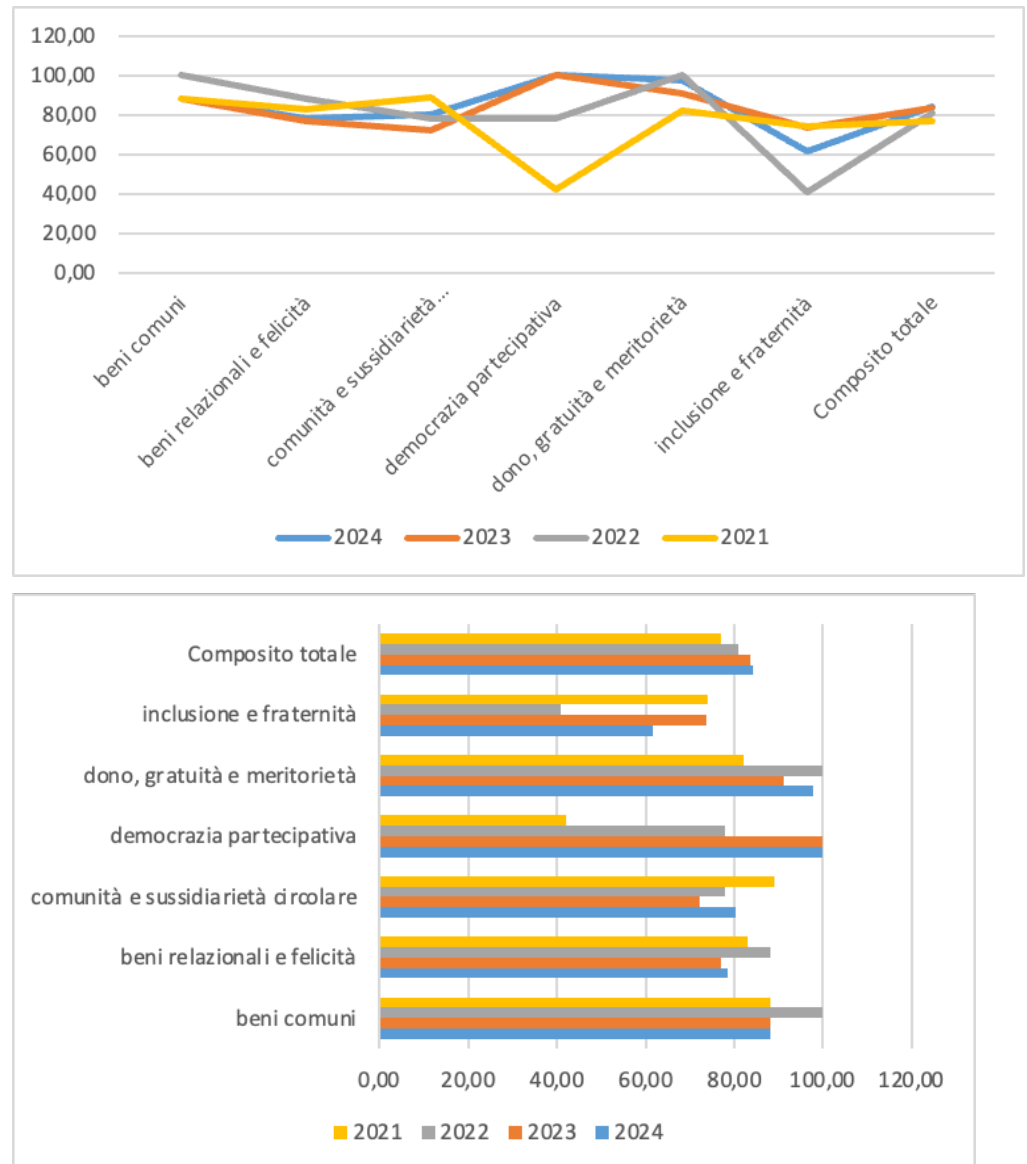
- sia perché **l’indicatore composito** è vicino al livello massimo ed è migliorato anche quest’anno;
- sia perché **quasi tutti domini di valore distintivi per l’attività di FVMH**, ossia Democrazia partecipativa Comunità e sussidiarietà circolare, Dono, gratuità e meritorietà, Beni relazionali e felicità e Beni comuni, **sono**

“Valutare è l’opposto di giudicare; significa far emergere e dar valore a quel che di buono si è realizzato nella direzione del cambiamento desiderato e significa riconoscere gli eventuali elementi di criticità per trovare lo stimolo a migliorarsi continuamente”
(S.Bonomi)

collocati da due anni nella fascia alta e hanno registrato miglioramenti o sono rimasti stabili;

- sia perché **tutti gli indicatori che li compongono**, ad eccezione della “parità di genere nelle assunzioni”, sono **rimaste al livello massimo** o **hanno registrato un miglioramento**.

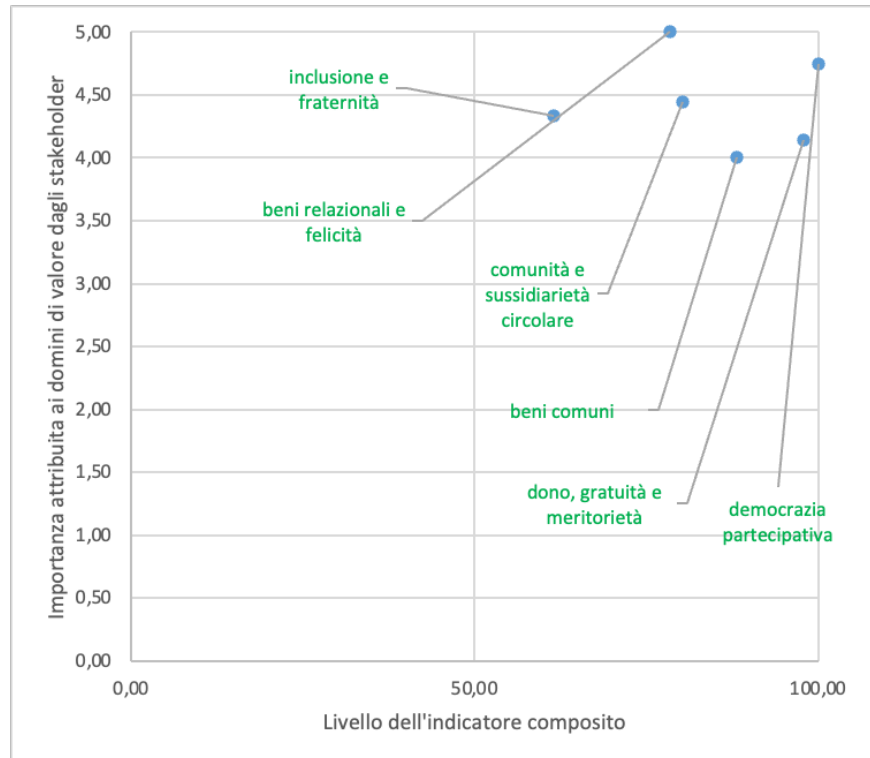
Fig.3 – L’andamento quadriennale (2022/2024)



Sono emersi anche degli **stimoli per il miglioramento** (v. fig.4), come è **nello spirito della valutazione**, ma preme sottolineare che **l’attività di FVMH genera un impatto molto positivo** sulla comunità di appartenenza, **in linea con la propria mission**.

Gli stakeholder confermano che il valore della Fondazione «è importante per Verona e non solo, perché insegna “a dar valore al tempo”, a rallentare e godere della bellezza e questo è un momento storico in cui ce n’è davvero bisogno».

Fig. 4 – Matrice di materialità sui domini di valore 2024



Per migliorare, è importante valutare ogni dominio di valore separatamente, osservando in particolare **i singoli indicatori** che li compongono.

B. Analisi di dettaglio degli esiti 2024

“Noi misuriamo ciò che ci importa e poniamo attenzione a ciò che misuriamo”
(A.Einstein)

Il processo si è svolto nella sua interezza e la **partecipazione collaborativa** della direttrice e dei membri del **comitato direttivo**, nonché dei **volontari**, è stata sempre **molto elevata**, sia nei due incontri organizzati per l’analisi di contesto e la selezione degli indicatori, sia nella raccolta e condivisione dei dati, sia nel focus group.

Nella fase di selezione del set d’indicatori e raccolta dati, tre dei 40 indicatori della matrice non sono stati considerati applicabili, rispettivamente perché: le chiese non sono di proprietà della Fondazione, è un’organizzazione non profit e non ci sono dipendenti di genere maschile (v. tab.1).

Rispetto allo scorso anno, in cui gli indicatori non applicabili erano 4, **c’è stato un miglioramento nel processo** di misurazione e quindi di valutazione.

Tab. 1 – Indicatori non applicabili 2024 (-1)

Riduzione degli impatti ambientali	beni comuni
Utili investiti in ricerca e sviluppo	Comunità e sussidiarietà circolare
Parità di genere nelle remunerazioni	inclusion e fraternità

Tutti gli altri indicatori sono stati misurati, rendicontati e valutati; il risultato è davvero soddisfacente poiché:

- **nessuno** di essi è peggiorato,

- **quasi tutti si sono mantenuti** al livello del 2023, cosa non facile soprattutto quando, come avviene per la FVMH, **più della metà** sono a **livello massimo**;
- cinque di essi hanno registrato un **miglioramento**.

Solo un indicatore, che non era stato considerato applicabile lo scorso anno, è stato applicato quest'anno e **non ha registrato un impatto positivo** riguardo la parità di genere, poiché è stata assunta ancora una volta una donna e c'è anche una stagista; si è tuttavia cercato di compensare con il supporto di un collaboratore esterno.

Essendo il quarto anno di esercizio in cui la FVMH 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 indicatori degli ultimi due anni poiché ritenuti più omogenei (v.tab.2) e dell'andamento generale.

Tab. 2. – Punteggi degli indicatori disponibili e misurati anno 2024

Indicatore	Domini di Valore	PUNTEGGIO 2024	PUNTEGGIO 2023	Delta
Utilizzo di materiali sostenibili (e tracciati) negli input dell'attività di servizio	beni comuni	76,2	76,2	-
Presenza di materiali riciclabili (e tracciati) nell'output della propria attività di servizio	beni comuni	100	100	-
Allora	beni relazionali e felicità	53	51,5	+1,5
Sistema di prevenzione dei rischi (con coinvolgimento degli stakeholder)	beni relazionali e felicità	100	100	-
Investimenti per servizi offerti per la promozione della salute psico-fisica del lavoratore /volontario e della sua famiglia	beni relazionali e felicità	70	70	-
Investimenti in eventi socio-culturali offerti agli stakeholder	beni relazionali e felicità	100	100	-
Presenza di meccanismi orizzontali e/o trasversali alle funzioni/divisioni	beni relazionali e felicità	100	100	-
Presenza di strumenti che attestino una forma di fiducia nei confronti dei dipendenti / volontari	beni relazionali e felicità	75	100	-
Comunicazione delle attività di responsabilità socio-ambientale, verso gli stakeholder interni.	beni relazionali e felicità	70	70	-
Atteggiamento di cura e relazioni positive con l'utente	beni relazionali e felicità	87,5	87,4	-
Promozione della trasparenza verso gli utenti	beni relazionali e felicità	50	37,5	+12,5
Presenza di figure coinvolte per il bene comune / sviluppo sostenibile	comunità e sussidiarietà circolare	100	100	-
Uso di finanza etica	comunità e sussidiarietà circolare	100	100	-
Presenza di network collaborativi con gli stakeholder diretti	comunità e sussidiarietà circolare	100	25	+75
Promozione della legalità	comunità e sussidiarietà circolare	62,5	62,5	-
Contrasto al malaffare	comunità e sussidiarietà circolare	12,5	12,5	-
Coinvolgimento degli stakeholder indiretti ed esterni per costruire reti per il territorio, preferibilmente in sussidiarietà circolare	comunità e sussidiarietà circolare	100	100	-
Presenza di strumento di valutazione di impatto o altre rendicontazioni non finanziarie	comunità e sussidiarietà circolare	100	100	-

“Fate in modo che diventi un'abitudine discutere i problemi basandosi sui dati e rispettando i fatti che essi dimostrano”
(K. Ishikawa)

Comunicazione delle attività di responsabilità socio-ambientale verso gli stakeholder esterni	comunità e sussidiarietà circolare	50	50	-
Tecnologie per la creazione di prodotti innovativi per il bene comune	comunità e sussidiarietà circolare	100	100	-
Appiattimento gerarchico e coinvolgimento degli stakeholder nella governance	democrazia partecipativa	100	100	-
Definizione compartecipata dei percorsi di sviluppo e del carico di lavoro / attività.	democrazia partecipativa	100	100	-
Livello di democraticità nel processo di selezione e nomina degli organi di governo	democrazia partecipativa	100	100	-
Composizione degli organi di direzione e di governo rispetto alle diversità, in particolare di abilità	democrazia partecipativa	100	100	-
Selezione fornitori in base a criteri EC	dono, gratuità e meritorietà	100	100	-
Selezione utenti in base a criteri EC	dono, gratuità e meritorietà	100	100	-
Riduzione della disuguaglianza fra gli stipendi tra manager e lavoratori	dono, gratuità e meritorietà	100	100	-
Presenza meccanismi di premialità e gratificazione per gli stakeholder	dono, gratuità e meritorietà	87,5	87,5	-
Investimenti in progetti di filantropia generativa e volontariato	dono, gratuità e meritorietà	100	100	-
Investimenti per i giovani	dono, gratuità e meritorietà	100	50	+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	-
Parità di genere nelle assunzioni	inclusione e fraternità	0	N.A.	N.C
Parità di genere nelle posizioni manageriali e di governance	inclusione e fraternità	98	98	-
Coerenza/omogeneità di remunerazioni con l'area di riferimento	inclusione e fraternità	50	50	-
Proporzione di persone appartenenti a categorie protette	inclusione e fraternità	100	100	-
Promozione dei diritti umani	inclusione e fraternità	40	40	-
Presenza di tecnologie per l'inclusione delle persone e l'innovazione sociale	inclusione e fraternità	100	80	+20

Legenda: N.A = Non applicabile; N.C = Non confrontabile; in verde i miglioramenti, in rosso i peggioramenti e in arancione i casi che richiedono attenzione/spiegazioni

La valutazione d'impatto in logica di economia civile sottolinea in primis ciò che crea maggior valore positivo per poi mostrare ciò che invece può essere migliorato

L'analisi e la valutazione dei singoli domini di valore, sarà proposta **a partire da ciò che può essere maggiormente valorizzato**, per poi arrivare a ciò che dev'essere invece migliorato.

Democrazia partecipativa

Questo dominio, che **si preoccupa di valorizzare** se e come le persone e le organizzazioni che intrattengono rapporti con FVMH abbiano la possibilità di essere rappresentati e di partecipare concretamente al processo deliberativo, nelle diverse forme a disposizione degli enti del terzo settore, si colloca per la FVMH a un livello **molto alto, col massimo punteggio realizzabile** (vedi Fig.2).

Il valore generato in questo dominio è misurato da **quattro indicatori** che hanno **raggiunto e mantenuto tutti il punteggio massimo**:

- il "Livello di democraticità nel processo di selezione e nomina degli organi di governo", che contribuisce al raggiungimento del sustainable development

*La partecipazione attiva di
tutti i diversi componenti
alla vita
dell'organizzazione
promuove il dialogo e la
collaborazione*

goal (SDG) 9, dev'essere mantenuto; infatti, la FVHM ha coinvolto tutte le persone che hanno mostrato interesse alla partecipazione, anche se i volontari che si attivano nelle posizioni di responsabilità sono pochi e quasi sempre gli stessi; si svolge comunque un'elezione democratica dei rappresentanti di volontari e parroci.

Per gli stakeholder *«la democraticità e la trasparenza nella selezione è fondamentale; perché tutto funzioni al meglio le persone devono essere competenti, autorevoli e si deve sapere perché e su che basi sono state scelte»*

- L'indicatore "Composizione degli organi di direzione e di governo rispetto alle diversità, in particolare di abilità", mostra che c'è attenzione alla rappresentatività di genere (SDG 5), di cultura, di appartenenza, anche se ci sarebbe da porre attenzione anche alla differenza di età e di abilità, perché il senso di garantire la rappresentatività di un ampio numero di prospettive diverse, soprattutto dei volontari, dove si determinano le "regole del gioco" per una visione che tenga conto delle diverse componenti (SDG 10).

Si fa inoltre affidamento anche ai Valori delle istituzioni rappresentate dai componenti di Comitato di indirizzo (CdI) e del Consiglio di Amministrazione (CdA).

- L'"Appiattimento gerarchico e il coinvolgimento degli stakeholder nella governance" rivela che, oltre al presidente, al vicepresidente e alla direttrice, l'organo di direzione è composto di docenti, sia come volontari che rappresentanti di atenei prestigiosi, e di delegati dai diversi partner, che si incontrano regolarmente.

Nello specifico, la programmazione si fa negli incontri tra la direttrice e ogni singolo membro della governance nonché nelle riunioni istituzionali, in cui si presentano anche gli aggiornamenti del socio fondatore. Queste modalità di azione contribuiscono a raggiungere gli SDG 3 e 8.

L'organizzazione mostra di avere attenzione al coinvolgimento di diverse persone all'interno della governance e agli stakeholder *«piacciono la collaborazione e il dialogo costruttivo che emerge tra tutti (...); la governance in cui siano rappresentati tutti è importantissima ma difficile»*.

Nel dettaglio, è previsto il coinvolgimento dei parroci e dei volontari, organizzati in squadre, nella fase di progettazione. Anche nelle fasi di progettazione e realizzazione del PCTO c'è un forte coinvolgimento degli insegnanti. Per gli altri progetti, si coopera con gli enti pubblici, il terzo settore e la Diocesi.

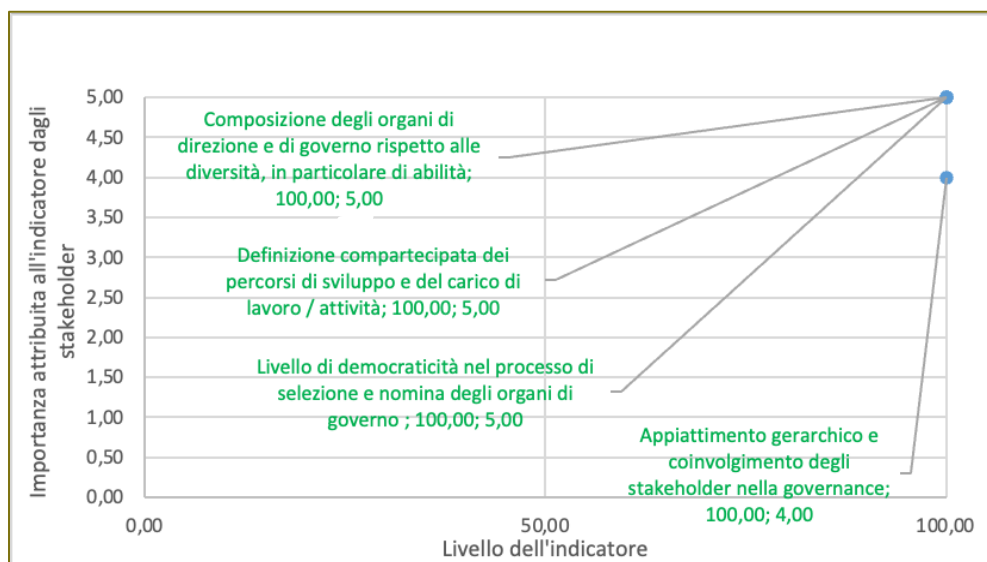
- L'indicatore "Definizione compartecipata dei percorsi lavorativi e di carriera, del carico di lavoro" si riferisce non solo al confronto continuo tra direttrice e segretaria, di fatto l'unica dipendente, ma anche al percorso di crescita dei singoli volontari che in questa organizzazione da sempre sono stati equiparati per ovvie ragioni. Al volontario, per esempio, si cerca di fare un colloquio in itinere per verificare la crescita personale e l'attualità dei propri obiettivi, oltre che all'efficacia del loro raggiungimento.

In generale, l'approccio partecipativo alla direzione è stato ritenuto fondamentale o molto importante dagli stakeholder che dichiarano: *«Abbiamo sottovalutato i*

primi anni l'importanza di questo tema e il prof. Zamagni ci ha bacchettato; oggi abbiamo contezza della sua rilevanza e abbiamo modificato lo statuto per questo».

La collaborazione e il dialogo costruttivo che emerge tra diversità è impagabile; la governance in cui siano rappresentati tutti è importantissima ma difficile da realizzare

Fig. 5 – Matrice di materialità di Democrazia partecipativa 2024



Dono, gratuità e meritorietà

Questo dominio di valore è proprio delle attività di volontariato e si rivela per la FVMH quello in cui si realizza **un impatto positivo davvero rilevante, peraltro in crescita**, molto vicino al valore massimo.

Tutti gli indicatori, infatti, si trovano **nell'area verde**, che significa in armonia con le aspettative degli stakeholder; **cinque** su sette **hanno mantenuto il valore positivo massimo** raggiunto lo scorso anno e **uno** è sensibilmente migliorato, **raggiungendolo**.

Due di essi, la “Presenza di una carta dei valori / etica compartecipata sui principi dell'economia civile o presenza di riferimenti EC nella vision/mission” e gli “Investimenti in progetti di filantropia generativa e volontariato” (la fondazione ha partecipato al bando “Una mano a chi sostiene”, promosso da Fondazione Cattolica, con un progetto su cui ha investito 30.000 euro), sono stati considerati fondamentali dagli stakeholder.

Gli altri tre, invece, pur registrando ottimi risultati nell'operato della Fondazione, non sono stati considerati particolarmente importanti dagli stakeholder; nello specifico riguardano:

- la “Selezione dei fornitori in base a criteri EC”, da cui emerge che la quasi totalità degli acquisti (cancelleria, tipografia, editoria) sono fatti presso aziende del territorio, con una finalità di supporto del lavoro e dalla sostenibilità in termini di riduzione delle emissioni da spostamenti.
- La “Selezione utenti in base a criteri EC”, che per scelta non si fa perché gli eventi e le iniziative organizzate dalla fondazione sono aperte a tutti, cittadini e no, di qualsiasi tipologia, estrazione, provenienza e così via.
- La “riduzione della disegualianza fra gli stipendi tra manager e lavoratori”, che confronta le due sole figure remunerate, ossia lo stipendio della direttrice, il più alto e quello della segretaria part time (i dati, confrontati al lordo annuale, sono

reperibili a bilancio). Il rapporto rimane perfettamente nei canoni di Olivettiana memoria, assunti dall'economia civile, per cui «nessun dirigente, neanche il più alto in grado, deve guadagnare più di dieci volte l'ammontare del salario più basso».

Il dono è una faccenda di gratuità, è un atto dove il bene principale non è l'oggetto donato, ma la relazione tra chi dona e chi riceve. Il dono non è previsto, a volte atteso, sempre eccedente (...) è costoso e le sue "monete" sono l'attenzione, la cura e, soprattutto, il tempo

(L.Bruni)

Per quanto riguarda la "presenza meccanismi di premialità e gratificazione per gli stakeholder", che mostra un impatto **molto buono** anche se non massimo, sono state organizzate per gli stakeholder varie attività: alcune specifiche per volontari (ingressi in Musei/chiese, visite guidate, corsi di formazione per accoglienza accessibile destinato a 20 volontari), altre a tutti (inviti ad eventi e attività culturali); sono stati predisposti gadget e riconoscimenti per volontari, espressi pubblici ringraziamenti ai vari stakeholder tramite organi di stampe e nelle varie pubblicazioni; sono stati inoltre organizzati momenti conviviali con i volontari in occasione delle festività (Pasqua e Natale), festeggiamenti in occasione dell'anniversario del progetto, accompagnato da un momento conviviale e di ringraziamento a tutti i volontari; infine, sono stati progettati eventi culturali specifici per le associazioni non profit, le scuole e le parrocchie.

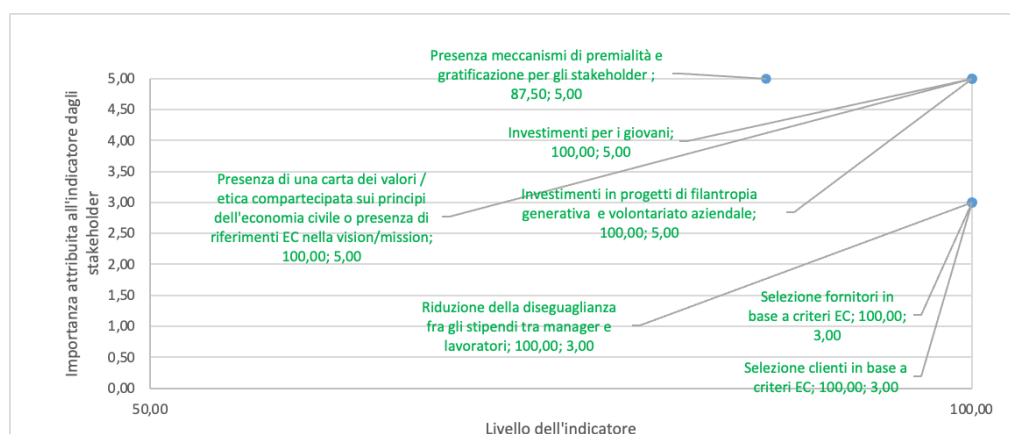
Gli stakeholder dichiarano che sia "*decisamente percepito il riconoscimento*" e che sia anche "*effettivamente rilevante*".

Solo un indicatore, "Investimenti per i giovani", considerato fondamentale dagli stakeholder, **raddoppia** e si porta al valore massimo (vedi fig. 6); le attività per i giovani, infatti, sono aumentate e si rivelano essere anche più focalizzate dello scorso anno, e l'investimento, misurato quantitativamente, si porta dal 3 al 13% in senso relativo (nuovi investimenti annuali sul totale degli investimenti per i giovani) e al 30% in senso assoluto (costi per i giovani sul totale costi a bilancio).

Sono stati infatti avviati tirocini post-laurea, la collaborazione con giovani professionisti per affiancamento e accompagnamento; è stato mantenuto il progetto PCTO per le scuole, così come i progetti culturali specifici per universitari e per i giovani della prima circoscrizione. È stata inoltre implementata un'attività, due workshop "Guarda e scatta" e "Peregrinus", che ha coinvolto circa mille scout, nonché un progetto per la comunicazione con le famiglie ucraine. È stata svolta un'attività in partnership con Straverona, sono stati attivati corsi fotografici. A tutti è stato distribuito materiale cartaceo poi digitalizzato con l'intervento di un professionista.

➔ Si potrebbe ancora **migliorare** l'approccio alla misurazione quantitativa dell'impegno, come richiesto dagli indicatori previsti da MindSEC, poiché anche quest'anno i dati sono arrivati precisi solo dopo la stesura della bozza della relazione richiedendo poi numerose modifiche.

Fig. 6 – Matrice di materialità di Dono, gratuità e meritorietà 2024



Beni comuni

*“I beni comuni sono
essenziali per il
perseguimento del bene
comune come valore”
(S.Settis)*

Anche in questo dominio di valore, FVMH mostra di realizzare **un impatto ambientale** relativo **molto positivo**; trattandosi di un'attività di servizi di volontariato, non è un impatto elevato sull'ambiente in senso assoluto ma comunque rappresenta una testimonianza preziosa.

Esso è infatti misurato da due soli indicatori (v. fig. 7), “l'utilizzo di materiali sostenibili e tracciati negli input dell'attività di servizio” e l'omologo “negli output”, che rilevano la stampa delle mappe, delle credenziali e altro materiale in carta, interamente riciclabili, gli spostamenti sostenibili (a piedi o in bicicletta) dello staff della fondazione e dei volontari che collaborano per gli eventi, nelle varie sedi delle attività della fondazione, nel rifornire le chiese di materiali e così via.

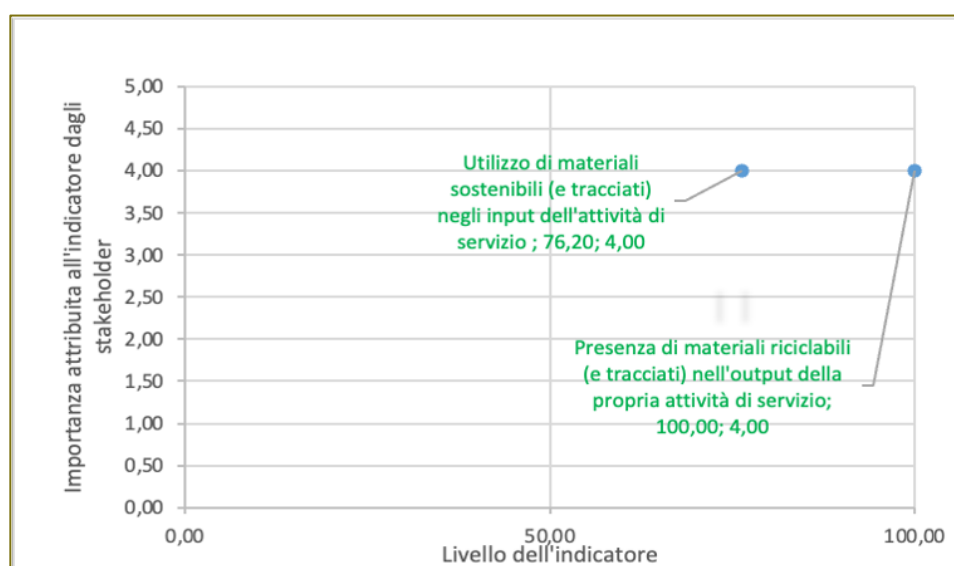
Altre fonti di inquinamento ambientale, come ad esempio il riscaldamento nelle chiese, non sono direttamente controllabili da FVMH; pertanto, non sono stati considerati applicabili quegli indicatori, ma si cerca di ottimizzare quanto possibile.

Ad esempio, si cerca di ottenere una riduzione dell'impatto ambientale nella sede Infopoint e i dipendenti, durante la stagione invernale, lavorano tre giorni su cinque nella sede legale, in cui sarebbe comunque prevista l'accensione del riscaldamento.

Gli stakeholder concordano nel definire molto importante l'aspetto della «cura del creato perché camminare a piedi, proporre un turismo sostenibile, anche se non è la mission della FVMH (...) la partecipazione sarebbe prioritaria, anche se “antiecologica” ma in realtà si dà un grande contributo perché questo approccio fornisce una testimonianza preziosa, soprattutto per una città come Verona».

Inoltre, ritengono che: «In questo momento storico non si può non avere attenzione per l'ambiente (...) anche perché, curandosi dell'ambiente, si riesce a scoprire ciò che non si vede e quindi si curano anche il patrimonio e la bellezza»

Fig. 7 – Matrice di materialità dei Beni comuni 2024



Comunità e sussidiarietà circolare

L'impegno di FVMH ha generato un cambiamento molto positivo nella Comunità di appartenenza anche per la capacità di relazionarsi con vari soggetti del territorio

Nel complesso, il dominio di valore “Comunità e sussidiarietà circolare”, che riguarda l'autoorganizzazione delle comunità per rispondere alle sfide del tempo, l'appartenenza a un gruppo sociale e la collaborazione tra diversi soggetti di natura pubblica, privata e non profit per perseguire il bene comune del territorio, è uno dei più rilevanti per il modello adottato da FVMH e la sua mission.

Grazie a tutte le attività svolte, si colloca anch'esso nella **fascia alta, registrando un buon miglioramento rispetto allo scorso anno.**

L'impegno di FVMH si traduce in un **impatto positivo concreto**, come dimostrato dai **risultati eccellenti**, che non si possono che mantenere, misurati dai **seguenti indicatori** (v. fig.8):

- Il “Coinvolgimento degli stakeholder indiretti ed esterni per costruire reti per il territorio, preferibilmente in sussidiarietà circolare” e la “Presenza di network collaborativi con gli stakeholder diretti” contribuiscono al raggiungimento degli SDG 11, 12, 16 e 17, registrando le attività svolte in sinergia con i membri del Comitato d'indirizzo in cui, in fase di coprogettazione, si valorizza il know-how dell'organizzazione e del suo Modello nonché tutte le attività progettate in sinergia con gli enti del territorio.

Gli stakeholder hanno opinioni non omogenee sulla loro importanza; per sette di loro è fondamentale, perché *«l'interazione e la co-progettazione hanno portato molto valore e il progetto funziona per la rete» e, ancora «È un punto di ricchezza: nonostante ci abbia portato a investire tante energie, è stata uno stimolo a fare sempre di più e meglio».*

In particolare nel PTCO, un docente dichiara che *«è molto arricchente e non è poco; io vedo gli esiti e c'è differenza».*

Tuttavia quattro stakeholder, pur ritenendo importanti i temi di questo dominio di valore, non li ritengono fondamentali.

Nello specifico, gli eventi rendicontati in sinergia con Enti e Istituzioni della Città sono stati il Convegno a tema “Circòndati di bellezza. La cura del tempo buono”, presso il Palazzo della Gran Guardia a Verona (con il Comune di Verona), “I 550 anni del sigillo di Verona Minor Hierusalem”, presso il Museo di Castelvecchio, in sinergia con Musei Civici; l'incontro di formazione “I Papi a Verona tra storia, arte e cultura, presso la Sala dei Vescovi (Vescovado di Verona) e il pellegrinaggio urbano “Imago Papae: la storia e le immagini dei papi a Verona”, in sinergia in sinergia con l'Università degli studi, l'Associazione Chiese Vive e la Biblioteca Capitolare di Verona; la visita esperienziale “Viaggio nei tesori della storia”, presso la chiesa di San Benedetto al Monte, in sinergia con Vinitaly and the city; la passeggiata culturale “Ponti di Pace”, in sinergia con Straverona; il concerto itinerante presso le chiese di San Zeno in Oratorio e San Lorenzo e il concerto di Musica Antica nella chiesa di San Tomaso Cantuariense in sinergia con il Conservatorio “E. F. Dall'Abaco” di Verona; i pellegrinaggi di Memoria VeronaÈ: strumenti per la pace e il benessere, in sinergia con Comune e l'Università degli studi di Verona, Europe Direct nonché Provincia di Verona; il progetto “Apri gli occhi e SCATTA. Da spettatore a protagonista del patrimonio culturale di Verona”, organizzato in occasione della Route Nazionale Comunità

*Cos'altro essa fa, infatti,
la FVMH,
se non dischiudere la
bellezza dei tesori
che sono le nostre chiese
e creare le condizioni
perché i volontari
accompagnino i visitatori
e i pellegrini
a scoprirli e a
contemprarli?*

Capi-AGESCI 2024; le giornate della didattica, in sinergia con Comune di Verona; il laboratorio “Esplora i colori tra arte e natura” per bambini dai 7 ai 12 anni, in sinergia con Festival Tocati; la visita privata alle chiese di San Giorgio in Braida e Santo Stefano, in collaborazione con la fiera Marmomac; i laboratori per bambini dai 6 agli 11 anni “La scienza nell’Arte. Esplorando la Pala Trivulzio” e “La fabbrica del legno nelle tarsie di frà Giovanni”, organizzato in collaborazione con Circoscrizione 1^ Centro Storico; il laboratorio per bambini dai 6 agli 11 anni “La fabbrica del colore negli affreschi di Farinati”, organizzato in collaborazione con Circoscrizione 1^ Centro Storico e Dolci Colori S.r.l.

Con le parrocchie, sono stati organizzati dei pellegrinaggi urbani, ad esempio per la Parrocchia di San Briccio e San Pietro di Lavagno (VR), di Lugo (RA), per i ragazzi della parrocchia di Poiano di Valpantena, per la parrocchia di Cristo Lavoratore (VR), di Cuneo, per il Gruppo Giovani Tempio Votivo (VR), per l’Associazione Chiese Aperte di Treviso e per il gruppo di catechismo di Bussolengo.

- L’“Uso di finanza etica” e le “Tecnologie per la creazione di prodotti innovativi per il bene comune”, che evidenziano che la FVMH ha scelto di introdurre l’utilizzo dei QRcode per agevolare i visitatori e al contempo tracciare le offerte e si avvale di banche locali, attente al territorio e alla comunità, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile 3, 8 e 10.
- La “Presenza di figure coinvolte per il bene comune/sviluppo sostenibile” indica che, per misurare e valorizzare appieno il proprio contributo alla comunità, la FVMH si è avvalsa di un team specializzato nella valutazione d’impatto sociale, con valori profondamente radicati nel paradigma dell’economia civile, che si è impegnato a quantificare i benefici generati dalle attività dell’ente sull’ambiente in senso ampio, ossia territorio e comunità.
- La “Presenza di strumenti di valutazione d’impatto o altre rendicontazioni non finanziarie” evidenzia che, seppur non fosse obbligata, la Fondazione ha presentato dal 2022 la valutazione del proprio impatto, mostrando con onestà e trasparenza il cambiamento di cui è portatrice con la propria attività.
Per gli stakeholder, «la trasparenza è fondamentale; con queste valutazioni abbiamo imparato ad approcciare i progetti diversamente e la pubblicazione va in questa direzione»

Anche in altri ambiti **l’impatto è stato positivo**, seppur **migliorabile**, quali ad esempio quelli misurati dagli indicatori:

- “Promozione della legalità e contrasto al malaffare”: FVMH attraverso i suoi percorsi e corsi di formazione, nonché tramite i numerosi eventi culturali, educa i cittadini ad essere consapevoli e attivi, contribuendo in modo concreto alla promozione dei valori della legalità, della giustizia sociale e solidarietà e quindi agli SDG 10, 12 e 16.

Particolare plauso merita la tracciabilità delle transazioni tramite documentazione ufficiale (fatturazione elettronica, ricevute), oltre al fatto che tutte le procedure sono controllate da più persone e i carteggi sono archiviati in maniera metodica, precisa e ben organizzata facilitando la consultazione rapida da parte di chiunque ne faccia richiesta. v

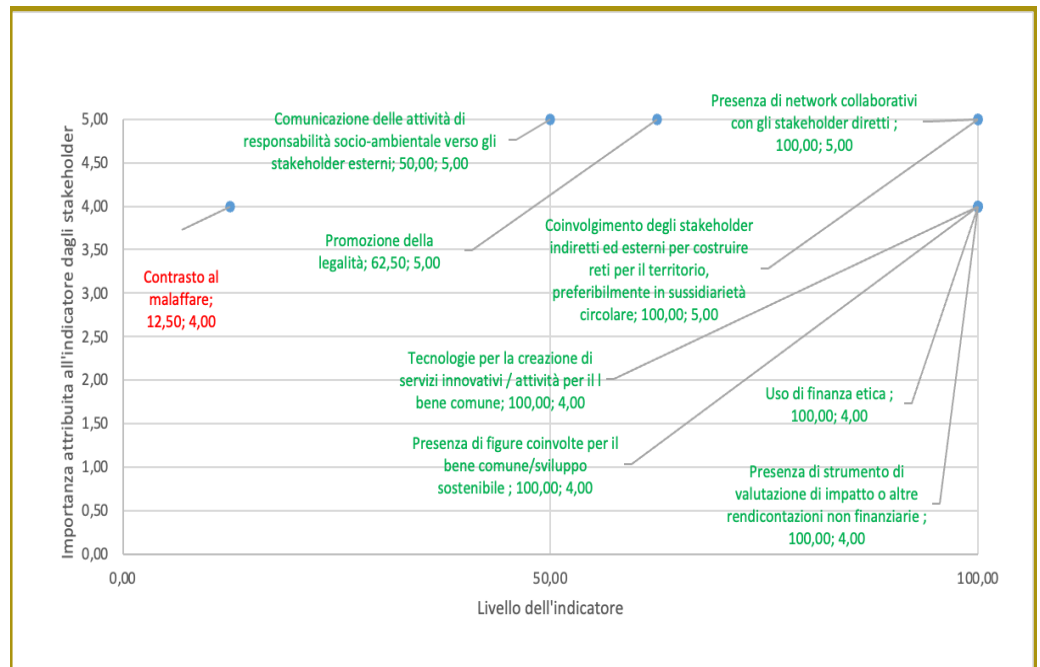
- “Comunicazione delle attività di responsabilità socio-ambientale verso gli stakeholder esterni”: per comunicare le proprie attività e coinvolgere gli stakeholder locali, FVMH organizza l’evento “Per Terra, Acqua e Cielo tra anima, storia e natura: promozione della tutela e della sostenibilità ambientale”

in sinergia con gli enti del territorio, pellegrinaggi urbani e itinerari culturali per incentivare la cultura del turismo lento e numerosi eventi culturali.

È stato inoltre organizzato un convegno annuale con intervento della direttrice sui risultati raggiunti e sulle prospettive future, che è stato molto apprezzato (v. premessa)

- ➔ Potrebbe essere molto utile per la comunità veronese **organizzare un evento** per presentare la Valutazione d'impatto e quindi mostrare il cambiamento positivo che la FVMH ha realizzato nella comunità e nel territorio; in particolare **sarebbe importante farlo quest'anno**, corredandolo di interventi scientifici sui vari temi, poiché non solo si chiude un percorso e se ne apre uno nuovo con il cambio di direzione, ma la valutazione si è arricchita anche dalla ricerca e relazione sul benessere del volontariato culturale (v. pag. 28).

Fig. 8 – Matrice di materialità di Comunità e sussidiarietà circolare 2024



Beni relazionali e felicità

FVMH genera un impatto positivo anche nell'ambito del benessere delle persone e favorisce la fioritura umana e professionale nonché le abilità culturali e relazionali degli utenti dei servizi ma anche degli stessi volontari

Il dominio di valore “Beni relazionali e felicità”, che punta alle buone relazioni, al benessere organizzativo e al favorire contesti di fioritura umana e professionale, delle singole persone, della squadra e dell'intera organizzazione, ed è molto in linea con l'attività di FVMH e la sua mission, **si colloca a livello alto**, mostrando che si genera anche in questo ambito **un rilevante impatto sociale positivo**, benché sia sempre possibile migliorare

Gli stakeholder ritengono fondamentale in maniera unanime questo investimento perché «*Pensando ai volontari non si può avere un'opinione diversa! La riuscita del progetto è dovuta allo sviluppo delle persone (..) ma la diffusione avviene anche in altri contesti; lo spazio di miglioramento in questo ambito è infinito*»

È ancora: «*È un pilastro della FVMH, non c'è storia senza relazioni e fioritura delle persone*»

Nello specifico, tra gli indicatori che monitorano le attività che **generano il massimo valore positivo anche quest'anno** in questo dominio, rientrano (v. fig.9):

- gli “investimenti in eventi socioculturali offerti agli stakeholder”, considerati da questi ultimi molto rilevanti perché *«creare sviluppo e formazione per le persone non è positivo solo per FVMH, ma impatta sulle aziende e la comunità poiché chi si è formato porta quanto appreso nelle proprie realtà e lo diffonde»* in dettaglio, sono stati organizzati per i volontari tre momenti conviviali in occasione delle Festività pasquali, natalizie e una cena all'aperto nel chiostro di una nostra chiesa per vivere gli spazi culturali e la socialità anche in modo differente, una gita culturale a Treviso e incontri conviviali e culturali per squadre appartenenti a ciascuno dei tre itinerari di Rinascita: Terra, Acqua e Cielo.

Inoltre, sono state organizzate la visita al laboratorio di restauro "Cristani" in occasione del restauro della pala dell'altare maggiore di San Giovanni in Foro, i laboratori di Canto Gregoriano “Amplificatori del sacro”, quello Teatrale “Dall'immagine all'azione”, e quello per il movimento creativo, per la cultura e il benessere “Peregrinus, la luce ritrovata del corpo in cammino”.

Sono stati predisposti eventi per la cittadinanza: dei laboratori di osservazione lenta in occasione della giornata internazionale "Slow Art Day"; il convegno Innovabilità e patrimonio culturale per lo sviluppo del ben-essere” e la conferenza “Interventi artistici e salute; l'approccio del welfare culturale, in occasione del Planetary Health Festival (I edizione), il laboratorio La Lettura e le arti creative a sostegno della salute mentale e quello per il movimento creativo per la cultura e il benessere “Peregrinus, la luce ritrovata del corpo in cammino”; infine, si è tenuta la rappresentazione “Peregrinus, la luce ritrovata del corpo in cammino”.

- La “presenza di meccanismi orizzontali e/o trasversali alle funzioni/divisioni” avviene con i comitati e le riunioni periodiche ed è prevista, inoltre, una revisione generale del comitato contenuti. Tale indicatore contribuisce agli obiettivi di sviluppo sostenibile 8, 9 e 12.
- Il “sistema di prevenzione dei rischi (con coinvolgimento degli stakeholder)”, che evidenzia quest'anno il corso per la sicurezza e la prevenzione dei rischi per dipendenti e stagisti e per i volontari, la formazione extra per la sicurezza prima di ogni evento (es. vie di uscita di emergenza, sicurezza su gommoni, etc...), la verifica dei piani di sicurezza per ogni luogo di evento esterno, nonché l'adeguamento delle polizze assicurative e l'assicurazione sui materiali tecnologici, la distribuzione planimetrie con uscite di emergenza per i luoghi di accoglienza dei volontari e la collocazione della procedura per la sicurezza in area riservata.
- La “presenza di strumenti che attestino una forma di fiducia nei confronti dei dipendenti / volontari” rileva che viene data flessibilità oraria, nessuno ha l'obbligo di timbratura/firma ed è responsabilizzato; a ciascuno dei dipendenti è conferita autonomia decisionale.

Anche i volontari sono responsabilizzati; gestiscono a turni le cassette delle offerte e sono loro affidati materiali tecnologici a supporto della spiegazione (ad es. tablet); questo approccio contribuisce all'SDG 8.

- “L'atteggiamento di cura e relazioni positive con l'utente” rileva quest'anno una serie di attività, tra cui il front-office infopoint, l'accoglienza personalizzata nelle chiese, la somministrazione di questionari di gradimento post evento, la

*In tutti gli ambiti, la
generatività ha un
bisogno vitale di libertà,
fiducia, rischio: tutti
elementi che rendono
vulnerabile chi concede
queste libertà e questa
fiducia.*
(L.Bruni)

valutazione del benessere dei partecipanti pre e post evento, il servizio di assistenza all'iscrizione online agli eventi, l'organizzazione di itinerari/pellegrinaggi urbani su misura e il servizio di assistenza telefonico per utenti, contribuendo così agli SDG 12, 16, 17

- L'indicatore "investimenti per servizi offerti per la promozione della salute psico-fisica del lavoratore / volontario e della sua famiglia" è **stato quest'anno integrato** nella valutazione da alcuni strumenti certificati (v. pag. 28) per dimostrare che gli eventi organizzati, sia per volontari interni che per partecipanti esterni e la dipendente, generano benessere, così come il lavorare in un luogo incantevole, circondati da bellezze rappresenti un fattore che concorre al benessere di ciascuno, contribuendo agli SDG 3 e 8.

➔ Un aspetto migliorabile è legato alla scarsa illuminazione e al freddo nelle chiese durante i mesi invernali, che non dipende direttamente dalla Fondazione ma incide sulla salute dei volontari.

- La "Comunicazione delle attività di responsabilità socio-ambientale, verso gli stakeholder interni" registra i momenti di presentazione della Valutazione d'impatto al Comitato scientifico di indirizzo e al Consiglio di Amministrazione
- Anche la "Promozione della trasparenza verso gli utenti", mostra che l'impatto in questo ambito è **molto migliorato** (+12,5); è stata trasmessa la relazione della direttrice su attività passate e future, sono stati diffusi i dati quantitativi aggiornati semestralmente.

Una comunicazione trasparente e coerente sulle attività di responsabilità sociale che FVMH genera, contribuisce a migliorare l'immagine e a rafforzare il senso di appartenenza all'organizzazione e concorre al raggiungimento degli SDG 10, 12 e 16

➔ Per gli stakeholder bisognerebbe migliorare la comunicazione interna (oltre che esterna, come già visto) ed è forse ancora più importante far sapere ai volontari quello che accade perché, come dichiarano, «*spesso si sanno le cose per deduzione, non perché sia comunicato bene*».

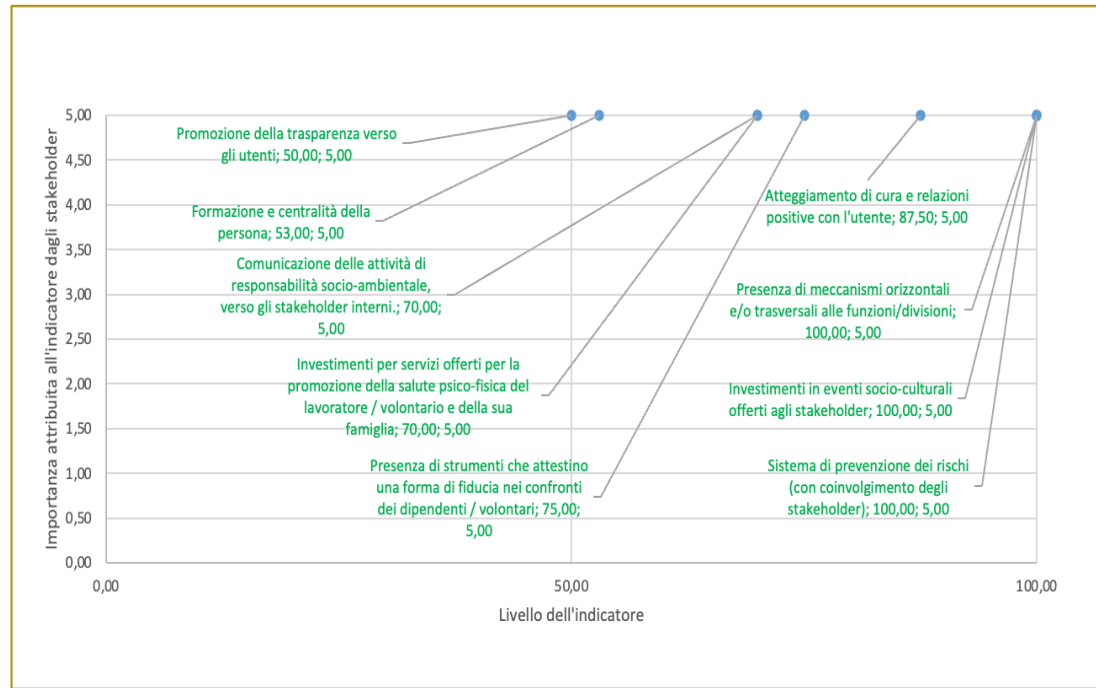
➔ Si sarebbe potuta migliorare la comunicazione agli stakeholder interni organizzando, ad esempio, una restituzione della valutazione anche ai partecipanti del focus group dello scorso anno, nonché a tutti i volontari.

- Anche la "formazione e centralità della persona", registra un **miglioramento rispetto allo scorso anno**, seppur minimo, con il coinvolgimento del 100% dei volontari e collaboratori e l'erogazione del 6% di ore di formazione sul totale delle ore di servizio dei volontari, per cui sono stati organizzati 18 eventi formativi e una gita culturale di una giornata intera.

Nello specifico, sono stati organizzati la formazione "Multiculturalismo e pratiche d'inclusione", un corso per animatori spirituali, la formazione sugli affreschi di San Lorenzo, quella per l'accoglienza accessibile a Santa Maria in Organo, quella in preparazione all'Anno Giubilare 2025 nell'ambito del progetto "Rigenerati nella speranza", una formazione sul "Turismo delle Radici" e una Sui "Dialoghi con l'arte a San Paolo"

FVMH dovrebbe investire maggiormente nella comunicazione, non tanto esterna quanto interna, per dar fiducia ai volontari e responsabilizzarli

Fig. 9 – Matrice di materialità di Beni relazionali e felicità 2024



Inclusione e fraternità

Il fratello è colui che ha la mia stessa dignità ma, essendo diverso da me, devo accettare che la esprima in modo diverso dal mio. Questa è la chiave per fare dell'umanità una comunità di comunità, cioè una unità tra diversità condivise, di popoli e di culture, non certo per rendere tutti indifferentelemente uguali. La fraternità consiste nel coraggio di riconoscere il diverso.
(Papa Francesco)

Questo dominio di valore, l'unico collocato nella **fascia medio-alta** fa emergere e monitora l'attenzione al rispetto delle diversità, dal tema della parità di genere a quello delle diverse età, culture e così via.

È un tema molto apprezzato dagli stakeholder che dichiarano che sia «*Fondamentale più delle altre forme di sostenibilità; se ci fosse la possibilità di dare un valore superiore al limite massimo (es. 5++), sarebbe stato dato*».

E ancora: «*L'arte e la cultura sono e devono essere strumenti di inclusione e promozione di messaggi di accoglienza (...) L'inclusività e la sostenibilità sociale, l'accessibilità per tutti sono elementi essenziali anche perché l'inclusione va di pari passo con la relazione, che da sempre il progetto persegue*».

Solitamente, nell'ottica civile della valutazione d'impatto, si parte valorizzando gli aspetti maggiormente positivi per poi osservare limiti e criticità; in questo dominio di valore invece, poiché l'esito dell'impatto, **di per sé alto**, è **stato abbassato** dalla presenza di un indicatore che lo scorso anno non era stato considerato applicabile perché riguarda la parità di genere nelle assunzioni e nel 2023 non ce ne sono state, si è ritenuto opportuno partire da qui per suggerire una riflessione più attenta. Quest'anno, trovatisi nella necessità di sostituire la figura della segreteria organizzativa, si sarebbe potuto cogliere l'occasione per ampliare le diversità, ad esempio di genere, come indicato nelle valutazioni precedenti; in realtà, è stata assunta un'altra donna, anche se si è cercato di migliorare questo aspetto introducendo una figura maschile con una collaborazione esterna e un impegno pari a circa 2,5 giornate settimanali per tutto l'anno presso l'Infopoint.

La diversità è considerata un elemento indispensabile per la crescita perché, secondo il WEF (2023), più equità tra donne e uomini nella forza lavoro si traduce

infatti nella maggiore disponibilità di competenze, nel miglioramento dei risultati e in una reputazione maggiormente positiva e contribuiscono a raggiungere l'obiettivo di sviluppo sostenibile numero 5.

Queste attenzioni sono considerate importanti anche dagli stakeholder, che valutano la diversità «*un arricchimento reciproco, una complementarità*» (v.fig.10).

➔ Dovrebbe essere migliorato, anche perché, considerando i volontari come equiparati ai collaboratori, il loro reclutamento mostra la stessa tendenza, sebbene meno accentuata, poiché il 60% è di genere femminile.

Tuttavia, il risultato del dominio di valore è **comunque molto buono** perché gli altri ambiti, misurati dai restanti indicatori, rivelano la conferma del **valore positivo massimo**, come lo scorso anno; questa conferma è anche in linea con quanto dichiarato dagli stakeholder: «*Per l'inclusione ci debba essere continuità altrimenti gli eventi "spot" non portano reale integrazione ma solo l'adempimento ad alcuni aspetti o normativi o reputazionali*»

- La “proporzione di persone appartenenti a categorie protette”, rileva che la Fondazione accoglie all'interno della propria grande squadra chiunque voglia farne parte e sono diverse le persone disoccupate o i giovani NEET che in VMH trovano un'occasione di confronto con altre persone; sono una grande risorsa anche i volontari con disabilità e un ragazzo immigrato.
- La “presenza di tecnologie per l'inclusione delle persone e l'innovazione sociale” evidenzia l'accoglienza personalizzata nelle chiese e inclusiva grazie a pedane, percorsi per non vedenti, modellini in 3D di opere d'arte, video esplicativi chiese con traduzione LIS, nonché l'organizzazione di itinerari/pellegrinaggi urbani su misura.

Nello specifico, nell'ambito del progetto presentato per il PNRR "L'arte dell'accoglienza innovativa e inclusiva tra architettura, pittura e intarsio nella chiesa di Santa Maria in Organo" la Fondazione ha voluto rispondere ad 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 (audiopen, stampe in 3D del modello volumetrico della chiesa, plastici in 2D della planimetria della chiesa e di alcune tarsie della sacrestia e del coro, tablet con video e immagini a 360° dell'ambiente ipogeo della cripta, spiegazione con video in LIS della Fondazione e delle sue attività, spiegazione delle principali opere d'arte della chiesa su schede plastificate, progettazione di laboratori culturali specifici per bambini e ragazzi affetti da autismo e sindrome di Asperger, sito internet della Fondazione implementato con strumenti dedicati agli utenti con ridotte capacità sensoriali);
- dall'altro lato, l'urgenza di dotare le volontarie e i volontari di una formazione specifica, che ha voluto fornire tutti gli strumenti utili per lo svolgimento di un servizio di accoglienza ben formato e competente, personalizzato in base alle necessità del visitatore.

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 i temi dell'accoglienza per persone con disabilità sensoriale e cognitiva.

In realtà, però, l'importanza data a questo dominio di valore non è un pensiero unanime; uno degli stakeholder dichiara che sia effettivamente molto importante ma «*poiché in questo progetto si sta già facendo molto, questo aspetto non è*

L'innovazione tecnologica è essenziale per affrontare le sfide sempre più complesse del mondo contemporaneo e per garantire la sostenibilità a lungo termine anche alle persone anziane, con difficoltà o non native digitali.

fondamentale anche per le fatiche che comporta, concludendo che il progetto non può occuparsi di tutto».

L'impatto è **molto alto** anche per quanto riguarda la "parità di genere nelle posizioni manageriali e di governance".

Risultano invece migliorabili gli impatti misurati da

- la "coerenza e l'omogeneità di remunerazioni e posizioni con l'area di riferimento", che ha un **punteggio medio** dato che usa lo stesso contratto del territorio; in realtà, avendo una sola dipendente oltre alla direttrice, l'impatto positivo è comunque molto relativo;
- la "promozione dei diritti umani", che ad oggi monitora la partecipazione ad eventi in cui si sostengono attività con fini sociali, l'organizzazione di eventi con finalità di inclusione grazie alla partecipazione al progetto "L'arte dell'accoglienza innovativa e inclusiva tra architettura, pittura e intarsio nella chiesa di Santa Maria in Organo", ma che potrebbe essere potenziato ad esempio con corsi di formazione dedicati o sostenendo iniziative specifiche legate a questo tema.

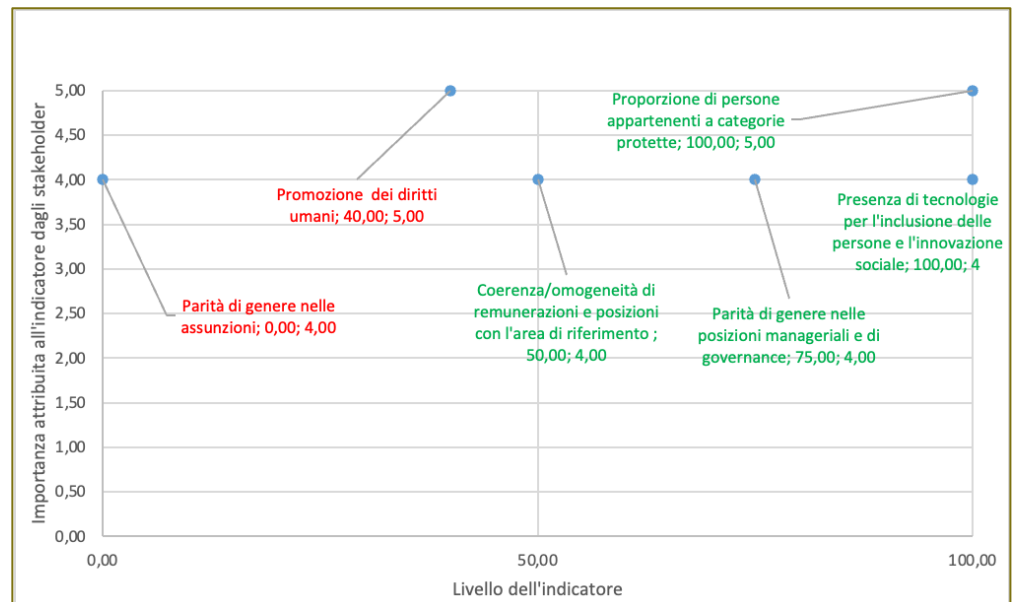
Gli stakeholder lo ritengono «*doveroso perché è necessario andare a colmare tanta indifferenza*».

I beni relazionali, l'inclusione e la fraternità, secondo gli stakeholder, devono essere maggiormente valorizzati perché anche a livello di coinvolgimento si può e si deve fare molto.

“Dove non c'è rispetto per i diritti umani – dico i diritti inalienabili, inerenti all'uomo in quanto è uomo –, non ci può esser pace, perché ogni violazione della dignità personale favorisce il rancore e lo spirito di vendetta.”

(Giovanni Paolo II)

Fig. 10 – Matrice di materialità di Inclusione e fraternità 2024



Questi indicatori sono interconnessi e si rafforzano a vicenda. La diversità all'interno di un'organizzazione porta a una maggiore ricchezza di idee e prospettive, stimolando l'innovazione e migliorando la capacità di risolvere problemi complessi. Inoltre, le tecnologie per l'inclusione e l'innovazione sociale sono strumenti fondamentali per raggiungere gli obiettivi di sviluppo sostenibile, come la riduzione delle disuguaglianze e la promozione dell'inclusione.

L'innovazione tecnologica è essenziale per affrontare le sfide sempre più complesse del mondo contemporaneo e per garantire la sostenibilità a lungo termine anche alle persone anziane o non native digitali.

C. La valutazione degli impatti sociali del programma di welfare culturale

(a cura di Sara Uboldi e Pier Luigi Sacco)

La valutazione considera gli effetti sul benessere emotivo e sul senso di connessione delle persone e delle comunità

Questo paragrafo sintetizza i risultati della valutazione degli impatti sociali del programma di welfare culturale promosso dalla Fondazione Verona Minor Hierusalem nella città di Verona. L'intervento di misurazione e valutazione è stato declinato in diversi studi pilota, con l'obiettivo di identificare i potenziali benefici esercitati dalla partecipazione culturale su dimensioni del benessere quali:

- **benessere emotivo,**
- **creatività,**
- **inclusione sociale,**
- **senso di connessione con il patrimonio culturale.**

Approcci e indicatori fanno riferimento alla definizione di benessere e alla rassegna di evidenze scientifiche sistematizzate dell'Organizzazione Mondiale della Salute.¹ Durante il periodo di svolgimento delle attività (novembre 2023 a dicembre 2024), sono stati coinvolti differenti target group.

Metodologia e design della ricerca

Il design della ricerca ha privilegiato una metodologia mista, combinando:

- **Strumenti quantitativi:** Il toolkit RADAR (ISPC-CNR) è stato impiegato per ricavare statistiche significative (mediana e range) che consentono un confronto sulle variazioni pre e post esperienza delle dimensioni del benessere emotivo e del senso di connessione con il patrimonio culturale e/o l'esperienza creativa.
- **Analisi qualitativa:** Attraverso focus group e interviste in profondità, sono state condotte analisi semantiche computerizzate (attraverso il software Atlas-Ti) che hanno permesso di approfondire categorie relative all'auto-percezione del benessere, alle relazioni, ai significati attribuiti alle esperienze.

Gli interventi di raccolta dati sono stati calibrati in base ai contesti, in relazione ai target group:

- a) bambini. Somministrazione di Radar, focus group e osservazione sul campo con analisi semantica attraverso Atlas-ti.
- b) famiglie appartenenti alla comunità ucraina della diaspora. Somministrazione di Radar, focus group e osservazione sul campo con analisi semantica attraverso Atlas-ti.
- c) Volontari e scout. Somministrazione dello strumento Radar (ISPC-CNR).

Gli studi pilota si sono rivolti ai seguenti target group:

- **Studio Pilota 1 – Protocollo Pre-text per le Scuole Aportiane di Verona:**
 - Coinvolgimento di 12 bambini di 10-11 anni, articolato in due cicli di 5 sessioni di Protocollo Pre-texts (da dicembre 2023, a marzo 2024).

¹ (World Health Organization. (1948). Constitution of the World Health Organization. Geneva: World Health Organization. Fancourt, D., & Finn, S. (2019). Health Evidence Network Synthesis Report 67. What Is the Evidence on the Role of the Arts in Improving Health and Well-Being? A Scoping Review. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/329834/9789289054553-eng.pdf>

- **Studio Pilota 2 – Toolkit “La scatola della mia memoria”** (un laboratorio nel mese di marzo 2024):
 - Intervento co-progettato con la comunità ucraina, finalizzato a sostenere il benessere, il dialogo interculturale e la costruzione di una memoria condivisa. Coinvolgimento di famiglie, per un totale di 18 persone.
- **Studi Pilota 3 – Laboratori per Volontari Culturali e Scout:**
 - Esperienza “Guarda e scatta” (un laboratorio nel mese di agosto 2024) e un percorso di danza e teatro “Peregrinus” (10 incontri nel periodo ottobre-dicembre 2024). Totale: 50 adulti.

Risultati

Nel primo caso pilota, durante il percorso basato sul Protocollo Pre-texts , sono stati riscontrati miglioramenti significativi in termini di:

- **Benessere emotivo:**
 - Miglioramento medio dell’87% nella gamma di emozioni positive (sentirsi felici, creativi, meravigliati, a proprio agio, interessati, attivi).
 - Decrescita media del 63% nelle emozioni negative (nervosismo, angoscia, paura, disagio, turbamento, senso di isolamento).
- **Creatività:** Aumento medio del 30% nella percezione di “sentirsi creativi”.
- **Senso di connessione con il patrimonio culturale:** mIncremento medio del 25% dopo l’esperienza.

L’analisi semantica ha permesso di individuare alcune dimensioni rilevanti che caratterizzano gli impatti dell’esperienza:

- **Creatività:** testimonianze quali “Abbiamo disegnato le cose che ci immaginavamo e che ci passavano per la testa” o “La musica mi ha ispirato...” evidenziano l’attivazione del processo creativo.
- **Relazioni e Theory of mind:** le attività hanno promosso il divertimento condiviso e la costruzione di relazioni, rafforzando dimensioni significative del benessere sociale, quali la fiducia e il supporto reciproco.
- **Significato e scopo:** alcuni passaggi del protocollo Pre-Texts, in particolare la “visita ameba”, hanno consentito ai partecipanti di significare l’esperienza in rapporto al proprio Io, facendo emergere correlate dimensioni legate al dialogo e al “fare insieme”.
- **Benessere positivo:** Le testimonianze restituiscono una generale lettura delle esperienze in termini di positività (cognitiva ed emotiva) e di coinvolgimento.

Il percorso rivolto alle famiglie ucraine ha proposto un laboratorio basato sul toolkit “La mia scatola della memoria” (studio pilota 2) esercitando benefici, in particolare, sulle dimensioni della:

- **Inclusione sociale e memoria:** dalle analisi, emergono dimensioni relative al senso di unità e appartenenza («*Ci siamo sentiti uniti, nella gioia, pur ricordando quello che abbiamo dovuto abbandonare*») e alla costruzione di una memoria personale e collettiva (es. «*Ho messo nella scatola le foto di quando ero piccola...*»).
- **Benessere individuale e benessere sociale:** appaiono significativi i dati relativi al rapporto tra la dimensione del benessere individuale (46%) e la dimensione del benessere sociale (56%) sollecitate dall’esperienza.

Il progetto pilota mostra miglioramenti significativi in termini di benessere emotivo, creatività e senso di connessione con il patrimonio culturale

I workshop “Guarda e scatta” e “Peregrinus” hanno invece coinvolto gruppi di adulti, volontari/cittadini e scout. In un quadro di restituzione generale, i dati suggeriscono un incremento del benessere emotivo auto-percepito dai partecipanti.

La percentuale di miglioramento della gamma di emozioni e stati d’animo (ante-post attività) è pari all’ 87,5%.

Per il range riguardante le emozioni di tipo negativo, i risultati indicano una decrescita delle emozioni e degli stati d’animo negativi pari al 62,5%. Inoltre, i dati restituiscono un aumento consistente del senso di connessione con un incremento medio del 63% del senso di prossimità con l’arte e la creatività.

I dati generali indicano che **il programma culturale ha esercitato impatti significativi** in termini di:

- **Rafforzamento del legame con il patrimonio culturale:** il percorso culturale appare efficace per sensibilizzare i partecipanti all’importanza dell’eredità culturale.
- **Stimolazione della creatività:** l’aumento medio generale della percezione di sentirsi creativi suggerisce la costruzione di contesti favorevoli alla libera espressione, al cambiamento e alla crescita personale.
- **Miglioramento del benessere emotivo:** i dati che indicano generali incrementi nelle emozioni positive e la riduzione di quelle negative evidenziano il potenziale del programma nel promuovere un benessere emotivo.
- **Inclusione sociale e dialogo interculturale:** Gli interventi dedicati alla comunità ucraina testimoniano un approccio inclusivo e multidimensionale, capace di valorizzare le diversità e promuovere la coesione sociale.

I dati potranno essere ulteriormente rafforzati attraverso altre analisi condotte in profondità e attraverso la replica e estensione degli interventi pilota, prevedendo un approccio che integra, già nelle fasi di progettazione delle proposte culturali del programma, gli interventi di misurazione e valutazione degli impatti sociali.

Il programma ha esercitato impatti significativi in termini di miglioramento del benessere emotivo, stimolazione della creatività, inclusione sociale e dialogo interculturale, senso di rafforzamento del legame con il patrimonio culturale

Suggerimenti e conclusioni

“Cercate ardentemente di scoprire a che cosa siete chiamati a fare, e poi mettetevi a farlo appassionatamente. Siate comunque sempre il meglio di qualsiasi cosa siate”
(M.L. King)

La **valutazione** dell’impatto socio-ambientale secondo il paradigma dell’Economia civile della FVMH è stata anche quest’anno **molto positiva**, non solo per i buoni risultati quantitativi emersi che **confermano l’andamento** degli anni precedenti, ma anche e soprattutto per le trasformazioni positive, che sono state sottolineate dalle indagini qualitative, realizzate con le molteplici interviste agli stakeholder e il focus group, nonché con i tre progetti pilota.

Come molti enti del terzo settore, la FVMH, tramite sia il personale sia i volontari, mostra di agire con passione, competenza e qualità del proprio servizio e **negli ultimi due anni rivela di averlo anche saputo misurare e valutare** adeguatamente benchè non sempre lo abbia **comunicato** come avrebbe meritato, dentro e fuori l’organizzazione.

La direttrice poi ha mostrato **di aver compreso appieno** lo spirito della valutazione, utilizzandola come uno stimolo al mantenimento di quanto già evidenzia risultati impeccabili rispetto alla mission, alla vision e agli obiettivi dichiarati ex-ante dalla fondazione, nonché al miglioramento, tramite l’innovazione sociale, di quanto può essere perfezionato.

Un progetto simile, con impatti così positivi per il bene comune, dovrebbe avere la **garanzia della continuità**, sia per preservare le benefiche ricadute sulle persone, sulla stessa organizzazione, ma soprattutto nella comunità e nel territorio veronese e non solo, sia per continuare con le analisi, prevedendo un approccio che integra, già nelle fasi di progettazione delle proposte culturali del programma, gli interventi di misurazione e valutazione degli impatti sociali.

I volontari possono fare molto, ma non tutto e la **qualità e l’impegno della guida nonché del coordinamento** sono rilevanti.

A tal proposito, sarebbe importante coinvolgere anche **persone giovani** per la sopravvivenza della Fondazione e di un progetto tanto importante per la comunità. Come direbbe Cotichella, *“si tratta di stare continuamente tra questi due poli: alzare il livello per non fare le cose mediocrementemente, accettare il limite delle nostre azioni, sapendo guardare l’insieme. Si tratta cioè di verificarsi continuamente, di vedere se stiamo facendo bene le cose (...); bisognerebbe rispondere a due domande: posso migliorare quello che sto facendo? E quali sarebbero le conseguenze?”*

Per questo la valutazione è fondamentale, ma dev’essere ripetuta ogni anno dopo essersi posti piccoli obiettivi di miglioramento per l’anno successivo.

A tal proposito, alcuni **suggerimenti per il mantenimento dell’impatto positivo** realizzato e **per il miglioramento delle poche criticità emerse** 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 bianca, quando già in fase di miglioramento
- dalla freccia nera, quando richiedono un intervento.

Tuttavia, per praticità, si riepilogano i pochi indicatori su cui sarebbe ancora importante agire tra quelli misurati e rendicontati:

- ★ per **migliorare** (area **rossa**), poiché rivelatisi di basso valore per FVMH ma di grande importanza per gli stakeholder, seppur agendo con diverse priorità e modalità:
 - parità di genere nelle assunzioni;

- promozione dei diritti umani;
- contrasto al malaffare.

- ☆ Per il **mantenimento del trend di miglioramento già iniziato** (area verde)
 - formazione e centralità della persona;
 - promozione della trasparenza verso gli utenti.

Nessun indicatore si trova in area **azzurra**, ossia di alto valore per FVMH e di nessuna importanza per gli stakeholder, nè **gialla**, cioè di basso valore per entrambi, segno che non si stanno disperdendo energie per errate interpretazioni dei bisogni della comunità o dell'organizzazione interna.

Si suggerisce pertanto al direttivo di **continuare a porsi, all'inizio del nuovo anno, alcuni obiettivi specifici di mantenimento o di miglioramento** per ciascun dominio di valore, che potranno costituire anche per il futuro delle **linee guida verso il cambiamento** desiderato di cui si desidera essere agenti, come si è già fatto nei due anni precedenti.

Si suggerisce di coinvolgere sempre anche gli stessi utenti, non solo **somministrando** loro dei **questionari** di gradimento per valutare l'attività, come si fa, e offrire così di sempre maggior interesse, ma anche per raccogliere suggerimenti e idee e aumentarne la partecipazione attiva.

In altre parole, FVMH si è rivelata essere un agente prioritario del cambiamento nel proprio contesto poiché con la propria attività **impatta positivamente socialmente** a vari livelli, micro (delle singole persone), meso (dell'organizzazione) e macro (comunitario e poi globale).

L'**attività della FVMH**, infatti, **migliora** la vita di chi beneficia dei percorsi, degli eventi e in generale delle attività erogate ma anche quella di chi, volontariamente, li somministra, arricchendo **la socialità, la ricerca, la consapevolezza e la conoscenza delle persone** e quindi **il capitale sociale, relazionale e intellettuale della comunità** in cui è inserita, nonché della tutela del patrimonio artistico, culturale e ambientale della città.

Una delle **ricadute benefiche** più evidenti è la presa di coscienza dell'importanza della **trasmissione del sapere** che altrimenti andrebbe perso, della bellezza della **relazione e dello scambio reciproco, del dono** e della **gratuità** ma anche della **cultura del silenzio, del rallentare**.

Per questo è fondamentale che questa attività continui, perché come scrive il vescovo, mons. Pompili, nella prima lettera pastorale alla Chiesa di Verona, "*Per quante difficoltà possiamo avere, c'è chiesto anche un supplemento di impegno a riaprire le chiese perché diventino scuola in cui reimparare il silenzio luoghi nei quali chiunque possa non solo trovare uno spazio in cui celebrare il mistero di Dio ma anche semplicemente sostare alla ricerca di un anelito di umanità. Vivere un tempo di sosta e silenzio sottratto alla frenesia della corsa e alla schiavitù dell'utile a cui affidarsi può offrire l'occasione di scoprire la storia di fede che quel luogo racconta*".

Per quante difficoltà possiamo avere, c'è chiesto anche un supplemento di impegno a riaprire le chiese perché diventino scuola in cui reimparare il silenzio luoghi nei quali chiunque possa non solo trovare uno spazio in cui celebrare il mistero di Dio ma anche semplicemente sostare alla ricerca di un anelito di umanità.

(Lettera alla chiesa di Verona)






Sabrina Bonomi



Valutatrice d'impatto (certif. CEPAS n.8)

Appendice

Tab.3 - Raccordo tra indicatori, SDGs e criteri ESG

Indicatore	Domini di Valore	SDGs	ESG
Utilizzo di materiali sostenibili negli input dell'attività produttiva	beni comuni	 7,12,13,14,15	E
Presenza di materiali riciclabili nell'output della propria attività produttiva	beni comuni	 7,12,13,14,15	E
Formazione e centralità della persona	beni relazionali e felicità	 4,10	S
Sistema di prevenzione dei rischi (con coinvolgimento degli stakeholder)	beni relazionali e felicità	 3,8	G
Impegno per servizi offerti per la promozione della salute psico-fisica del lavoratore e della sua famiglia	beni relazionali e felicità	 3,8	S
Investimenti in eventi socio-culturali offerti agli stakeholder	beni relazionali e felicità	 3,4,17	S-G
Presenza di meccanismi orizzontali e/o trasversali alle funzioni/divisioni	beni relazionali e felicità	 8,9,12	G
Presenza di strumenti che attestino una forma di fiducia nei confronti dei dipendenti	beni relazionali e felicità	 8	S
Comunicazione delle attività di responsabilità socio-ambientale, verso gli stakeholder interni	beni relazionali e felicità	 TUTTI	G
Atteggiamento di cura e relazioni positive con il cliente / utente	beni relazionali e felicità	 12 (16 e 17)	G-S
Promozione della trasparenza verso i clienti/utenti	beni relazionali e felicità	 10,12,16	S
Utili (non distribuiti) re-investiti in ricerca e sviluppo	comunità e sussidiarietà circolare	 9	G
Presenza di figure coinvolte per il bene comune/sviluppo sostenibile	comunità e sussidiarietà circolare	 TUTTI	G
Investimenti in green/social bond e uso di finanza etica	comunità e sussidiarietà circolare	 TUTTI	G
Presenza di network collaborativi con gli stakeholder diretti	comunità e sussidiarietà circolare	 9,11,12,17	S
Promozione della legalità e contrasto al malaffare	comunità e sussidiarietà circolare	 10,12,16	G

Presenza di materiali tracciati negli input e/o nell'output della propria attività produttiva	Beni comuni	 10, 16	G
Coinvolgimento degli stakeholder indiretti ed esterni per costruire reti per il territorio, preferibilmente in sussidiarietà circolare	comunità e sussidiarietà circolare	 11, 12, 16, 17	S
Presenza di strumenti di valutazione di impatto o altre rendicontazioni non finanziarie	comunità e sussidiarietà circolare	 TUTTI	G
Comunicazione delle attività di responsabilità socio-ambientale verso gli stakeholder esterni	comunità e sussidiarietà circolare	 TUTTI	G
Tecnologie per la creazione di prodotti innovativi per il bene comune	comunità e sussidiarietà circolare	 9, 12	S
Appiattimento gerarchico e coinvolgimento degli stakeholder nella governance	democrazia partecipativa	 3, 8	G
Livello di democraticità nel processo di selezione e nomina degli organi di governo	democrazia partecipativa	 9	G
Composizione degli organi di direzione e di governo rispetto alle diversità, in particolare di abilità	democrazia partecipativa	 5, 10	G
Selezione fornitori in base a criteri E.C.	dono, gratuità e meritorietà	 12	G
Presenza meccanismi di premialità e gratificazione per gli stakeholder	dono, gratuità e meritorietà	 8, 12, 17	S
Investimenti in progetti di filantropia generativa e volontariato aziendale	dono, gratuità e meritorietà	 TUTTI, specie 17	S
Investimenti per i giovani	dono, gratuità e meritorietà	 TUTTI	S
Presenza di una carta dei valori/ etica compartecipata sui principi dell'economia civile o presenza di riferimenti E.C. nella vision/mission	dono, gratuità e meritorietà	 TUTTI	G
Parità di genere nelle assunzioni	inclusione e fraternità	 5	S
Parità di genere nelle posizioni manageriali e di governance	inclusione e fraternità	 5	G
Promozione dei diritti umani	inclusione e fraternità	 TUTTI (doc. 17)	S
Presenza di tecnologie per l'inclusione delle persone e l'innovazione sociale	inclusione e fraternità	 8, 9, 10	S

Fig. 11 – Gli SDG

