

Analisi di materialità delle Cucine Economiche Popolari



*Temi prioritari e visioni
emerse dall'ascolto degli stakeholder*

*Le priorità non si decidono soltanto:
si ascoltano.*

Indice

Introduzione	pag. 3
Quadro teorico	pag. 4
Processo di costruzione	pag. 6
Risultati quantitativi	pag. 9
La matrice di materialità	pag. 10
Priorità e motivazioni	pag. 13
Conclusioni	pag. 15
Appendici	pag. 17
• struttura delle domande	pag. 18
• tabelle dei punteggi	pag. 20
• schede descrittive	pag. 25

Cap 1 - Introduzione

La matrice di materialità è uno strumento che aiuta a chiarire quali temi contano di più per le Cucine Economiche Popolari e per le persone che ne vivono l'esperienza. Nel tempo, le priorità di un'organizzazione cambiano: cambiano i bisogni delle persone accolte, cambiano le condizioni sociali ed economiche, cambiano le reti territoriali e il modo di operare dei servizi. Per questo, aggiornare la matrice di materialità significa riportare al centro una domanda essenziale: **quali sono oggi le priorità che orientano la missione, il lavoro quotidiano e le scelte future delle Cep.**

Questo percorso nasce proprio con l'intento di produrre una fotografia affidabile, basata su un coinvolgimento diretto degli stakeholder, capace di restituire con chiarezza:

- i temi percepiti come più rilevanti;
- i temi su cui si concentra una maggiore urgenza;
- le convergenze e le differenze tra i diversi punti di vista.

Obiettivi del report

Questo report ha l'obiettivo di **ricostruire e documentare il percorso di analisi di materialità** realizzato dalle Cep e presentare i risultati in modo chiaro e utilizzabile.

In particolare, il documento intende:

- descrivere il quadro teorico e la funzione della materialità nel reporting sociale;
- presentare i **13 temi materiali** individuati dal Consiglio di Amministrazione come base comune di valutazione;
- illustrare la mappatura degli stakeholder e le modalità di raccolta delle informazioni;
- analizzare i risultati quantitativi (punteggi) e qualitativi (priorità e motivazioni);
- costruire la matrice di materialità e offrire una prima interpretazione dei principali esiti.

Cap 2 - Quadro teorico

Il concetto di materialità nasce nell'ambito della rendicontazione di sostenibilità per indicare i temi che risultano più rilevanti sia per un'organizzazione sia per i suoi stakeholder. Nel tempo, questo approccio si è esteso anche al Terzo Settore, dove la materialità assume un significato ancora più forte: aiutare a comprendere **quali aspetti dell'attività generano maggiore impatto sociale e richiedono maggiore attenzione strategica**.

Nel contesto delle Cucine Economiche Popolari, parlare di materialità significa individuare quei temi che:

- incidono in modo significativo sulla qualità e sull'efficacia dei servizi offerti;
- sono percepiti come prioritari da chi vive, sostiene o realizza quotidianamente le attività;
- orientano le scelte organizzative, progettuali e di sviluppo futuro.

La materialità consente quindi di passare da una descrizione generica delle attività a una lettura più consapevole delle priorità, favorendo coerenza tra missione, azione concreta e rendicontazione.

La matrice di materialità: finalità, utilità e limiti

Lo strumento più diffuso per rappresentare la materialità è la **matrice di materialità**, un grafico a due assi che mette in relazione:

- la rilevanza dei temi per l'organizzazione;
- la rilevanza degli stessi temi per gli stakeholder.

Questa impostazione è coerente con l'approccio promosso dalla **Global Reporting Initiative (GRI)**, uno dei principali riferimenti internazionali per la rendicontazione di sostenibilità, che invita le organizzazioni a individuare e rappresentare i temi più significativi attraverso il coinvolgimento degli stakeholder.

La matrice di materialità ha diverse funzioni:

- aiuta a rendere visibili le priorità condivise;
- supporta le decisioni strategiche;
- orienta la struttura del Bilancio Sociale, mettendo in evidenza i temi su cui concentrarsi maggiormente;
- favorisce trasparenza e dialogo con i portatori di interesse.

Allo stesso tempo, è importante riconoscerne i limiti. La matrice non esaurisce la complessità dell'azione sociale, né sostituisce il giudizio professionale o la lettura qualitativa dei fenomeni. Rappresenta piuttosto una **sintesi ragionata**, utile per orientare il racconto e le scelte, ma sempre da interpretare alla luce del contesto e dell'esperienza concreta.

Il ruolo del coinvolgimento degli stakeholder

Un elemento centrale dell'analisi di materialità è il coinvolgimento degli stakeholder, cioè dei soggetti che influenzano o sono influenzati dalle attività dell'organizzazione.

Nel caso delle Cep, gli stakeholder comprendono:

- **chi governa e lavora all'interno dell'organizzazione** (Consiglio di Amministrazione, personale dipendente, volontari, comunità religiosa);
- **le persone accolte nei servizi;**
- **altri soggetti del territorio che interagiscono con le Cep** (sostenitori, enti pubblici, reti del Terzo Settore, scuole, imprese, cittadinanza).

Il coinvolgimento degli stakeholder è un elemento centrale dell'analisi di materialità, poiché consente di integrare il punto di vista dell'organizzazione con quello dei soggetti che entrano in relazione con le sue attività.

Nel presente lavoro il coinvolgimento è avvenuto attraverso strumenti differenziati, con una rilevazione diretta tramite questionari rivolta ad alcuni gruppi e una considerazione qualitativa di altri stakeholder, sulla base di documenti, percorsi di collaborazione e momenti di confronto. Le modalità operative di coinvolgimento sono descritte nel capitolo successivo.

Cap 3 - Processo di costruzione

Il percorso di analisi è partito dall'individuazione di un insieme condiviso di temi rilevanti per l'attività delle Cucine Economiche Popolari. Questa prima selezione è stata effettuata dal Consiglio di Amministrazione, che ha definito un elenco di 13 temi materiali ritenuti rappresentativi delle principali aree di impatto sociale, organizzativo e relazionale delle Cep:

- **Accoglienza e servizi alla persona;**
- **Diritto alla salute e accesso alle cure;**
- **Inclusione sociale e percorsi di autonomia;**
- **Educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà;**
- **Coinvolgimento e valorizzazione dei volontari;**
- **Governance, trasparenza e accountability;**
- **Valorizzazione e formazione del personale dipendente;**
- **Sostenibilità economica e fundraising;**
- **Sostenibilità ambientale;**
- **Rete e coprogettazione territoriale;**
- **Impatto sociale, comunicazione e valutazione;**
- **Innovazione e futuro delle Cep;**
- **Identità e testimonianza ecclesiale.**

Questi temi costituiscono la base comune su cui è stato costruito l'intero percorso di valutazione, permettendo a tutti gli stakeholder coinvolti di esprimersi sugli stessi ambiti, con una scala di giudizio uniforme.

Un approfondimento descrittivo di ciascun tema è riportato in **Appendice C**.

Mappatura degli stakeholder e perimetro di analisi

L'analisi di materialità si basa sul coinvolgimento dei soggetti che, a diverso titolo, vivono, realizzano o sono influenzati dalle attività delle Cep.

Ai fini della costruzione della matrice, il lavoro ha distinto tra:

- **stakeholder interni organizzativi**, coinvolti direttamente nella gestione e nella operatività dei servizi;
- **persone accolte**, che rappresentano il principale riferimento dell'impatto sociale delle Cep.

I gruppi coinvolti tramite questionario sono stati:

Gruppo	Descrizione sintetica
Consiglio di Amministrazione	organo di governo dell'ente
Personale dipendente	operatori, impiegati, addetti a cucina e pulizie
Volontari	volontari attivi nei diversi servizi
Comunità delle suore	presenza religiosa legata alla storia e all'identità delle Cep
Ospiti	persone accolte nei servizi

Accanto agli stakeholder coinvolti tramite questionario, le Cucine Economiche Popolari intrattengono relazioni continuative con altri soggetti del territorio. Pur non essendo stati coinvolti attraverso uno strumento di rilevazione strutturato omogeneo a quello utilizzato per gli altri gruppi, il loro punto di vista è stato considerato in forma qualitativa. A tal fine sono stati presi in esame materiali e contesti già disponibili, come documentazione di progetto, percorsi di coprogettazione, valutazioni legate ad attività educative e di volontariato formativo, nonché relazioni continuative con enti e partner territoriali. Questi elementi hanno contribuito alla lettura interpretativa dei risultati, pur non essendo stati tradotti in punteggi numerici, al fine di mantenere coerenza metodologica nella costruzione della matrice.

Strumenti di raccolta dati e criteri di calcolo

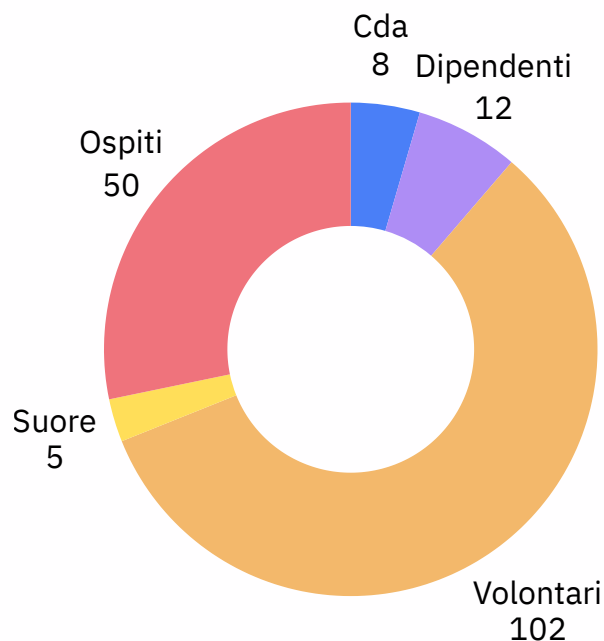
Per ciascuno dei gruppi sopra indicati è stato somministrato un questionario che chiedeva di attribuire, per ognuno dei 13 temi materiali, un punteggio su due dimensioni:

- **strategicità** (1 = per nulla strategico, 5 = molto strategico);
- **urgenza** (1 = per nulla urgente, 5 = molto urgente).

A queste domande chiuse si sono aggiunte due domande aperte:

- indicare le tre priorità principali tra i temi proposti;
- motivare brevemente la scelta.

Sono stati raccolti complessivamente **177 questionari**, distribuiti tra CdA (8), personale dipendente (12), volontari (102), comunità delle suore (5) e ospiti (50).



I dati raccolti sono stati elaborati secondo criteri omogenei per tutti i gruppi. Per ogni tema e per ogni gruppo è stata calcolata la **media dei punteggi di strategicità e di urgenza**. Successivamente, per sintetizzare le due dimensioni in un unico indicatore, è stato definito un **punteggio di rilevanza complessiva**:

$$\text{Rilevanza del tema} = \frac{\text{strategicità} + \text{urgenza}}{2}$$

Per evitare distorsioni dovute alla diversa numerosità dei gruppi, le aggregazioni sono state effettuate **per gruppi di stakeholder** (media tra gruppi) e non sulla base del numero complessivo dei singoli rispondenti.

Cap 4 - Risultati quantitativi

Di seguito si presentano i punteggi di **rilevanza complessiva** dei 13 temi materiali, calcolati come media tra strategicità e urgenza, per ciascun gruppo di stakeholder coinvolto.

Tema materiale	Cda	Dip	Vol	Suore	Osp
Accoglienza e servizi alla persona	4,88	4,71	4,35	4,40	4,65
Diritto alla salute e accesso alle cure	4,43	4,55	4,28	4,40	4,60
Inclusione sociale e percorsi di autonomia	4,50	4,29	4,18	4,90	4,55
Educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà	4,12	4,25	3,90	4,40	4,35
Coinvolgimento e valorizzazione dei volontari	4,44	4,25	3,74	3,80	4,58
Governance, trasparenza e accountability	4,19	3,75	3,46	4,20	4,36
Valorizzazione e formazione del personale dipendente	4,57	4,55	3,83	4,90	4,44
Sostenibilità economica e fundraising	4,69	4,50	3,79	4,70	4,57
Sostenibilità ambientale	3,81	3,84	3,60	4,10	4,64
Rete e coprogettazione territoriale	4,25	4,33	3,72	4,70	4,39
Impatto sociale, comunicazione e valutazione	4,38	3,96	3,73	4,70	4,36
Innovazione e futuro delle Cep	4,06	4,30	3,77	4,60	4,53
Identità e testimonianza ecclesiale	4,06	4,00	3,13	4,40	4,38

I valori di strategicità e urgenza, per ciascun gruppo, sono riportati in **Appendice B**.

Cap 5 - La matrice di materialità

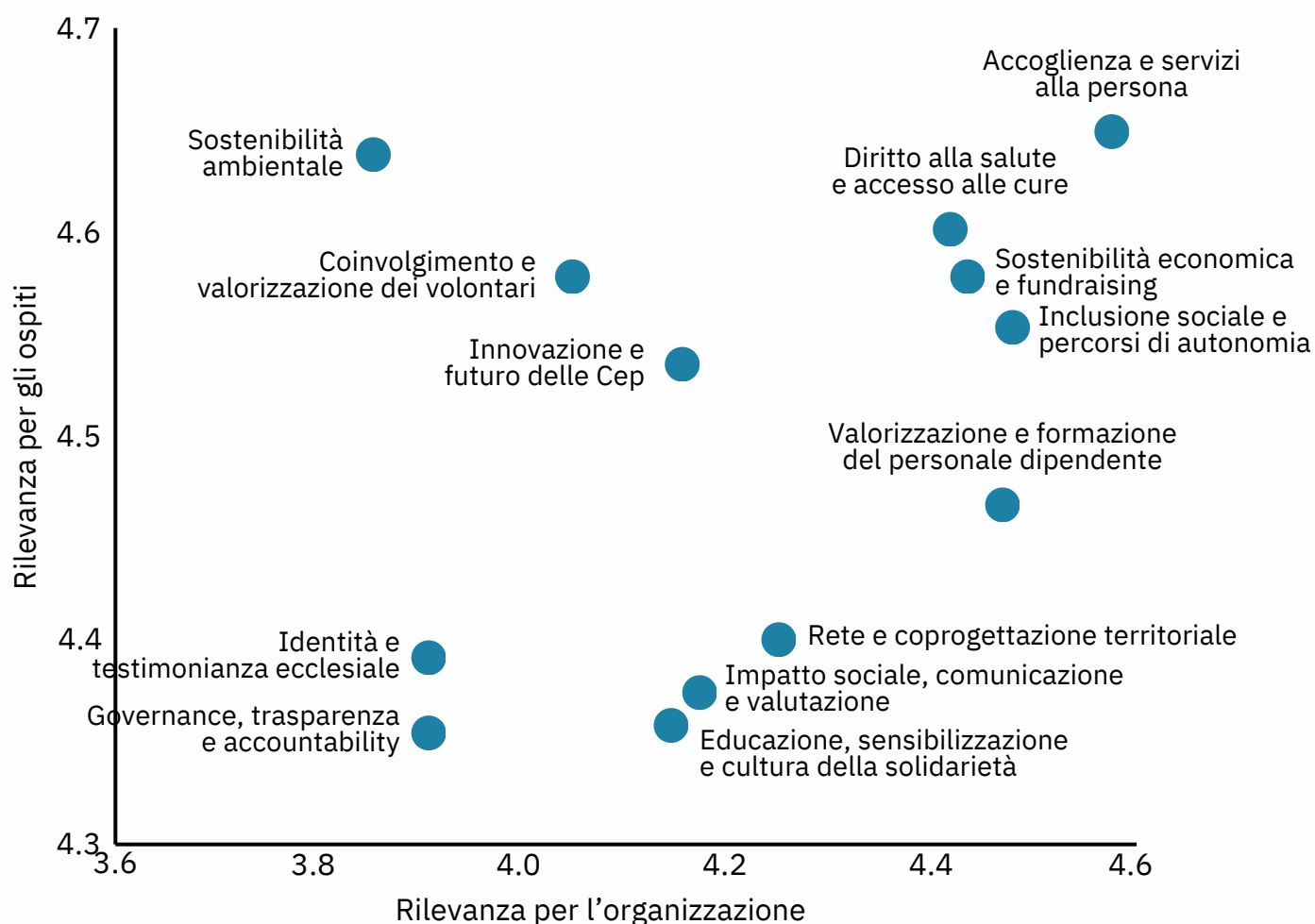
La matrice di materialità rappresenta in forma grafica le priorità emerse, mettendo in relazione il punto di vista dell'organizzazione con quello delle persone accolte.

L'asse orizzontale (X) esprime la **rilevanza per l'organizzazione**, calcolata come media dei punteggi di rilevanza attribuiti da:

- Consiglio di Amministrazione;
- personale dipendente;
- volontari;
- comunità delle suore.

L'asse verticale (Y) rappresenta invece la **rilevanza per gli stakeholder accolti**, sulla base dei punteggi espressi dagli ospiti.

Questa scelta consente di evidenziare in modo immediato sia le aree di forte convergenza tra organizzazione e beneficiari, sia eventuali differenze di percezione, utili per orientare riflessioni e scelte future.



La matrice e lettura per quadranti

La distribuzione dei temi all'interno della matrice permette una lettura per quadranti.

Nel quadrante **in alto a destra** si collocano i temi che risultano altamente rilevanti sia per l'organizzazione sia per gli ospiti: si tratta delle priorità più condivise e rappresentano il nucleo centrale dell'azione delle Cep.

Nel quadrante **in alto a sinistra** si trovano temi percepiti come particolarmente rilevanti dagli ospiti, ma leggermente meno centrali dal punto di vista organizzativo. Questi ambiti offrono indicazioni importanti su bisogni e sensibilità espresse dalle persone accolte.

Nel quadrante **in basso a destra** rientrano temi sentiti in modo più marcato dall'organizzazione, legati spesso alla qualità interna e alla visione strategica.

Il quadrante **in basso a sinistra** raccoglie i temi che, pur restando significativi, presentano livelli di rilevanza relativamente più contenuti rispetto agli altri.

Questa lettura non esprime graduatorie rigide, ma aiuta a visualizzare l'equilibrio complessivo delle priorità.

Temi “alto-alto”: priorità centrali

Nel quadrante ad alta rilevanza condivisa emergono in modo netto:

- **accoglienza e servizi alla persona;**
- **diritto alla salute e accesso alle cure;**
- **sostenibilità economica e fundraising;**
- **inclusione sociale e percorsi di autonomia.**

Questi temi rappresentano il cuore dell'identità e dell'azione delle Cucine Economiche Popolari. Essi mettono al centro la persona nella sua dimensione concreta, attraverso la risposta ai bisogni essenziali, la tutela della salute e l'accompagnamento verso percorsi di autonomia, ma anche la capacità di garantire nel tempo le risorse e le condizioni organizzative necessarie perché tali servizi possano continuare a esistere e svilupparsi.

La convergenza tra organizzazione e ospiti su questi ambiti conferma che l'esperienza quotidiana delle Cep è percepita in modo coerente sia da chi la realizza sia da chi la vive.

Accanto a questi, risultano collocati in una posizione elevata anche alcuni temi legati alla qualità interna e alla prospettiva di sviluppo dell'organizzazione, come la **valorizzazione e formazione del personale dipendente** e l'**innovazione e futuro delle Cep**. Questi ambiti costituiscono le condizioni operative e strategiche che rendono possibile un servizio competente, stabile e capace di adattarsi ai cambiamenti sociali, sostenendo nel tempo la visione complessiva dell'ente.

Temi con disallineamenti: interpretazione e implicazioni

La matrice evidenzia anche alcune differenze di percezione tra organizzazione e ospiti. Tali disallineamenti non indicano contrapposizioni, ma riflettono prospettive differenti legate ai ruoli e all'esperienza vissuta.

Temi come **sostenibilità ambientale** o **coinvolgimento e valorizzazione dei volontari** tendono a essere percepiti con maggiore intensità dagli ospiti rispetto all'organizzazione. Ciò può essere letto come un'attenzione concreta alle condizioni di vita quotidiana e alla qualità relazionale dell'esperienza vissuta nei servizi, aspetti che incidono direttamente sulla percezione della dignità, dell'accoglienza e del sostegno ricevuto.

Al contrario, ambiti come **rete e coprogettazione territoriale, impatto sociale, comunicazione e valutazione, educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà** risultano relativamente più rilevanti per l'organizzazione. Questi temi attengono alla dimensione strategica e culturale dell'ente: la capacità di lavorare in rete, di rendere conto del proprio impatto e di promuovere nel territorio una cultura della corresponsabilità e della solidarietà.

Queste differenze offrono indicazioni preziose: da un lato invitano a rendere più leggibili e condivise alcune dimensioni organizzative, dall'altro sollecitano a mantenere alta l'attenzione su aspetti concreti della qualità dell'esperienza vissuta dalle persone accolte.

La lettura di queste differenze è stata affiancata anche da una considerazione qualitativa dei punti di vista di altri stakeholder esterni, che non sono stati coinvolti tramite questionario ma con i quali le Cep intrattengono relazioni continuative. Questi elementi offrono una cornice interpretativa che rafforza la lettura dei risultati: emerge infatti una sostanziale **convergenza tra le priorità evidenziate dai questionari e le aspettative espresse nel tempo dai partner e dai soggetti del territorio**, in particolare rispetto ai temi della sostenibilità dell'organizzazione, del lavoro di rete, della valutazione dell'impatto e della dimensione educativa e culturale delle Cep.

Cap 6 - Priorità e motivazioni

Accanto alla valutazione numerica dei 13 temi materiali, i questionari hanno previsto due domande aperte: l'indicazione delle tre priorità principali e una breve motivazione della scelta. Queste risposte permettono di comprendere il significato che i diversi gruppi attribuiscono ai temi e di leggere in profondità i risultati quantitativi.

Dall'analisi delle risposte emerge una forte convergenza attorno ad alcuni ambiti, con sfumature legate al ruolo e all'esperienza di ciascun gruppo.

Gruppo	Priorità ricorrenti	Chiave di lettura emergente
Consiglio di Amministrazione	Accoglienza e servizi alla persona Inclusione sociale e percorsi di autonomia Sostenibilità economica e fundraising Valorizzazione e formazione del personale	Visione orientata a tenere insieme centralità della persona accolta, qualità professionale del lavoro e sostenibilità dell'organizzazione nel tempo
Personale dipendente	Accoglienza e servizi alla persona Diritto alla salute e accesso alle cure Educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà Formazione del personale	Attenzione ai bisogni concreti quotidiani, unita alla crescita professionale e a una dimensione educativa rivolta alla comunità
Volontari	Accoglienza e servizi alla persona Diritto alla salute e accesso alle cure Inclusione sociale e percorsi di autonomia Educazione alla solidarietà	Forte legame tra risposta ai bisogni immediati e costruzione di percorsi di reinserimento, con sensibilità verso il futuro e la sostenibilità
Comunità delle suore	Inclusione sociale e percorsi di autonomia Valorizzazione e formazione del personale Sostenibilità economica e fundraising Educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà	Visione che unisce radicamento valoriale, qualità delle relazioni e necessità di garantire continuità e stabilità all'opera
Ospiti	Accoglienza e servizi alla persona Diritto alla salute e accesso alle cure Inclusione sociale e percorsi di autonomia Coinvolgimento e valorizzazione dei volontari	Centralità dei bisogni essenziali come punto di partenza per qualunque percorso di stabilità e autonomia

Motivazioni ricorrenti

Le motivazioni espresse rafforzano e arricchiscono il quadro emerso dai punteggi.

Tra i temi più citati nelle motivazioni compaiono:

- **la centralità della persona** - molte risposte, soprattutto di operatori, volontari e suore, richiamano la dignità della persona e la necessità di mettere al centro i suoi bisogni, la sua storia e le sue potenzialità;
- **il legame tra bisogni primari e percorsi di autonomia** - le motivazioni evidenziano come cibo, salute e accoglienza rappresentino il punto di partenza per costruire fiducia, relazioni e possibilità di reinserimento sociale;
- **la qualità delle relazioni** - ricorre spesso il riferimento all'accoglienza come relazione umana, non solo come erogazione di un servizio. La presenza di operatori e volontari formati e motivati viene vista come elemento decisivo;
- **la necessità di sostenibilità e organizzazione** - soprattutto tra CdA e comunità di suore, emerge l'attenzione alla sostenibilità economica, alla formazione e alla capacità di valutare e comunicare l'impatto, per garantire continuità e credibilità all'azione;
- **uno sguardo al futuro** - in diverse risposte compaiono riferimenti all'innovazione, al miglioramento degli spazi e dei servizi, e alla capacità di adattarsi ai cambiamenti sociali.

Il contributo del qualitativo alla comprensione delle priorità

Le risposte aperte confermano in modo chiaro quanto emerso dai punteggi numerici. Al centro emergono con forza i temi legati alla **relazione diretta** con le persone accolte: accoglienza, servizi di base, diritto alla salute e percorsi di inclusione e autonomia. Questi ambiti risultano tra i più rilevanti sia per chi opera e governa l'organizzazione sia per gli ospiti, confermando che la missione delle Cep viene riconosciuta in modo condiviso come **risposta ai bisogni essenziali** e come **accompagnamento verso una maggiore stabilità personale e sociale**.

Accanto a questo nucleo, assumono un ruolo significativo i temi che riguardano la **qualità e la sostenibilità dell'organizzazione**: valorizzazione del personale, coinvolgimento dei volontari, sostenibilità economica e capacità di lavorare in rete. Questi aspetti, pur meno visibili dall'esterno, sono percepiti come condizioni indispensabili per garantire continuità, professionalità e coerenza nel tempo.

Infine, emergono con chiarezza anche dimensioni legate al **senso e all'orizzonte dell'azione**: educazione alla solidarietà, comunicazione dell'impatto, innovazione e identità ecclesiale. Questi temi collocano le Cep non solo come luogo di erogazione di servizi, ma come realtà capace di generare cultura, relazioni e corresponsabilità nel territorio.

Cap 7 - Conclusioni

Il percorso di analisi di materialità ha permesso di raccogliere e mettere in relazione le percezioni di gruppi diversi che, a vario titolo, vivono e attraversano le Cucine Economiche Popolari. Il risultato non è soltanto una graduatoria di temi, ma un quadro articolato che restituisce il modo in cui le Cep vengono comprese, attese e interpretate dai loro stakeholder.

Un primo elemento che emerge con forza è l'ampiezza dei temi riconosciuti come rilevanti. I **punteggi medi elevati** attribuiti a molti ambiti differenti indicano che le Cep non sono percepite come un servizio circoscritto a una funzione specifica, ma come una realtà capace di **tenere insieme dimensioni diverse**: cura delle persone, qualità delle relazioni, organizzazione interna, sostenibilità nel tempo, radicamento valoriale e apertura al futuro. Dallo sguardo degli stakeholder, le Cep appaiono come uno spazio complesso, in cui si intrecciano bisogni materiali e dimensioni relazionali, responsabilità operative e visione di lungo periodo.

Un secondo aspetto significativo riguarda la differenza, pur lieve, tra strategicità e urgenza. Nella maggior parte dei gruppi, **i temi sono riconosciuti come strategici in misura leggermente superiore rispetto alla loro percezione di urgenza**. Questo scarto suggerisce che le Cep sono viste non soltanto come risposta a situazioni contingenti, ma come presenza stabile e strutturale nel territorio. Gli stakeholder non chiedono esclusivamente interventi immediati, ma riconoscono il **valore di un'azione continuativa, capace di accompagnare nel tempo le persone e le comunità**. Le eccezioni, legate ai gruppi più vicini alla dimensione operativa quotidiana, richiamano comunque l'attenzione sulla concretezza dei bisogni e sulla necessità di mantenere un equilibrio tra visione strategica e risposta immediata.

Un terzo elemento riguarda le **differenze tra i gruppi nella modalità di attribuzione dei punteggi**. Alcuni stakeholder, come la comunità delle suore e gli ospiti, tendono a esprimere valutazioni mediamente più elevate su molti temi, mentre altri, in particolare i volontari, mostrano una maggiore selettività. Questa variabilità non indica visioni contrapposte, ma riflette prospettive differenti, legate al ruolo e al tipo di esperienza vissuta all'interno delle Cep. Chi è più immerso nella dimensione relazionale o nella condizione di bisogno tende a percepire come fortemente rilevanti molti aspetti dell'azione delle Cep; chi opera in un ruolo di supporto o di collaborazione tende invece a distinguere maggiormente tra priorità. L'insieme di questi sguardi contribuisce a restituire un'immagine più ricca e sfaccettata dell'organizzazione.

Infine, l'analisi delle priorità espresse nelle risposte aperte chiarisce il significato dei risultati emersi. Accoglienza, diritto alla salute e percorsi di inclusione sociale emergono come nuclei trasversali, ma non isolati: attorno a questi temi si collocano con continuità richiami alla formazione del personale, alla sostenibilità economica, alla qualità della rete territoriale e alla capacità di comunicare e valutare il proprio impatto. Questo intreccio suggerisce che, per gli stakeholder, **la qualità dei servizi non può essere separata dalla qualità dell'organizzazione e delle relazioni che li rendono possibili.**

Nel loro insieme, questi risultati delineano un'immagine delle Cucine Economiche Popolari come presidio relazionale e organizzativo, capace di coniugare risposta ai bisogni immediati e costruzione di percorsi nel tempo. La matrice di materialità, oltre a suggerire ciò che è importante fare, restituisce anche il modo in cui le Cep vengono riconosciute: non come somma di servizi, ma come luogo in cui cura, relazioni, responsabilità e visione si tengono insieme, dentro una rete di legami che coinvolge persone, comunità e territorio.

La matrice di materialità diventa così uno strumento vivo, che aiuta le Cucine Economiche Popolari a orientare le proprie scelte nel tempo, mantenendo insieme ascolto, responsabilità e visione condivisa.

Appendici

Le appendici raccolgono materiali di approfondimento che completano e sostengono il percorso presentato nel report.

Si tratta di contenuti metodologici e descrittivi che permettono di comprendere meglio gli strumenti utilizzati, i criteri di analisi e il significato dei temi materiali.

La scelta di collocarli in appendice nasce dal desiderio di mantenere il corpo del documento chiaro e scorrevole, offrendo allo stesso tempo la possibilità di approfondire gli aspetti tecnici e operativi per chi desidera entrare nel dettaglio del lavoro svolto.

Le sezioni che seguono includono la struttura dei questionari utilizzati, i dati completi di supporto all'analisi e le schede descrittive dei 13 temi materiali che costituiscono la base del percorso.

Appendice A - Struttura delle domande sui temi materiali

Ti chiediamo di esprimere una valutazione su alcuni temi che riguardano il presente e il futuro delle Cucine Economiche Popolari.

Per ciascun tema, indica:

- **quanto lo ritieni strategico** per le Cucine Economiche Popolari;
- **quanto lo ritieni urgente** come ambito su cui intervenire o investire.

Usa una scala da 1 a 5, dove: **1 = per nulla** • **5 = moltissimo**

Tema materiale	Strategicità	Urgenza
Accoglienza e servizi alla persona	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Diritto alla salute e accesso alle cure	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Inclusione sociale e percorsi di autonomia	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Coinvolgimento e valorizzazione dei volontari	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Governance, trasparenza e accountability	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Valorizzazione e formazione del personale dipendente	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Sostenibilità economica e fundraising	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Sostenibilità ambientale	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Rete e coprogettazione territoriale	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Impatto sociale, comunicazione e valutazione	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Innovazione e futuro delle Cep	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Identità e testimonianza ecclesiale	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Priorità principali

Indica le 3 priorità principali (scegli 3 tra i temi sopra):

1. _____
2. _____
3. _____

Motivazione

Motiva brevemente la tua scelta:

Appendice B - Tabelle complete dei punteggi

Di seguito i valori medi per **Strategicità** (S), **Urgenza** (U) e **Rilevanza** (R = media tra S e U) dei singoli gruppi di stakeholder coinvolti.

Consiglio di Amministrazione

Tema materiale	S	U	R
Accoglienza e servizi alla persona	4,88	4,88	4,88
Diritto alla salute e accesso alle cure	4,60	4,25	4,43
Inclusione sociale e percorsi di autonomia	4,62	4,38	4,50
Educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà	4,25	4,00	4,12
Coinvolgimento e valorizzazione dei volontari	4,75	4,12	4,44
Governance, trasparenza e accountability	4,62	3,75	4,19
Valorizzazione e formazione del personale dipendente	4,75	4,38	4,57
Sostenibilità economica e fundraising	4,88	4,50	4,69
Sostenibilità ambientale	4,12	3,50	3,81
Rete e coprogettazione territoriale	4,38	4,12	4,25
Impatto sociale, comunicazione e valutazione	4,50	4,25	4,38
Innovazione e futuro delle Cep	4,12	4,00	4,06
Identità e testimonianza ecclesiale	4,12	4,00	4,06

Personale dipendente

Tema materiale	S	U	R
Accoglienza e servizi alla persona	4,75	4,67	4,71
Diritto alla salute e accesso alle cure	4,67	4,42	4,55
Inclusione sociale e percorsi di autonomia	4,25	4,33	4,29
Educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà	4,33	4,17	4,25
Coinvolgimento e valorizzazione dei volontari	4,50	4,00	4,25
Governance, trasparenza e accountability	3,83	3,67	3,75
Valorizzazione e formazione del personale dipendente	4,67	4,42	4,55
Sostenibilità economica e fundraising	4,42	4,58	4,50
Sostenibilità ambientale	4,00	3,67	3,84
Rete e coprogettazione territoriale	4,33	4,33	4,33
Impatto sociale, comunicazione e valutazione	4,25	3,67	3,96
Innovazione e futuro delle Cep	4,42	4,17	4,30
Identità e testimonianza ecclesiale	4,08	3,92	4,00

Volontari

Tema materiale	S	U	R
Accoglienza e servizi alla persona	4,44	4,25	4,35
Diritto alla salute e accesso alle cure	4,32	4,23	4,28
Inclusione sociale e percorsi di autonomia	4,23	4,13	4,18

Educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà	4,03	3,77	3,90
Coinvolgimento e valorizzazione dei volontari	3,87	3,61	3,74
Governance, trasparenza e accountability	3,63	3,28	3,46
Valorizzazione e formazione del personale dipendente	4,04	3,61	3,83
Sostenibilità economica e fundraising	3,84	3,73	3,79
Sostenibilità ambientale	3,68	3,52	3,60
Rete e coprogettazione territoriale	3,83	3,60	3,72
Impatto sociale, comunicazione e valutazione	3,84	3,62	3,73
Innovazione e futuro delle Cep	3,82	3,71	3,77
Identità e testimonianza ecclesiale	3,18	3,08	3,13

Comunità delle suore

Tema materiale	S	U	R
Accoglienza e servizi alla persona	4,20	4,60	4,40
Diritto alla salute e accesso alle cure	4,20	4,60	4,40
Inclusione sociale e percorsi di autonomia	4,80	5,00	4,90
Educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà	4,40	4,40	4,40
Coinvolgimento e valorizzazione dei volontari	3,80	3,80	3,80
Governance, trasparenza e accountability	4,40	4,00	4,20
Valorizzazione e formazione del personale dipendente	5,00	4,80	4,90

Sostenibilità economica e fundraising	4,80	4,60	4,70
Sostenibilità ambientale	4,20	4,00	4,10
Rete e coprogettazione territoriale	4,80	4,60	4,70
Impatto sociale, comunicazione e valutazione	4,80	4,60	4,70
Innovazione e futuro delle Cep	4,80	4,40	4,60
Identità e testimonianza ecclesiale	4,40	4,40	4,40

Ospiti

Tema materiale	S	U	R
Accoglienza e servizi alla persona	4,65	4,65	4,65
Diritto alla salute e accesso alle cure	4,63	4,57	4,60
Inclusione sociale e percorsi di autonomia	4,57	4,52	4,55
Educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà	4,43	4,26	4,35
Coinvolgimento e valorizzazione dei volontari	4,65	4,50	4,58
Governance, trasparenza e accountability	4,28	4,43	4,36
Valorizzazione e formazione del personale dipendente	4,39	4,48	4,44
Sostenibilità economica e fundraising	4,58	4,56	4,57
Sostenibilità ambientale	4,62	4,65	4,64
Rete e coprogettazione territoriale	4,30	4,48	4,39
Impatto sociale, comunicazione e valutazione	4,28	4,43	4,36
Innovazione e futuro delle Cep	4,52	4,54	4,53
Identità e testimonianza ecclesiale	4,30	4,46	4,38

Appendice C - Schede descrittive dei 13 temi materiali

1. Accoglienza e servizi alla persona

Questo tema riguarda l'offerta dei servizi di base garantiti quotidianamente dalle Cep: mensa, igiene personale, distribuzione di beni essenziali e spazi di accoglienza. Rappresenta il primo contatto con le persone in situazione di fragilità e costituisce la soglia attraverso cui può iniziare un percorso di fiducia, relazione e accompagnamento.

2. Diritto alla salute e accesso alle cure

Include il servizio sanitario delle Cep e tutte le azioni che facilitano l'accesso a cure mediche e percorsi di tutela della salute. Il tema richiama la salute come condizione fondamentale per la dignità e per la possibilità di attivare percorsi di inclusione sociale e lavorativa.

3. Inclusione sociale e percorsi di autonomia

Riguarda le azioni orientate a sostenere le persone accolte nel recupero di autonomia personale, abitativa e lavorativa. Comprende il supporto per documenti, orientamento ai servizi, accompagnamento verso opportunità di reinserimento e costruzione di relazioni sociali significative.

4. Educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà

Fa riferimento alle attività rivolte alla comunità e alle giovani generazioni per promuovere consapevolezza sui temi della povertà, della fragilità e della solidarietà. Include percorsi educativi, testimonianze, progetti con scuole e momenti di sensibilizzazione pubblica.

5. Coinvolgimento e valorizzazione dei volontari

Riguarda la cura della dimensione volontaria: accoglienza, formazione, accompagnamento e riconoscimento del ruolo dei volontari. I volontari rappresentano una componente essenziale dell'esperienza delle Cep, contribuendo in modo determinante alla qualità delle relazioni e dei servizi.

6. Governance, trasparenza e accountability

Comprende le modalità di governo dell'ente, la chiarezza dei processi decisionali, la gestione responsabile delle risorse e la capacità di rendere conto in modo trasparente del proprio operato. Questo tema richiama la responsabilità istituzionale e la fiducia verso l'esterno.

7. Valorizzazione e formazione del personale dipendente

Riguarda l'attenzione alla crescita professionale e umana di operatori, impiegati e personale dei servizi. Include percorsi formativi, momenti di confronto e strumenti che sostengono competenze, motivazione e qualità del lavoro quotidiano.

8. Sostenibilità economica e fundraising

Indica la capacità delle Cep di reperire risorse economiche adeguate e continuative per garantire stabilità e sviluppo ai servizi. Comprende attività di raccolta fondi, gestione oculata delle risorse e diversificazione delle entrate.

9. Sostenibilità ambientale

Riguarda l'impegno a ridurre sprechi, valorizzare le risorse e adottare pratiche attente all'ambiente, in coerenza con uno stile di gestione responsabile. Include, ad esempio, il recupero delle eccedenze alimentari e l'attenzione ai consumi.

10. Rete e coprogettazione territoriale

Fa riferimento alla collaborazione con enti pubblici, realtà del Terzo Settore, parrocchie, associazioni e altri soggetti del territorio. Il lavoro in rete consente risposte più integrate, evita frammentazioni e rafforza l'efficacia degli interventi.

11. Impatto sociale, comunicazione e valutazione

Riguarda la capacità delle Cep di monitorare, valutare e raccontare il valore sociale generato dalle proprie attività. Include strumenti di valutazione, raccolta dati, comunicazione trasparente e restituzione pubblica dei risultati.

12. Innovazione e futuro delle Cep

Indica l'attenzione al miglioramento continuo, alla capacità di adattarsi ai cambiamenti sociali e di immaginare sviluppi futuri dei servizi, degli spazi e dei modelli organizzativi. Questo tema richiama uno sguardo lungo e progettuale.

13. Identità e testimonianza ecclesiale

Riguarda il radicamento delle Cep in una tradizione cristiana di accoglienza e servizio, vissuta come testimonianza concreta di attenzione agli ultimi. Il tema richiama i valori che ispirano l'azione quotidiana e orientano lo stile relazionale dell'opera.

Tema materiale	Ambito prevalente	Significato sintetico	Rilevanza media
Accoglienza e servizi alla persona	Persona e servizi	Servizi di base e primo contatto con le persone in situazione di fragilità	4,60
Diritto alla salute e accesso alle cure	Persona e diritti	Tutela della salute come condizione per dignità e autonomia	4,45
Inclusione sociale e percorsi di autonomia	Persona e percorsi	Accompagnamento verso autonomia personale, abitativa e lavorativa	4,48
Educazione, sensibilizzazione e cultura della solidarietà	Comunità e cultura	Promozione di consapevolezza e cultura solidale nel territorio	4,20
Coinvolgimento e valorizzazione dei volontari	Organizzazione e relazioni	Cura, formazione e riconoscimento del ruolo dei volontari	4,16
Governance, trasparenza e accountability	Organizzazione	Qualità del governo, trasparenza e responsabilità istituzionale	3,99
Valorizzazione e formazione del personale dipendente	Organizzazione e competenze	Crescita professionale e qualità del lavoro degli operatori	4,46
Sostenibilità economica e fundraising	Organizzazione e risorse	Stabilità economica e capacità di reperire risorse nel tempo	4,45
Sostenibilità ambientale	Responsabilità ambientale	Uso responsabile delle risorse e attenzione agli sprechi	4,00
Rete e coprogettazione territoriale	Territorio e collaborazioni	Lavoro in rete con enti pubblici e realtà del territorio	4,28
Impatto sociale, comunicazione e valutazione	Organizzazione e impatto	Misurazione, valutazione e comunicazione del valore sociale generato	4,22
Innovazione e futuro delle Cep	Visione e sviluppo	Capacità di evolvere e progettare il futuro dei servizi	4,25
Identità e testimonianza ecclesiale	Identità e valori	Radicamento nei valori cristiani che ispirano l'azione delle Cep	4,00

Questo report presenta il percorso di aggiornamento della matrice di materialità delle Cucine Economiche Popolari, uno strumento che permette di individuare e rappresentare **i temi ritenuti più rilevanti per l'organizzazione e per le persone che ne vivono l'esperienza.**

L'obiettivo del lavoro è offrire una base condivisa e fondata per **orientare la rendicontazione sociale e le scelte future**, a partire dall'ascolto dei principali stakeholder interni e delle persone accolte. La matrice non restituisce soltanto un elenco di priorità, ma il modo in cui le Cep vengono comprese e riconosciute da chi le attraversa: come luogo di risposta ai bisogni, ma anche come spazio di relazioni, responsabilità e prospettiva.

Il percorso si sviluppa in **tre fasi** principali:

- individuazione dei 13 temi materiali da parte del Consiglio di Amministrazione;
- coinvolgimento di diversi gruppi attraverso questionari che hanno indagato strategicità e urgenza di ciascun tema;
- elaborazione dei risultati quantitativi e qualitativi e costruzione della matrice di materialità.

Sono stati coinvolti, tramite questionario, Consiglio di Amministrazione, personale dipendente, volontari, comunità delle suore e ospiti. La prospettiva di altri stakeholder esterni – sostenitori, enti pubblici, reti territoriali, scuole, studenti, imprese e cittadinanza – è stata considerata in forma qualitativa, attraverso documenti e percorsi di collaborazione.

Dai risultati emerge una forte convergenza attorno a un nucleo di temi che definiscono il cuore dell'identità delle Cep: **accoglienza e servizi alla persona, diritto alla salute e accesso alle cure, inclusione sociale e percorsi di autonomia**. Questi ambiti risultano tra i più rilevanti sia per chi governa e opera nell'organizzazione sia per gli ospiti, confermando la centralità della relazione con la persona e del sostegno ai bisogni essenziali come base per ogni percorso successivo.

Accanto a questi, assumono rilievo i temi legati alla **sostenibilità dell'organizzazione** e alla **qualità del lavoro interno**: valorizzazione del personale, coinvolgimento dei volontari, sostenibilità economica e lavoro di rete. Essi rappresentano le condizioni che rendono possibile nel tempo un servizio stabile, competente e coerente con la missione. La lettura congiunta di questi ambiti evidenzia come, nello sguardo degli stakeholder, la qualità dei servizi sia strettamente legata alla qualità dell'organizzazione che li rende possibili.

Il percorso realizzato costituisce una tappa importante verso una rendicontazione sempre più consapevole e partecipata. La matrice potrà essere aggiornata nel tempo, ampliando progressivamente il coinvolgimento anche di altri stakeholder, per continuare a leggere in modo dinamico le priorità e il ruolo delle Cucine Economiche Popolari nel territorio.