



Ferrara
Associazione Provinciale

Bilancio Sociale 2007

Abbiamo scelto di corredare questo Bilancio sociale 2007 con immagini di imprenditori dirigenti e di dipendenti e quadri del Sistema CNA di Ferrara. Sono, queste, una parte delle tante persone che hanno permesso alla nostra Associazione di realizzare i risultati illustrati in questo volume e che, ogni giorno, insieme alle imprese associate, si misurano con le difficili sfide del cambiamento.

Introduzione

Lettera del Presidente della CNA di Ferrara	pag. 8
Nota introduttiva del Direttore della CNA di Ferrara	pag. 10
Nota metodologica	pag. 12
Il gruppo di lavoro	pag. 15
Dialogo e confronto con gli Strakeholder.....	pag. 16
– Il Bilancio Sociale 2006	pag. 17
– Risultati dei questionari di valutazione del Bilancio Sociale 2006	pag. 18

Sezione 1: Identità - Missione - Valori

Assetto istituzionale.....	pag. 22
Il sistema di governance	pag. 25
I pilastri della nostra cultura associativa.....	pag. 26
– La Missione	pag. 26
– I Valori.....	pag. 26
– La Visione Strategica e gli Strumenti	pag. 27
– Il piano strategico	pag. 28
– Il Bilancio Sociale	pag. 28
– Il punto sul sistema qualità	pag. 29
– La Comunicazione associativa.....	pag. 34


Sezione 2: Le direttrici strategiche e gli Stakeholder

Il sistema CNA e gli Stakeholder di riferimento	pag. 40
1 RAPPRESENTANZA - FORZA SOCIALE	pag. 41
Introduzione	pag. 41
Le imprese della CNA di Ferrara – la forza associativa	pag. 42
Il Progetto Marketing –Azioni di Rafforzamento del Legame Associativo.....	pag. 45
Le iniziative del 2007.....	pag. 46
I Giovani e il Rapporto con la Scuola- I concorsi Idea Impresa e Storie D’impresa.....	pag. 49
Le iniziative sociali	pag. 50
2 LE POLITICHE DI COMPETITIVITA’ TERRITORIALE	pag. 51
Introduzione	pag. 51
4° Meeting provinciale dell’Innovazione 2007:	
“Tutela dell’ambiente e sviluppo del territorio”	pag. 52
Innovazione e i rapporti con l’Università.....	pag. 54
Le iniziative con i sindaci per lo sviluppo del territorio.....	pag. 55
Altri temi del confronto con le istituzioni e le aziende pubbliche locali	pag. 59
Le iniziative di CNA Turismo	pag. 62
Le iniziative della CNA sull’ energia:	
fonti alternative e riqualificazione energetica	pag. 65
3 SVILUPPO E COMPETITIVITA’ D’IMPRESA	pag. 67
Introduzione	pag. 67
La formazione al centro delle politiche per lo sviluppo e la competitivita’ delle imprese: il ruolo di ECIPAR	pag. 68
Il Club dell’eccellenza: intervista al presidente	pag. 70
Le Imprese eccellenti del 2007: innovare per competere nei mercati internazionali	pag. 71
Le attività e i servizi per gli associati.....	pag. 73
L’utilizzo dei principali servizi	pag. 74
- L’occupazione nelle imprese CNA.....	pag. 76
Servizi per la competitività d’impresa:	pag. 76
- La sicurezza negli ambienti di lavoro.....	pag. 76
- Il Credito: un sistema di opportunità per le imprese	pag. 77


I servizi di CNA per l'efficienza delle imprese:.....	pag. 80
- la consulenza manageriale.	pag. 80
- Innovazione e qualità nei servizi fiscali.....	pag. 82
- competenza, e professionalità, la ricetta del servizio paghe.....	pag. 83
- tecnologie informatiche per le imprese	pag. 84
4 CNA RETE DI RETI	pag. 85
Introduzione	pag. 85
Progetto "Regola d'arte"	pag. 86
Progetto "La Via del Benessere"	pag. 88
Le politiche di sviluppo dei Consorzi e delle collaborazioni tra imprese	pag. 89
Le convezioni e le promozioni per i soci	pag. 90
5 CNA DELLE PERSONE	pag. 91
Introduzione	pag. 91
L'imprenditore al centro dell'associazione:	
il legame con gli associati- intervista a due imprenditori	pag. 92
Il libro "CNA Persone e valori"	pag. 93
La "Giornata della Riconoscenza"	pag. 94
CNA World e gli imprenditori stranieri	pag. 95
Azioni di integrazione e formazione a sostegno dei rifugiati richiedenti asilo	
- Il Progetto Equal Orizzonti	pag. 99
CNA Pensionati : esperienze e iniziative svolte.....	pag. 100
Il patronato EPASA	pag. 102
La consulenza previdenziale	pag. 102
Le risorse umane al centro dell'Associazione.....	pag. 104
- Formazione e addestramento	pag. 104
- Riconoscimenti	pag. 106
- Composizione dell'Organico: CNA Associazione e CNA Ferrara Servizi	pag. 107



Sezione 3: Il Rendiconto Economico



Introduzione..... pag. 122



Il conto economico riclassificato..... pag. 124

La produzione del valore aggiunto pag. 125

La distribuzione del valore aggiunto..... pag. 125



Appendice



Elenco Indicatori rappresentati nelle sezioni..... pag. 128

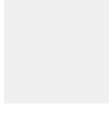


Glossario pag. 131

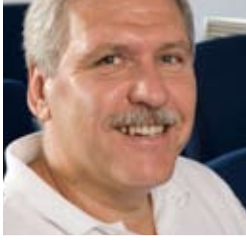
Modulo di valutazione sul "Bilancio Sociale CNA Ferrara 2007"..... pag. 133



Introduzione



introduzione





".. Il nostro obiettivo è di essere sempre di più partner delle imprese nelle loro quotidiane sfide competitive...."

Paolo Govoni

Presidente Provinciale della CNA di Ferrara

Una forza sociale che opera per la crescita del territorio

E' con grande orgoglio che mi accingo a presentare questo Bilancio di Responsabilità sociale 2007 della CNA, che restituisce il quadro fedele di una organizzazione dinamica e proiettata al cambiamento, capace di una grande mole di iniziative e di lavoro, che muovono tantissime persone, imprese, competenze, caratterizzate da una forte capacità creativa rivolta al miglioramento e alla crescita del nostro territorio.

Dalle tantissime informazioni, che ritengo di grande interesse per chiunque voglia conoscere meglio la nostra Organizzazione e il mondo produttivo, imprenditoriale e umano che le appartiene, è possibile, ne sono convinto, comprendere meglio le ragioni del nostro radicamento nella realtà locale e di un ruolo che, negli anni, è andato sempre più aumentando.

La CNA è una forza sociale all'opera – come emerge anche da questo Bilancio sociale che, cercando di rappresentare le proprie imprese associate, è protesa costantemente a concorrere al bene comune, all'interesse più generale di questo nostro territorio dotato di risorse importanti da valorizzare e mettere a frutto in una grande operazione di rinnovamento a tutti i livelli.

Il Sistema CNA costituisce, in provincia di Ferrara, una realtà rilevante, della quale avvertiamo l'intero spessore, per le responsabilità che ci competono e gli impegni assunti nei confronti dei nostri associati: 5700 imprese associate, di cui 650 piccole industrie; un complesso di oltre 9500 imprenditori, che garantiscono 12.500 posti di lavoro, 4 mila pensionati.

Parliamo dunque di capacità diffuse di intrapresa economica e produzione di

ricchezza per il territorio e di impegno al miglioramento continuo, di specializzazione e acquisizione di competenze, di buone prassi e sforzo innovativo.

Un Sistema che si misura quotidianamente con una realtà in continua trasformazione, alla quale cerca di offrire sempre nuove risposte. CNA, come conferma questo Bilancio di Responsabilità sociale 2007, riceve forza e alimento da questo mondo produttivo e umano, con il quale interagisce, mantenendo le antenne costantemente puntate sulla evoluzione delle imprese e sulla molteplicità di ambiti cui esse fanno riferimento: il mercato, l'economia globale, i sistemi locali, ma anche le persone, e cioè gli imprenditori, le loro esigenze e valori.

L'Associazione ha svolto un'azione incisiva e coerente, in questi ultimi anni, per porre al centro dell'attenzione i temi dell'innovazione e di un maggiore dinamismo alle politiche di sviluppo locale. Il nostro obiettivo è di essere sempre di più partner delle imprese nelle loro quotidiane sfide competitive. Non si tratta solo di uno slogan, ma di un impegno serio e responsabile che, giorno dopo giorno, rinnoviamo con i nostri soci imprenditori, al quale tende costantemente il lavoro e l'iniziativa dell'Associazione, sia nelle politiche di rappresentanza, che nella individuazione di soluzioni concrete sul versante delle consulenze e dei servizi per l'impresa.

In questa fase economica di grande complessità è richiesta una accelerazione complessiva nell'attuazione di politiche di sviluppo e di rilevanti processi di innovazione e modernizzazione del nostro Paese, come più volte ha chiesto la CNA. Le aziende debbono essere alleggerite da un insieme di oneri dovuti a un

sistema Paese particolarmente esoso e pesante, che ne rallenta la capacità competitiva. Non sempre esiste piena consapevolezza dello sforzo enorme che tante piccole imprese ferraresi stanno conducendo per accedere, con le proprie risorse, alle conoscenze e tecnologie, indispensabili per essere più competitive.

E' comunque chiaro che esse non ce la faranno, se quanti detengono la responsabilità di governo a tutti i livelli non svolgeranno la propria parte, per dare nuovo impulso e dinamismo allo sviluppo. Da questo punto di vista, avvertiamo l'urgenza di una maggiore consapevolezza delle Istituzioni della portata dei cambiamenti richiesti in questa fase e delle necessità, per il nostro territorio, di una più ampia e forte coesione sulle scelte fondamentali.

In questi anni, CNA ha voluto partecipare direttamente allo sforzo delle imprese, realizzando importanti investimenti in qualità e innovazione, sia sotto il profilo tecnologico, che delle strutture, ma soprattutto nella formazione e professionalità del proprio capitale umano. Un impegno davvero rilevante, frutto della forte coesione del Sistema associativo, che ci sembra sia

stato colto pienamente. Lo dimostrano i giudizi ancor più positivi sui servizi CNA, espressi da un ampio campione di imprenditori che ne fanno uso, di cui parliamo nelle pagine del Bilancio sociale dedicate al sondaggio sulla qualità. Ci pare che i nostri soci abbiano inteso premiare l'impegno al miglioramento continuo, profuso da tutti i quadri e dipendenti del Sistema associativo, lo sforzo di essere sempre all'altezza delle aspettative degli imprenditori.

Insieme, CNA e imprese costituiscono un valore formidabile. Vogliamo essere tra i protagonisti decisivi dello sviluppo del nostro territorio nei prossimi anni. Tutto quanto la nostra Associazione mette in campo, giorno dopo giorno, è lì a dimostrarlo.

Paplo Govoni



Presidente
Provinciale della CNA di Ferrara

Parliamo dunque di capacità diffuse di intrapresa economica e produzione di ricchezza per il territorio...



Credo che quanti leggeranno questo Bilancio di Responsabilità sociale avranno modo di constatare la mole e la ricchezza delle iniziative sviluppate da CNA nel corso del 2007.

Corradino Merli

Direttore Provinciale della CNA di Ferrara

Nota introduttiva al Bilancio di Responsabilità Sociale: **Fotografia di una organizzazione che continua a crescere e a cambiare**

La CNA di Ferrara è una Associazione che continua a crescere. Ciò è dovuto, principalmente, alla scelta, che abbiamo compiuto da tempo, di investire con convinzione e in modo consistente nel cambiamento. Credo che quanti leggeranno questo Bilancio di Responsabilità sociale avranno modo di constatare la mole e la ricchezza delle iniziative sviluppate da CNA nel corso del 2007. Eppure, questa rilevante mole di lavoro rappresenta solo una parte della nostra attività di questi ultimi anni, caratterizzati da un impegno di grande intensità su molteplici fronti, e però con alcune costanti di fondo:

- ▣ l'innovazione, come sfida per i diversi protagonisti del Sistema provinciale, associazioni economiche, istituzioni, politica, scuola, e università a cui ciascuno è chiamato a contribuire, misurandosi direttamente con i cambiamenti richiesti dalle trasformazioni degli ultimi anni;

- ▣ la necessità di fare i conti con tematiche che vanno oltre i confini usuali di una organizzazione imprenditoriale come la nostra. Economia, sociale e ambiente, sono legati da un rapporto di stretta interrelazione e ugualmente determinanti per la creazione di sviluppo, benessere e ricchezza per il territorio, e di conseguenza per le imprese;

- ▣ il contributo di CNA alla coesione, che riteniamo condizione indispensabile per la crescita del sistema territoriale e dello sviluppo. Emblematica di questa concezione della rappresentanza di CNA, è la scelta della nostra Associazione di dedicare

l'edizione 2007 del Meeting dell'Innovazione al tema dell'ambiente e del risparmio energetico, come asse strategico per lo sviluppo del territorio. Una iniziativa di particolare valore, intrapresa da una organizzazione che rappresenta 5700 imprese, e che non trova corrispettivi analoghi in altre parti del Paese, così come la decisione di dare vita a Ferrara CNA Ambiente.

Per altro verso, in questa strategia della nostra Associazione, coesistono due componenti egualmente forti: da un lato, lo spessore etico di una forza "socialmente responsabile", al pari delle imprese che essa rappresenta; dall'altro l'idea che, da una crescita complessiva del tenore di vita sociale e dall'azione a tutela dell'ambiente, possa trarre alimento lo sviluppo stesso, sia del nostro territorio che delle stesse imprese locali. Domande nuove si incontrano già ora con soluzioni ed esperienze innovative, realizzate da molte attività imprenditoriali della nostra provincia, a dimostrazione del fatto che crescita economica e competitività, non solo possono incontrarsi con la difesa dell'ambiente e un grado elevato di coesione sociale, ma rappresentano il futuro al quale puntare. Una scommessa che merita un forte impegno di innovazione, anche culturale, di ciascuno di noi e in particolar modo quanti ricoprono posizioni di responsabilità chiave e di governo.

Questa visuale abbiamo cercato di affermare coerentemente nel confronto con la quasi totalità delle Amministrazioni comunali della provincia, in occasione degli incontri promossi da CNA nelle diverse Aree territoriali nel corso del 2007, sui temi cardine delle politiche locali per lo sviluppo, della efficienza della mac-



china pubblica, dello snellimento burocratico e del supporto alla competitività delle imprese. E' questo il senso, inoltre, dell'impegno di CNA sul versante importantissimo dei giovani e del loro ruolo nella società e nell'economia provinciale, e inoltre sui temi del rapporto con l'università e con la scuola, sul valore strategico della formazione e della qualità: questioni talmente rilevanti per la competitività e la crescita del sistema territoriale, da sollecitare la nostra Associazione ad un notevole investimento in risorse umane, tecnologie e competenze, che trova pochi paragoni nella nostra realtà provinciale.

Questo intenso lavoro è il modo attraverso il quale abbiamo cercato di misurarci in prima persona con i cambiamenti di questi ultimi anni, accelerando il passo nella capacità di proporre alle imprese associate soluzioni e know-how, opportunità economiche, servizi e consulenze utili alla loro competitività, che le mettano in grado di affrontare le innovazioni richieste dal mercato e dalla odierna competizione.

Per fare questo, CNA sta affrontando uno straordinario percorso di crescita, attraverso il miglioramento continuo dei propri servizi e delle attività di rappresentanza, facendo riferimento costante alle valutazioni espresse dai nostri imprenditori che, come testimoniano i risultati del sondaggio qualità pubblicati in questo Bilancio sociale, nel 2007 sono state ancor più positive.

Infine, attraverso uno sforzo sempre più stringente volto al conseguimento degli obiettivi indicati dal Piano strategico e l'adozione di prassi virtuose e di efficienza organizzativa e gestionale del Sistema CNA, vogliamo essere, al pari di molte imprese nostre associate, esempio di eccellenza, contribuendo così, in modo ancora più tangibile e autorevole, alla competitività e alla crescita del nostro territorio.

Corrado Merli

Direttore
CNA di Ferrara

Questo impegno corrisponde alla nostra volontà di misurarci in prima persona con i cambiamenti di questi ultimi anni...

Nota Metodologica all'edizione 2007

Anche in questa edizione, la terza per CNA Ferrara, l'Associazione si è data quale obiettivo principale quello di perseguire un'ulteriore evoluzione a livello sia di efficienza metodologica che di efficacia espositiva.

Considerando la natura complessa dell'Associazione si sono volute quest'anno identificare direttrici strategiche che caratterizzano l'Identità stessa del Sistema CNA Ferrara, determinando tutte le attività e la "socialità dell'agire" verso gli Stakeholder.

Da qui l'esigenza, in fase di rendicontazione, di predisporre una tabella sinot-

tica "**Direttrici Strategiche/Attività e Progetti/Stakeholder**", che evidenziasse e riepilogasse per ognuna delle Direttrici Strategiche che l'Associazione si è data, le attività e i progetti realizzati in corso d'anno ed il loro impatto sugli Stakeholder di riferimento.

	Stakeholder	Risorse Umane	Imprese Associate	Società del Sistema	Enti e Istituzioni	Mondo del lavoro	Scuole e Università	Sistema Economico	Ambiente e Territorio	Cultura e Società
	Attività e progetti 2008									
Direttrici Strategiche										
Rappresentanza forza sociale	Marketing associativo (pag. 45)									
	Integrazione unioni servizi sedi (pag. 86-89)									
	Convegno rappresentanza 13 novembre 2007 (pag. 46)									
	Assemblea annuale (pag. 47)									
	Studi di settore (pag. 48)									
	Qualità urbana progetto centro stroico, viabilità (pag. 59)									
	Idea impresa (pag. 49)									
	Imprese aperte (pag.53)									
	Solidarietà e iniziative sociali (pag.50)									
Competitività territoriale	Meeting innovazione (pag. 52)									
	Associazione per l'innovazione (pag.54)									
	Incontri con sindaci (pag. 55)									
	Cna turismo (pag. 62)									
	Energia e ambiente (pag. 64)									
Sviluppo e competitività d'impresa	Club dell'eccellenza (pag. 70)									
	Ecipar (pag. 68)									
	Sicurezza (pag. 76)									
	Credito (pag. 77)									
	Fidimpresa (pag. 78)									
	Consulenza Manageriale (pag. 81)									
	Servizio paghe (pag. 83)									
	Servizio fiscale (pag. 88)									
	Servizio ict e www (pag. 36)									
Rete di reti	Regola d'arte (pag. 86)									
	Via del benessere (pag. 88)									
	Consorzi (pag. 89)									
	Convenzioni (pag. 90)									
Cna delle persone	Giornata della riconoscenza (pag. 94)									
	Cna world (pag. 95)									
	Cna pensionati (pag. 100)									
	Equal orizzonti (pag. 101)									
	Epasa (pag. 103)									
	Consulenza previdenziale (pag. 103)									

Linee Guida di Riferimento

Nella predisposizione del documento sono stati presi a riferimento metodologico i Principi di redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS)¹.

Resta inteso che da un punto di vista prettamente "tecnico" è stato necessario considerare le caratteristiche di CNA Ferrara nell'essere una realtà associativa e di rappresentanza, cercando quindi di coniugare da una parte le esigenze metodologiche delle prassi accreditate per la redazione del Bilancio Sociale e dall'altra le specificità distintive dell'Associazione.

Individuazione e Definizione dei Contenuti

Per la redazione del Bilancio Sociale è stata utilizzata una puntuale metodologia di raccolta ed elaborazione dei dati qualitativi e descrittivi che ha coinvolto i referenti dei Settori, delle Unioni e delle Aree in cui l'Associazione è suddivisa ed i loro principali collaboratori. Ciò ha consentito di razionalizzare la raccolta delle diverse informazioni, ottimizzando le procedure di verifica delle fonti e di elaborazione ed esposizione finale.

Perseguendo il processo di coinvolgimento degli Stakeholder di riferimento sin dalle prime fasi del processo di rendicontazione, ampio spazio è stato dato nell'edizione di quest'anno agli incontri e confronti diretti con alcuni Stakeholder rappresentativi dell'Associazione, dai quali sono scaturite numerose interviste e/o citazioni riportate nel testo.

Anche da un punto di vista grafico si è voluta caratterizzare questa edizione del Bilancio Sociale con un filo conduttore forte e significativo, rappresentando il valore attribuito dall'Associazione alla Centralità della Persona, ai suoi Dipendenti e agli Imprenditori Dirigenti, riportandone nel frontespizio e nel testo le foto di una selezione rappresentativa.

Struttura del Documento

La struttura del Bilancio Sociale 2007 è stata effettuata ispirandosi alle Linee Guida menzionate in precedenza ed alle Best Practices nazionali ed internazionali.

Il Bilancio Sociale di CNA Ferrara è un documento consuntivo che risulta suddiviso in tre parti fondamentali (Sezioni), con una Introduzione ed una Appendice, in cui viene riportato l'elenco degli indicatori di Performance utilizzati, con evidenza della tipologia e frequenza della rilevazione, oltre ad un Glossario di esemplificazione dei termini tecnici utilizzati nel documento ed al Questionario di Valutazione del documento di Bilancio, da compilare a cura degli Stakeholder.

Le Sezioni nello specifico riguardano:

- ▣ la **prima**, l'Identità di CNA Ferrara, il suo Assetto Organizzativo, la Missione, i valori ed il disegno strategico, i quali, congiuntamente, orientano le linee politiche dell'Associazione;
- ▣ la **seconda**, l'identificazione dei "Direttrici Strategiche" dell'Associazione e la rappresentazione dei flussi di scambio con i propri Stakeholder;
- ▣ la **terza**, la determinazione e distribuzione del "Valore Aggiunto" nei confronti degli Stakeholder sia interni che esterni di riferimento.

Caratteristiche dei Dati

I dati di natura economica sono tratti dalla contabilità generale di CNA Ferrara e delle Società del sistema e dai relativi Bilanci di esercizio degli anni 2005-2006 e 2007.

Alcuni indicatori di performance sono stati esposti sia in valore assoluto che in valore percentuale e, dove possibile, rilevati in serie storica sugli ultimi tre anni di attività.

¹ Per ulteriori informazioni sul GBS, si veda www.gruppobilanciosociale.org

Il gruppo di lavoro



Per la redazione del Bilancio Sociale 2007, CNA Ferrara ha confermato la figura di un Coordinatore di progetto, Massimo Gandini Responsabile Dipartimento Risorse, garante metodologico di sistema nelle procedure di redazione del documento. Ad esso si è affiancata la responsabile della Comunicazione, Morena Cavallini, per la raccolta dei testi e la redazione delle interviste.

E' stato mantenuto inoltre un Gruppo di Lavoro interno avente il compito di sovrintendere tutte le attività a supporto del processo di rendicontazione.

Il Gruppo di Lavoro interno si è avvalso del supporto e dell'assistenza tecnico-metodologica di consulenti esterni, che hanno svolto anche l'attività di verifica e supervisione dei dati e degli indicatori. Le fonti principali che hanno permesso l'acquisizione dei dati sono:

- ▣ reportistica direzionale, statistiche ed analisi;
- ▣ piani operativi annuali;
- ▣ manuale della qualità e procedure interne;
- ▣ Intranet dell'Associazione;
- ▣ sistema informativo contabile ed extra contabile;
- ▣ rassegna stampa;
- ▣ interviste al personale interno, check-list e colloqui.

Composizione del Gruppo di lavoro interno:

- ▣ Corradino Merli (Direttore CNA Ferrara)
- ▣ Massimo Gandini (Coordinatore di Progetto - Resp. Dip.to Risorse)
- ▣ Diego Benatti (Direttore ECIPAR)
- ▣ Maria Emma Bolognesi (Responsabile. Dipartimento Servizi)
- ▣ Morena Cavallini (Resp. Comunicazione)
- ▣ Ughetta Ciatti (Responsabile Dipartimento Sindacale e sociale)
- ▣ Gianna Gallerani (Responsabile Area Informatica)
- ▣ Giampaolo Lambertini (Responsabile Dipartimento Economico).

Consulenza metodologica:

- ▣ Best Advance Srl-Rimini

Si ringraziano i Colleghi di tutti i settori e di tutte le aree dell'Associazione che anche quest'anno hanno prestato il loro prezioso contributo alla redazione del Bilancio Sociale.

nelle foto il gruppo di lavoro interno



Nella foto: Elena Vanni
consulente Best Advance

Dialogo e confronto con gli Stakeholder

Il progetto di lavoro sviluppato da CNA Ferrara sin dalla prima redazione del Bilancio Sociale 2005, ha fatto emergere in modo chiaro come sia fondamentale porsi in continua relazione con le molte componenti interne ed esterne all'Associazione, al fine di conoscerne bisogni, aspettative, esigenze e priorità. Essere responsabili significa infatti in primo luogo rispondere del proprio operato nei confronti degli Stakeholder interni ed esterni; per questo CNA Ferrara intende proseguire il cammino intrapreso, sviluppando e sostenendo il dialogo con i propri interlocutori, il loro coinvolgimento, la rilevazione in forma strutturata delle loro aspettative e del relativo livello di soddisfazione, la definizione di precisi obiettivi di miglioramento che siano condivisi e nei quali il sistema associativo si riconosca.

CNA Ferrara utilizza un insieme di strumenti, tra loro complementari, per verificare il consenso degli Associati sull'attività operativa e per migliorare la propria organizzazione interna.

Le Aree operative dell'Associazione, che erogano servizi alle imprese, assieme alle strutture dedicate del Sistema registrano tutti i "contatti attivi" (incontri individuali, richieste di documentazione, partecipazione a seminari, assistenza, ecc.) con le imprese associate.

Le diverse forme di contatto, ascolto e dialogo permettono di creare e mantenere nel tempo un adeguato rapporto tra le esigenze delle imprese associate e le azioni delle aree operative.

La struttura di CNA Ferrara, in base alle esigenze delle aziende, realizza visite dirette alle imprese associate, che rappresentano un monitoraggio permanente sulle necessità, le aspettative e la soddisfazione degli Associati. Scopo delle visite è quello di verificare la conoscenza, l'utilizzo e la soddisfazione rispetto ai servizi che l'Associazione offre e verificare quelli che può migliorare, ampliare o creare come nuovi, per servire al meglio le aziende.

In riferimento a quest'ultimo punto, particolare attenzione viene dedicata ai suggerimenti e alle necessità di nuovi

servizi che gli imprenditori segnalano nel corso degli incontri, utili al processo di miglioramento continuo in atto nell'Associazione. Gli incontri rappresentano anche un'occasione per approfondire le principali criticità congiunturali e le aspettative delle imprese sull'evoluzione dell'economia in generale e sullo sviluppo economico locale.

Nel 2007 CNA Ferrara ha verificato il livello di soddisfazione e le esigenze delle imprese associate rivolgendo una specifica indagine di Customer Satisfaction, relativa all'utilizzo ed alla qualità dei servizi erogati ed al rapporto con la Struttura coinvolta.

Attraverso questa indagine di customer l'Associazione ha voluto verificare il grado di conoscenza, utilizzo e soddisfazione complessiva, per individuare in modo puntuale le ragioni che determinano la soddisfazione degli Associati per ciascun servizio utilizzato.

Numerosi sono stati anche nel 2007 i momenti di grande partecipazione ed aggregazione associativa, tra cui l'Assemblea annuale, il Meeting sull'Innovazione, la Giornata della Riconoscenza, i numerosi Convegni e Seminari sui temi di maggiore attualità del sistema politico, economico, sociale ed ambientale locale e nazionale.

Inoltre, per sviluppare l'ascolto ed il dialogo con gli Stakeholder, CNA Ferrara ha distribuito, in allegato al Bilancio Sociale 2006, un questionario di valutazione che è stato compilato dai dipendenti dell'Associazione e delle Società del Sistema e dagli imprenditori facenti parte degli organi Dirigenti.

Il Bilancio sociale 2006

La CNA si è distinta, negli ultimi anni, per un intenso sforzo pubblicitario e di documentazione, quasi avvertisse l'urgenza di lasciare una traccia ancora più tangibile nel tempo della propria attività.

La presentazione del proprio Bilancio sociale 2006 è stata, per CNA, occasione di riflessione sulle modalità con le quali sta modificando l'Organizzazione. Il documento ha offerto molti spunti, presentando informazioni dati, tabelle, grafici, approfondimenti e immagini dell'attività dell'Associazione nella nostra provincia. Ciò, nell'intento di contribuire, come hanno precisato il responsabile del progetto, Massimo Gandini, e i consulenti della società Best Advance che hanno collaborato alla sua realizzazione - non solo a mettere a fuoco chi è e cosa fa il Sistema CNA, ma anche per capire meglio una parte importante della economia e della società ferrarese, rappresentata dalle piccole imprese, e la qualità delle problematiche, anche molto complesse, con le quali questo mondo è oggi alle prese.

"E' una realtà in continua evoluzione - ha sottolineato il presidente provinciale dell'Associazione, Paolo Govoni - che produce ricchezza e lavoro, fa i conti con uno scenario sempre più difficile e di dimensioni globali, ma, al tempo stesso, fortemente integrata con la propria comunità locale. La piccola impresa cresce insieme al proprio territorio.

L'impegno profuso da CNA per af-

fermarsi come protagonista autorevole e indispensabile nel confronto sulle scelte per lo sviluppo economico e sociale della nostra provincia, fa riferimento ad una idea alta e ambiziosa di rappresentanza delle imprese e degli scenari complessi, entro i quali esse si trovano ad operare attualmente".

Il Bilancio di Responsabilità sociale offre, dunque, la fotografia di una organizzazione che continua a crescere, rappresentando le esigenze odierne dei propri Associati, individuando soluzioni all'altezza dei tempi, attraverso le necessarie competenze e conoscenze, mettendo a disposizione degli Associati e del territorio progetti, opportunità, idee. "In tutto questo - ha poi precisato il direttore Merli - c'è un filo conduttore ben preciso e riconoscibile: un costante sforzo di innovazione, che ci ha portato a individuare i cambiamenti indispensabili nelle diverse epoche, nell'interesse delle imprese. Questo è il vero motore che ci ha permesso di giungere fin qui".



BILANCIO
SOCIALE [2006]



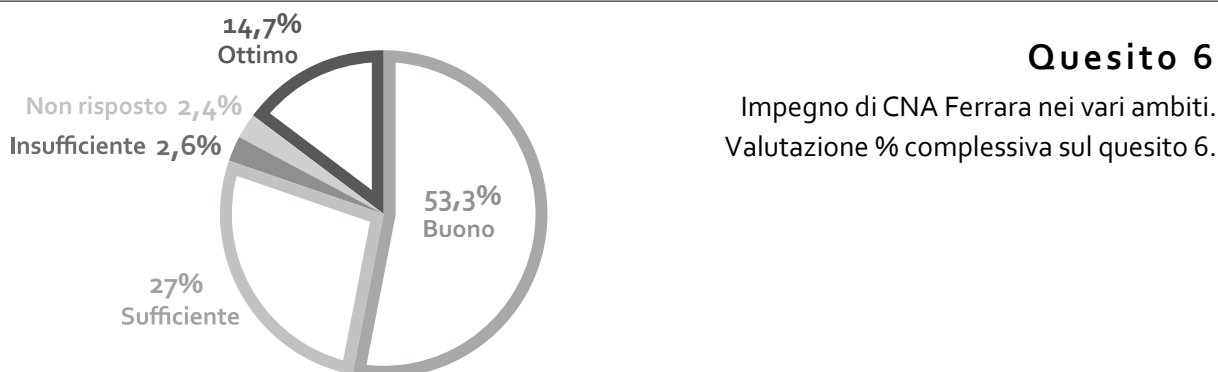
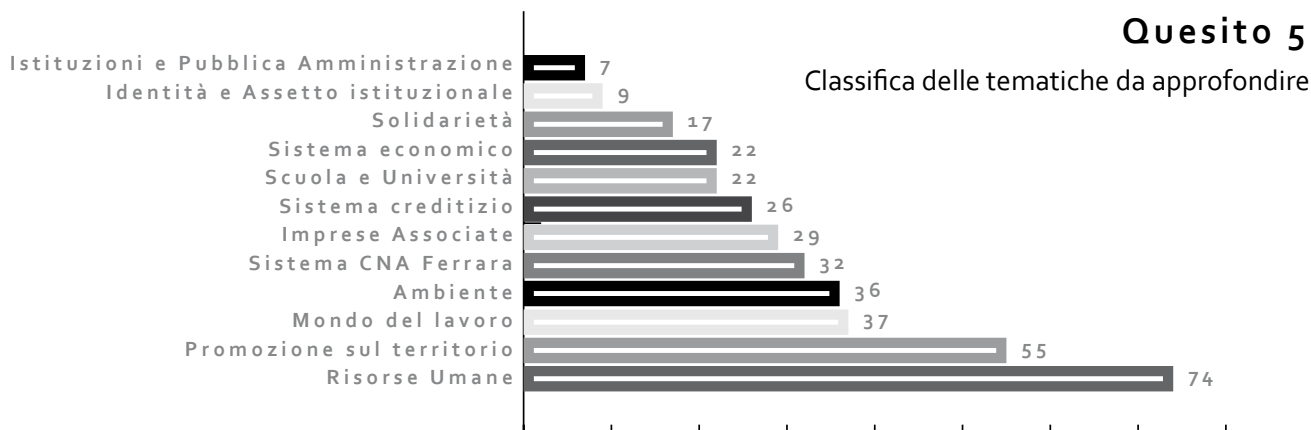
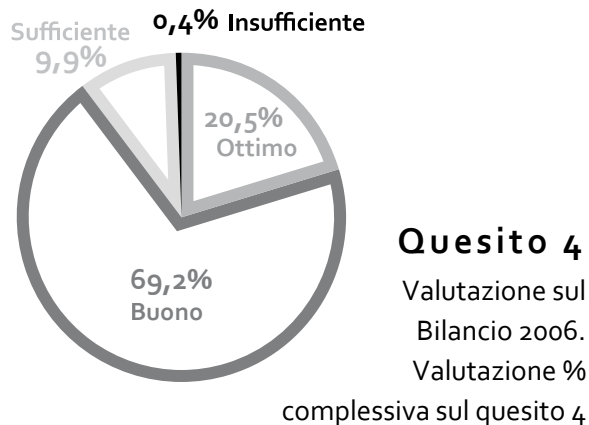
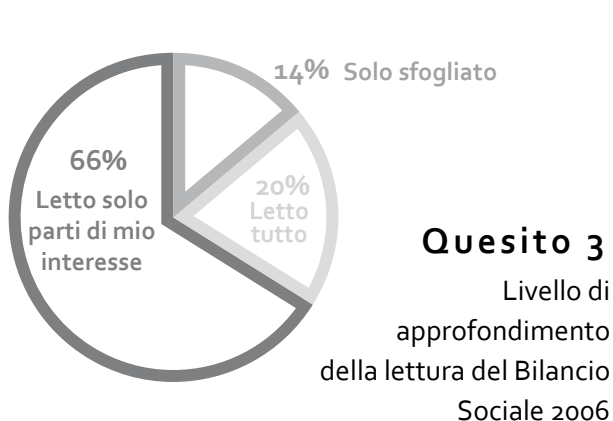
Analisi dei risultati del questionario di valutazione del Bilancio sociale 2006

Tematiche investigative

Il questionario ha preso in esame i seguenti temi:

- 1) la categoria di "Stakeholder" di appartenenza
- 2) Le edizioni del Bilancio Sociale di CNA Ferrara lette (solo edizione 2006 o anche 2005)
- 3) il livello di approfondimento della lettura
- 4) Una valutazione sul Bilancio Sociale 2006 rispetto a: chiarezza espositiva, leggibilità, completezza delle informazioni
- 5) Le tematiche che andrebbero approfondite nel documento
- 6) Una valutazione, da quanto emerge dal Bilancio Sociale, dell'impegno di CNA Ferrara nei diversi ambiti di rendicontazione.
- 7) Eventuali commenti del lettore

LE RISPOSTE DELLE RISORSE UMANE DELL'ASSOCIAZIONE





LE RISPOSTE DELLE GRUPPO DIRIGENTE DELL'ASSOCIAZIONE

