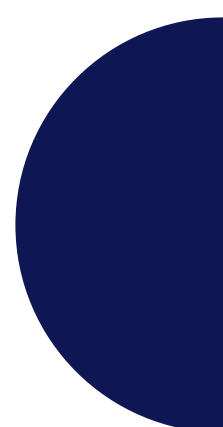




Ferrara  
Associazione Provinciale

# Bilancio Sociale 2008



Questo Bilancio Sociale 2008 è stato chiuso nel mese di Luglio 2009.

Il Bilancio Sociale di CNA Ferrara è anche disponibile sul sito [www.cnafe.it](http://www.cnafe.it) o può essere richiesto a:

CNA Ferrara Via Caldirolo 84 - 44123 Ferrara  
tel. 0532-749111 - fax 0532-749236  
e-mail: [info@cnafe.it](mailto:info@cnafe.it)

# Indice generale

## Introduzione

- Lettera del Presidente della CNA di Ferrara..... pag. 5
- Nota introduttiva del Direttore della CNA di Ferrara..... pag. 6
- Nota metodologica all'edizione 2008..... pag. 7
- Il gruppo di lavoro..... pag. 8
- Dialogo e confronto con gli Stakeholder..... pag. 9
  - Risultati dei questionari di valutazione del Bilancio Sociale 2007..... pag. 11

## Sezione 1 - Identità-Missione-Valori

- Assetto istituzionale..... pag. 14
- Organizzazione territoriale..... pag. 15
- Il sistema di governance..... pag. 17
- I pilastri della nostra cultura associativa..... pag. 18
  - La Missione..... pag. 18
  - I Valori..... pag. 18
  - La Visione Strategica..... pag. 18
- Gli strumenti della Visione strategica..... pag. 19
  - Il piano strategico..... pag. 19
  - Il Bilancio Sociale..... pag. 19
  - Il sistema qualità..... pag. 19

## Sezione 2 - Le Diretrici strategiche e gli Stakeholder

- Il sistema CNA e gli Stakeholder di riferimento..... pag. 22
- RAPPRESENTANZA, LA SCOMMESSA SU FUTURO E INNOVAZIONE..... pag. 23
  - La forza associativa della CNA di Ferrara..... pag. 23
    - Le Azioni di marketing associativo e di fidelizzazione..... pag. 26
  - Inaugurazione del Centro Direzionale Zenith e dei nuovi uffici di Viale Krasnodar a Ferrara e Codigoro..... pag. 27
  - Innovazione e creatività per lo sviluppo..... pag. 30
    - Concorso Idea Impresa..... pag. 30
    - Premio Storie d'Impresa..... pag. 32
- SVILUPPO E COMPETITIVITA' TERRITORIALE..... pag. 33
  - CNA e Sindaci a confronto..... pag. 33
  - La questione del Credito e i rapporti con le banche..... pag. 37
    - La costituzione di UNIFIDI..... pag. 38
    - L'iniziativa di CNA a sostegno del Fondo provinciale di garanzia tra CCIAA, Provincia e Comuni..... pag. 38

• PARTNER DELLE IMPRESE NELLA SFIDA COMPETITIVA.....	pag. 39
• Formazione, innovazione.....	pag. 39
• Relazioni Sindacali.....	pag. 42
• Repertorio Imprese Eccellenti.....	pag. 43
• Marchio dell'Eccellenza.....	pag. 44
• La promozione come supporto alla competitività delle imprese associate.....	pag. 45
• Le iniziative delle Unioni e delle sedi.....	pag. 46
• Sfilata La Moda in Castello.....	pag. 46
• Convegno sulla Subfornitura.....	pag. 47
• Convegno sulle energie rinnovabili.....	pag. 48
• Campagna informativa dell'Unione Benessere e Sanità.....	pag. 48
• Qualità e rapporto con le imprese: i fattori chiave dei servizi CNA.....	pag. 49
• La semplificazione amministrativa.....	pag. 50
• La sicurezza e ambiente.....	pag. 51
• Credito.....	pag. 52
• La consulenza manageriale.....	pag. 53
• L'utilizzo dei principali servizi.....	pag. 54
• PERSONE, DIRITTI E QUALITA' SOCIALE.....	pag. 55
• Meeting dell'Innovazione dedicato al Sociale.....	pag. 55
• Iniziative CNA di solidarietà sociale.....	pag. 57
• Attività CNA Pensionati.....	pag. 58
• Giornata della Riconoscenza CNA.....	pag. 59
• Le Risorse Umane.....	pag. 61
• Formazione.....	pag. 61
• I Riconoscimenti.....	pag. 62
• Composizione dell'organico.....	pag. 63

## Sezione 3 - Produzione e distribuzione del valore aggiunto

• Introduzione.....	pag. 66
• Prospetti relativi alla produzione e distribuzione del valore aggiunto.....	pag. 67

## Appendice

• Glossario.....	pag. 70
• Modulo di valutazione sul "Bilancio Sociale CNA Ferrara 2008".....	pag. 72

# INTRODUZIONE





## LETTERA DEL PRESIDENTE DELLA CNA DI FERRARA

Paolo Govoni - Presidente provinciale Cna (\*)

Il 2008 ha coinciso in parte con l'ultimo tratto del mio mandato di presidente provinciale dell'Associazione, conclusosi con l'Assemblea Annuale della primavera 2009. Non sta a me trarre un bilancio della importante esperienza che ho avuto l'onore di poter svolgere. Sicuramente, posso affermare di essere orgoglioso di avere contribuito al progetto strategico di CNA, una forza sociale che, in questi ultimi anni, si affermata sempre più come soggetto leader del nostro territorio, una forza sociale alla quale fanno riferimento tante imprese della nostra provincia, ma anche un vasta area di soggetti, sia istituzionali che di rappresentanza, ma anche di semplici cittadini impegnati a vario titolo nella società ferrarese, con i quali abbiamo condiviso progetti, o raccolto l'adesione attorno a nostre proposte e idee.

Questi anni e il 2008, del quale ci occupiamo nel presente bilancio sociale, sono stati caratterizzati da una mole imponente di iniziative che, credo di potere affermare, hanno davvero pochi paragoni nella nostra provincia. Attività che, da un lato hanno saputo rivolgersi agli imprenditori, interpretandone le esigenze, i problemi e le priorità, dall'altro interloquire, appunto, con i protagonisti istituzionali ed economici del territorio.

La nostra Associazione ha poi accresciuto ancor più la propria autorevolezza, grazie alla collaborazione di tutti i dipendenti del Sistema CNA, distinguendosi per la competenza, la capacità propositiva e la volontà di dialogare sempre con l'obiettivo di ricercare soluzioni e opportunità a vantaggio delle imprese e dell'insieme della comunità locale.

Uno stile, quindi, che ci ha reso un sicuro punto di riferimento per la definizione di scelte mirate allo sviluppo del sistema locale, confermando il volto di una Associazione dal legame profondo con i propri associati, che costituiscono il baricentro costante dell'azione concreta e quotidiana. Con loro condividiamo orientamenti e problemi, specie di fronte ad una crisi senza precedenti, che in questi mesi ci ha visto impegnati per conquistare politiche e scelte nazionali efficaci, a sostegno dell'artigianato e delle piccole e medie imprese e

a favorire una forte coesione del nostro sistema territoriale a difesa del proprio patrimonio produttivo e occupazionale.

Ciò è avvenuto, mettendo in campo, nel contempo, uno sforzo imponente di innovazione e miglioramento continuo, di investimento nel futuro e di assunzione di responsabilità, con l'obiettivo di collocare la piccola impresa al centro delle politiche di sviluppo e crescita competitiva della nostra provincia.

Tra le innumerevoli iniziative e manifestazioni, alla cui promozione e realizzazione ho personalmente contribuito, in questi anni, vorrei ricordare il compiacimento di tutta la CNA per avere condotto in porto il progetto di riqualificazione della sede del Sistema associativo, il Direzionale Zenith di via Caldirolo, costato tanto lavoro, impegno e sacrifici, ma che ci offre lo straordinario orgoglio di avere consegnato a Ferrara una opera che guarda al suo futuro e alla sua crescita.

Infine, la soddisfazione di essere stato presidente della organizzazione che si è dimostrata tra le più vicine ai giovani della nostra provincia, attraverso iniziative concrete come il Concorso Idea Impresa, o il sostegno a progetti di ricambio generazionale, la collaborazione con le istituzioni scolastiche e l'Università. Mi sembra, questo, un modo efficace e valido di lavorare alla Ferrara del futuro, collaborando a realizzare qualcosa di positivo e utile per i protagonisti di domani.

(\*) questo è stato l'ultimo mandato di Paolo Govoni come presidente. L'Assemblea quadriennale di rinnovo degli organi, tenutasi il 28 maggio 2009, ha eletto quale nuovo presidente provinciale Vittorio Mangolini.



## NOTA INTRODUTTIVA

Corradino Merli - Direttore della CNA di Ferrara

Il bilancio di responsabilità sociale costituisce per la nostra Associazione, non solo uno strumento ormai consolidato, che bene esprime la volontà di trasparenza e di confronto aperto alla società ferrarese e ai suoi protagonisti sull'insieme, nel 2008 in verità ragguardevole, delle iniziative e attività sviluppate dal Sistema associativo. Anche con questa quarta edizione, infatti, ritengo si confermi la lungimiranza del complesso percorso, intrapreso negli ultimi anni da CNA, della sua scelta di essere forza socialmente responsabile che opera, attraverso la molteplicità delle proprie strategie, iniziative di rappresentanza e attività di servizio, per l'obiettivo della crescita economica e sociale del territorio provinciale.

Il processo di rendicontazione sociale iniziato nel 2005 getta luce sulla mutazione genetica della nostra Associazione, sulla coerenza e la tenacia con le quali, già da un tratto considerevole di tempo, essa sta perseguendo i propri obiettivi, giorno dopo giorno, con il concorso di tutti i collaboratori e dipendenti del Sistema.

L'arrivo della crisi, a partire dagli ultimi mesi del 2008, ha accelerato questo percorso impegnativo di innovazione profonda e di adeguamento della CNA alle nuove sfide del mercato e dell'economia, il suo grande sforzo complessivo rivolto al miglioramento continuo, alla qualità, alla volontà di essere riferimento costante delle imprese associate.

Il quadro più generale di difficoltà dell'economia, poi aggravatosi nel corso del 2009, ha reso, infatti, più evidente la necessità di porsi in sintonia con le trasformazioni in essere, senza perdere mai la nozione concreta dei problemi delle imprese, dei cambiamenti nel loro modo di essere in relazione al mercato, fornendo risposte efficaci, aggiornate e, soprattutto, utili a sostenerne la competitività.

Dall'altra è risultato sempre più evidente quanto sostenuto dalla nostra Associazione, circa il valore determinante del sistema locale e della necessità di costruire più efficaci relazioni tra i protagonisti economici, istituzionali e sociali per la crescita e la competitività del tessuto produttivo e imprenditoriale della nostra provincia.

Quello che è avvenuto nell'ultimo anno, a partire dalla fine del 2008, se ha messo a dura prova il sistema imprenditoriale ferrarese, ha però dimostrato i limiti di un certo tipo di sviluppo, richiedendo una nuova visione strategica e un forte impulso all'innovazione, di cui la nostra Associazione ha cercato, per tempo, di dotarsi. Non è, infatti, pensabile ipotizzare una nuova fase di crescita economica senza saldare fortemente questo obiettivo centrale alla sua sostenibilità ambientale e alla qualità complessiva della vita sociale.

Assi strategici, questi, che la nostra Associazione ha tenuto saldamente collegati nella propria iniziativa, fornendone simbolica dimostrazione attraverso la scelta di dedicare il Meeting dell'Innovazione 2007 all'ambiente e, successivamente, l'edizione 2008 alle problematiche della qualità e della responsabilità sociale.

La mole e la qualità delle iniziative sviluppate da CNA nel 2008 danno il senso della nostra determinazione a proseguire su questo percorso: da un lato per la scelta delle tematiche e degli argomenti, dall'altra per la volontà dichiarata e coerente di contribuire allo sviluppo di un sistema di relazioni utile alla crescita e alla competitività del territorio. Ciò, dando vita ad un sistema locale coeso, animato dalla costante volontà di operare per la realizzazione di obiettivi condivisi, nella consapevolezza della funzione rilevante che ciascun protagonista - imprese, associazioni economiche e organizzazioni di rappresentanza in generale, istituzioni, banche, scuola e università - è chiamato a svolgere nell'interesse più complessivo della nostra comunità. Ma anche con l'impegno ad innestare, ciascuno per la parte che gli compete, la marcia dell'innovazione e del cambiamento. CNA si è attestata su questa strada, con le modalità e l'impegno che è possibile valutare attraverso questa edizione 2008 del Bilancio sociale.

# NOTA METODOLOGICA ALL'EDIZIONE 2008

In questa quarta edizione del Bilancio Sociale CNA Ferrara ha voluto mantenere lo stesso impianto metodologico dell'edizione precedente (2007), convogliando quindi nella attività di rendicontazione tutte le attività ed i progetti del 2008 in quattro direttrici strategiche che caratterizzano l'Identità stessa del Sistema CNA Ferrara, determinandone tutte le attività e la "socialità dell'agire" verso gli Stakeholder del territorio di riferimento.

## **Le direttrici strategiche sono:**

1. Rappresentanza, La scommessa su futuro ed innovazione
2. Sviluppo e competitività territoriale
3. Partner delle imprese nella sfida competitiva
4. Persone, diritti e qualità sociale

## **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). 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.

## **Processo di rendicontazione**

Dalla prima edizione del Bilancio Sociale dell'Associazione nel 2005, il processo di rendicontazione si è sviluppato attraverso una evoluzione costante in termini di efficienza metodologica ed efficacia espositiva, risultato di una volontà condivisa di una sempre maggiore trasparenza nell'attuazione del processo da parte di tutte le aree dell'Associazione.

Questo percorso ha portato al raggiungimento di risultati significativi legati all'operare quotidiano dell'Associazione e nei suoi rapporti con tutti gli Stakeholder di riferimento. Tra i più importanti citiamo: l'impostazione di un processo di raccolta dati qualitativi e quantitativi, corredata da indicatori in serie storica per la misurazione nel tempo della performance associativa, ad integrazione e

completamento del processo di rendicontazione per il sistema di gestione della qualità; il coinvolgimento delle risorse umane nella realizzazione del documento, che ha permesso anche una maggiore socializzazione del patrimonio informativo e conoscitivo interno e più in generale un miglioramento della comunicazione e partecipazione interna riferita alle strategie ed agli obiettivi futuri dell'Associazione; l'applicazione di principi di misurazione della performance anche in riferimento alle attività di tipo "rappresentativo" correlate con la particolare natura dell'Associazione; l'evidenziazione dell'importante ruolo che l'Associazione svolge in ambito territoriale e dei rapporti privilegiati che coltiva con tutti i più importanti interlocutori locali e nazionali, grazie anche alle numerose strutture autonome ad essa collegate (le società del sistema CNA), le cui attività sono egualmente inserite nel Bilancio Sociale dell'Associazione, in quanto concorrono alla piena attuazione del suo disegno strategico.

## **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 anche 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. Da un punto di vista grafico anche questa edizione del Bilancio Sociale è caratterizzata da un filo conduttore forte e significativo, rappresentando il valore attribuito dall'Associazione alla Centralità della Persona, riportando nel frontespizio e nel testo ulteriori foto dei suoi Dipendenti.

<sup>1</sup> Per ulteriori informazioni sul GBS, si veda [www.gruppobilanciasociale.org](http://www.gruppobilanciasociale.org)

## Struttura del Documento

La struttura del Bilancio Sociale 2008 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), 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 rap-

presentazione 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 2006-2007 e 2008.

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.

## IL GRUPPO DI LAVORO

Per la redazione del Bilancio Sociale 2008, 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 (Coord. Progetto - Resp. Dipartimento Risorse)
- Diego Benatti (Direttore ECIPAR)
- Maria Emma Bolognesi (Resp. Dipartimento Servizi)
- Morena Cavallini (Resp. Comunicazione)
- Ughetta Ciatti (Resp. Dipartimento Sindacale e Sociale)
- Gianna Gallerani (Resp. Area Informatica)
- Giampaolo Lambertini (Resp. Dipartimento Economico)

Consulenza metodologica: Elena Vanni di 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.

## 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.

Numerosi sono stati anche nel 2008 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 interesse per la categoria che rappresentiamo. Inoltre, per sviluppare l'ascolto ed il dialogo con gli Stakeholder, CNA Ferrara ha distribuito, in allegato al Bilancio Sociale 2007, un questionario di valutazione che è stato compilato dai dipendenti dell'Associazione e delle Società del Sistema.

Sul piano del coinvolgimento, poi, va segnalata l'attività rivolta agli apparati del sistema, attraverso riunioni organizzate a livello di area territoriale e tenute in prima persona dal direttore Corradino Merli (vedi pag. 61).



Presidenza Provinciale di CNA in carica sino alla primavera del 2009

## La presentazione del Bilancio sociale 2007

**“ Persone e fatti di una organizzazione che fa vivere ogni giorno il cambiamento”**

La CNA di Ferrara ha presentato in settembre il proprio Bilancio di Responsabilità sociale 2007, a qualche settimana dalla inaugurazione della sua nuova sede, in un incontro con tutti i dipendenti e dirigenti del Sistema associativo

Quello del 2007 è stato il terzo Bilancio sociale pubblicato da CNA, con la precisa volontà di alimentare un ampio confronto con i protagonisti istituzionali, economici e politici della società ferrarese: una edizione caratterizzata, tra l'altro, da alcuni aspetti innovativi di un certo interesse.

Il primo di ordine visivo, dato che, questa volta, si è voluto corredare l'esposizione delle attività dell'annata con le immagini delle tantissime persone che operano nell'ambito del sistema CNA, ritratti dalla fotografa Jessica Morelli che ha curato anche l'impaginazione del volume.

Uno sforzo di maggiore chiarezza si è cercato, inoltre, di imprimere attraverso una struttura più snella e definita dei contenuti, tesa ad evidenziare l'impegno di innovazione strategica dell'Associazione, nella sua concezione odierna di rappresentanza delle imprese.

“Questi anni – ha spiegato il direttore Corradino Merli, nell'illustrare l'edizione 2007 del Bilancio di responsabilità sociale - sono stati caratterizzati da un lavoro di grande intensità. Abbiamo scelto di essere una forza sociale che si misura con tematiche, come il sociale e la tutela dell'ambiente, nella loro stretta interazione con le questioni dello sviluppo e della competitività del territorio”.

Sulle direttrici principali del Bilancio – ovvero: Rappresentanza e forza sociale, Competitività territoriale, Sviluppo e competitività delle imprese, Reti, CNA delle persone - si è soffermato, in particolare, il responsabile del Progetto, Massimo Gandini, che ha illustrato criteri e contenuti del volume e i dati salienti dell'attività associativa del 2007, focalizzati da questa edizione del Bilancio.

La consulente della Società Best Advance, Elena Vanni, ha infine posto l'accento sulle caratteristiche metodologiche che garantiscono rigore, trasparenza e coerenza di contenuti a questo importante documento, con il quale CNA Ferrara si è presentata consapevolmente ai principali stakeholders del sistema territoriale locale.



# Analisi dei risultati del questionario di valutazione Bilancio Sociale 2007

## Tematiche investigate

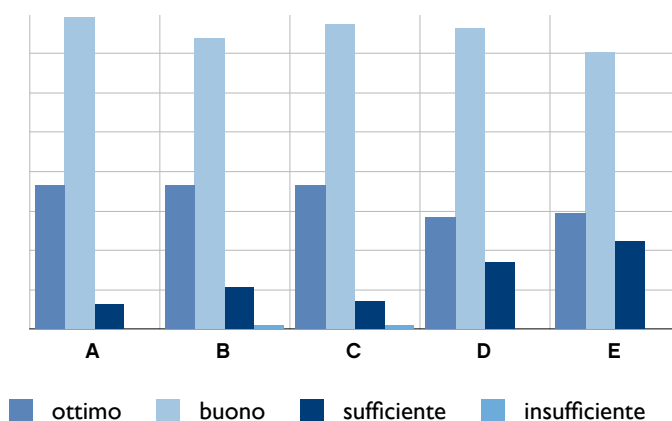
Il questionario ha preso in esame i seguenti temi:

- 1) la categoria di "Stakeholder" di appartenenza
- 2) Le edizioni del Bilancio Sociale di CNA Ferrara lette
- 3) Una valutazione sul Bilancio Sociale 2007 rispetto a:  
chiarezza espositiva, leggibilità, completezza delle informazioni
- 4) Una valutazione, da quanto emerge dal Bilancio Sociale,  
dell'impegno di CNA Ferrara nei diversi ambiti di rendicontazione.
- 5) Le tematiche che andrebbero approfondite nel documento
- 6) Eventuali commenti del lettore

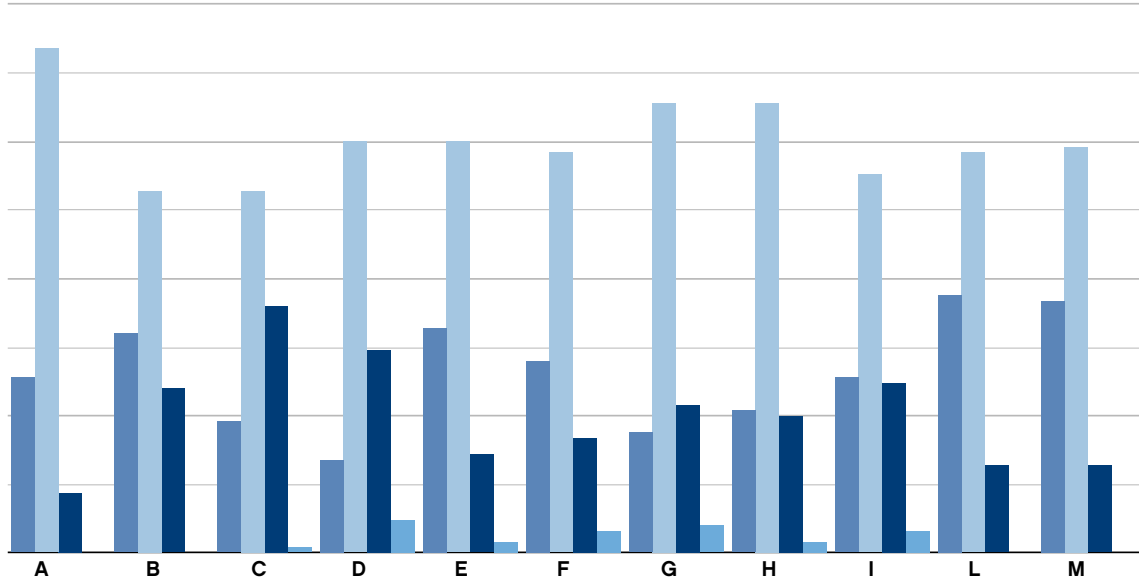
## LE RISPOSTE DELLE RISORSE UMANE DELL'ASSOCIAZIONE

### Quesito 3 : Valutazione Complessiva sul Bilancio Sociale

- A: Chiarezza espositiva
- B: Leggibilità
- C: Completezza di dati e di informazioni
- D: Linguaggio
- E: Capacità di aumentare la conoscenza di CNA Ferrara



## Quesito 4 : Valutazione Complessiva sul Bilancio Sociale



A: Responsabilità Sociale

B: Sviluppo e crescita delle imprese

C: Sviluppo e crescita del territorio

D: Lavoro e Occupazione

E: Formazione

F: Collaborazione con scuola e università

G: Iniziative culturali

H: Iniziative sociali

I: Innovazione

L: Rappresentanza

M: Servizi

## Quesito 5 : Classifica delle tematiche da approfondire

