

Report di Impatto 2024

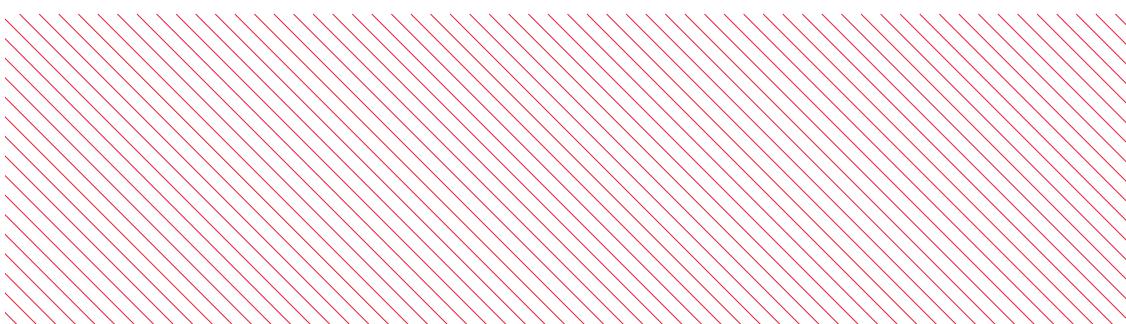
gag

CREATIVE & DIGITAL AGENCY

Gag Srl Società Benefit

INDICE

Lettera dei soci	3
I nostri valori	4
Il Manifesto di "Tecnologia fatta per bene"	6
01. Il report di impatto	9
1.1 Il beneficio comune, all'interno dello Statuto di Gag	11
1.2 Framework di riferimento	11
1.3 Modello di misurazione	12
02. Aree di impatto	15
2.1 Governance	17
2.2 Prodotto	21
2.3 Lavoro	24
2.4 Valore economico	27
2.5 Operations Sostenibili	30
2.6 Comunità	33
03. Focus on	34
3.1 Tecnologia fatta per bene	35
3.2 Good Ranking	36
3.3 Web Hosting JustGreen	38
3.4 Digital Sustainability Workout	40



Lettera dei soci

*Da quattro anni siamo diventati **Società Benefit** e ci impegniamo nella redazione del **Report di impatto**, che diventa così un momento importante non solo di rendicontazione ma soprattutto di riflessione e di consapevolezza. Ci rendiamo conto, infatti, che le sfide che abbiamo affrontato in questo periodo hanno assunto una forma più chiara, così come i percorsi con cui affrontarle.*

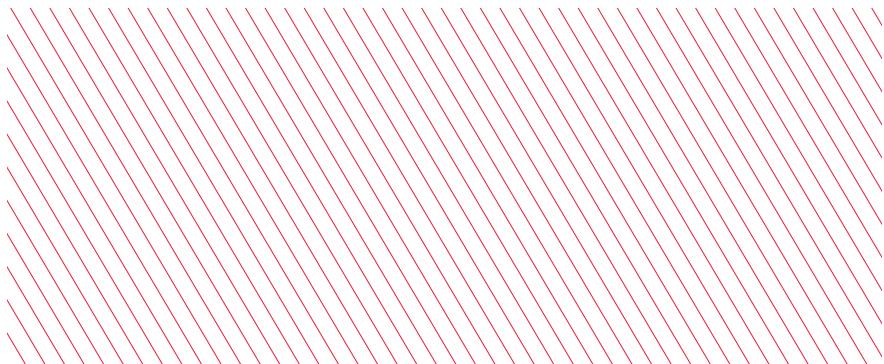
Siamo oggi sempre più convinti che la sostenibilità non sia un traguardo da raggiungere ma un approccio con cui lavorare, progettare e innovare.

Il nostro impegno è coinvolgere tutto il nostro ecosistema in questo viaggio: i colleghi, i partner, i fornitori, i clienti e tutte le persone a cui si rivolgono i nostri progetti di comunicazione.

*Come ogni anno, riportiamo in questo documento la misurazione dei **risultati** che abbiamo raggiunto e la definizione degli **obiettivi** che ci poniamo per l'anno successivo. Scegliamo di guardare questi numeri in ottica di **evoluzione**, lasciandoci guidare dai nostri valori e dalla forte determinazione di seguire questo percorso.*

Giorgia Marino

Guido Pezzino



I nostri valori

1. Integrità e Trasparenza

Operiamo con onestà nei confronti di clienti, fornitori, collaboratori e comunità, garantendo un'informazione chiara e veritiera.

2. Sostenibilità e Responsabilità Sociale

Ci impegniamo a promuovere una comunicazione responsabile e sostenibile, rispettando l'ambiente e contribuendo al benessere della società tramite il nostro lavoro.

3. Rispetto e Inclusione

Valorizziamo la diversità e promuoviamo un ambiente di lavoro equo e rispettoso, libero da discriminazioni. La stessa attenzione è rivolta ai prodotti che sviluppiamo, pensati per non escludere o danneggiare comunità o persone.



4. Qualità e Innovazione

—

Ci impegniamo a raggiungere sempre i più alti standard di qualità per ogni servizio e prodotto che realizziamo, garantendo un aggiornamento costante delle competenze e l'adozione delle migliori pratiche del settore.

5. Privacy e Protezione dei Dati

—

Garantiamo grande cura nel trattamento dei dati e delle informazioni che riguardano i nostri clienti e partner, superando il mero adeguamento alle normative di sicurezza, ma guardando al rispetto dell'individualità di ogni persona.



Il Manifesto di "Tecnologia fatta per bene"

La tecnologia rappresenta l'anima di Gag, il suo core business e il suo valore aggiunto, nel senso più autentico del termine: utilizzare una conoscenza per risolvere un problema. Ecco perché il concetto di "Tecnologia fatta per bene" è la migliore formalizzazione della nostra visione e del nostro purpose, perché racconta il valore etico di svolgere bene il proprio lavoro e di guardare ad un bene condiviso.

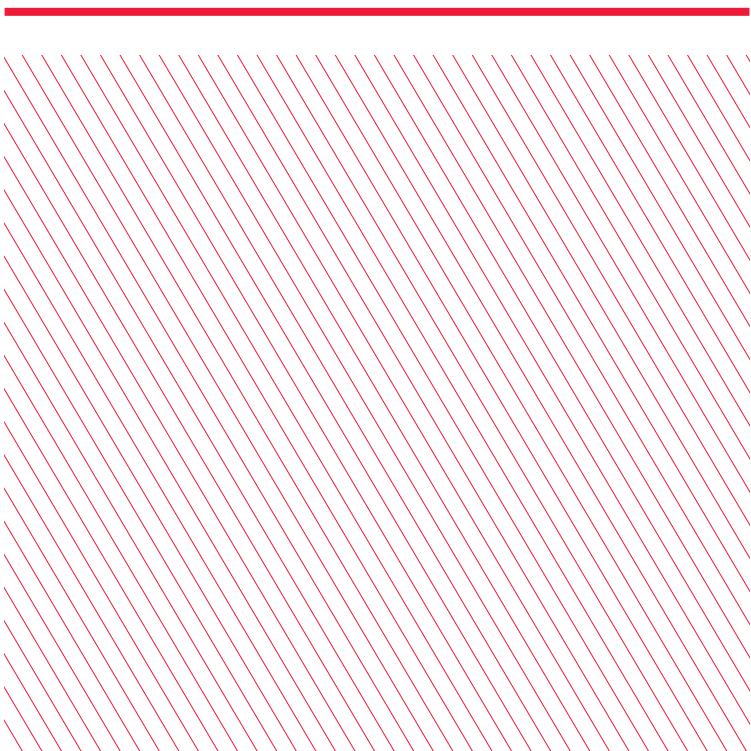
- **È ideata e sviluppata da persone interessate al benessere della società e di tutti gli esseri umani. Non sfrutta il lavoro di altri e si preoccupa di dare valore a sistemi che valorizzino la dignità umana.**
- **Non ammette gli sprechi, si orienta a raggiungere il proprio scopo tramite il percorso più immediato e diretto possibile.**
- **Nasce sempre da uno studio approfondito della sua reale utilità e dei suoi effetti di medio e lungo periodo, impegnandosi ad annullare esternalità negative.**

- È fatta con cura ed è progettata per durare nel tempo, ma anche per modificarsi. Infatti non è un sistema chiuso, ma una realtà dinamica, sempre in crescita e in cerca di miglioramento.
- È onesta e chiara nelle sue intenzioni, che esprime in modo trasparente e semplice da comprendere. Non prevede obiettivi nascosti e non tenta di manipolare o controllare le persone.
- Protegge la privacy delle persone e ha dei responsabili a cui è facile rivolgersi.
- Protegge il benessere fisico ed emotivo delle persone che la utilizzano e si impegna a non generare abitudini dannose.
- Nasce come strumento e non come fine: si pone l'obiettivo di risolvere un problema per poi uscire di scena, senza la pretesa di trattenere le persone inutilmente. Ecco perché offre percorsi chiari, contenuti rilevanti, un'esperienza gradevole e piacevole, senza inseguire un'estetica fine a se stessa.

- Rispetta e valorizza ogni essere umano nella sua diversità, senza pretendere di avere sempre ragione.
- Si propone di accorciare le distanze, aumentare la conoscenza, creare spazi di dialogo nel rispetto di ciò che per ognuno è Sacro.
- Genera un impatto positivo per la società, in termini di accrescimento di cultura, inclusione e pari dignità.
- Rispetta l'ambiente e si avvale di una filiera che condivide questo impegno e questa visione.

01.

Il report di impatto



Le società benefit, secondo la legge 208 del 28 dicembre 2015, affiancano all'obiettivo economico un obiettivo di impatto, impegnandosi a **bilanciare il perseguimento degli interessi dei soci e dei portatori di interesse con un più ampio beneficio comune**, secondo quanto dichiarato all'interno del proprio Statuto.

—

Alla luce di questo, viene sancito l'obbligo di produrre ogni anno, al fianco del bilancio economico, anche un report di impatto che valuti il conseguimento del bene comune secondo criteri di valutazione terzi, nel contesto quindi di uno standard riconosciuto e imparziale.

1.1 Il beneficio comune, all'interno dello Statuto di Gag

Nello Statuto di Gag srl SB, viene dichiarato che lo scopo ultimo della società è **la felicità di chiunque ne faccia parte** (soci, collaboratori e altri portatori di interesse).

La creazione di un **ambiente di lavoro sano** è quindi la premessa per consentire il **benessere di ogni persona** che ne faccia parte, e per raggiungere un **obiettivo economico** capace di garantire a tutti una qualità della vita degna e soddisfacente. Crescita personale e di gruppo, approccio solidale e reciproca collaborazione sono alcuni degli strumenti che l'azienda si impegna ad adottare per il raggiungimento del beneficio comune.

1.2 Framework di riferimento

Gag srl SB sceglie di adottare **l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite** come framework per valutare il raggiungimento del beneficio comune.

A partire dal 2015, infatti, Gag ha iniziato a fare riferimento agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** per la realizzazione di progetti per clienti del settore no profit, invitandoli a posizionarsi su un terreno comune di intenti e di percorsi.



Questa scelta, che Gag ha applicato anche al proprio percorso, risulta oggi ancora più strategica, con il progressivo avvicinamento alla data ultima di realizzazione degli SDGs: proprio adesso è fondamentale consolidare scelte e direzioni.

1.3 Modello di misurazione

Per rispondere alla richiesta di adottare un modello di misurazione terzo, Gag srl SB sceglie anche quest'anno **SABI**, strumento ideato dalla Fondazione Buona Impresa per aiutare le aziende di varia dimensione a organizzare e valutare i risultati ottenuti.

Nel corso dell'ultimo anno, però, il modello SABI ha modificato alcune metriche di misurazione di impatto. Questo ha comportato qualche difficoltà nel comparare gli indicatori rilevati, rispetto al report precedente.

All'interno della piattaforma SABI è stato possibile inviare una survey ai lavoratori interni e ai clienti attivi, per **confrontare le valutazioni della governance con quelle dei portatori di interesse**.



Questo sistema ha consentito di individuare gli obiettivi raggiunti su ampia scala e gli elementi su cui è necessario orientare un maggiore impegno, per garantire un risultato che possa essere valutato come soddisfacente da tutti.

Per quanto riguarda i fornitori, invece, per quest'anno il SABI non ha previsto l'invio di una survey specifica. Non è stato quindi possibile proseguire con la misurazione degli indicatori correlati.

In sintesi, l'attuale report di impatto utilizza gli stessi ambiti di applicazione identificati da SABI:

- **Governance**
- **Prodotto**
- **Lavoro**
- **Valore economico**
- **Operations Sostenibili**

Per ognuno di questi asset, è stato chiesto di offrire valutazioni secondo la seguente scala:

- **Forte criticità - 1**
- **Qualche problema - 2**
- **Ok ma migliorabile - 3**
- **Ben presidiato - 4**
- **Un risultato speciale - 5**
- **Insuperabile - 6**

Nelle prossime pagine, riportiamo una sintesi del lavoro svolto, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) di riferimento e gli ulteriori risultati da raggiungere, a medio e lungo termine.



02. Aree di impatto



Highlights

25

anni di
attività

80%

rappresentanza
femminile

100%

energia da
fonti rinnovabili

95

clienti serviti
nel 2024

45%

clienti con
finalità etica

66%

del fatturato da
progetti a finalità etica



2.1 Governance

Il 2024 è stato condizionato dalla necessità di **uscire dalla contrazione economica** affrontata nel corso dell'anno precedente, per garantire maggiore **stabilità** a colleghi, partner e fornitori.

A questo traguardo si sono aggiunte due sfide, ugualmente importanti: da una parte la capacità di **coinvolgere e responsabilizzare tutto il team** nel raggiungimento dell'obiettivo economico, dall'altra parte la volontà di **Mantenere saldo anche il focus sull'obiettivo di impatto**.

La Governance ha quindi coinvolto la popolazione interna in riunioni periodiche, per team e individuali, utili a offrire una visione trasparente e costante rispetto alla **crescita professionale e alla direzione** dell'agenzia, in termini **economici e di impatto**.

Il progetto **Good Ranking**, inoltre, ha assunto un ruolo sempre più importante, generando l'occasione per ulteriori sviluppi e proposizioni strategiche ai clienti. Questo ha rafforzato la consapevolezza di quanto il tema della **sostenibilità dei sistemi digitali** possa essere un **driver** importante per la crescita dell'agenzia.

In sintesi

- **Rinnovo iscrizione ad AssoBenefit.**
- **Good Ranking come modello di progettazione e di sviluppo.**



- Sustainability Digital Workout come nuovo progetto nato dall'esperienza di Good Ranking.
- +30% numero di clienti per cui abbiamo lavorato (rispetto al 2023).
- +45% clienti con finalità etica (rispetto al 2023).
- +60% fatturato derivante da progetti a finalità etica (rispetto al 2023).
- Continuità degli incontri periodici di aggiornamento sulla strategia aziendale.
- Creazione di un incontro del lunedì mattina per aumentare al condivisione delle informazioni e il coinvolgimento di tutti i membri del team.
- Creazione di un appuntamento settimanale tra le prime linee, per aumentare la loro responsabilità sugli obiettivi aziendale e sul loro trasferimento al resto del team.

SDGs: 5, 8, 9, 10, 12, 17



La sfida

- Definizione di una comunicazione esterna più distintiva rispetto al posizionamento dell'agenzia.
- Revisione dei flussi aziendali per accompagnare il team ad affrontare meglio l'operatività quotidiana, gestendo in modo corretto le priorità e riducendo lo stress.
- Aumento dei momenti di condivisione interni.
- Aumento delle occasioni di divulgazione sui temi della sostenibilità.
- Miglioramento del processo di proposizione dell'agenzia e di acquisizione di nuovi clienti.

- **Miglioramento della capacità di leadership della Governance.**
 - **Potenziamento della capacità di fare rete con imprenditori che condividono lo stesso impianto valoriale.**
-



2.2 Prodotto

Nel 2023 abbiamo concentrato le nostre risorse per la **ricerca** in campo tecnologico, strategico e creativo finalizzata all'aumento della **qualità** dei nostri servizi e prodotti.

Questo per noi significa sviluppare ulteriormente gli aspetti di **sostenibilità**: ecco perché abbiamo lavorato per allargare la conoscenza alla nostra **filiera di produzione**, conducendo attività di **formazione** sui nostri partner in merito a **Good Ranking**.

Questo impegno è stato riconosciuto dai nostri clienti, come emerge dal questionario di valutazione che abbiamo inviato loro, come ogni anno, tramite la piattaforma SABI.

In sintesi

- **80% dei siti internet spostati su Hosting Web JustGreen.**
- **Utilizzo IA per snellire operatività a basso valore aggiunto.**
- **Aumento delle valutazioni ricevute dai nostri clienti:**
 1. **qualità di prodotto (4.5 - tra "ben presidiato" e "un risultato speciale");**
 2. **contributo al benessere del pianeta tramite il nostro lavoro (4.5 - tra "ben presidiato" e "un risultato speciale");**



3. qualità delle materie prime (4.18 - tra "ben presidiato" e "un risultato speciale");
4. longevità di prodotto (4.38 - tra "ben presidiato" e "un risultato speciale");
5. innovazione di prodotto (4 - "ben presidiato");
6. cultura del prodotto (4.55 - tra "ben presidiato" e "un risultato speciale");
7. qualità della relazione con i clienti (4.55 - tra "ben presidiato" e "un risultato speciale").

SDGs: 4, 7, 8, 9, 12, 13, 17



La sfida

- Miglioramento della comunicazione verso i clienti in merito ai temi di accessibilità e inclusività dei nostri prodotti, per aumentare il percepito in merito ad aree su cui siamo molto attivi.
 - Miglioramento del percepito della qualità dei nostri prodotti e servizi, perché sia più comprensibile la politica di prezzo applicata.
 - Utilizzo strategico e sostenibile dell'Intelligenza Artificiale all'interno dei nostri prodotti.
-



2.3 Lavoro

—

Gag Srl SB sceglie di essere un luogo di lavoro in cui i dipendenti non sono risorse, ma **persone** che partecipano al **benessere** dell'azienda, sia come **comunità** che come **soggetto economico**.

L'impegno è quindi quello di creare un ambito in cui le persone abbiano la possibilità di **crescere a livello umano e non solo professionale**.

Proprio per questo, nel 2024 ci siamo concentrati su tre indicatori chiave espressi dal SABI: **coerenza tra ruolo e persona, sviluppo professionale e formazione, relazione e collaborazione**.



In sintesi

- Continuità degli incontri trimestrali individuali per approfondire il tema della relazione e della coerenza tra ruolo e persona.
- Coinvolgimento del team in un laboratorio artistico finalizzato a lavorare sui temi della relazione e della collaborazione.
- Avvio di un percorso di sviluppo professionale individuale e di team, attraverso un approccio sistematico capace di leggere il contesto e le relazioni tra l'organizzazione e le persone.
- Creazione di un incontro del lunedì mattina per aumentare al condivisione delle informazioni e il coinvolgimento di tutti i membri del team.

SDGs: 4, 5, 8, 9, 10, 17



La sfida

- Revisione dei flussi operativi dell'agenzia, per migliorare la coerenza tra ruolo e persona, la chiarezza organizzativa e la responsabilizzazione delle risorse.
 - Miglioramento della comunicazione interna, per colmare il gap di percepito su tema delle prospettive e della tutela dei lavoratori, rilevato all'interno del questionario SABI.
-

2.4 Valore economico

Il 2024 è stato l'anno della **ripresa economica**, in cui si siamo impegnati ad applicare il piano operativo sviluppato nel corso del 2023, volto alla **valorizzazione del prodotto** e della sua **proposta commerciale**.

Nel corso dell'anno abbiamo approfondito ulteriormente la fase di **raccolta dati** sulle proposte presentate ai potenziali clienti e sui progetti realizzati per i clienti acquisiti. Questo ci ha permesso di introdurre **nuovi parametri di analisi** e di **acquisire informazioni preziose** per la progettazione futura.

L'impegno è stato ripagato da un **miglioramento del quadro economico** e da una ripresa sia in termini di numero di **clienti**, che di **fatturato**, con una crescita soprattutto nel comparto dei **progetti a finalità etica**, derivanti quindi da realtà no profit, Società Benefit o BCorp.



In sintesi

- Analisi approfondita del livello di fidelizzazione dei clienti acquisiti.
- Analisi approfondita e comparata dei prodotti e dei servizi che Gag Srl SB può offrire, evidenziando i plus competitivi e i vantaggi per i clienti.
- Ampliamento del paniere di servizi legati alla sostenibilità degli strumenti digitali.
- Inaugurazione di un rapporto di consulenza esterna, volto a migliorare le logiche e i percorsi di acquisizione dei nuovi clienti.

SDGs: 4, 8, 9, 12, 13



La sfida

- **Ampliamento del piano operativo, sulla base dei nuovi dati raccolti.**
 - **Valorizzazione delle competenze interne, per migliorare la competitività dei prodotti e dei servizi.**
 - **Identificazione e riduzione di aree di spreco.**
-

2.5 Operations Sostenibili

Il tema della **sostenibilità**, centrale nello Statuto di Gag srl SB, è stato protagonista delle attività del 2024 a vari livelli.

Abbiamo aumentato i momenti di **condivisione interna ed esterna** per approfondire l'approccio di **Good Ranking** e, in generale, della **Tecnologia fatta per bene**. Abbiamo ampliato i servizi offerti, prevedendo un pacchetto di **hosting 100% green** e un percorso di **misurazione e sensibilizzazione** della sostenibilità degli strumenti digitali per le aziende.

Abbiamo approfondito le competenze per lo sviluppo di **prodotti digitali accessibili** e abbiamo aumentato le occasioni di **formazione** e **consulenza** rivolte ai nostri clienti, per sensibilizzarli sul tema e informarli sulle nuove normative cui adeguarsi.

Abbiamo riconfermato la collaborazione con il nostro **fornitore di energia** che garantisce il 100% di energia da fonte rinnovabile certificata, consentendo all'agenzia di raggiungere lo status di **carbon neutral**.



In sintesi

- Ampliamento della diffusione dell'approccio Good Ranking.
- Proposta del nuovo pacchetto Web Hosting JustGreen, con relativo trasferimento di molti progetti su questa nuova infrastruttura.
- Ideazione del progetto di sensibilizzazione e formazione aziendale Digital Sustainability Workout.
- Sensibilizzazione dei clienti sui temi dell'accessibilità degli strumenti digitali.
- Maggiore attenzione per l'utilizzo di forniture provenienti da filiere sostenibili.

SDGs: 4, 7, 9, 12, 13



La sfida

- Accrescimento delle competenze interne trasversali, in termini di accessibilità e di sostenibilità sociale degli strumenti digitali.
 - Creazione di un codice etico.
 - Condivisione del codice etico con tutta la filiera.
-



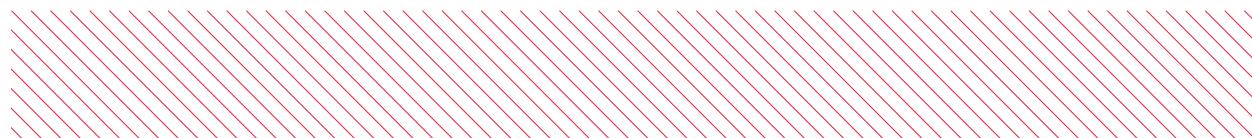
2.6 Comunità

Crediamo che un'organizzazione che opera in modo sostenibile debba avere una ricaduta positiva non solo sulle persone direttamente coinvolte – dipendenti, clienti, partner e fornitori – ma anche sul territorio in cui si trova.

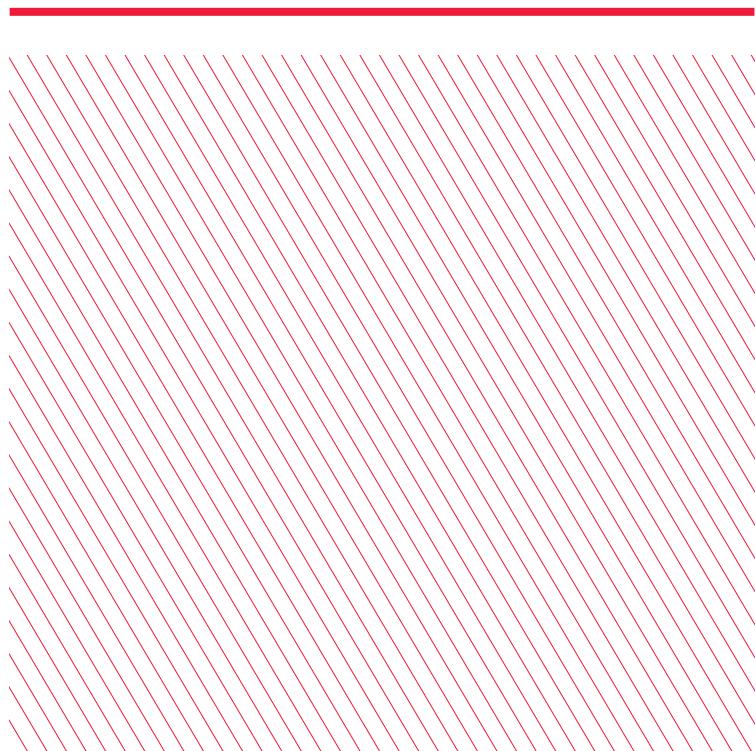
Per questo, ogni anno identifichiamo alcune realtà alle quali offriamo i nostri servizi in ottica di sostegno, senza quindi seguire logiche commerciali.

Nel 2024 abbiamo sostenuto la comunicazione di Fondazione Antonio Carlo Monzino, impegnata nella diffusione della cultura musicale, promuovendone l'apprendimento come componente formativa a livello cognitivo e comportamentale, sviluppando così i valori di inclusione, interazione e prevenzione di forme di disagio giovanile.

Abbiamo proseguito il nostro ruolo di partner tecnici per la comunicazione di Azione Contro la Fame, cui offriamo i nostri servizi a prezzi calmierati.



03. Focus on



3.1 Tecnologia fatta per bene

“Tecnologia fatta per bene” è, prima ancora di un progetto, la formalizzazione più efficace della visione di Gag srl SB e del suo purpose.

La tecnologia rappresenta infatti l'anima di Gag, il suo core business e il suo valore aggiunto, nel senso più autentico ed etimologico del termine: l'**utilizzo di una conoscenza o di un'abilità per produrre un bene, compiere un'azione o risolvere un problema.**

In questo senso, una tecnologia fatta per bene racchiude due dimensioni di impegno che detengono entrambe un alto valore etico: **svolgere le proprie azioni nel migliore dei modi**, perché tutto funziona in modo efficace ed efficiente, e **agire con l'obiettivo ultimo di ottenere un bene condiviso.**

“Per bene” diventa quindi sia una locuzione di modo (in modo buono) che di fine (per ottenere il bene) e sintetizza un impegno alto e al tempo stesso concreto.



3.2 Good Ranking

—

Good Ranking è un protocollo di sviluppo che comprende un tool in grado di misurare l'impatto ambientale di un sito internet, per riuscire a costruire progettivolti alla riduzione e alla compensazione di tale impatto.



GOOD RANKING

— Tecnologia fatta per bene —

Il progetto nasce dalla volontà di ragionare sul **tema della sostenibilità degli ambienti digitali** e di aumentare la consapevolezza su questo argomento, in un panorama in cui spesso la transizione digitale viene considerata come conquista sul piano ambientale, con poca attenzione a mettere in discussione modalità e tecnologie.

Grazie alla sua esperienza ventennale, Gag è in grado di approfondire questo aspetto, offrendo spunti importanti per alimentare la riflessione e la condivisione di nuove soluzioni.

Con Good Ranking, Gag srl SB si **pone l'obiettivo di cambiare la visione del digitale**, alzando il livello di consapevolezza e mettendo in discussione pratiche consolidate, in modo da individuare strade nuove e più sostenibili. Good Ranking nasce quindi dalla volontà di considerare l'impatto ambientale dei siti internet, ma ha l'ambizione di **ampliare il discorso** comprendendo tutti gli strumenti digitali e tutte le dimensioni della sostenibilità, inclusa quella sociale e culturale.

Nel corso del 2022, Good Ranking ha permesso di portare il tema della sostenibilità del digitale ad un piano di condivisione e divulgazione, all'interno di appuntamenti ed eventi con le aziende e il pubblico.



3.3 Web Hosting JustGreen

Web Hosting JustGreen è la risposta che offriamo ai clienti che vogliono ridurre l'impatto ambientale dei loro siti internet e di tutti i loro progetti digitali, cercando un hosting provider che garantisca uno spazio web su server interamente concepiti, progettati e sviluppati per essere 100% sostenibili e rispettosi dell'ambiente.

Si tratta di un pacchetto tecnologicamente avanzato, perché progettato per migliorare l'efficienza energetica del web server, riducendo i consumi di funzionamento e di raffreddamento e garantendo alimentazione da energia rinnovabile.

Web Hosting JustGreen dimostra che la sostenibilità può essere il driver dell'innovazione: seguendo questa strada, si realizzano prodotti che nascono già a basso impatto ambientale e che non hanno bisogno di rincorrere logiche di riduzione dell'impatto o di compensazione delle emissioni.



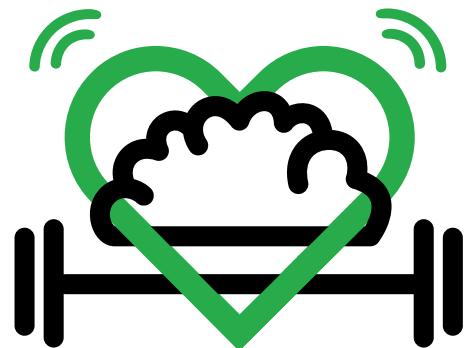
3.4 Digital Sustainability Workout

Il progetto Digital Sustainability Workout è un percorso di allenamento che **guida le aziende verso l'adozione di pratiche sostenibili** nell'utilizzo dei loro strumenti digitali.

In questi anni abbiamo incontrato molte aziende interessate a ridurre il proprio impatto ambientale, consapevoli di quanto il comparto business rappresenti un driver importante per accelerare la lotta globale al cambiamento climatico.

Nasce da qui l'idea di creare un **pacchetto di servizi, di risorse e di strumenti** che possano accompagnare le aziende in questo percorso.

Il programma combina una base teorica e strumenti pratici, partendo dalla convinzione che solo prendendo consapevolezza di un problema, si può trovare la strada per risolverlo. Comprende infatti un **percorso di formazione** per i dipendenti dell'azienda, un **widget di misurazione** dell'impatto ambientale da installare sui device dell'azienda e un **programma di aggiornamento** sulla sostenibilità del digitale.



DIGITAL SUSTAINABILITY **WORKOUT**

— Tecnologia fatta per bene —

Report di Impatto

2023



CREATIVE & DIGITAL AGENCY

Gag Srl Società Benefit

Piazzale Baiamonti, 3. 20154

tel +39 02 87211381

tel-fax +39 02 29062784

mail@gag.it

www.gag.it