

**SPORTELLO “FA’ LA COSA GIUSTA!”**

**RELAZIONE ANNUALE SULL’ATTIVITA’ SVOLTA**

**DICEMBRE 2006 – NOVEMBRE 2007**

Trento, 20 dicembre 2007

## **LO SPORTELLO**

Lo sportello sul consumo responsabile "Fà la Cosa Giusta!" è uno sportello che fornisce informazioni sull'economia solidale, ossia su dove trovare in provincia beni e servizi che hanno una particolare attenzione per la persona e per l'ambiente (agricoltura biologica, finanza etica e solidale, turismo responsabile, prodotti ecologici, gruppi di acquisto solidali, ...).

Le informazioni fornite riguardano quasi esclusivamente realtà economiche provinciali, nell'ottica di riuscire a creare e consolidare tra attori economici e consumatori rapporti non solo di tipo economico, ma anche relazionale e solidale.

Lo sportello, attivo da dicembre 2006, si trova a Trento in Piazza Venezia n. 39, è aperto due giorni alla settimana (giovedì e venerdì) e può essere contattato anche per via telefonica, via posta elettronica e via fax.

Partners dello sportello sono Trentino Arcobaleno e Consolida.

Sportelli sul consumo responsabile, del tipo aperto a Trento, ne esistono in Italia almeno 12.

## **GLI OBIETTIVI**

Obiettivo dello sportello è promuovere il consumo responsabile fornendo occasioni concrete e quotidiane per praticare stili di vita sostenibili. Nello specifico lo sportello:

- facilita l'incontro tra la domanda di consumatori responsabili e l'offerta di beni/servizi da parte degli operatori economici dell'economia solidale;
- promuove una corretta informazione sulle tematiche legate all'economia solidale tramite appositi percorsi in-formativi;
- fornisce informazioni sulle agevolazioni esistenti nel settore, in primis energie rinnovabili e consumo energetico;
- promuove gli eventi legati al mondo dell'economia solidale provinciale.

## **GLI STRUMENTI**

Nello svolgimento delle sue attività lo sportello utilizza primariamente una rete di relazioni tra consumatori responsabili, operatori economici dell'economia solidale e società civile intessute negli ultimi anni da Trentino Arcobaleno.

Proprio tali relazioni hanno permesso la redazione di un'apposita guida ("Fà la Cosa Giusta!") in cui sono censite più di 400 realtà dell'economia solidale provinciale. La guida, consultabile sul sito [www.trentinoarcobaleno.it](http://www.trentinoarcobaleno.it), è lo strumento che permette di fornire informazioni in merito ai fornitori di beni/servizi dell'economia solidale locale.

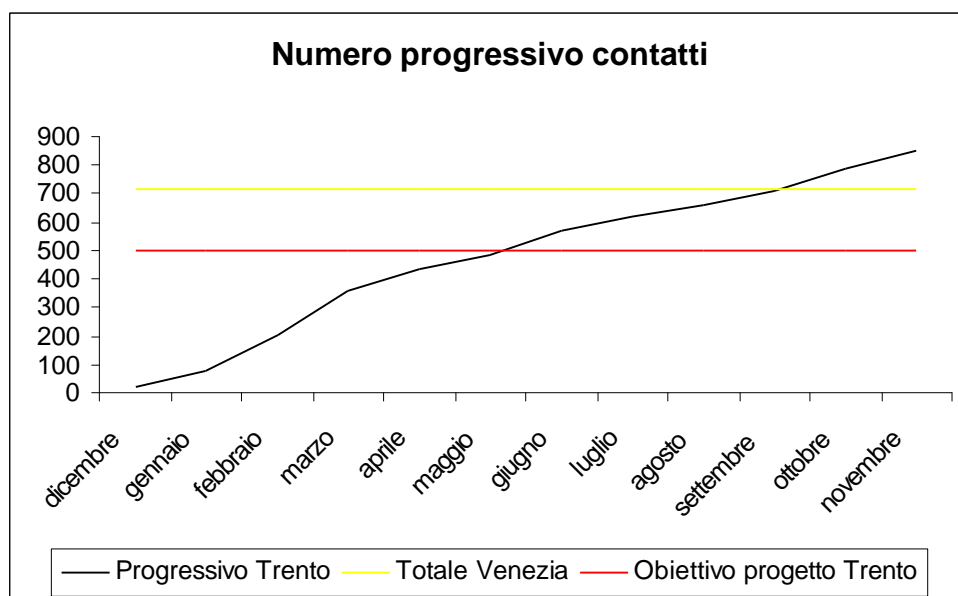
Per veicolare le varie iniziative dell'economia solidale promosse direttamente dallo sportello (corsi, serate, progetti di filiera corta) o da soggetti terzi, lo sportello si è dotato di un proprio notiziario informativo spedito in formato elettronico.

## **I NUMERI**

Nel suo primo anno di attività si sono rivolti allo sportello 675 utenti, per un totale di 856 domande, un buon risultato se si pensa che:

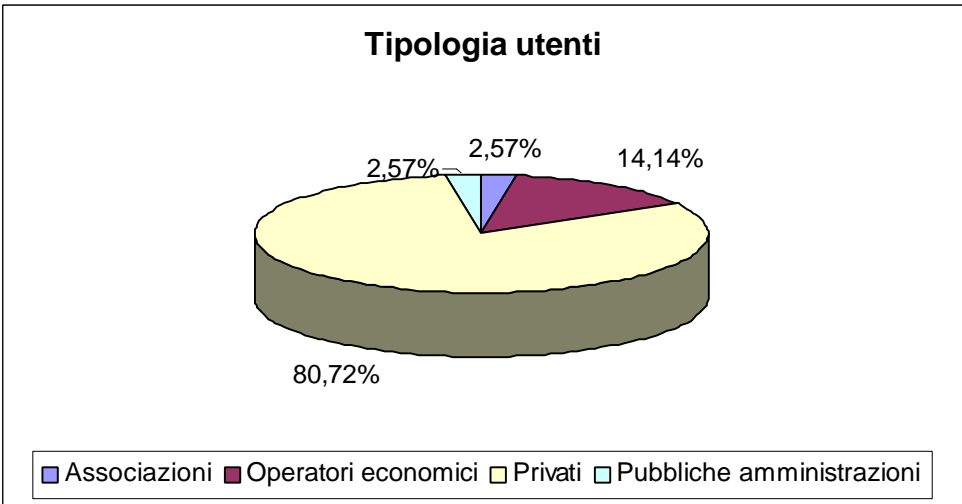
- l'obiettivo fissato in sede di progettazione era di 500 contatti su tutto l'arco dell'anno;

- dei 12 sportelli esistenti in Italia (molto differenti in termini di risorse a disposizione e di bacino di utenza) è il quarto per numero di contatto, media oltre i 70 mensili. Per dare un esempio, lo sportello di Venezia, attivo oramai da tre anni, registra una media di 60 contatti mensili.



A fronte di una media di oltre 70 domande mensile si registra una significativa variabilità del numero dei contatti in ciascun mese, passando dai 24 del mese di dicembre 2006 ai 158 del mese di marzo. La variabilità dei contatti mensili dipende dalle sollecitazioni che provengono dall'esterno, quali ad esempio l'emanazione di norme agevolative (es. il risparmio energetico della finanziaria 2007) o dallo stesso sportello (es. progetti di filiera corta e percorsi in-formativi). In questi casi si assiste a dei picchi di contatti (per es. febbraio, marzo e giugno risentono delle domande sulla finanziaria e su progetti di filiera corta), evidenziando in primo luogo come lo sportello sia riuscito a farsi identificare come un soggetto "esperto" su determinate tematiche e, secondariamente, come gli utenti rispondano positivamente alle iniziative organizzate dallo sportello.

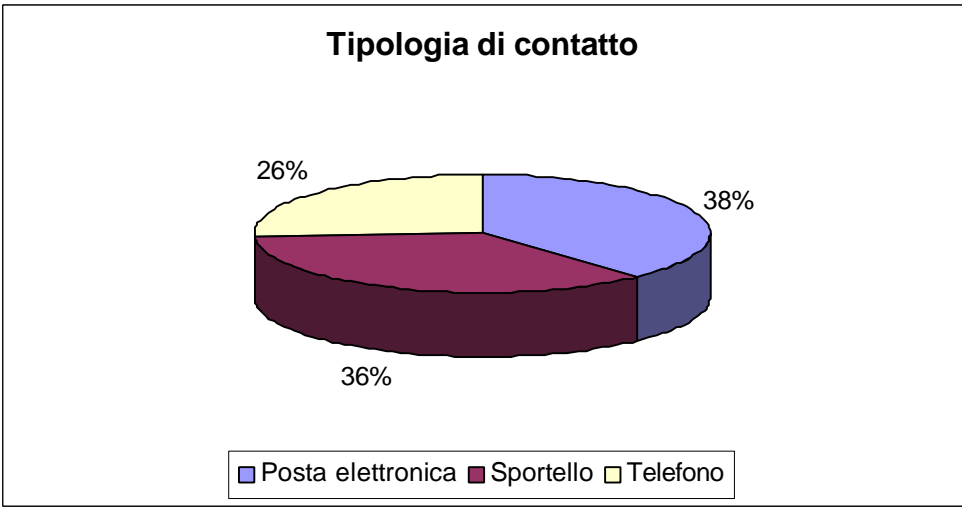
Per quanto riguarda la tipologia di utenti si registra, come era prevedibile, una netta predominanza di privati cittadini (oltre l'80%), facendo comunque registrare una buona partecipazione di operatori economici (14%), associazioni e amministrazioni pubbliche. Relativamente alla partecipazione degli operatori economici vale la pena di sottolineare una loro difficoltà a rendersi propositivi nei confronti dello sportello: nella maggior parte dei casi infatti la collaborazione con lo sportello si attua su iniziativa diretta dello sportello piuttosto che su proposta degli stessi operatori economici.



L'analisi della provenienza geografica degli utenti evidenzia come l'interesse per l'economia solidale sia diffusa sull'intero territorio provinciale: nonostante la maggior parte delle domande (50%) sia stata posta da utenti che risiedono nella città di Trento, rilevante è la percentuale di quelli residenti nel resto della provincia (46%), evidenziando quindi una significativa diffusione delle tematiche del consumo responsabile anche fuori dal capoluogo.

La posta elettronica e la visita diretta allo sportello sono le modalità più frequenti di contatto dello sportello, rispettivamente con il 38% ed il 36%. Sicuramente positivo è il fatto che una buona parte degli utenti si rechi direttamente allo sportello, in quanto ciò permette:

- ad entrambi (sportello ed utente) di vedersi di persona, mettendo l'utente maggiormente a suo agio nel esporre le due richieste;
- allo sportello di spiegare in modo più articolato il variegato mondo dell'economia solidale;
- all'utente di visionare la documentazione disponibile presso lo sportello (volantini, riviste, ...).



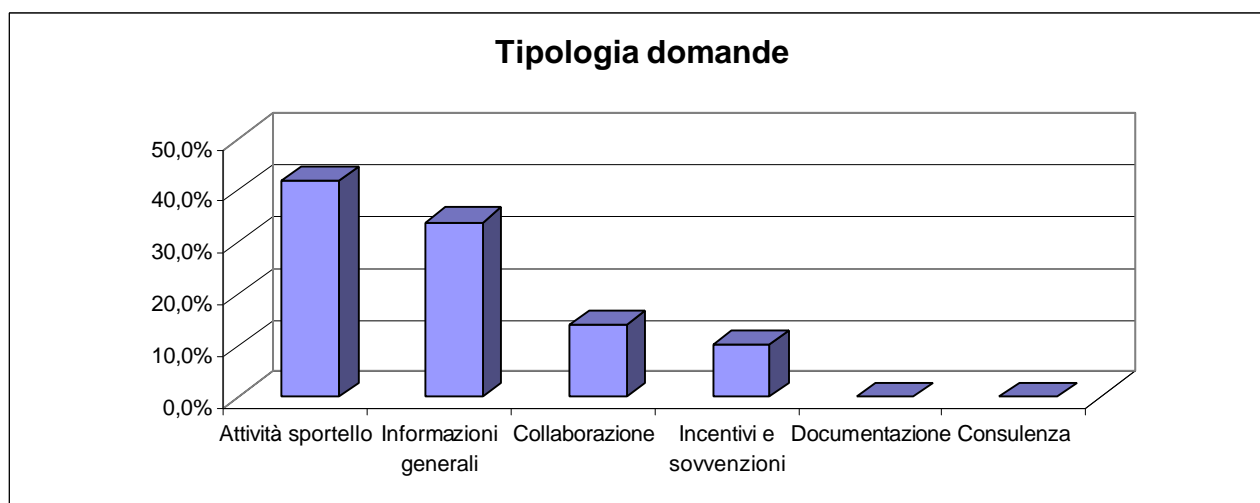
Numerosi sono stati gli argomenti oggetti di domande (ben 11!), evidenziando un interesse diffuso per l'economia solidale (per la precisione agricoltura biologica, bioarchitettura, economia solidale, energia, finanza, gruppi di acquisto solidali, mobilità sostenibile, prodotti ecologici, rifiuti, software

libero e turismo responsabile). Accanto a questa numerosità si registra comunque come siano sostanzialmente quattro gli argomenti "principi": le domande poste in merito a economia solidale, agricoltura biologica, energia e prodotti ecologici rappresentano infatti quasi il 90% dei quesiti!

|                     |       |
|---------------------|-------|
| Economia solidale   | 39,0% |
| Agricoltura bio     | 22,2% |
| Energia             | 17,9% |
| Prodotti ecologici  | 8,5%  |
| Rifiuti             | 4,8%  |
| Gas                 | 3,2%  |
| Bioarchitettura     | 2,2%  |
| Finanza             | 1,2%  |
| Mobilità            | 0,4%  |
| Software libero     | 0,4%  |
| Turismo sostenibile | 0,4%  |

L'argomento economia solidale (39%) riguarda domande di rilevanza generale, in particolare la richiesta di ricevere il bollettino informativo dello sportello. Le domande sull'agricoltura biologica (22%) vertono principalmente su nominativi di produttori e la partecipazione ai progetti di filiera corta. Le domande sull'energia (18%) riguardano principalmente informazioni su contributi e agevolazioni per l'uso di energie rinnovabili e sul risparmio energetico. Infine le domande sui prodotti ecologici (8%) vertono principalmente su informazioni sui pannolini lavabili per bambini.

L'analisi delle tipologie di domande poste evidenzia infine un buon interesse da parte degli utenti per le attività svolte dallo sportello, come evidenziato dal fatto che oltre il 40% dei quesiti riguarda iniziative direttamente promosse dallo sportello (bollettino informativo, progetti di filiera corta, percorsi in-formativi, ...). Di assoluta importanza per l'attività dello sportello risulta anche l'utilizzo della guida "Fa la Cosa Giusta!", che ha permesso di soddisfare le richieste informative su prodotti o fornitori in ben il 34% dei quesiti. Da segnalare anche il buon numero di richieste di collaborazione (14%), come già detto principalmente da parte di operatori economici in merito ai progetti di filiera corta, e di domande su agevolazioni e contributi esistenti (10%), principalmente legate alle novità introdotte con la finanziaria 2007.



In alcuni casi la tipologia di contatto (sportello, posta elettronica, telefono) varia sensibilmente a seconda degli argomenti richiesti e della loro complessità: maggiore è la richiesta di informazioni articolate (agevolazioni, materiali, ...), maggiore è la propensione a recarsi direttamente allo sportello per interloquire più comodamente. Infatti le informazioni su energia, bioarchitettura e finanza vengono principalmente richieste recandosi direttamente allo sportello, mentre quelle sull'agricoltura tramite posta elettronica e telefono. Per gli altri argomenti invece non si registrano variazioni significative nelle modalità di contatto.

Confrontando tra loro le varie fasce d'età emerge come le stesse si differenzino significativamente, rispetto ai vari argomenti, in merito a frequenza e numero di quesiti posti. Le fasce d'età più giovani (meno di 40 anni) sono quelle con una conoscenza meno completa del consumo responsabile (due terzi delle domande riguardano l'argomento economia solidale in generale).

I consumatori responsabili più informati ed attivi si trovano nelle fasce d'età centrali (tra i 26 e i 60 anni): interessati a quasi tutti gli argomenti trattati (almeno 9 su 11), con una forte prevalenza per prodotti ecologici (tutte le domande sull'argomento sono loro), agricoltura ed energia (in entrambi ricevono oltre i tre quarti delle domande totali), in cerca di fattive soluzioni alternative di consumo (pongono quasi il 90% delle domande sui gruppi di acquisto solidali locali).

Le fasce d'età più "esterne" (meno di 26 e oltre i 60) evidenziano invece un interesse parziale degli argomenti coinvolti (mai più di 6 su 11): i più giovani si stanno informando sull'argomento (quasi i due terzi delle loro esigue domande riguardano l'economia solidale in generale), i più anziani perché necessitano di informazioni pratiche quasi esclusivamente su agricoltura ed energia (il 90% delle loro domande).

Nel dettaglio le singole fasce d'età si caratterizzano nei modi seguenti:

- meno di 26: rappresentano il campione meno numeroso con 13 domande, pari al 4% del totale. Dal numero di argomenti richiesti (solo 6 su 11) e dalla loro distribuzione (quasi esclusivamente l'economia solidale in generale) si evidenzia una scarsa conoscenza del consumo responsabile e un interesse volto principalmente a comprenderne l'orizzonte. Ciò è presumibilmente da imputarsi al fatto che il consumo responsabile è, in primo luogo, uno stile di vita quotidiano che, oltre che abbracciare numerose discipline, necessita di una pratica quotidiana (vivendo presumibilmente ancora con i genitori non si tratta di consumatori "completi");
- tra 26 e 40: rappresentano il campione più numeroso con oltre 170 domande, pari al 49% del totale. Rispetto alla fascia d'età precedente si tratta di consumatori più informati (9 argomenti su 11) e più "curiosi" (ben quattro argomenti fanno registrare un dato superiore al 10% delle domande). Accanto ad una conoscenza dell'argomento che rimane piuttosto generale (oltre un terzo delle domande riguardano l'economia solidale in generale) si evidenzia uno spiccato interesse per alcuni argomenti di "uso" quotidiano quali prodotti ecologici (nella maggior parte dei casi riguardanti pannolini lavabili), energia ed agricoltura;
- tra 40 e 60: fanno registrare quasi 140 domande pari al 39% del totale. Si tratta della fascia più informata (11 argomenti su 11) e "curiosa" (nessun argomento raggiunge il 30% del totale). Si tratta di consumatori responsabili più selettivi dei precedenti (su tre argomenti sono concentrate quasi i tre quarti delle domande) con un interesse diffuso sui vari argomenti (solo il 28% delle domande si riferisce a domande sull'economia solidale in generale), con interessi rivolti principalmente su agricoltura ed energia;

- oltre 60: con 30 domande rappresentano il 9% delle domande complessive. Sembrano essere consumatori responsabili molto concreti (il 90% delle domande è riconducibile a soli due argomenti) ed interessati quasi esclusivamente ad agricoltura ed energia.

Prendendo in considerazione la residenza degli utenti dello sportello non emergono sostanziali differenze nella frequenza degli argomenti trattati (il 96% delle quasi 700 domande sono state poste da residenti in provincia di Trento). Emergono comunque delle caratterizzazioni "tipiche" delle due principali zone di residenza ("Trento" e "Resto della provincia").

La città di Trento infatti si caratterizza per un interesse più generale verso l'argomento del consumo responsabile e delle forme concrete di attuarlo. Infatti almeno il 60% delle domande su economia solidale in generale e gruppi di acquisto solidali sono state poste da utenti residenti a Trento: se nel primo caso la ragione può in parte dipendere dal fatto che i residenti in città hanno risposto positivamente alle iniziative promosse dallo sportello (tutte le iniziative si sono svolte in città), per il secondo le spiegazioni potrebbero essere la maggior difficoltà per chi vive in città nell'accorciare la filiera corta specialmente dal punto di vista alimentare (numero limitato di tipologie di prodotti offerti dalle aziende agrarie) e la minor propensione all'autoproduzione di beni specialmente alimentari (difficoltà nell'avere un orto).

Gli utenti dello sportello residenti nel resto della provincia si caratterizzano invece per un maggior interesse nei confronti dell'energia, in primo luogo verso le agevolazioni per l'installazione di pannelli solari. Ciò è presumibilmente da ricondursi al fatto che fuori città gli edifici abitativi hanno minori inquilini e, conseguentemente, minori problemi nell'intraprendere azioni che, dovendosi svolgere su proprietà comuni, implicano il consenso di altri soggetti.

## LE ATTIVITA'

Le attività svolte dallo sportello sono molteplici e spaziano da quella informativa (nominativi di fornitori, agevolazioni pubbliche e stili di vita sostenibili), a quella progettuale (progetti di filiera corta e percorsi informativi), a quella divulgativa (partecipazione a convegni e seminari sull'esperienza trentina dell'economia solidale).

### Progetti di filiera corta

Si tratta di progetti che prevedono l'acquisto di beni direttamente dal produttore, permettendo così un contatto diretto tra produttore e consumatore.

Il primo progetto, denominato **Non solo golden** e realizzato nel mese di febbraio 2007, riguarda l'acquisto di mele biologiche trentine e di loro derivati. Il progetto ha visto la partecipazione di 6 produttori, di 55 consumatori per un totale di oltre 800 kg di mele ordinate e 200 litri di succhi. E' in fase di realizzazione la **nuova edizione** del progetto, a cui hanno aderito 12 produttori.

Nella stagione estiva è stato poi organizzato un progetto sui piccoli frutti biologici e sui loro derivati, denominato **Sottobosco arcobaleno**. Al progetto hanno aderito 8 produttori, 15 consumatori per un totale di 43 ordini.

### Notiziario informativo

Agli utenti dello sportello ogni quindici giorni viene spedito per posta elettronica un **notiziario informativo**, con lo scopo di fare rete sul territorio promuovendo le varie iniziative organizzate in provincia nell'ambito dell'economia solidale (dello sportello e di terzi) e di offrire spunti di riflessione più generali sull'argomento. Attualmente viene inviato a quasi cinquecento utenti che

hanno contattato lo sportello e a circa 100 realtà economiche provinciali operanti nell'ambito dell'economia solidale. Dai ritorni in termini di domande poste allo sportello risulta che il notiziario è regolarmente letto da molti utenti.

### **Aggiornamento guida**

Il frequente contatto con i fornitori di beni/servizi dell'economia solidale ha comportato la scoperta di numerose nuove realtà (n. 43) da censire nella **guida "Fà la Cosa Giusta!"**, il database dello sportello. Una volta verificati i criteri per esservi inseriti, alla nuova realtà viene fatta un'intervista con le caratteristiche peculiari dell'azienda che verrà poi inserita nel database. Si tratta di uno strumento molto importante per il lavoro dello sportello e per permettere, concretamente e semplicemente, il contatto diretto tra consumatore e fornitore.

### **Corsi e attività in-formative**

Su propria iniziativa o su richiesta di soggetti terzi, lo sportello organizza numerose iniziative in-formative sull'argomento dell'economia solidale, affidandone la fase realizzativa a soggetti che già si occupano degli argomenti trattati.

In collaborazione con la cooperativa Quater di Trento è stato realizzato un percorso in-formativo sull'economia solidale denominato **Stilinfo**. Il percorso era organizzato in 5 moduli: economia domestica (27 iscritti, marzo 2007), economia solidale (maggio 2007, 7 iscritti), agricoltura biologica, consumo responsabile e turismo responsabile sospesi per mancanza di un numero sufficiente di iscritti.

A febbraio 2007 lo sportello ha aderito all'iniziativa della trasmissione radiofonica "Caterpillar" sul risparmio energetico **Mi illumino di meno**, invitando le cooperative sociali provinciali a dedicare una giornata a riflettere sull'argomento. All'iniziativa, che mirava a far conoscere gli sprechi energetici in ambito lavorativo, hanno aderito 18 cooperative sociali.

Tre di queste cooperative sociali hanno poi deciso di approfondire la questione aderendo ad un apposito percorso formativo, **Mi illumino di meno in ufficio**, organizzato dallo sportello. Il corso, articolato su due pomeriggi e svolto in collaborazione con l'associazione culturale Impronte di Lavis, si è concluso nel novembre 2007.

Per rispondere a richieste provenienti dal mondo della cooperazione (casse rurali, famiglie cooperative, cooperative sociali) lo sportello ha elaborato un percorso informativo sull'economia solidale articolato su una serie di incontri serali.

A partire da gennaio 2008, in collaborazione con la cooperativa sociale di Trento Delfino, verranno organizzati cinque incontri serali (**Il cervello nel carrello - un percorso per pensare ai propri consumi, capire se ne siamo veramente soddisfatti e vedere quali potrebbero essere le alternative**) su argomenti dell'economia solidale quali gruppi di acquisto solidali, mobilità sostenibile, risparmio energetico.

In collaborazione con la circoscrizione di Trento S. Chiara/S. Giuseppe in dicembre è stato organizzato un incontro interamente dedicato a **risparmio energetico e bioedilizia**, in particolare sulle agevolazioni esistenti in materia (**La casa ecologica: energie rinnovabili, risparmio energetico e bioedilizia: gli aiuti pubblici che ti permettono di risparmiare, vivere meglio e ridurre l'inquinamento**).

### Partecipazioni a manifestazioni

Nell'ambito di alcune manifestazioni lo sportello è stato invitato con un proprio gazebo per sensibilizzare i fruitori dell'evento sull'argomento dell'economia solidale.

Nel giugno 2007 ha partecipato, all'interno del Festival dell'economia organizzato dalla Provincia Autonoma di Trento, alla **Piazzetta dell'Altra Economia**.

Nel luglio 2007 a Cavalese ha partecipato all'iniziativa **Mobilità sostenibile, energia, qualità dell'aria** organizzato dai Comuni di Castello-Molina di Fiemme, Cavalese e Tesero.

Nel settembre 2007 ha partecipato alla **fiesta della circoscrizione** di Trento S. Chiara/S. Giuseppe, all'interno della quale ha contribuito sostituire le stoviglie di plastica e l'acqua minerale in bottiglia con stoviglie lavabili e acqua del rubinetto in brocca.

### Convegni e seminari

Quale osservatorio privilegiato dell'economia solidale provinciale lo sportello è stato più volte invitato a parlare della propria esperienza all'interno di convegni o seminari.

Nell'aprile 2007 ha partecipato alla mostra-convegno di Arco **Abitazione e energia**, organizzata dal Comune di Arco, con un intervento che verteva sulle tipologie di domande che gli erano state poste in riferimento a casa ed energia.

Nell'aprile 2007 è stato invitato dall'UNIP di Rovereto a partecipare al seminario **Oltre il mito dello sviluppo**, con una relazione sull'esperienza trentina di costruzione di un Distretto di Economia Solidale.

A novembre 2007, sempre su invito dell'UNIP, ha partecipato ad un **convegno sulla decrescita (Sviluppo insostenibile o decrescita?)** per riportare pratiche attuabili di economia solidale.

Si è inoltre confrontato con esperienze analoghe di **costruzione di distretti di economie solidali nazionali** partecipando a tre incontri della rete RES (Reti di Economia Solidale) nazionale, organizzati a Parma (dicembre 2006), Bologna (aprile 2007) e Venezia (settembre 2007).

A ottobre 2007 ha partecipato al seminario **Sportelli d'Italia** a Ferrara, organizzato dalla relativa provincia, in cui si è confrontato con esperienze analoghe di sportelli sul consumo responsabile.

### Passaggi sui mass media

Numerosi sono stati i passaggi di articoli o servizi sui **mass media locali** (televisioni, radio e giornali), in merito all'apertura dello sportello, ai progetti realizzati e a questioni di portata generale. Da marzo 2007 è inoltre attiva una rubrica fissa sul mensile **Cooperazione tra consumatori** edito dalla cooperazione di consumo trentina.

## **CONCLUSIONI**

I numeri evidenziano che si tratta di un'esperienza positiva, sia per quanto riguarda l'interesse dimostrato dai cittadini privati, sia da parte degli altri soggetti coinvolti, in primis gli operatori economici. Anche da un punto di vista di rete sul territorio si registra un buon risultato, alla luce dei numerosi contatti ed iniziative intraprese con diversi soggetti locali (operatori economici, associazioni, enti locali) e nazionali, sia in ambito in-formativo che di diffusione dei prodotti dell'economia solidale.

Il successo dipende in massima parte dalla capacità di dimostrare che il consumo responsabile non è un concetto teorico auspicabile, bensì un'opportunità quotidiana di consumo che, in molti casi, si dimostra economicamente, oltre che socialmente ed ecologicamente, più conveniente del consumo tradizionale.