



Ferrara  
Associazione Provinciale

BILANCIO  
SOCIALE [ 2 0 0 6 ]

---

# Indice Generale

	<b>Introduzione</b> .....	pag. 08
01	Lettera del Presidente della CNA di Ferrara .....	pag. 10
02	Nota introduttiva del Direttore della CNA di Ferrara .....	pag. 12
03	Nota metodologica .....	pag. 14
04	Il gruppo di lavoro .....	pag. 16
05	CNA Ferrara compie 60 anni.....	pag. 17
	Focus - Una storia prestigiosa iniziata al Panfilio .....	pag. 17
	Focus - La nostra nuova sede.....	pag. 18
	Focus - Le iniziative e i programmi del 60° .....	pag.19
	Focus - La Cerimonia del 60°.....	pag. 20
06	Dialogo e confronto con gli Stakeholder.....	pag. 22
	Focus - Il bilancio sociale CNA Ferrara 2005 .....	pag. 23
07	Analisi dei risultati del questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2005 da parte delle Risorse Umane dell'Associazione.....	pag. 24
08	Analisi dei risultati del questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2005 da parte del Gruppo Dirigenti dell'Associazione .....	pag. 27
	<b>Sezione 1</b> .....	pag. 30
09	<b>Assetto istituzionale</b> .....	pag. 32
10	<u>La nuova struttura organizzativa del sistema CNA di Ferrara</u> .....	pag. 33
10.1	La Direzione Operativa .....	pag. 34
10.2	La Consulta Tecnica .....	pag. 35
10.3	Le Sezioni di Lavoro e Uffici Provinciali .....	pag. 35
10.4	Le Aree e sedi Territoriali .....	pag. 36
10.5	Le Unioni di Mestiere .....	pag. 41
10.5.1	<i>Unione Alimentare</i> .....	pag. 44
10.5.2	<i>Unione Artistico e Tradizionale</i> .....	pag. 46
10.5.3	<i>Unione CNA Fita - Trasporto persone</i> .....	pag. 47
10.5.4	<i>Unione Costruzioni</i> .....	pag. 50
10.5.5	<i>Unione Installazione e Impianti</i> .....	pag. 53
10.5.6	<i>Unione Federmoda</i> .....	pag. 55
10.5.7	<i>Unione Produzione</i> .....	pag. 57
10.5.8	<i>Unione Benessere e Sanità</i> .....	pag. 59
10.5.9	<i>Unione Servizi alla Comunità</i> .....	pag. 61
10.5.10	<i>Unione Comunicazione e Terziario avanzato</i> .....	pag. 62
10.6	I raggruppamenti di interesse.....	pag. 64
10.6.1	<i>CNA Turismo</i> .....	pag. 65
10.6.2	<i>CNA Nautica</i> .....	pag. 68
10.6.3	<i>CNA World</i> .....	pag. 69
10.6.4	<i>CNA Giovani Imprenditori</i> .....	pag. 72

# Indice Generale

10.6.5	<i>CNA Impresa Donna</i> .....	pag. 74
10.6.6	<i>CNA Piccola Industria</i> .....	pag. 76
10.6.7	<i>CNA InProprio</i> .....	pag. 77
10.7	Cna Pensionati.....	pag. 78
10.8	Organizzazione territoriale.....	pag. 81
10.9	<u>Sistema CNA Nazionale</u> .....	pag. 83
10.10	<u>Sistema CNA Regionale</u> .....	pag. 83
10.11	<i>I dirigenti nazionali e regionali</i> .....	pag. 84
10.12	<i>I rappresentanti di CNA Ferrara negli Enti esterni</i> .....	pag. 85
<b>11</b>	<b>Il sistema di governance</b> .....	pag. 86
11.1	Gli organi di governance.....	pag. 86
11.1.1	<i>l'Assemblea</i> .....	pag. 86
11.1.2	<i>la Direzione</i> .....	pag. 88
11.1.3	<i>la Presidenza</i> .....	pag. 89
11.1.4	<i>il Collegio dei Revisori dei Conti</i> .....	pag. 89
11.1.5	<i>il Collegio dei Garanti</i> .....	pag. 89
<b>12</b>	<b>I pilastri della cultura associativa</b> .....	pag. 90
12.1	La Missione.....	pag. 90
12.2	I Valori.....	pag. 90
12.3	La Visione Strategica e gli strumenti.....	pag. 91
12.3.1	<i>Il piano strategico</i> .....	pag. 93
12.3.2	<i>Il Bilancio Sociale</i> .....	pag. 96
12.3.3	<i>Obiettivi di miglioramento 2007</i> .....	pag. 97
	<b>Sezione 2</b> .....	pag. 98
<b>13</b>	Introduzione.....	pag. 100
13.1	Il conto economico riclassificato.....	pag. 102
13.2	La produzione del valore aggiunto.....	pag. 104
13.3	La distribuzione del valore aggiunto.....	pag. 106
13.4	Grafici.....	pag. 108
	<b>Sezione 3</b> .....	pag. 110
<b>14</b>	<b>I nostri Stakeholder</b> .....	pag. 112
<b>15</b>	<b>La Comunicazione</b> .....	pag. 113
15.1	Le direttrici della comunicazione 2006.....	pag. 113
15.2	Radici storiche e coraggio innovativo.....	pag. 114
15.3	Le pubblicazioni.....	pag. 115
15.3.1	<i>"Le pietre e l'arco", le generazioni dei tempi difficili</i> .....	pag. 115
15.3.2	<i>La preparazione del libro sulla storia della cna di ferrara</i> .....	pag. 116

# Indice Generale

15.4	La comunicazione a supporto delle iniziative del 60° .....	pag. 117
15.5	Gli strumenti di comunicazione tipologia di utilizzo e integrazione .....	pag. 118
15.6	Un nuovo progetto di comunicazione .....	pag. 119
15.7	La comunicazione via web alle Imprese Associate .....	pag. 120
<b>16</b>	<b>Le risorse umane</b> .....	pag. 122
16.1	La gestione delle risorse umane all'interno del sistema della CNA di Ferrara .....	pag. 123
16.1.1	<i>Politiche del personale</i> .....	pag. 123
16.1.2	<i>Salute e Sicurezza sul posto di lavoro</i> .....	pag. 124
16.1.3	<i>Ambiente</i> .....	pag. 124
16.1.4	<i>Formazione e addestramento</i> .....	pag. 124
16.1.5	<i>Riconoscimenti</i> .....	pag. 126
17	CNA Associazione di Ferrara .....	pag. 127
17.1	<i>Composizione dell'organico</i> .....	pag. 128
18	CNA Ferrara Servizi ed Informatica .....	pag. 130
18.1	<i>Composizione dell'organico</i> .....	pag. 131
<b>19</b>	<b>Gli Associati</b> .....	pag. 134
19.1	Composizione e tipologia .....	pag. 134
19.2	Le attività e i servizi per gli associati .....	pag. 137
19.3	L'utilizzo dei principali servizi da parte degli associati .....	pag. 145
19.4	Servizio di amministrazione del personale da parte degli associati .....	pag. 146
19.5	Formazione per gli associati .....	pag. 147
20	Iniziative di valorizzazione dialogo e comunicazione con gli associati .....	pag. 147
20.1	<i>Il Bilancio Sociale 2005</i> .....	pag. 147
20.2	<i>Le premiazioni per il 60°</i> .....	pag. 148
20.3	<i>Il club per l'eccellenza</i> .....	pag. 152
20.4	<i>Le imprese eccellenti del 2006</i> .....	pag. 153
21	Le iniziative di contatto-marketing associativo .....	pag. 155
21.1	<i>Convenzioni e promozioni per i soci</i> .....	pag. 156
<b>22</b>	<b>Imprese e territorio della provincia di Ferrara</b> .....	pag. 158
<b>23</b>	<b>Il sistema economico e produttivo provinciale</b> .....	pag. 162
23.1	La Politica degli Insediamenti .....	pag. 162
23.2	Sistema creditizio e Banche .....	pag. 163
<b>24</b>	<b>Le istituzioni e la pubblica amministrazione</b> .....	pag. 166
24.1	L'Amministrazione Provinciale di Ferrara .....	pag. 167
24.2	Le Amministrazioni Comunali della Provincia di Ferrara .....	pag. 167
24.3	Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura .....	pag. 169
<b>25</b>	<b>Il mondo del lavoro e politiche sociali</b> .....	pag. 171
<b>26</b>	<b>Scuola e Università</b> .....	pag. 174

## Indice Generale

27	<b>Innovazione e cultura d'impresa</b> .....	pag. 175
27.1	Concorso Idea Impresa .....	pag. 175
27.2	L'"associazione per l'innovazione" .....	pag. 178
27.3	Il 3°meeting provinciale dell'innovazione nell'artigianato e nelle PMI .....	pag. 179
28	<b>Le iniziative sociali</b> .....	pag. 182
29	<b>Le iniziative di promozione sul territorio</b> .....	pag. 183
30	<b>Ambiente e Sicurezza</b> .....	pag. 185
	<b>Sezione 4</b> .....	pag. 188
31	<b>Le Società del Sistema CNA Ferrara</b> .....	pag. 190
31.1	CNA Ferrara Servizi ed Informatica Scarl.....	pag. 190
31.2	FIDIMPRESA .....	pag. 193
31.3	ECIPAR .....	pag. 195
31.4	EPASA .....	pag. 203
31.5	Immobiliare Caldirolo.....	pag. 204
31.6	CAF Imprese CNA Ferrara Srl.....	pag. 205
32	<b>Le Società Partecipate da CNA Ferrara</b> .....	pag. 206
	<b>Appendice</b> .....	pag. 207
	<b>Elenco Indicatori Quantitativi</b> .....	pag. 207
	<b>GLOSSARIO</b> .....	pag. 208
	<b>Modulo di valutazione sul "Bilancio Sociale CNA Ferrara 2006"</b> .....	pag. 211

# Indice Introduzione

- 01** Lettera del Presidente della CNA di Ferrara
- 02** Nota introduttiva del Direttore della CNA di Ferrara
- 03** Nota metodologica
- 04** Il gruppo di lavoro
- 05** CNA Ferrara compie 60 anni
  - Focus - Una storia prestigiosa iniziata al Panfilio
  - Focus - La nostra nuova sede
  - Focus - Le iniziative e i programmi del 60°
  - Focus - La Cerimonia del 60°
- 06** Dialogo e confronto con gli Stakeholder
  - Focus - Il Bilancio Sociale CNA Ferrara 2005
- 07** Analisi dei risultati del questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2005 da parte delle Risorse Umane dell'Associazione.
- 08** Analisi dei risultati del questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2005 da parte del Gruppo Dirigenti dell'Associazione



INTRODUZIONE

[ 01 - 08 ]

[ 01 ]

## Paolo Govoni Presidente Provinciale CNA Ferrara



“.... il Bilancio sociale è inoltre un mezzo per rendere esplicito cosa significhi essere una forza sociale, pienamente consapevole della responsabilità e del ruolo che essa ricopre nell’ambito del sistema territoriale.....”

Il Bilancio sociale, che presentiamo per il secondo anno consecutivo, è un impegno che abbiamo voluto fermamente mantenere, profondamente convinti della utilità di questo strumento, per favorire tra i nostri interlocutori e gli stessi associati una migliore comprensione della identità della nostra Associazione, attraverso una conoscenza concreta del suo operato.

Per CNA, il Bilancio sociale è inoltre un mezzo per rendere esplicito cosa significhi essere una forza sociale, pienamente consapevole della responsabilità e del ruolo che essa ricopre nell’ambito del sistema territoriale. Farci conoscere, presentando, in modo seppur sintetico, l’insieme delle attività sviluppate nel corso dell’anno, le caratteristiche e finalità della nostra Organizzazione, le modalità attraverso le quali siamo impegnati a dare risposta alle esigenze delle imprese, le proposte, i temi qualificanti della nostra iniziativa: tutto questo rappresenta per noi una scelta di valore, uno sforzo che vale la pena di compiere per molte buone ragioni.

Ci motiva, innanzitutto, una volontà di trasparenza, di confronto basato su una più documentata comprensione di ciò che realizza il Sistema CNA: e cioè lavoro, attività economica e ricchezza per il nostro territorio, sforzo di innovazione, di miglioramento continuo, di specializzazione, che si misura quotidianamente con una realtà in continua trasformazione alla quale cerca di offrire sempre nuove risposte. Un sistema dotato di una propria robusta anima, che muove imprese, persone, idee, passioni.

Dunque, consideriamo questo appuntamento, una preziosa occasione in più di miglioramento, una ricerca di condivisione degli obiettivi strategici e delle ragioni che stanno alla base del nostro lavoro.

Il 2006, da questo punto di vista, è stato un anno importante, che abbiamo volutamente utilizzato per promuovere una più approfondita conoscenza della nostra Associazione e del lungo percorso storico che ha marchiato indelebilmente la sua identità odierna e i suoi valori fondanti. Sessanta anni di impegno e lavoro di tanti imprenditori associati, che hanno offerto un contributo incisivo, non solo alla costruzione e alla crescita della CNA, ma al benessere e allo sviluppo del nostro territorio nel suo complesso.

Un anniversario prestigioso, che la CNA ha festeggiato insieme a centinaia di imprenditrici e imprenditori che, nella vita di tutti i giorni, esprimono la loro intelligenza e passione nella attività lavorativa e nelle relazioni con il proprio ambiente sociale, animati da quei valori che rendono coesa e forte la comunità civile del nostro territorio. Queste persone, queste imprese, rappresentano una ricchezza per tutta la società ferrarese, che ci trasmette un sentimento di fiducia nel futuro.

La peculiarità della nostra Associazione è quella di essere punto di riferimento di un ampio spettro di imprese, rappresentandone la complessità di interessi e i valori, proponendosi come momento di incontro, di ascolto e di sintesi delle diverse istanze. Ciò costituisce il risultato di un impegno incessante di CNA, soprattutto negli anni più recenti, per dare alle imprese le risposte di cui hanno bisogno nella fase attuale e contribuire più complessivamente al miglioramento della capacità competitiva del sistema produttivo della nostra provincia.

CNA non si sottrae alle nuove sfide, anzi, conferma che, oggi più che mai, il cambiamento è la chiave di volta della nostra stessa identità di Associazione di rappresentanza. Siamo profondamente convinti che il sistema delle piccole e medie imprese può essere tra i protagonisti decisivi dello sviluppo del nostro territorio nei prossimi anni, perché possiede in sé tutti i requisiti – capacità produttiva e

di lavoro, qualità e creatività, flessibilità, dinamismo – in grado di offrire nuove risposte alle trasformazioni del mercato e della società. Ciò sarà possibile se istituzioni, forze economiche, politiche e sociali della nostra provincia sapranno realizzare politiche di sviluppo e infrastrutturali indispensabili a sostenere i processi di innovazione e gli sforzi che stanno compiendo le nostre imprese. E' questo l'obiettivo sul quale stiamo lavorando oggi e per il futuro, il terreno in cui si esplicita concretamente la nostra missione di rappresentanza delle imprese e, al tempo stesso, il contributo che intendiamo offrire alla crescita complessiva della comunità ferrarese, da forza sociale quale ci dichiariamo convintamente di essere.

**Paolo Govoni**



Presidente della CNA della  
Provincia di Ferrara



## [ 02 ]

Nota introduttiva al Bilancio di Responsabilità Sociale  
di Corradino Merli - Direttore di CNA Ferrara

Il 2006 è stato un anno di particolare rilievo per la nostra Associazione.

Abbiamo celebrato il 60° anniversario della costituzione della C.N.A. con molteplici iniziative, che hanno avuto una grande adesione ed hanno coinvolto migliaia di associati, per festeggiare, ma anche per riflettere e ragionare insieme sulla nostra storia, sui valori e le prospettive dell'associazione.

Abbiamo poi discusso ed approvato il piano strategico 2006/2009, che fissa ed esplicita con nitidezza le linee associative ed organizzative da perseguire per affermarci sempre più come una forza sociale autorevole, capace d'incidere sui processi di sviluppo e di miglioramento dell'economia e della società provinciali, realizzando opportunità concrete di crescita delle imprese associate.

Per un tessuto imprenditoriale come il nostro, composto essenzialmente da micro, piccole e medie imprese, che di fatto costituiscono anche una parte rilevante del tessuto sociale, le politiche economiche e quelle sociali non possono che essere coerenti ed integrate.

La qualità competitiva di un territorio, dipende ed è rafforzata dalla qualità della vita civile, dei servizi, dell'ambiente, della società nel suo complesso

I protagonisti della vita sociale ed economica, devono avere piena coscienza di tale inscindibile binomio, nel contempo gli imprenditori devono aumentare e consolidare la consapevolezza del loro ruolo e della loro responsabilità sociale.

In un contesto così strettamente interrelato ed interdipendente non potevamo non scegliere d'essere una grande forza imprenditoriale socialmente responsabile.

La scelta di certificare la qualità di tutti i ser-

vizi del nostro sistema associativo, la redazione e la presentazione del bilancio sociale, l'adozione di un piano strategico, sono gli strumenti che connotano la nostra volontà, la coerenza di un impegno non episodico né effimero su questi versanti, certamente ambiziosi ed innovativi per un'associazione di rappresentanza.

La fotografia che offre la rendicontazione sociale del 2006, è quella di un'organizzazione che continua ad aumentare l'adesione delle imprese, che investe nel cambiamento, in competenze, in conoscenze, che mette a disposizione degli associati e del territorio progetti, opportunità, idee.

Una associazione che innova senza soluzione di continuità le proprie strutture, che non ha timore a mettersi in discussione, ma anzi accentua la propensione al cambiamento, ampliando e differenziando i propri ambiti di rappresentanza e d'intervento, per essere all'altezza delle profonde evoluzioni della società, dei mercati e delle imprese.

Il bilancio di responsabilità sociale è quindi divenuto uno strumento indispensabile per interpretare i risultati, la congruenza e la coerenza delle nostre attività con gli obiettivi e le finalità del piano strategico, il peso e l'influenza del nostro lavoro sulla crescita e lo sviluppo delle imprese associate e del territorio provinciale.

Quando nel 2006, abbiamo intrapreso il percorso che ci ha portato alla redazione del primo bilancio sociale affermammo, forse con un po' di retorica, ma soprattutto con l'orgoglio di chi compie una scelta complessa e difficile, però importante per il proprio futuro, che per noi essere socialmente responsabili, significava innanzitutto far bene il nostro mestiere, creando valore aggiunto a beneficio delle imprese e del territorio.

".... Il bilancio di responsabilità sociale è quindi divenuto uno strumento indispensabile per interpretare i risultati, la congruenza e la coerenza delle nostre attività con gli obiettivi e le finalità del piano strategico, il peso e l'influenza del nostro lavoro sulla crescita e lo sviluppo delle imprese associate e del territorio provinciale....."

Ora, a distanza di un anno, possiamo affermare, con umiltà, ma con consapevolezza e convinzione, che la seconda edizione del bilancio sociale testimonia la quantità e la qualità del nostro impegno, segnalandoci certo i limiti, i ritardi, ma anche i notevoli spazi per progredire, e rafforzando le motivazioni e gli obiettivi alla base delle scelte compiute, fornendoci chiare e precise indicazioni e sollecitazioni per il miglioramento, delle quali terremo sicuramente conto per rendere ancora più efficaci ed efficienti le nostre azioni ed il nostro lavoro.

**Corradino Merli**



Direttore della CNA della  
Provincia di Ferrara

## [ 03 ]

## Nota metodologica all'edizione 2006

In questa seconda edizione il modello di redazione del Bilancio Sociale di CNA Ferrara si è dato quale obiettivo principale quello di perseguire un'ulteriore evoluzione a livello di efficienza metodologica ed efficacia espositiva.

Il risultato voleva essere quello di impostare un processo ancora più avanzato e strutturato di raccolta dei dati e delle informazioni necessarie alla realizzazione del documento; verificare l'adeguatezza degli indicatori sia qualitativi che quantitativi introdotti a monitoraggio delle attività; una sempre maggiore integrazione con il sistema di gestione della qualità ed il perpetrare, soprattutto da parte della Direzione e del Gruppo di lavoro interno il coinvolgimento degli Stakeholder di riferimento durante tutto l'anno di attività e non solamente in fase di rendicontazione.

L'edizione 2006 ha previsto inoltre l'identificazione di un filo conduttore, un riferimento costante che ha pervaso tutte le attività che l'Associazione ha portato avanti nel corso del 2006 e quindi, di conseguenza, anche l'attività di rendicontazione e che viene identificato come la chiave di lettura di questo Bilancio Sociale: il **Piano Strategico 2006-2009 di CNA Ferrara**.<sup>1</sup>

Approvato il 15 Maggio 2006 dalla Direzione provinciale, il Piano Strategico dell'Associazione vuole essere lo strumento con il quale il Sistema associativo definisce scelte, obiettivi e modalità di attuazione riferiti alle funzioni fondamentali che costituiscono la missione di CNA, vale a dire: **rappresentanza di interessi, politica dei servizi, individuazione di iniziative e opportunità economiche per le**

**Imprese associate.**

Da qui, l'esigenza in fase di rendicontazione, di predisporre una tabella sinottica "**Politiche-Attività-Stakeholder**"<sup>2</sup>, che evidenziasse e riepilogasse l'impatto degli obiettivi programmatici e delle azioni di CNA Ferrara sulle diverse categorie dei suoi interlocutori oggetto di rendicontazione nel Bilancio Sociale.

Questa scelta ha voluto confermare l'affermazione del Bilancio Sociale sempre più quale strumento di gestione e di verifica delle attività, strumento strategico di confronto e di riflessione.

Anche questa edizione del Bilancio Sociale di CNA Ferrara segue il modello per la redazione del Bilancio Sociale secondo i principi elaborati dal **GBS** (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale)<sup>3</sup>.

Resta inteso comunque 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.

<sup>1</sup> Cfr. "Gli strumenti della visione strategica", pag. 93

<sup>2</sup> Cfr. pag. 94

<sup>3</sup> Per maggiori informazioni sul GBS si veda [www.gruppobilanciosociale.org](http://www.gruppobilanciosociale.org)

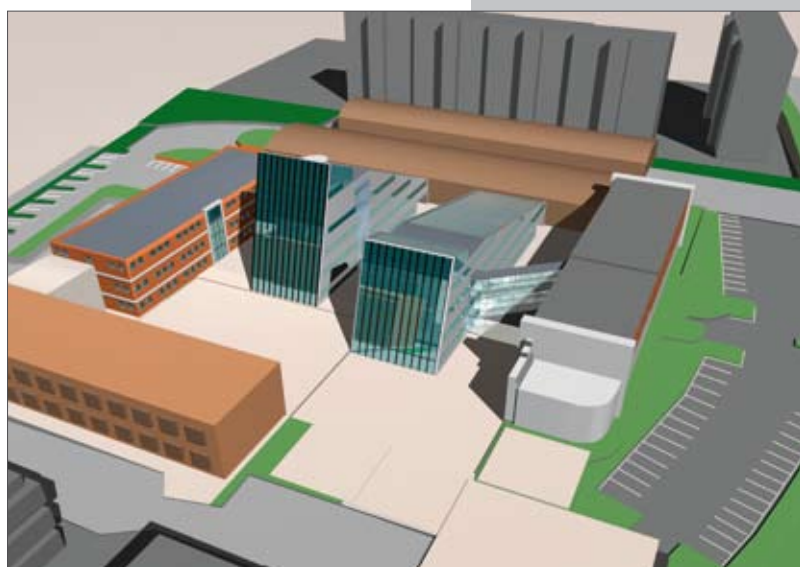
Conforme allo standard **GBS** il Bilancio Sociale 2006 di CNA Ferrara si suddivide in quattro sezioni:

**1. IDENTITA'-MISSIONE-VALORI**, in cui vengono descritti i Valori che orientano l'attività dell'Associazione, la Missione, la Visione strategica, l'assetto istituzionale e il contesto di riferimento.

**2. RENDICONTO ECONOMICO**, nella quale vengono esposti l'andamento gestionale, la riclassificazione del conto economico e la determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto.

**3. RELAZIONE SOCIALE**, che individua e descrive il rapporto con gli *Stakeholder* e, per ciascuna categoria individuata, fornisce informazioni ed indicatori di carattere qualitativo e quantitativo.

**4. SISTEMA CNA FERRARA E SOCIETA' PARTECIPATE**, che descrive le società ed organizzazioni autonome collegate a CNA Ferrara e le cui attività, in collaborazione con l'Associazione, creano un sistema di relazioni, servizi e progetti per le Imprese Associate e per il Territorio di riferimento (Provincia di Ferrara).



**N.B.:** I DATI E LE INFORMAZIONI CONTENUTE IN QUESTO BILANCIO SOCIALE SI RIFERISCONO ALL'ANNO 2006, SALVO DIVERSA INDICAZIONE INSERITA NEL TESTO O IN NOTA A MARGINE.

## [ 04 ]

## Gruppo di lavoro

“... un Gruppo di Lavoro interno avente il compito di sovrintendere tutte le attività a supporto del processo di rendicontazione...”

Anche per la redazione del suo secondo Bilancio Sociale, CNA Ferrara ha mantenuto la figura di un Coordinatore di progetto e di 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 e dei processi che hanno sotteso alla loro acquisizione.

L'agenda delle attività sostenute dal Gruppo di lavoro comprendeva:

- La definizione degli obiettivi di rendicontazione e degli Stakeholder di riferimento.
- L'individuazione dello standard di riferimento metodologico e gli indicatori di performance correlati.
- L'acquisizione e l'elaborazione dei dati e delle informazioni quantitative necessarie al processo di rendicontazione.
- I dati sono stati raccolti autonomamente dai singoli componenti il Gruppo di lavoro e dai loro collaboratori secondo le proprie specifiche competenze.
- Le fonti principali sono state: reportistica direzionale, piani di lavoro annuali delle varie sezioni, funzioni, dipartimenti, Società del Sistema dell'Associazione, manuale della qualità e procedure interne<sup>1</sup>, modulistica, Intranet dell'Associazione, sistema informativo contabile e extra contabile, rassegna stampa, statistiche ed analisi.
- Per i dati e le informazioni di tipo qualitativo si sono utilizzate fonti informative dirette, quali interviste al personale interno, check-list e colloqui.

- La predisposizione del piano di comunicazione interno ed esterno del Bilancio Sociale, che prevede la sua più ampia diffusione a tutti gli Stakeholder, la pubblicazione sul sito Internet ([www.cnafe.it](http://www.cnafe.it)) e sulla Intranet dell'Associazione. Inoltre, gli Associati potranno richiedere il documento presso ognuna delle sedi territoriali dell'Associazione (cfr. pag. 81).

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 (Resp. Dip.to Servizi);
- Morena Cavallini (Resp. Comunicazione);
- Ughetta Ciatti (Resp. Dip.to Sindacale e sociale);
- Gianna Gallerani (Resp. Area Informatica);
- Giampaolo Lambertini (Resp.Dip.to 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.

<sup>1</sup> Nello specifico per quanto riguarda CNA FERRARA SERVIZI E INFORMATICA, Cfr. pag. 191

## Focus Una storia prestigiosa iniziata al Panfilio



Già all'indomani della Liberazione, presso il Palazzo del Panfilio di Viale Cavour, un primo nucleo di imprenditori si riunisce, decidendo di dare vita ad una associazione autonoma dell'artigianato ferrarese.

All'inizio del 1946 nasce formalmente l'APF (Artigianato Provinciale Ferrarese) aderente alla CNA, Confederazione Nazionale dell'Artigianato, definendosi "Organizzazione sindacale democratica dei piccoli operatori economici della provincia", che si ispira ai valori della democrazia e dell'antifascismo, della partecipazione attiva della base associata e dell'autonomia dagli schieramenti politici, nell'alveo di quel nascente associazionismo democratico, che caratterizza l'immediato dopoguerra e la nascita della Repubblica.

Il gruppo dei fondatori è costituito da barbieri e acconciatori, meccanici riparatori di biciclette e auto, sarti, calzolai, ecc. espressione di una economia, quella della Ricostruzione, fortemente compromessa dalla guerra, ma anche caratterizzata da una grande volontà di rinascita umana e civile.

Il primo Presidente dell'APF è l'artigiano Filippo Fogli, mentre il segretario provinciale, Ferdinando Galeotti, sarà nominato qualche tempo dopo.

Nei decenni successivi, l'Associazione si sviluppa insieme all'economia e alle imprese, sia nei numeri, ma anche per l'articolazione delle sue politiche associative.

Da un lato, l'iniziativa per la conquista di leggi più moderne ed eque per l'artigianato (dal fisco, alle pensioni, dal credito all'occupazione), dall'altra la richiesta

alle Amministrazioni locali di scelte politiche a sostegno delle piccole imprese, come la creazione di aree per gli insediamenti produttivi nelle diverse località del territorio.

La CNA si contraddistingue nel corso degli anni come una organizzazione concretamente impegnata a contribuire alla definizione di politiche di sviluppo locale, confrontandosi con le istituzioni e le altre forze economiche.

Sempre più decisamente ispirata all'autonomia da ogni schieramento politico, si identifica a pieno titolo nelle finalità di una grande associazione d'impresa, fondata sulla volontà propositiva di rappresentare i valori e gli interessi dell'artigianato e delle piccole e medie imprese in ogni istanza e sede di decisione politica e istituzionale.

Il processo di evoluzione e crescita è espresso simbolicamente anche dalle scelte, via via compiute, di investimento nelle proprie sedi, a partire da quella provinciale dell'ex Zenith in Via Caldirolo, inaugurata nell'87, per arrivare al 2007, quando sarà ufficialmente presentata alla collettività la nuova "Cittadella dell'artigianato e delle PMI", ormai in fase avanzata di realizzazione. (Cfr. pag. 204).

## Focus La nostra nuova sede

Una sorta di rivoluzione è avvenuta alle porte della città, nell'area ex calzaturificio Zenith di Via Caldirolo, dove è cresciuto un vero e proprio centro direzionale, nel quale è stata collocata anche la nuova sede della CNA di Ferrara.

L'Associazione si è resa promotrice, infatti, di un imponente progetto di recupero e riqualificazione della zona elaborato nel 2004 da un pool di tecnici capeggiato dall'architetto Rinaldo Campi.

All'interno del complesso ex Zenith, oltre alle aziende già insediate, hanno trovato spazio una serie di utili servizi e imprenditori e professionisti, in grado di integrarsi con il sistema dei servizi offerto da CNA Ferrara.

Per altro, la posizione dell'area, a poche centinaia di metri dal centro cittadino e a pochi minuti dalle principali vie di comunicazione, la rende facilmente raggiungibile con ogni mezzo.

La dotazione di parcheggi è di oltre 200 posti auto in superficie e 100 in rimesse interrato.



All'interno del complesso una grande piazza pedonale consente una gradevole fruizione degli spazi comuni e di collegamento fra i diversi edifici.

L'intervento, che costituisce un investimento ragguardevole (10 milioni di Euro), si inserirà nella cornice verde che, da sempre, caratterizza la zona del Sottomura, creando una vera e propria "Cittadella dell'artigianato e della piccola e media impresa".

Infatti, accanto alla già esistente sede della direzione provinciale dell'Associazione, è stata edificata una nuova costruzione, di circa 2.000mq, che permetterà con un collegamento diretto l'allargamento degli attuali spazi e la collocazione degli uffici del Quartiere città, e contemporaneamente sono sorti altri due modernissimi edifici destinati ad accogliere uffici, studi professionali e medici e attività di servizio alle imprese.



Inoltre si è proceduto ad un'attenta risistemazione del verde, con la messa a dimora di nuove piante, il riordino dell'arredo urbano e la realizzazione di una pista ciclabile, compresa tra la rotatoria di Via Pomposa e Via Fornace.

Dal punto di vista della viabilità, c'è stato quindi un miglioramento complessivo, con l'apertura di un accesso all'area anche dalla Via Fornace.

I nuovi edifici sono stati concepiti e realizzati utilizzando le tecnologie più innovative nel campo edilizio ed impiantistico.

Ad esempio, il complesso di nuova edificazione ha utilizzato il teleriscaldamento, gestito in forma autonoma; ogni immobile è predisposto per accogliere impianti generatori di energia fotovoltaica.

La progettazione degli ambienti interni è improntata alla massima funzionalità degli spazi, personalizzabili per usi diversificati.

## Focus Le iniziative e i programmi del 60°

Nel corso del 2006, per celebrare l'anniversario della sua nascita, la CNA ha promosso tante iniziative a livello provinciale. Fra le altre si ricordano:

- la pubblicazione del libro "Le pietre e l'arco", che raccoglie le testimonianze di vita di un gruppo di pensionati di CNA Ferrara (Cfr. pag.115);

Un appuntamento particolarmente importante, al quale ha avuto il privilegio di partecipare il Presidente provinciale della CNA di Ferrara, Paolo Govoni, insieme ad una selezionata delegazione di dirigenti nazionali della Confederazione, è stata l'udienza concessa il 6 Aprile 2006, al Palazzo del Quirinale, dal Presidente della Repubblica, Carlo Azeglio Ciampi.



- il concorso "Storia d'Impresa" (Cfr. pag 176), che attraverso brevi racconti vuole ri-allacciare i fili delle proprie radici;

- la terza edizione del Meeting per l'Innovazione (Cfr. pag179),

- numerosi convegni e iniziative pubbliche, su temi di interesse generale ma anche specifici di mestiere.

Altro momento significativo, che si concluderà però solo nel 2007, sarà la stampa di un volume che documenta i passaggi salienti del percorso storico dell'Associazione, dalla nascita dell'Artigianato Provinciale Ferrarese (Apf) nel 1946 ad oggi.

In quella occasione, in segno di "riconoscimento solenne dello Stato nei confronti delle organizzazioni dell'artigianato e delle piccole e medie imprese italiane", il Presidente Ciampi ha voluto celebrare il 60° della fondazione della CNA.

La delegazione della CNA era guidata dal Presidente nazionale, Ivan Malavasi.

## Focus La cerimonia del 60°



Radicalamento nella propria storia e forte impegno sulle sfide del presente e del futuro: è così che il 17 Dicembre 2006, nella sala plenaria di Ferrara Fiere, la CNA di Ferrara ha voluto celebrare il suo 60° anniversario.

Una cerimonia importante, intitolata "La nostra storia verso il futuro", alla quale hanno partecipato centinaia di imprenditrici ed imprenditori, i dipendenti, e i rappresentanti delle forze economiche, politiche, sociali, enti e istituti pubblici e privati, associazioni e personalità della nostra provincia.

"Festeggiamo con gioia e legittimo orgoglio il 60° della nostra Associazione, sono state le prime parole del Presidente provinciale Paolo Govoni, nel proprio discorso che ha dato il via alla bella manifestazione, innanzitutto ringraziando tutti gli imprenditori associati che, attraverso il loro impegno e un legame associativo mai venuto meno, ci hanno permesso di arrivare a questo traguardo, nella convinzione che sia questo il modo migliore di essere fedeli e coerenti con i valori delle origini".

Nell'affollatissima platea spiccavano, tanti giovani imprenditori testimoni di quel nuovo che la CNA intende rappresentare.

Ma, più di ogni descrizione, le immagini più efficaci di questo importante tratto di strada percorso si sono avute dalla lunga sequenza degli appelli per la consegna dei riconoscimenti ai Soci di più lunga appartenenza: uno alla volta, nome dopo l'altro, oltre 200 imprenditori, con oltre 40 anni di iscrizione o, almeno 35 anni.

Ciò a testimonianza di legami fortissimi e autentici, alimentati certo da interessi concreti, ma anche da sentimenti veri di identificazione verso una CNA sentita come propria, come conferma la commozione che ha accompagnato vari momenti della cerimonia.

La manifestazione è proseguita con gli interventi del-

le autorità provinciali e regionali e con i discorsi del Presidente della CNA Emilia Romagna, Quinto Galassi e del Presidente nazionale della Confederazione, Ivan Malavasi.

"Davvero un esempio importante – ha riconosciuto l'assessore regionale alle Attività produttive, Duccio Campagnoli, nel proprio intervento – di quella laboriosità e imprenditorialità diffusa, che hanno fatto la fortuna della nostra regione. E' su questa ricchezza e, insieme, su una più decisa e ampia capacità di innovazione, che occorre scommettere per ridare slancio allo sviluppo del nostro Paese".

Ricordando i numeri della CNA, il presidente nazionale Ivan Malavasi ha poi dichiarato, nel suo intervento conclusivo: "Siamo orgogliosi di questa forza straordinaria, che si riconosce nella nostra Confederazione, consapevoli che rappresentandone gli interessi, difendiamo anche gli interessi del Paese".

Non hanno voluto mancare di portare il proprio saluto, tra i diversi rappresentanti delle istituzioni ferraresi, il rettore dell'Università, Patrizio Bianchi, che ha rivolto parole sentite alla platea, ricordando le proprie stesse origini: "La CNA rappresenta un mondo che esprime una grande capacità di produrre e, soprattutto, la dignità del proprio lavoro. Ma sappiamo bene, che prima ancora del produrre e del fare, c'è la dignità verso se stessi".

Prima di passare alla fase conclusiva, il Direttore provinciale della CNA, Corradino Merli, ha così commentato: "E' stato un anno impegnativo, costellato di iniziative che ci hanno portato a confrontarci su temi difficili e nuovi, ma anche stimolanti".

"Le imprese sono cresciute e CNA Ferrara con loro – ha aggiunto Merli – attraverso gli eventi e le trasformazioni incisive di questi 60 anni, il sistema delle piccole imprese ha saputo sempre più assumere un ruolo protagonista, costruendo ricchezza materiale e civiltà collettiva, risorse e lavoro, affermando i pro-

pri valori nella società e cultura del nostro territorio. La nostra Associazione ha dato e dà tuttora voce, rappresentanza e impulso a questo mondo, interpretandone i sentimenti, i bisogni, le spinte innovative, i valori, l'identità culturale".

La seconda parte della manifestazione è stata completamente dedicata alla consegna dei riconoscimenti, seguita con grande emozione, entusiasmo e sentimenti di affetto da tutto il pubblico.

Sono stati premiati gli imprenditori di lungo corso per la loro fedeltà all'Associazione, i dirigenti che si sono succeduti negli anni, i dipendenti con maggio-

re anzianità lavorativa(Cfr. pag.148). Un pensiero di riconoscenza affettuosa è stato dedicato da tutti gli intervenuti agli artigiani fondatori e ai dirigenti della CNA scomparsi.



Alcune immagini dalla Cerimonia del Sessantesimo.

## [ 06 ]

## Dialogo e confronto con gli Stakeholder

L'esperienza di redazione del primo Bilancio Sociale dell'Associazione è stata particolarmente significativa anche rispetto all'obiettivo di attribuire un'importanza crescente all'ascolto e al dialogo con le Risorse Umane e i Collaboratori di CNA Ferrara e con gli Associati.

Per quanto non ci sia attualmente un sistema pienamente strutturato che rilevi e monitori in maniera sistematica tutte le attività e le diverse forme di contatto, dialogo e confronto che CNA Ferrara adopera quotidianamente verso i propri Stakeholder di riferimento, il rapporto che l'Associazione coltiva e sviluppa con essi è sicuramente efficace e fidelizzato.

Il dialogo con gli Stakeholder si è sviluppato per tutto il 2006 attraverso una serie di incontri che hanno coinvolto tutti i settori dell'Associazione per condividere con l'intera struttura il metodo di lavoro per la realizzazione del Bilancio sociale 2006 e più in generale per offrire ai dipendenti e collaboratori occasioni di incontro, confronto e ascolto.

A tutti gli incontri ha preso parte il Coordinatore interno del Gruppo di lavoro ed il Coordinatore del gruppo di consulenti esterni esperti in rendicontazione sociale. (Cfr. pag.16).



Diversi sono stati nel 2006 i momenti di grande partecipazione e aggregazione associativa, ma senz'altro due sono stati gli avvenimenti centrali di questo dialogo con gli Stakeholder:

la presentazione del **Bilancio Sociale 2005** il 13 ottobre 2006 e la cerimonia di festeggiamento dei **60 anni dell'Associazione** il 17 Dicembre 2006, il momento più alto e solenne delle celebrazioni che per tutto il 2006 hanno caratterizzato le attività dell'Associazione. (Cfr. pag.20).

Inoltre, per sviluppare l'ascolto ed il dialogo con gli Stakeholder, CNA Ferrara ha distribuito, in allegato al Bilancio Sociale 2005, un questionario di valutazione che è stato compilato dai dipendenti e collaboratori dell'Associazione e delle Società del Sistema e dagli imprenditori facenti parte degli organi Dirigenti.

## Focus Il bilancio sociale CNA Ferrara 2005

Con il suo primo Bilancio di Responsabilità Sociale anno 2005, al quale è stato dedicato il Convegno di venerdì 13 Ottobre 2006, presso la sala conferenze di Hera, CNA Ferrara ha voluto aprire le proprie porte presentandosi, quale essa è, a quanti sono interessati a conoscerla meglio.

Ciò attraverso l'illustrazione delle realizzazioni, della molteplicità delle iniziative, le cifre, il complesso delle attività e delle politiche associative e anche i giudizi che i principali interlocutori istituzionali e della società civile ed economica provinciale, hanno formulato sull'Associazione.

Questo hanno affermato il Direttore provinciale dell'Associazione, Corradino Merli ed il Presidente Paolo Govoni, alla conferenza stampa di mercoledì 11 Ottobre, nel corso della quale è intervenuto anche il coordinatore del progetto e responsabile del Dipartimento Risorse, Massimo Gandini.

"Il Bilancio Sociale è un atto impegnativo, conseguente alla volontà di essere forza sociale – ha sottolineato Govoni – evidenziando il rapporto inscindibile che esiste tra la CNA, la sua base imprenditoriale e il territorio ferrarese".

L'Associazione ha infatti deciso di raccogliere in un ragguardevole volume (oltre 200 pagine di informazioni, dati, tabelle, grafici e immagini) l'insieme dei pezzi che ne compongono l'identità e le attività quotidiane.

In questo primo Bilancio Sociale vengono riportati rigorosamente giudizi ed opinioni – lusinghieri in verità – raccolti tra un ampio numero di interlocutori: imprenditori e dipendenti, interlocutori esterni di carattere politico, economico e istituzionale.

La rendicontazione delle attività 2005 agli Stakeholder di riferimento, avvalorata dal supporto metodologico di una Società specializzata di consulenza (Best Advance S.r.l.-Rimini), ha delineato, nelle parole del Direttore Merli, una "CNA simile ad un palazzo di vetro, che si apre al confronto e, soprattutto, agli stimoli di miglioramento da ovunque essi provengano".

Uno sforzo che intende fornire elementi di interesse non solo agli addetti ai lavori, ma dal quale si può intravedere, in controluce, il processo di scambio e di confronto dell'Associazione con il territorio in cui essa vive ed opera.

Qualche numero del 2005:

5613 soci, 200 dipendenti, un volume d'affari di quasi 15 milioni di euro, 10 milioni di valore aggiunto prodotto, attività in molteplici ambiti economici e di iniziativa imprenditoriale, come credito, formazione, servizi per lo sviluppo e la qualificazione delle imprese, insediamenti produttivi. Voce, quest'ultima, alla quale l'Associazione ha contribuito, tanto per fare qualche esempio, reperendo circa 400 mila metri quadrati di superficie in provincia.

"Per CNA – ha puntualizzato il Direttore Merli – essere forza sociale significa operare per la crescita e lo sviluppo del sistema territoriale, collaborare con le istituzioni e le altre forze sociali ed economiche con senso di responsabilità e impegno, mettendo a disposizione il meglio delle nostre capacità e competenze".

Il Bilancio Sociale 2005 è stato presentato presso la sala conferenze Hera, con il saluto iniziale del Presidente provinciale CNA Paolo Govoni, al quale è seguita l'introduzione del Direttore provinciale Corradino Merli; quindi, è stata la volta di Maurizio Morini, Presidente della Società Best Advance S.r.l. di Rimini, che si è soffermato sugli aspetti metodologici e sui risultati dell'indagine di coinvolgimento degli Stakeholder, condotta ad hoc per il Bilancio Sociale 2005.

Massimo Gandini, Coordinatore di progetto e responsabile del Dipartimento Risorse di CNA Ferrara è entrato nel merito dell'illustrazione del Bilancio Sociale. Infine, le conclusioni di Gian Carlo Sangalli, segretario generale della CNA.

All'evento hanno partecipato tutti i dipendenti ed i collaboratori della CNA di Ferrara e delle Società del sistema, oltre agli imprenditori dirigenti e a rappresentanti delle istituzioni.

[07]

### Analisi dei risultati del questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2005 da parte delle Risorse Umane dell'Associazione

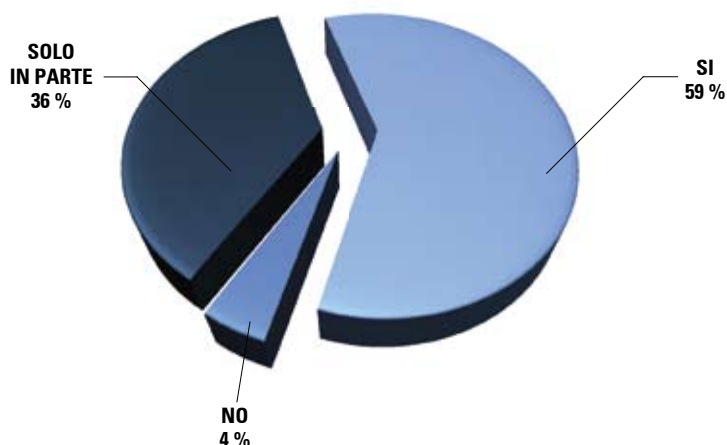
Al questionario hanno risposto 135 dipendenti

I dati corrispondenti alle risposte sono espressi in percentuale (%) sul totale.

.... per sviluppare l'ascolto ed il dialogo con gli Stakeholder, CNA Ferrara ha distribuito in allegato al Bilancio Sociale 2005, un questionario di valutazione, che è stato compilato dai dipendenti e collaboratori dell'Associazione e delle Società del Sistema ed al gruppo di Dirigenti artigiani dell'Associazione....

2) Prima del Bilancio Sociale 2005 di CNA Ferrara, Le erano noti la Missione e i Valori distintivi dell'Associazione?

Risposte	n° di risposte	%
SI	80	59%
NO	6	4%
Solo in parte	49	36%
TOTALE	135	100%



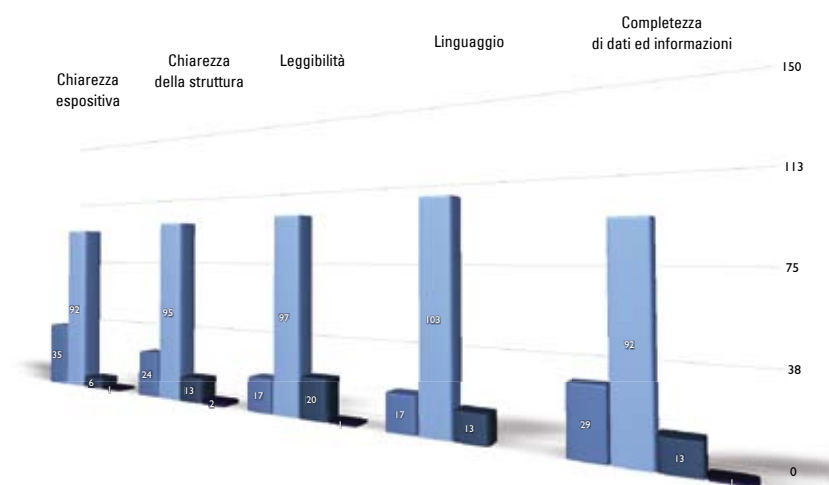
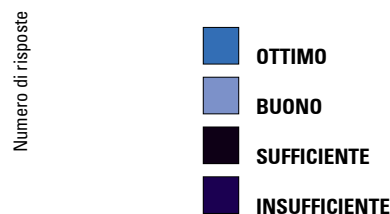
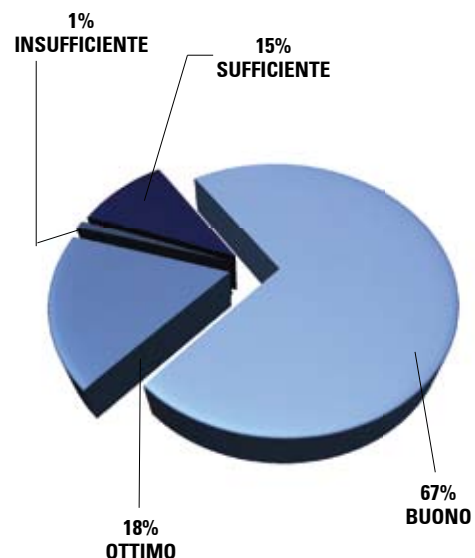
3) Il Bilancio Sociale 2005, Le è servito per conoscere l'Associazione e le Società del Sistema CNA Ferrara?

Risposte	n° di risposte	%
SI	102	76%
NO	10	7%
Solo in parte	23	17%
TOTALE	135	100%

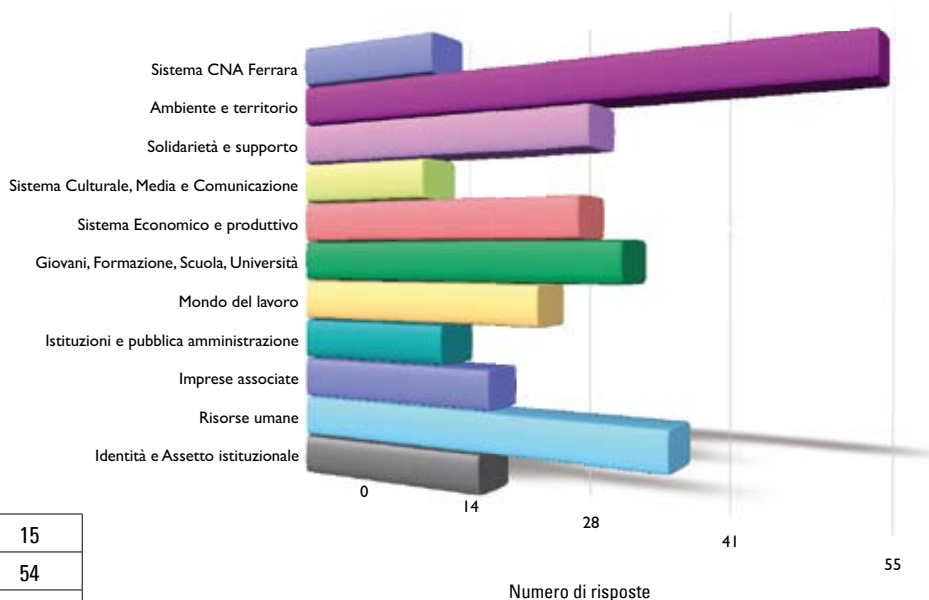


4) Esprima una Sua valutazione sul Bilancio sociale 2005 di C.N.A.Ferrara rispetto ai seguenti criteri:

Dati di valore assoluto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non risposto
Chiarezza espositiva	35	92	6	1	1
Chiarezza della struttura	24	95	13	2	1
Leggibilità	17	97	20		1
Linguaggio	17	103	13	1	1
Completezza di dati e informazioni	29	92	13		1
TOTALE	122	479	65	4	



5) Quali dei seguenti ambiti andrebbero a Suo parere approfonditi?

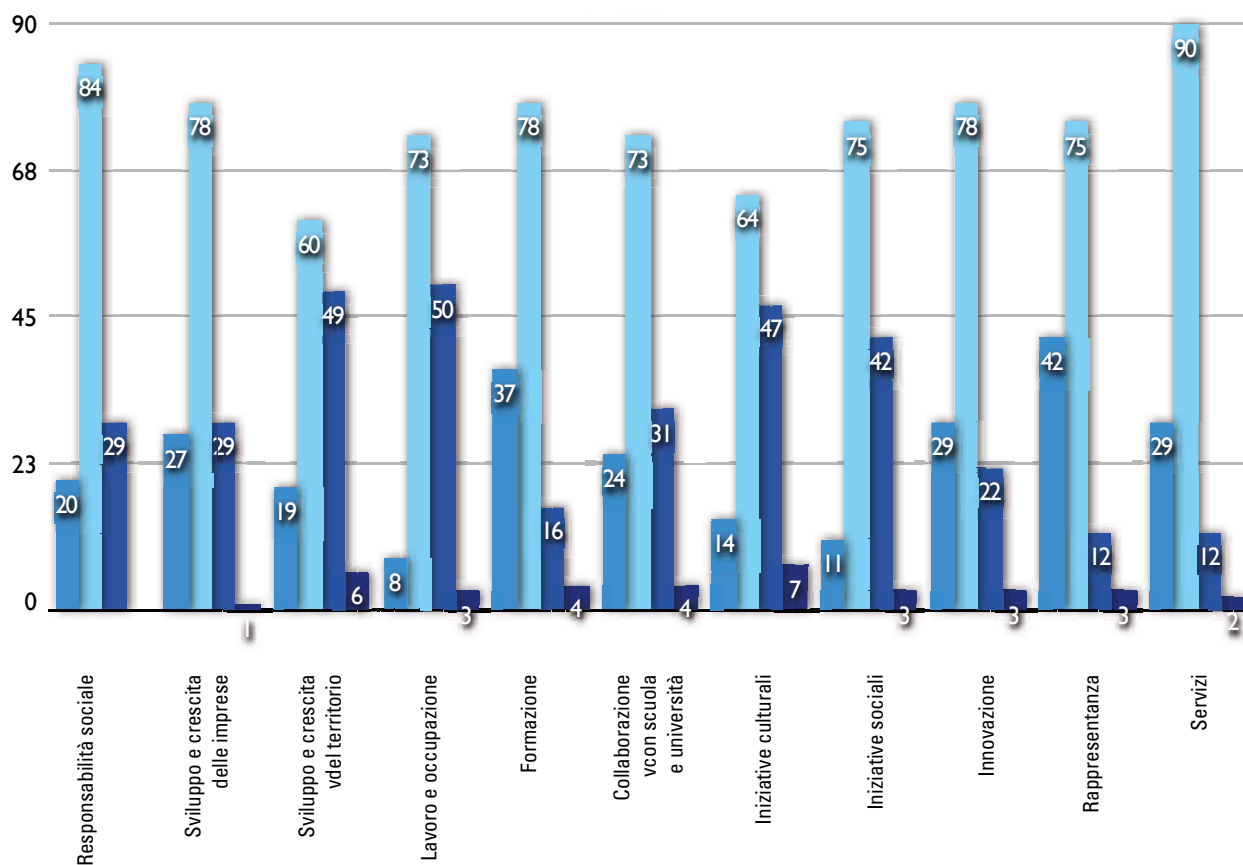
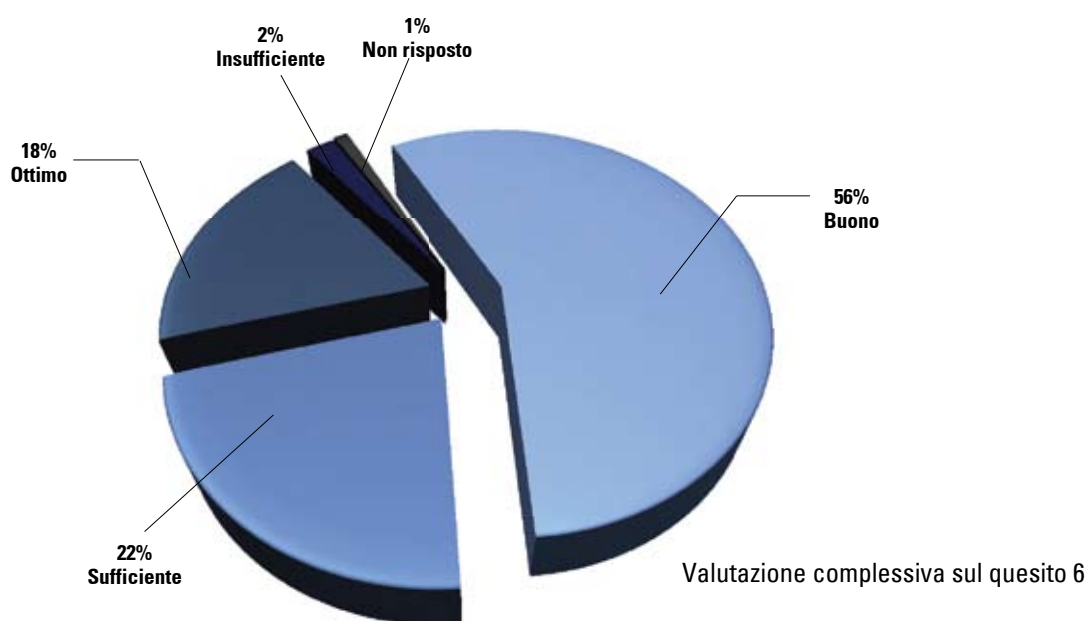


Classifica delle tematiche da approfondire

Identità e Assetto istituzionale	15
Risorse umane	54
Imprese associate	31
Istituzioni e Pubblica Amministrazione	14
Mondo del lavoro	30
Giovani, Formazione, Scuola, Università	34
Sistema economico e produttivo	26
Sistema culturale, Media e Comunicazione	16
Solidarietà e supporto	21
Ambiente e territorio	38
Quesiti bianchi	20

6) Da quanto emerge nel Bilancio Sociale 2005, ci dia una Sua valutazione dell'impegno di C.N.A. Ferrara nei seguenti campi:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non risposto
Responsabilità sociale	20	84	29		2
Sviluppo e crescita delle imprese	27	78	29	1	
Sviluppo e crescita del territorio	19	60	49	6	1
Lavoro e occupazione	8	73	50	3	1
Formazione	37	78	16	4	
Collaborazione con scuola e università	24	73	31	4	3
Iniziative culturali	14	64	47	7	3
Iniziative sociali	11	75	42	3	4
Innovazione	29	78	22	3	3
Rappresentanza	42	75	12	3	3
Servizi	29	90	12	2	2
Totale	260	828	339	36	22



[08]

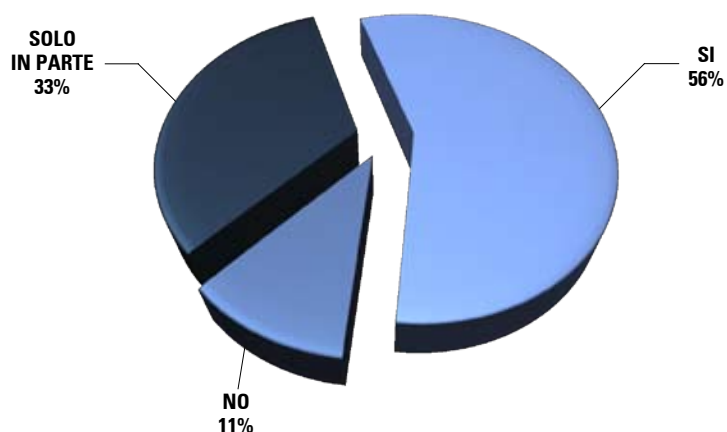
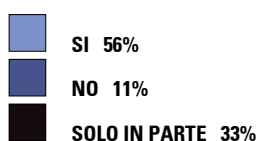
## Analisi dei risultati del questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2005 da parte del Gruppo Dirigenti dell'Associazione

Al questionario hanno risposto 76 associati dirigenti.

I dati corrispondenti alle risposte sono espressi in percentuale (%) sul totale

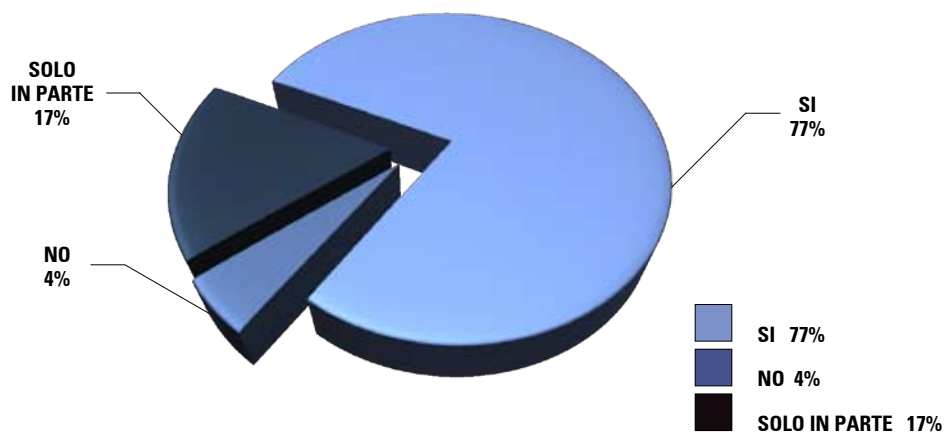
2) Prima del Bilancio Sociale 2005 di CNA Ferrara, Le erano noti la Missione e i Valori distintivi dell'Associazione?

Risposte	n° di risposte	%
SI	43	57%
NO	8	11%
Solo in parte	25	33%
TOTALE	76	100%



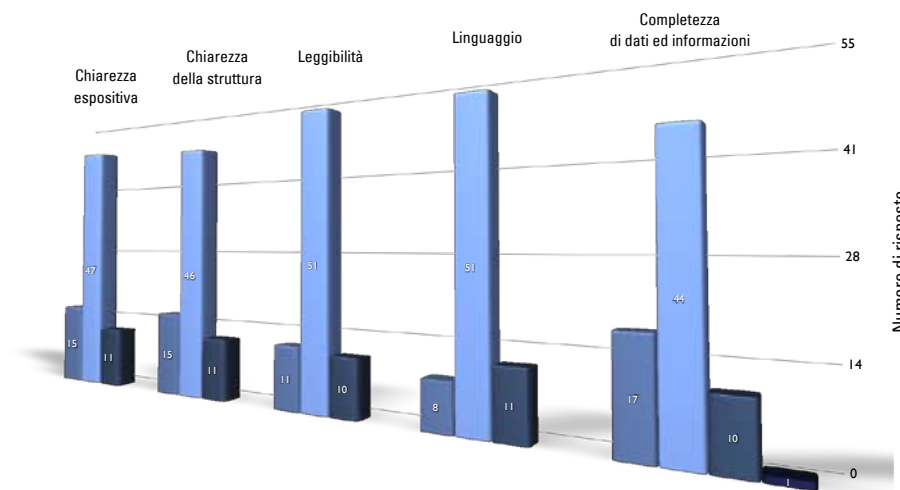
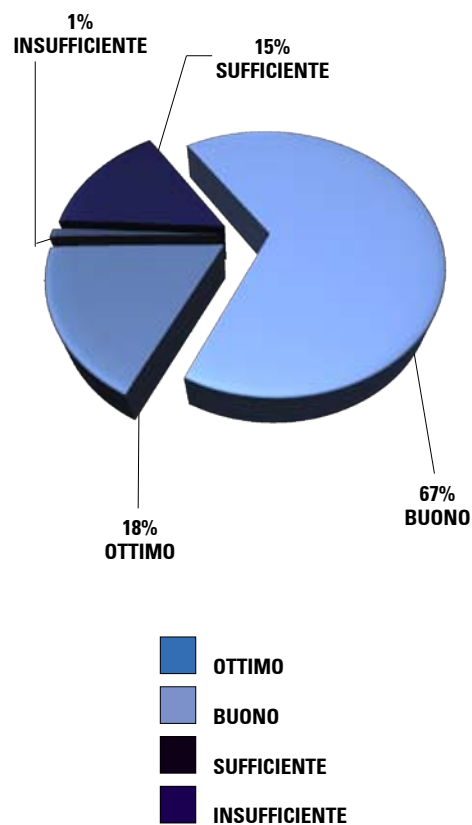
3) Il Bilancio Sociale 2005, Le è servito per conoscere l'Associazione e le Società del Sistema CNA Ferrara?

Risposte	n° di risposte	%
SI	58	77%
NO	4	5%
Solo in parte	13	17%
TOTALE	75	100%

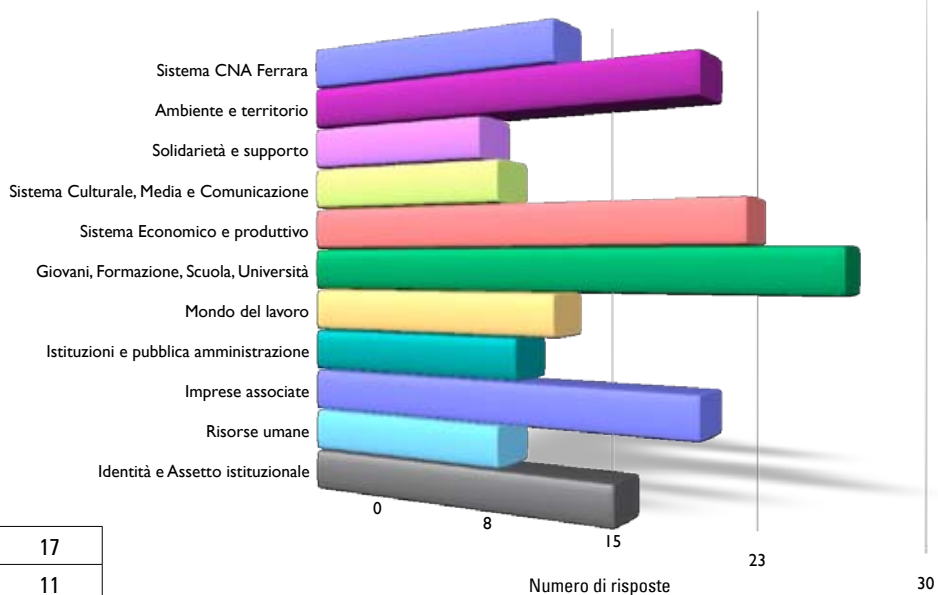


4) Esprima una Sua valutazione sul Bilancio Sociale 2005 di C.N.A.Ferrara rispetto ai seguenti criteri:

Dati di valore assoluto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non risposto
Chiarezza espositiva	15	47	11		
Chiarezza della struttura	15	46	11		1
Leggibilità	11	51	10		1
Linguaggio	8	51	11		3
Completezza di dati e informazioni	17	44	10	1	1
TOTALE	66	239	53	1	



5) Quali dei seguenti ambiti andrebbero a Suo parere approfonditi?



Identità e Assetto istituzionale	17
Risorse umane	11
Imprese associate	21
Istituzioni e Pubblica Amministrazione	12
Mondo del lavoro	14
Giovani, Formazione, Scuola, Università	27
Sistema economico e produttivo	23
Sistema culturale, Media e Comunicazione	11
Solidarietà e supporto	10
Ambiente e territorio	21
Quesiti bianchi	10

Classifica delle tematiche da approfondire

6) Da quanto emerge nel Bilancio Sociale 2005, ci dia una Sua valutazione dell'impegno di C.N.A. Ferrara nei seguenti campi:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non risposto
Responsabilità sociale	17	40	9		6
Sviluppo e crescita delle imprese	14	41	12	3	2
Sviluppo e crescita del territorio	9	39	18	4	2
Lavoro e occupazione	7	32	25	2	6
Formazione	19	39	11		3
Collaborazione con scuola e università	16	39	14	1	2
Iniziative culturali	17	34	17	2	2
Iniziative sociali	11	41	16	1	3
Innovazione	15	38	12	1	6
Rappresentanza	16	36	16		4
Servizi	19	43	6		4
Totale	160	442	156	14	40

