

**“Decrescita vs Sviluppo sostenibile?
Un Centro per la Sostenibilità della Provincia di Ferrara:
lo Sportello Ecoidea®”**

Corso di *Sociologia dell'organizzazione* – prof. Mario Catani
Corso di Laurea Triennale in *Comunicazione Pubblica e Sociale*
Facoltà di Lettere e Filosofia - Università degli Studi di Ferrara

INDICE

1. Che cos'è lo Sportello Ecoidea®	pag. 2
1.1. Il nome	pag. 2
1.2. Soggetti coinvolti	pag. 2
1.3. Target	pag. 3
1.4. La sede: dove, come, quando.....	pag. 3
1.5. Obiettivi.....	pag. 3
1.5.1. Obiettivi a breve termine.....	pag. 3
1.5.2. Obiettivi a lungo termine.....	pag. 3
2. Dal progetto alla sua realizzazione.....	pag. 4
2.1. Lo “studio di fattibilità”.....	pag. 4
2.2. La realizzazione dello Sportello.....	pag. 5
2.2.1. L'inaugurazione.....	pag. 5
2.3. Strumenti.....	pag. 5
2.3.1. Uno sportello concretamente “verde”.	pag. 5
2.3.2. Informazione e comunicazione.....	pag. 6
2.3.3. Raccolta e analisi dei dati.....	pag. 7
2.4. Attività.....	pag. 8
2.4.1. Anno 2003.....	pag. 8
2.4.2. Anno 2004.....	pag. 8
2.4.3. Anno 2005.....	pag. 10
2.4.4. Anno 2006.....	pag. 11
2.4.5. Anno 2007.....	pag. 11
2.5 Costi.....	pag. 12
3. Risultati.....	pag. 12
3.1. In termini di contatti.....	pag. 12
3.1.1. Anno 2003.....	pag. 12
3.1.2. Anno 2004.....	pag. 13
3.1.3. Anno 2005.....	pag. 13
3.1.4. Anno 2006.....	pag. 13
3.1.5. Anno 2007.....	pag. 14
3.2. In termini professionali/organizzativi.....	pag. 14
3.2.1. Personale.....	pag. 14
3.2.2. Sviluppo professionale	pag. 14
3.2.3. Strumenti.....	pag. 15
3.2.4. Attività	pag. 15
3.2.5. Trasferimento dell'esperienza	pag. 15
3.3. Riconoscimenti.....	pag. 15
4. Punti di forza e criticità: lo Sportello Ecoidea® tra decrescita e sviluppo sostenibile.....	pag. 16
5. Bibliografia.....	pag. 17
6. Sitografia.....	pag. 17

1. CHE COS'E' LO SPORTELLO ECOIDEA®

Lo Sportello Ecoidea® è un progetto dell'Agenda 21 Locale¹ della Provincia di Ferrara, approvato in Giunta a novembre del 2000. Nel febbraio 2001 il progetto è stato comunicato al Ministero dell'Ambiente, che lo ha finanziato per il 70% nell'ambito dei fondi correlati allo sviluppo sostenibile e dell'Agenda 21, contenuti nell'Obiettivo 1 del Piano d'Azione².

E' inoltre lo strumento previsto dal D.L. 195/95 con cui informare i cittadini su dove, come e perché consultare le informazioni che li riguardano in un'ottica di trasparenza e di efficace diffusione dei dati ambientali.

Rientra nell'ampio progetto denominato "Dal Forum³ alla gestione del Piano d'Azione", tra i sottoprogetti Contabilità ambientale, Forum d'Area e Scuola 21.

Ad aprile 2002 sono stati organizzati due focus group⁴ e, concretamente, lo Sportello è nato nel febbraio 2003.

È uno dei primi esempi italiani di "Centro della Sostenibilità". Lo Sportello ha carattere informativo-promozionale: ha come slogan "Tu risparmi... guadagna l'ambiente".

1.1. Il nome

Il centro, che inizialmente si era pensato di chiamare "Ecoprassi" (idea abbandonata per il parere negativo degli stakeholder⁵), si chiama "Sportello Ecoidea®".



Il nome e il logo sono importanti per la visibilità: infatti, sono semplici, incisivi, simili possibilmente a quelli di altri sportelli in altre province, e danno la possibilità di collegare velocemente il nome all'attività svolta e all'idea di innovazione.

Dal 2004 il nome "Sportello Ecoidea®" è un marchio registrato con regolamento d'uso approvato che ne definisce ambiti di applicazione e condizioni d'uso.

1.2. Soggetti coinvolti

L'impiegata allo Sportello Ecoidea® è Alida Nepa, e la Dirigente del Servizio Politiche della Sostenibilità e Cooperazione Internazionale è Gabriella Dugoni.

Per il progetto è stato costituito un gruppo di lavoro costituito dal Dirigente del Servizio Ambiente e Difesa del Territorio ed il Dirigente del Settore Pianificazione Territoriale e Ambiente, dal responsabile del settore Sviluppo Sostenibile e da collaboratori a contratto e consulenti esterni.

L'unità organizzativa coinvolta nel progetto è il Servizio Politiche della Sostenibilità e Cooperazione Internazionale, composto da: Riccardo Bolognesi - Istruttore amministrativo, Alberto Casarotti - Educazione Ambientale, Rosanna Zattoni - Segreteria Assessorato, Daniela Guidi - Bilancio ambientale, Cristiano Piffanelli - Registrazione Emas.

Il progetto è stato promosso dall'Assessorato Ambiente della Provincia di Ferrara, rappresentato dall'assessore Sergio Golinelli.

¹ L'Agenda 21 Locale è un processo partecipato - cominciato con la sottoscrizione della Carta di Aalborg nel 1996 - che sulla base delle emergenze e delle criticità locali, tende allo sviluppo sostenibile.

² Il Piano d'Azione è un documento di Agenda 21 suddiviso in 11 obiettivi strategici e composto da 128 azioni che riguardano sia aspetti programmatici e strutturali, sia iniziative specifiche, semplici e concrete, che stimolano alla promozione di comportamenti e stili di vita rispettosi dell'ambiente.

³ Il Forum è stato istituito nel 2000. Costituito da oltre 150 stakeholder - i portatori di interessi - individuati sul territorio ferrarese (in rappresentanza delle istituzioni, delle associazioni professionali, ambientali, sociali, culturali, delle scuole etc.), ha elaborato il Piano d'Azione "Ambiente e futuro sostenibile" pubblicato nel marzo 2001.

⁴ Il focus group è una discussione attentamente pianificata per identificare e descrivere percezioni su un'area di interesse definita, in un ambiente permissivo, libero e non prescrittivo.

⁵ Stakeholder, da intendersi come testimoni privilegiati rappresentativi del target del servizio: in questo caso, in un primo momento sono stati i responsabili URP dei Comuni della Provincia di Ferrara e in un secondo momento, sono stati i referenti di associazioni di consumatori, di pensionati, degli amministratori di condomini, dell'ordine degli architetti, delle casalinghe, del Wwf, di Legambiente.

Per la progettazione del servizio, oltre agli stakeholder, nel marzo 2002 è stato convocato un gruppo di lavoro costituito da funzionari delle aziende Enel, Agea, Arpa e Centro Idea del Comune di Ferrara.

Lo Sportello opera anche in collaborazione con il Servizio Risorse Idriche e Tutela Ambientale e Punto 3 – Associazione per lo sviluppo sostenibile.

1.3. Target

I destinatari principali dei servizi erogati sono famiglie, consumatori, enti ed istituzioni locali, piccole imprese (assimilabili a famiglie), e associazioni di categoria presenti sul territorio provinciale (che rivestono per lo più il ruolo di partner).

Tra i destinatari non sono compresi i bambini, gli alunni e gli studenti delle scuole, anche se sono stati coinvolti direttamente in vari incontri.

1.4. La sede: dove, come, quando

Lo Sportello Ecoidea® ha sede a Ferrara in Corso Isonzo 105/a, presso il Settore Pianificazione Territoriale e Ambiente, sotto uno degli ancora pochi tetti fotovoltaici presenti nella provincia di Ferrara.

E' facilmente raggiungibile da fuori città e con mezzi di trasporto sostenibili, essendo vicino alla stazione centrale dei treni e a quella delle corriere di Via Rampari di S. Paolo.

Il personale è contattabile attraverso: Telefono: 0532/299540 - Fax: 0532/299525 - e-mail: ecoidea@provincia.fe.it - sito internet: www.provincia.fe.it/ecoidea

Attualmente lo Sportello è aperto al pubblico in due mezze giornate: il martedì mattina dalle 9 alle 13 e il giovedì dalle 9 alle 16. E' possibile concordare un appuntamento anche in orari diversi da quelli d'apertura ufficiale.

1.5. Obiettivi

L'obiettivo iniziale di questo progetto è stato quello di realizzare un Centro della Sostenibilità capace di fornire supporto ai cittadini nell'attuazione di buone pratiche ambientali nelle azioni della vita quotidiana.

Lo Sportello Ecoidea® si pone come un punto di riferimento provinciale per coloro che intendono attuare buone pratiche ambientali nella vita di tutti i giorni. Inoltre, lo Sportello intende accompagnare i cittadini nella scelta delle tecnologie e dei prodotti per il risparmio delle risorse e dell'energia e per la riduzione dei rifiuti e dell'inquinamento, attraverso un supporto metodologico e pratico.

1.5.1. Obiettivi a breve termine

Nello specifico, lo Sportello Ecoidea® si pone di:

- Diffondere la conoscenza di comportamenti eco-sostenibili attraverso un approccio pratico e concreto, e promuovendone l'adozione.
- Rappresentare un punto di informazione e consulenza sulle buone prassi ambientali, traducendo le esigenze ambientali in azioni concrete, in modo da fornire un'informazione e soprattutto un'educazione ambientale, approfondita, precisa e divulgativa in modo diretto e attraverso internet.
- Proporre progetti o interventi eco-sostenibili agli utenti, come corsi di approfondimento su temi ambientali e di eventi di divulgazione e/o sensibilizzazione.
- Tutoraggio per avviamento dei progetti.
- Interfaccia informativa per i temi ambientali ad altri uffici pubblici.

1.5.2. Obiettivi a lungo termine

Le attività dello Sportello hanno come obiettivo finale:

Il passaggio da un comportamento inconsapevole ad uno critico e attivo verso la sostenibilità delle azioni quotidiane, per contribuire al miglioramento della qualità ambientale del territorio.

Ciò attraverso la creazione di un raccordo tra i vari uffici e associazioni presenti sul territorio, che porti a un miglioramento del servizio informativo alle famiglie, agli enti e alle istituzioni presenti sul territorio provinciale.

2. DAL PROGETTO ALLA SUA REALIZZAZIONE

Il progetto si è articolato in tre macrofasi:

1. lo studio di fattibilità (maggio 2002);
2. la realizzazione del centro sulla base di linee guida che definivano il piano di lavoro (luglio 2002);
3. la messa a regime del centro (febbraio 2003).

2.1. Lo “studio di fattibilità”

Nel maggio 2002 è stato pubblicato il cosiddetto “studio di fattibilità”. Tale fase progettuale ha permesso di individuare il modello di sportello più adatto, attraverso le seguenti tappe:

- Analisi delle esperienze simili sul territorio ferrarese, nazionale e all'estero, oltre ai database di buone pratiche ambientali su internet; nello specifico, lo Sportello Ecoidea® ha tratto qualche spunto dai seguenti casi esteri:
 - Green living di Oslo (Norvegia):
 - raccoglie e presenta esempi concreti di attività utili a ridurre l'impatto ambientale dei consumi attraverso l'esposizione di prodotti, la produzione di manuali e piani di azione per attivare comportamenti sostenibili su singoli temi.
 - Collabora con associazioni di categoria e ambientaliste.
 - Barcelona Sostenibile – Centre de Recursos di Barcellona (Spagna):
 - Organizza eventi e conferenze per temi.
 - Assiste all'organizzazione di corsi di formazione su temi ambientali.
 - Centre de recursos mediambientals di Reus (Spagna):
 - Supporta le aziende per una gestione sostenibile dell'impresa;
 - Offre informazioni su temi ambientali ed insieme consulenza su progetti realizzati da istituzioni ambientali.

Mentre per quanto riguarda il sito ha preso qualche spunto da siti analizzati nel corso dell'analisi di buone pratiche presenti su diversi siti internet. A titolo di esempio, si vedano i siti:

- www.esocity.it, che offre informazioni sulla mobilità cittadina e sui sistemi di mobilità sostenibili.
- www.infoambiente.it: fornisce link a siti di informazione ambientale, e pubblica notizie su corsi, bandi e scadenze legati ai temi ambientali, sia per i singoli che per le imprese.
- www.sustainable-cities: oltre a fornire informazioni sull'omonima campagna europea, offre una guida alle pratiche di sviluppo urbano sostenibile.
- www.commercioetico.it, che informa ed indica riferimenti per attuare un acquisto responsabile, anche online.
- www.ecosalus.com: è il sito del consorzio di lavoratori autonomi accomunati da un interesse verso i temi ambientali, che indica eventi e possibilità di acquisto on-line di prodotti ecocompatibili.
- www.youthxchange.net, che è stato predisposto da Unep e Unesco per guidare i giovani ad attuare un consumo critico e per rilevarne i comportamenti di acquisto.
- Realizzazione di due focus group con gli stakeholder dello Sportello per capire le loro percezioni e le loro aspettative⁶.

⁶ Aspettative relativamente alle informazioni sulle buone prassi ambientali, alle necessità di assistenza e/o consulenza su progetti eco-sostenibili, agli orari e alle modalità di accesso, all'interesse nella informazione/organizzazione di seminari, eventi e corsi.

- Costituzione di un gruppo di lavoro “istituzionale”⁷ che comprende i funzionari dei vari uffici pubblici locali, che si occupano di tematiche relative all’attività dello Sportello;
- Individuazione della missione, che sintetizza gli obiettivi generali dello Sportello;
- Definizione del target e dei servizi erogati;
- Analisi delle risorse necessarie e degli aspetti logistici;
- Analisi di alcune opzioni che hanno contemplato differenti tipologie di Sportello (Sportello fisico/virtuale/misto, Sportello fisso/itinerante, ecc.) e i relativi pro e contro.

2.2. La realizzazione dello Sportello

In seguito allo “studio di fattibilità”, sono state definite le linee guida per la realizzazione dello Sportello, in cui è stato individuato un piano di lavoro e sono stati analizzati i passi necessari per l’apertura, soprattutto in relazione alle dimensioni solitamente più critiche in progetti di questo tipo:

- le risorse umane;
- la sede;
- la logistica;
- gli orari di apertura;
- l’organizzazione del sito internet.

Si è optato per uno Sportello fisico affiancato da uno Sportello virtuale (sito internet). Ed è stata inoltre prevista l’organizzazione di eventi sul territorio per aumentare la visibilità dello Sportello e la diffusione delle buone pratiche.

2.2.1. L’inagurazione

La fase di definizione delle linee guida si è conclusa con l’evento di apertura ufficiale del centro avvenuto il 24 febbraio 2003. Il momento di avvio ha registrato un’alta partecipazione da parte dei cittadini di Ferrara e provincia: erano presenti circa 120 persone.

Lo Sportello è stato inaugurato dalle autorità provinciali, e dell’Assessore all’Ambiente, Sergio Golinelli, che ha illustrato obiettivi e motivazioni dell’attività.

Per rendere efficiente l’apertura dello Sportello sono stati esposti campioni dimostrativi (cancelleria ecologica, pannolini riciclabili), inviati da aziende e consorzi a livello nazionale, nel campo dei rifiuti, delle energie rinnovabili, della produzione di materiali innovativi a basso consumo di risorse.

Al termine dei lavori è stato offerto agli invitati un buffet interamente biologico prodotto da un’azienda agricola locale, utilizzando piatti, bicchieri e posate in materiale riciclabile (detto “mater-bi”), e si è infine provveduto a raccogliere in modo differenziato tutti i rifiuti.

2.3. Strumenti

2.3.1. Uno sportello concretamente “verde”

Coerentemente a quanto promuove, lo Sportello Ecoidea@:

- E’ dotato di un impianto fotovoltaico, esempio di utilizzo di energia rinnovabile e di riduzione degli sprechi di risorse naturali.
- L’arredo dello sportello fisico (dagli armadi alle lampade) e gli strumenti operativi (dalla cancelleria ai raccoglitori) è in materiale eco-compatibile: per esempio, l’alga-carta, la plastica riciclata, penne in materiale bio.
- Lo Sportello impiega i nuovi mezzi di comunicazione per ridurre il più possibile il consumo di carta, anche se riciclata o Ecolabel, utilizzando per tutte le informazioni esterne o interne all’Ente la posta elettronica e riservando la posta tradizionale ai pochi utenti ancora sprovvisti di mail.
- Ha organizzato per il personale della Provincia un Gas con il Consorzio Fattorie Estensi.
- Nelle attività di rappresentanza, utilizza i prodotti di Acquisti Verdi⁸, infatti:

⁷ Si veda § 1.2, pag. 2.

⁸ Il sito www.acquistiverdi.it raccoglie in un unico punto le aziende produttrici e distributrici di prodotti ecologici in Italia.

- La carta utilizzata per produrre le Guide è riciclata e certificata acid free e Ph neutral.
- La tipografia si deve impegnare ad utilizzare un formato di stampa che preveda un minor sfido possibile di carta.
- I gadget sono sportine in cotone non trattato con il logo dello Sportello e di Agenda 21 a Ferrara.: un incentivo all'utilizzo per fare la spesa al posto dei dannosissimi sacchetti in plastica. La ditta fornitrice è una fabbrica del Bangladesh che lavora nel circuito del commercio equo-solidale.
- Nell'organizzazione di convegni in cui è previsto il buffet la scelta dei fornitori del servizio di catering viene eseguita utilizzando criteri precisi:
 - Le ditte devono fornire sufficienti garanzie in termini di riciclaggio e corretto smaltimento dei rifiuti prodotti in preparazione e durante l'evento.
 - I prodotti alimentari devono essere locali e provenienti da agricoltura e allevamenti biologici.
 - Le stoviglie devono essere in mater-bi (materiale termoplastico biodegradabile e compostabile) oppure in materiale lavabile.
 - I tovagliolini in carta Ecolabel.

2.3.2. Informazione e comunicazione

La strategia di comunicazione ed informazione utilizza diversi strumenti:

- visite guidate a modelli concreti di eco-sostenibilità;
- consulenza diretta - anche su appuntamento - presso lo Sportello;
- il mezzo stampa:
 - sono attive diverse collaborazioni per pubblicare redazionali e inserzioni del tutto gratuite con i periodici e quotidiani;
 - sono realizzate delle newsletter interne aziendali,
- il canale informatico:
 - il sito è continuamente aggiornato: contiene quasi tutti i documenti relativi alle attività dello sportello. Il sito contiene le seguenti sezioni:
 - *dove si trova*
 - *le attività dello Sportello Ecoidea®*
 - *eco- vetrine*: presenta vari sotto-temi il cui interesse è confermato dai visitatori che accedono al sito: [Ci sono incentivi per...?](#), [Ecosportelli d'Italia](#), [Un'auto per tutti: car-sharing](#), [Detersivi alla spina](#), [Bomboniere solidali](#), [Ecoldee per regali riciclati, bio, equo, solidali](#), [Pannolini ecologici per bambini](#), [GAS - Gruppi di Acquisto Solidale a Ferrara](#), [Guide e manuali ambientali](#), [Gli acquisti verdi nella Pubblica Amministrazione: Il Green Public Procurement \(GPP\)](#), [Pannelli fotovoltaici \(per energia elettrica\) a Ferrara](#), [Pannelli solari termici \(per acqua calda\) a Ferrara](#), [Pannelli solari termici... fai da te](#).
 - *lo Sportello risponde*
 - *collaboriamo*
 - *link*
 - *Collana Guide Ecoidea*
 - *manuali Sportello Ecoidea®*
 - *la casa dell'eco-risparmio*. Da qui è possibile scaricare le informazioni su comportamenti di risparmio per le varie tipologie di comportamento domestico. Vengono indicate le buone pratiche ambientali a costo nullo, a costo basso e a costo alto; ogni buona pratica viene spiegata nel dettaglio e completata con link di approfondimento. Le buone pratiche sono state suddivise, per praticità di lettura, nelle varie "stanze" della casa e cioè: cucina, studio, ripostiglio, stanza da letto, stanza dei bimbi, bagno, giardino, garage, impianto elettrico, efficienza termica.

- tutte le guide e i manuali della Collana Ecoidea⁹ sono anche in formato pdf, scaricabili on-line (per la stampa, si è invitati ad impostarla a 2 pagine per foglio e in fronte/retro). Se Acrobat Reader non è installato sul computer dell'utente, è scaricabile una copia dal sito
- la newsletter settimanale Agenda21, che informa su eventi, attività e sovvenzioni ambientali. Per iscriversi è sufficiente inviare una e-mail a agenda21@provincia.fe.it con oggetto "iscrizione news".
- la "Biblioteca", puntualmente aggiornata: è la sezione del sito dello Sportello in cui è pubblicata settimanalmente la recensione di un bel libro sui temi della sostenibilità. Molti di questi libri sono disponibili presso le vetrine dello Sportello.
- è stato creato un banner dello Sportello, ossia un piccolo spazio animato che rimanda al sito dello Sportello Ecoidea®, inserito nei siti istituzionali dei Comuni di Argenta, Jolanda di Savoia, Tresigallo, Codigoro, Portomaggiore, Ostellato, Migliarino e Berra.
- **Materiale cartaceo:**
 - presso lo Sportello è stata creata una piccola biblioteca con tutti i libri recensiti sul sito, e tante riviste sono disponibili alla lettura e al prestito, come *La Nuova Ecologia*, *AAM Nuova Ecologia*, *AAM Terranuova*, *Lumen*, *Modus Vivendi*, *Lumen*, *Modus Vivendi*, *AltraEconomia*, *Il salvagente*.
 - documentazione (relativa a corsi, eventi, mostre, etc).
 - calendario Ecoidea;
 - schede e brochure informative dello Sportello e di vari Enti e associazioni;
 - locandine;
 - brochure;
 - guide e manuali della Collana Sportello Ecoidea®, distribuite e la cui progettazione, grafica e contenuto sono disponibili gratuitamente anche con le quattro pagine di copertina personalizzate con propri loghi, testi e riferimenti territoriali ad altri Enti della Pubblica Amministrazione tramite il progetto di condivisione editoriale "Anche noi condividiamo".
- **appuntamenti itineranti:**
 - incontri di sensibilizzazione nei Comuni della provincia di Ferrara, nelle scuole, nei centri culturali, etc;
 - organizzazione di seminari, conferenze e corsi;
 - punti informativi a fiere, manifestazioni, centri commerciali.
- **formazione del personale preposto alle relazioni con i cittadini:**
 - lezioni al personale degli uffici Urp ed Informagiovani dei Comuni della provincia poiché questi possano dirottare allo Sportello Ecoidea® i cittadini che chiedono informazioni riguardo alle buone prassi ambientali.

2.3.3. Raccolta e analisi dei dati

La Provincia di Ferrara, prima in Italia, sta migliorando i propri servizi tramite il sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001:2000. Perciò, da agosto 2005, ad ogni utente viene chiesta la compilazione di un questionario per la valutazione del servizio (orario, cortesia, tempi, snellezza, informazioni...), al fine di svolgere indagini di customer satisfaction.

Ogni anno sono realizzati i consuntivi dell'anno precedente, utili a presentare il bilancio delle attività svolte nell'anno trascorso, e a organizzare e pianificare impegni e progetti per l'anno a venire.

⁹ La Collana Guide Ecoidea attua l'azione 39 del Piano d'Azione dell'Agenda 21 Locale "Ambiente e Futuro Sostenibile", che richiede di divulgare ai cittadini manuali su strumenti/prodotti eco-compatibili, sulla raccolta differenziata, sul risparmio energetico, ecc. Il logo della Collana è una lucciola, indicatore naturale di elevata qualità ambientale. La lucciola di Ecoidea si chiama Lucilla e brilla grazie ad una lampadina a basso consumo.

2.4. Attività

2.4.1. Anno 2003

- [Inaugurazione Sportello Ecoidea®](#) a Ferrara, il 24/02/2003.
- Realizzazione del sito, che è stato diviso in nove sezioni, tramite cui:
 - trovare già molte risposte alle domande più comuni;
 - contattare tramite e-mail lo Sportello.
- Redazione e diffusione di materiale informativo anche per Ises Italia, Enea, Adiconsum sulle tematiche ambientali. Nello specifico, su: incentivi (nelle sezioni casa, auto, moto-ciclomotori, turismo); tecnologie per il risparmio energetico; comportamenti e prodotti eco-compatibili; convegni, conferenze e corsi. Per quanto riguarda le informazioni, è stato fatto un censimento degli incentivi presenti a livello locale, regionale e nazionale.
- Prestare consulenza sulla richiesta relativa a: incentivi e contributi, e ricerca di ditte specializzate. Per quanto riguarda i servizi di consulenza è stato costruito, utilizzando i dati pubblici delle Camere di Commercio, un database con le aziende che hanno come oggetto sociale la produzione di prodotti a basso impatto ambientale.
- Realizzazione delle prime 4 Guide della Collana Ecoidea: 1. *Dal pattume ... al concime* - Il compostaggio domestico; 2. *Prendi uno ... paghi due* - Oltre il riciclaggio: la riduzione dei rifiuti all'acquisto; 3. *Sto arrivando ... com'è il posto?* - Bambini e Ambiente; 4. *Mi fa male ... l'ufficio* - L'ufficio ecologico.
- Partecipazione a fiere e manifestazioni:
 - [EstateBambini '03](#) a Ferrara, 29/08-7/09/2003;
 - [Verdissimamente](#) a Argenta (Fe), 11-15/09/2003;
- [Serata di ecologia domestica](#) a Portomaggiore (Fe), il 18/11/2003;
- Realizzazione della newsletter di Agenda21 che fornisce informazioni su attività dello Sportello, prospettive del processo di Agenda 21 Locale, incentivi e sovvenzioni in campo ambientale, progetti in atto sul territorio del Settore Ambiente e A21 della Provincia di Ferrara, conferenze e appuntamenti inerenti allo sviluppo sostenibile, consigli.
- Realizzazione del calendario Ecoidea, per illustrare le attività dello Sportello Ecoidea®.

2.4.2. Anno 2004

- Il sito internet dello Sportello Ecoidea® è stato ampiamente rinnovato, per renderlo più chiaro e completo per i cittadini.
- Organizzazione di quattro visite guidate:
 - all'impianto fotovoltaico che è funzionante presso l'Assessorato all'Ambiente di corso Isonzo a Ferrara, con il sussidio dell'Ing. Galvan, dirigente del Servizio Manutenzione Fabbricati, Impianti Tecnologici, Sicurezza della Provincia, che ha illustrato i dati tecnici (febbraio 2004);
 - all'impianto fotovoltaico di irrigazione del frutteto presso l'Istituto Navarra di Malborghetto, con il sussidio del Dr. Genovese, funzionario del Consorzio di Bonifica del Canale Emiliano Romagnolo, che ha illustrato l'innovativo impianto (marzo 2004);
 - a Acosea, uno dei migliori impianti europei di potabilizzazione dell'acqua (ottobre 2004);
 - all'ex-Agea, azienda di smaltimento dei rifiuti urbani, e a Ecosfera, azienda ferrarese che si occupa del primo stoccaggio dei rifiuti che differenziamo.
- Partecipazione a fiere e manifestazioni:
 - [Convegno "L'energia Fotovoltaica a Ferrara"](#) a Ferrara, 13/02/2004.
 - Mercatino Biologico a Ferrara, 14/03/2004.
 - ["5 anni di lavoro insieme" - Incontro plenario con il Forum di Agenda 21 Locale - Ferrara, sala del Consiglio Comunale, 6 aprile 2004](#) a Ferrara, 6/04/2004.
 - [Lo Sportello Ecoidea® a Civitas 2004](#) a Padova, 30/04/2004.
 - [Forum P.A. 2004 - Il Forum della Pubblica Amministrazione](#) a Roma, 10-14/05/2004.
 - [Estate Bambini '04](#) a Ferrara, 3-12/09/2004.
 - Verdissimamente a Argenta (Fe), 9-11/09/2004.

- “SANA” a Bologna, 9-12/09/2004.
- [Settembre Copparese 2004 - Convegno: “Ambiente ed energia. Verso un utilizzo consapevole delle risorse territoriali locali e domestiche”](#) a Copparo (Fe), 27/09/2004.
- [Fiera Habitat 2004- Convegno “Buone pratiche domestiche per risparmiare ambiente... ed euro”](#) a Ferrara, 31/10/2004.
- [Cerimonia conclusiva della terza edizione del Premio Era “Emilia-Romagna per l’ambiente”](#) a Rimini, 6/11/2004.
- Organizzazione di incontri serali denominati “A scuola di ecologia domestica”:
 - [Educazione ambientale nell’ITI Copernico-Carpeggiani](#) a Ferrara il 5/4/2004.
 - [A Argenta \(Fe\)](#) il 13/5/2004.
 - [A Migliarino \(Fe\)](#) il 27/5/2004.
 - [A Ostellato \(Fe\)](#) il 28/5/2004.
 - [A Migliaro \(Fe\)](#) il 3/6/2004.
 - [A Tresigallo \(Fe\)](#) il 4/6/2004.
 - A Portomaggiore (Fe) il 18/11/2004.
 - [Il pomeriggio dei genitori: “Tutto quello che vedi un giorno sarà tuo: a scuola di ecologia domestica. Per imparare le buone pratiche quotidiane di risparmio ambientale”](#) a Ferrara il 16/11/2004.
- Distribuzione della Guida Ecoidea n° 3 *Bambini e Ambiente* presso i Centri per le Famiglie di via Krasnodar, Acquadotto e Barco.
- Organizzazione di diversi incontri anche con il mondo della scuola:
 - Presso l’ITI di Ferrara:
 - “Sconsigli per gli acquisti”, per aumentare la consapevolezza delle strategie pubblicitarie.
 - “Risparmio energetico con il motorino”, consigli per una guida consapevole.
 - Distribuzione di riduttori di flusso idrico in piazza Savonarola e sportello informativo con gli alunni della Scuola Elementare “Bombonati”.
- Quattro incontri formativi - suddivisi rispettivamente tra Copparo, Portomaggiore, Bondeno e Codigoro -, del personale degli Urp dei Comuni della provincia, per presentare le attività dello Sportello, e per la distribuzione di materiale informativo, da cui sono state attivate collaborazioni significative (11/2004).
- Realizzazione (e distribuzione di 12.008 copie cartacee) di tre nuove guide della Collana Guide Ecoidea: 5. *Bella e... generosa* – monitoraggio di ciò che a Ferrara è libero e gratuito, distribuito anche presso l’Informagiovani; 6. *Il cielo... nella mia stanza* – Informazioni su come costruirsi una casa secondo i principi della bioarchitettura; 7. *Sì... viaggiare!* – Per un turismo consapevole.
- Realizzazione di due Manuali della Collana Ecoidea, che hanno un carattere più pratico delle Guide: 1. *Buone pratiche ambientali per risparmiare ambiente e euro*; 2. *Un fiore per l’ambiente – Il marchio Ecolabel*.
- Avvio di due progetti:
 1. “Braille”: un progetto a favore dell’Unione Italiana Ciechi – Sezione di Ferrara, che ha tradotto in Braille l’opuscolo Enea “Noi e lo sviluppo sostenibile”;
 2. “Benvenuto!”: un progetto che prevede la realizzazione di un manuale sul corretto smaltimento dei rifiuti, realizzato in collaborazione con l’Osservatorio Provinciale Immigrazione della Provincia e l’Associazione “Cittadini del Mondo”, che verrà stampato in otto lingue – cinese, arabo, albanese, russo, pakistano, inglese, tedesco e francese – e sarà distribuito attraverso i Comuni, le associazioni di immigrati e le aziende di gestione dei rifiuti – Agea, Soelia, Cmv AreaCopparo, Coop Brodolini.
- Realizzazione e distribuzione gratuita di 500 sportine in cotone non trattato, acquistate attraverso il commercio equo-solidale in Bangladesh e personalizzate con il logo dello sportello.
- Distribuzione gratuita dei riduttori di flusso per ridurre del 50% il consumo di acqua di rubinetto.
- Realizzazione di 10 mila pieghevoli che illustrano l’attività dello Sportello Ecoidea® con i riferimenti per contattarlo.

- Inserzioni pubblicitarie per la diffusione del progetto “Anche noi condividiamo” su quattro numeri del settimanale *Carta - Cantieri Sociali* a partire dal 15 settembre 2004.
- Realizzazione di articoli su attività e progetti dello Sportello apparsi su vari periodici e quotidiani: *Ermes Ambiente*, *La Nuova Ferrara*, *Il Resto del Carlino*, *Passaparola Estate 2003*, *Il Sole24ore*, *Carta – Cantieri Sociali*.
- Distribuzione gratuita di materiale informativo fornito da Enea, Adiconsum e Ises.
- Ha attivato diverse collaborazioni del tutto gratuite con periodici – dei Comuni di Jolanda di Savoia, di Copparo e di Voghiera, *Lumen* della Società di Naturopatia, *Consumatori* di CoopEstense - e newsletter interne aziendali, come la cartacea *Informausl Ferrara* come la cartacea “Informausl Ferrara” (600 iscritti), perlopiù sotto forma di rubriche domanda/risposta, una forma accattivante e simpatica rispetto a un articolo formale..
- Realizzazione del calendario Ecoidea, per illustrare le attività dello Sportello Ecoidea®.

2.4.3. Anno 2005

- Partecipazione a fiere e manifestazioni:
 - [Terrafutura 2005](#) a Firenze, 10 /04/2005.
 - Tour dei pannelli solari - a Ferrara, 9/05/2005.
 - [Estate Bambini '05](#) a Ferrara, 6-11/09/2005.
 - [Settimana europea della Mobilità 2005](#) a Ferrara, 16 – 22/09/2005.
 - [Festa interculturale 2005](#) a Santa Maria Maddalena (Ro), 16-18/09/2005.
 - Ecomangiando, a Comacchio (Fe), 7/10/2005.
 - [Insieme... si compra meglio](#) a Ferrara, 19/11/2005.
 - [Domeniche biologiche in Piazza Castello. Col consorzio Fattorie Estensi](#) a Ferrara, 11/12/2005.
- Lezioni “A scuola di ecologia domestica”, che hanno compreso incontri con gli studenti di varie scuole:
 - [Ariosto di sera. I rifiuti, il loro smaltimento e il riciclaggio](#) a Ferrara il 18/1/2005
 - [Ariosto di sera. Risparmio energia ed... euro in casa](#) a Ferrara il 25/1/2005, 7 e 14/11/2005.
 - [Educazione ambientale all'ITI Copernico-Carpeggiani](#) a Ferrara il 4/2/2005, 22/3/2005, 20/05/2005, 6/06/2005.
 - [Tra le acque potabili e le minerali](#) a Codigoro (Fe) - Polo Scolastico “Guido Monaco da Pomposa” il 23 e 28/2/2005.
 - [Ariosto di sera. I rifiuti domestici](#) a Ferrara il 17/5/2005.
 - [Ariosto di sera. Risparmiare energia ed euro...in casa](#) a Ferrara il 24/5/2005.
 - [Educare con energia. Mostra-convegno](#) a Bondeno (Fe) il 24/6/2005.
 - Seminario “Insieme si compra meglio” a Ferrara – 19/11/2005.
- Realizzazione e distribuzione gratuita anche on-line della Guida n° 8 della Collana Ecoidea intitolata *Lasciati guidare-* Ecologia sulla strada, distribuita gratuitamente anche nelle Autoscuole del territorio ferrarese.
- Realizzazione e distribuzione gratuita anche on-line del 3° Manuale della Collana Ecoidea *Condomini Sostenibili*, che fornisce linee guida sulla possibilità di replicare il progetto-pilota che ha coinvolto un condominio di Ferrara.
- Distribuzione gratuita di migliaia di manuali del progetto “Benvenuto!” nella intera provincia di Ferrara.
- Adesione al progetto “Anche noi condividiamo!” da parte di ARPA Liguria e Regione Liguria con 1000 copie della guida Guida Ecoidea n° 2, 6, 8; e da parte del Comune di Verona con 1500 copie della Guida Ecoidea n° 2 e 8.
- Seminario sui Gas (Gruppi di Acquisto Solidale) a cui ha fatto seguito l’attivazione di diversi Gas a Ferrara e provincia (anche nel nostro Ente).
- *Pannolini*: campagna per l’uso di pannolini ecologici, modelli in esposizione e dimostrazioni, elenchi delle ditte.

- Distribuzione dell'opuscolo di Enea "Noi e lo sviluppo sostenibile" tradotto in braille, in collaborazione con l'Unione Italiana Ciechi – Sezione di Ferrara.
- Attivazione di nuove collaborazioni fisse con i giornali: *La Nuova Ecologia*, *AAM Terranova*, periodici del Comune di Bondeno e Copparo, *La Voce di Ferrara-Comacchio* e *La Piazza*.
- "Biblioteca": realizzazione della sezione del sito in cui è pubblicata settimanalmente la recensione di un libro sui temi della sostenibilità.
- Avvio del progetto "Casa Circondariale Sostenibile" finanziato dal bando finanziato dal Infea 2005 e volto ad accrescere la sensibilità ambientale nei detenuti, negli agenti, nel personale infermieristico e docente che lavora nell'istituto.
- Realizzazione del calendario Ecoidea, per illustrare le attività dello Sportello Ecoidea® .

2.4.4. Anno 2006

- Realizzazione del progetto "Casa Circondariale sostenibile", consistente in:
 - lezioni di educazione ambientale ai detenuti.
 - distribuzione di pile ricaricabili.
 - concorso artistico sui temi ambientali, "Innocenti evasioni".
 - interventi di raccolta differenziata nella struttura.
 - *Un fiore dietro le sbarre* - Manuale per gli operatori dei Centri di Educazione Ambientale.
 - "Casa Circondariale sostenibile", videodocumentario in DVD.
- Partecipazione a fiere e manifestazioni:
 - Seminario al Café de la Paix "Acqua in bocca"
 - [Terra futura 2006](#) - Firenze - Fortezza da Basso 31/03–2/04/2006.
 - [Seconda settimana regionale per il risparmio idrico](#) a Ferrara, 31/05- 5/06/2006.
 - Fiera Civitas a Padova – 5/05/2006
 - Intervento su "Acqua, bene comune" a Bondeno – Ist. Compr. "Bonati" – 27 maggio
 - Mostra "Percorsi d'acqua" a Ferrara
 - Convegno "Educare alla sostenibilità e stili di vita" a Ferrara per la Settimana Regionale di risparmio idrico – 5/06/2006
 - [Progetto "Piedibus". A scuola ci andiamo a piedi](#) - Scuola Bombonati - Ferrara Anno scolastico 2005-06.
 - [Estate Bambini 2006](#) - Ferrara 4 – 10/09/2006.
 - [Balloons Festival](#) - Ferrara 21 – 24/09/2006.
 - [Ecomondo 2006](#) - Rimini 8 – 11/11/2006.
 - [Festa dell'albero 2006](#) - Ferrara 21/11/2006.
 - [Cerimonia di conferimento del titolo di Ente Equosolidale alla Provincia di Ferrara](#) da parte di Fairtrade, CoordA21, coord.Ento Locali, AgicesFerrara - a Ferrara, 12/12/2006.
 - Delegazione dalla Sardegna dei Comuni di Lula, Bitti e Onanì – 7/12/2006.
- Realizzazione della 9° guida della Collana Ecoidea intitolata: *Pannelli solari e risparmio energetico*.
- Realizzazione di tre manuali della Collana Ecoidea *Sconsigli per gli acquisti* - Tre progetti per ridurre la produzione di rifiuti nelle comunità: 1. *Più fontane, meno bottiglie*; 2. *Più usa, meno getta*; 3. *Più invitati, meno avanzi*.
- Realizzazione del calendario Ecoidea, per illustrare le attività dello Sportello Ecoidea® .

2.4.5. Anno 2007

- Aggiornamento della "Casa dell'Ecorisparmio".
- Calendario Ecoidea 2008 realizzato con le foto vincitrici del Concorso "Così si FA a FE". Il Bando prevedeva la partecipazione a 4 categorie: "Bambini e Ambiente", "Risparmio energetico, idrico e fonti rinnovabili", "Risparmio in casa e sul luogo di lavoro", "Turismo verde". Gli scatti scelti sono stati anche lo spunto per descrivere alcuni dei servizi che offre lo Sportello Ecoidea®.
- Partecipazione a fiere e manifestazioni:
 - [Vivicità 2007](#) a Ferrara, 15/04/2007,

- [Terrafutura 2007](#) a Firenze, 18–20/05/2007
- [Estate Bambini 2007](#) a Ferrara, 1-2/09/2007.
- [Opportunità ambientali e risorse rinnovabili. Gli Eco-quaderni. Il ruolo dell'Amministrazione Comunale di Cento](#) a Cento, 12/09/2007.
- [Dalla casa alla ECO-casa - diversi sistemi di certificazione in Italia](#) a Ferrara, 27/09/2007.
- [Convegno Eco-Sportelli di tutta Italia... Unitevi!](#) a Ferrara, 19/10/2007.
- [Ferrara Ballons Festival 2007](#) a Ferrara, il 21-30/09/2007.
- [Settimana Nazionale di Educazione all'Energia Sostenibile](#) a Ferrara, 5-11/11/2007.
- Realizzazione della 10° guida della Collana Ecoidea *Casalinghe/i...disperate/i - Come risparmiare ambiente ed euro?*.

2.5. Costi

Si stima un costo di circa 90 mila euro annuali.

3. RISULTATI

3.1. In termini di contatti

Scorrendo i nominativi degli utenti si nota con piacere l'esistenza di un gruppo di *aficionados*, ovvero persone che, una volta scoperto casualmente questo servizio, lo utilizzano spesso e volentieri, dimostrando a fatti e parole di apprezzarlo e dividerne le finalità.

3.1.1. Anno 2003

Complessivamente, lo Sportello in un anno è stato contattato da 3.426 cittadini. Ecco alcuni numeri:

- presso la propria sede ha ricevuto 408 contatti;
- 405 persone si sono rivolte allo "sportello itinerante" in occasione di iniziative pubbliche;
- 110 allo stand alla Fiera d'Argenta;
- 100 alla manifestazione "Estate Bambini";
- 25 alla "Serata di Ecologica Domestica";
- 50 al Convegno sull'idrogeno a Ferrara;
- 120 al Convegno sul fotovoltaico.

Per ogni argomento oggetto di richieste allo Sportello Ecoidea®, emerge la netta prevalenza degli utenti privati rispetto a quelli pubblici. Gli Enti Pubblici hanno posto domande prevalentemente riguardo al risparmio energetico, all'educazione ambientale ed alla mobilità, mentre per i privati cittadini si sottolinea nuovamente l'interesse per le energie rinnovabili.

Il sito internet è stato il mezzo di contatto di gran lunga preferito dai cittadini (2.613 visitatori e 7.795 contatti): mediamente, ogni visitatore è tornato a consultare il sito tre volte. A seguire, i mezzi più usati dopo il sito sono stati, in ordine: il telefono, la visita diretta allo sportello e la posta elettronica. La posta tradizionale ed il fax non sono mai utilizzate dai fruitori dello sportello nell'intero anno di attività. Questa tendenza è positiva nell'ottica dei principi di sviluppo sostenibile che lo Sportello Ecoidea® promuove, in quanto l'utilizzo dei moderni mezzi di comunicazione riduce il consumo di carta.

Le pagine più visitate del sito sono state, in ordine di visitatori: homepage, Collana Guide Ecoidea, attività, domande, chi, dove, perché, link. La maggior parte delle informazioni fornite riguarda l'applicazione dei principi dello sviluppo sostenibile nella vita di tutti i giorni, in particolare le energie rinnovabili sono state l'argomento oggetto della maggior parte delle richieste. Con l'espressione "energie rinnovabili" ci si riferisce a quelle più comunemente conosciute, ovvero il solare termico e il fotovoltaico, l'eolico, le biomasse, l'idrogeno, le maree; tuttavia, le richieste allo Sportello sono da intendersi quasi esclusivamente riferite al solare termico ed al fotovoltaico. Numerose sono state le richieste mirate all'individuazione di specifici canali di finanziamento e relative ad elenchi di fornitori/installatori di pannelli fotovoltaici e solari, di termotecnici e bioarchitetti. Ci sono state varie offerte di collaborazione pervenute allo Sportello da parte di associazioni, aziende e privati cittadini. Anche la mobilità è stato un argomento di grande interesse, i temi del risparmio energetico in ambito domestico e dell'educazione ambientale sono stati, anch'essi, spesso all'origine di chiarimenti e richieste da parte dei cittadini.

3.1.2. Anno 2004

Gli utenti dello Sportello sono triplicati rispetto al 2003. I contatti virtuali sono stati:

- 2346 iscritti alla newsletter di Agenda21 (un aumento del 18% rispetto all'aprile 2003);
- 782 siti con il link dello sito dello Sportello Ecoidea®.
- 5.500 visitatori al sito.
- 10.713 accessi al sito.

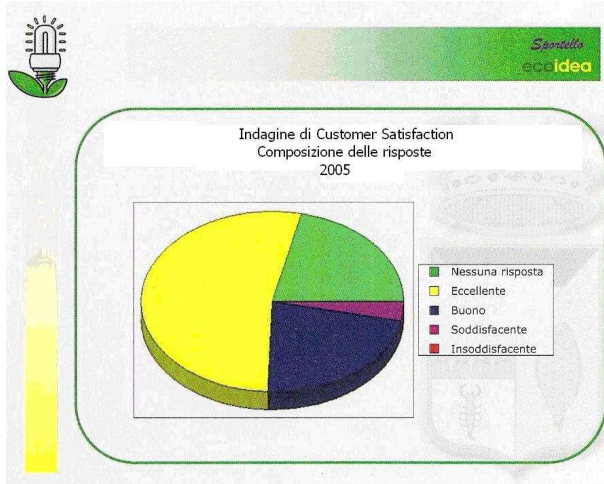
doGli utenti privati sono in numero nettamente maggiore rispetto ai pubblici.

La posta elettronica è il mezzo più usato.

L'educazione ambientale è l'argomento più gettonato. Tra gli utenti ferraresi, le energie rinnovabili sono al vertice degli argomenti richiesti, come nel 2003.

3.1.3 Anno 2005

Lo Sportello Ecoidea® è stato contattato da 1506 utenti: il 19% sono state Pubbliche Amministrazioni che si sono rivolte allo Sportello per quesiti e informazioni ambientali specifiche (in particolare i Comuni e non solo della provincia di Ferrara), per attivare una collaborazione concreta (ad esempio Sportello Stilinfo del Comune di Venezia e lo Sportello EcoEquo del Comune di Firenze). 15.593 sono stati gli accessi al sito, e 11.015 i visitatori.

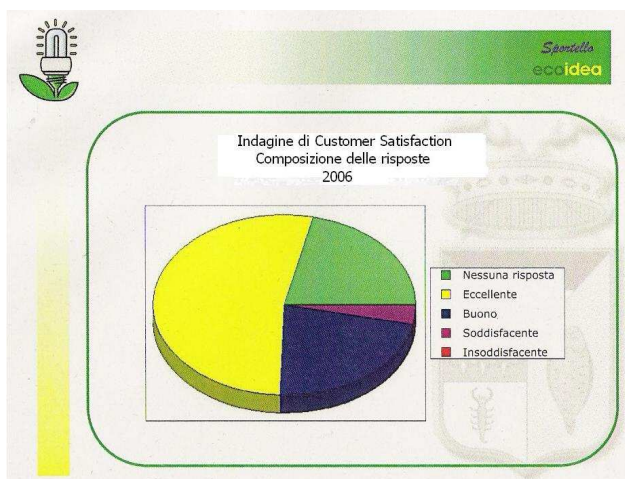


Lo strumento privilegiato è la posta elettronica, a cui spesso fa seguito l'invio cartaceo per posta di materiale adeguato. Il contatto fisico con lo Sportello Ecoidea® viene privilegiato quando si vuole "parlare", capire, informarsi con accuratezza. Particolari uscite sulla stampa, incentivi, eventi, danno una risposta immediata in termini di contatti fisici.

Gli argomenti più gettonati sono:

- Incentivi e sovvenzioni
- Informazioni su pannelli solari
- Bioedilizia
- Strategie per il risparmio in casa

3.1.4. Anno 2006



Lo Sportello on-line è stato contattato da 985 persone; in ufficio è stato contattato da 580 persone; in piazza è stato contattato da 254 persone. La newsletter di Agenda 21 della Provincia di Ferrara ha superato i 3.000 iscritti. Il sito ha registrato 16.722 accessi e 11.431 visitatori.

I "clienti" del 2006, sono stati per il 13% Pubbliche Amministrazioni (di cui: 51% Provincia, 13% Regione, 36% P.A. del resto d'Italia), che si sono rivolte per:

1. porre quesiti e richiedere informazioni ambientali specifiche
2. richiedere informazioni sui progetti, in particolare "Anche noi condividiamo"

3. attivare sportelli uguali o simili nelle proprie Amministrazioni

Percentualmente, le richieste sono suddivisibili in: 1% per ricevere consulenza, 11% per incentivi e sovvenzioni, 18% per informazioni, 4% per collaborazioni, 66% per documenti.

Lo strumento privilegiato è, ogni anno di più, la posta elettronica. Pur essendoci una prevalenza di contatti via mail, il contatto fisico con lo Sportello Ecoidea® viene privilegiato quando si vuole "parlare", capire, informarsi con accuratezza.

Il tipo di richieste, come già verificato in altri sportelli ambiente presenti in Italia, dipendono dalle iniziative promosse dallo sportello: ciò significa che l'attività di promozione dei servizi svolti è importante.

3.1.5. Anno 2007

Il consuntivo dell'anno è in via di stesura, perciò non è stato possibile accedere ai dati relativi all'anno appena trascorso, perché sono in via di elaborazione.

3.2. In termini professionali/organizzativi

Nel territorio della Provincia di Ferrara, lo Sportello Ecoidea® è stato il primo ufficio tematico sulla diffusione delle pratiche eco-compatibili, che costituisce un punto di riferimento per le aziende. Infatti, prima della sua istituzione, esistevano vari uffici¹⁰, ma non tutti erano dotati di sportello fisico, non erano collegati formalmente tra loro e fornivano informazioni ambientali come servizio accessorio rispetto alla attività principale di ciascun ufficio.

A livello nazionale, lo Sportello Ecoidea® è nato pressoché in corrispondenza ad altri sportelli ambiente di recente costituzione (tra il 1997 e il 2001), interni a strutture pubbliche, che forniscono informazioni e/o consulenza.

Lo Sportello ha assunto progressivamente una funzione di coordinamento degli Urp di tutti i Comuni della provincia, per quanto riguarda le tematiche ambientali.

Su suggerimento di alcuni utenti, è stato cambiato il taglio degli incontri con i cittadini: invece di affrontare vari argomenti per volta, si è scelto di approfondirne uno soltanto. Ciò si è dimostrato più utile ed esaustivo. Inoltre, le rassegne di incontri sono state organizzate in paesi della provincia vicini tra loro, favorendo gli eventuali spostamenti degli utenti. La partecipazione è stata più alta nei comuni in cui era già stato attivato un processo di Agenda 21 locale.

3.2.1. Personale

Il personale impiegato, selezionato all'interno dell'ente pubblico, ha una buona preparazione tecnica in aggiornamento permanente e allo stesso tempo ha competenze di gestione delle relazioni con l'utenza.

E' strutturato così:

- una risorsa part-time per impostazione della fase di avvio e della prima fase di sperimentazione;
- una risorsa part-time;
- una risorsa full-time.

La formazione del personale è stata attuata nella fase di avvio del progetto, per la costruzione degli strumenti operativi da parte delle risorse coinvolte, sulla conoscenza tecnica degli argomenti. Inoltre è attuata una formazione a distanza, per brevi corsi, su vari temi: dall'approccio al cliente alla comunicazione, dalla gestione di progetto.

3.2.2. Sviluppo professionale

Sono stati effettuati interventi formativi sul personale dello Sportello, alcuni dei quali hanno partecipato alle seguenti iniziative:

- Corso di formazione : "Gli impianti solari termici negli edifici" della durata di 4 giorni , tenuto da Ambiente Italia e Ises Italia presso la Fiera di Verona.
- Giornata di formazione: "Sistemi di gestione Ambientale" tenuta dall'Arpa – Agenzia Regionale prevenzione e ambiente dell'Emilia-Romagna.
- Corso di formazione "Azioni concrete per lo sviluppo sostenibile - Il Gpp - Green Public Procurement" tenuto dal Cpf Consorzio Provinciale Formazione di Ferrara, della durata di 46 ore.
- Corso di formazione "I sistemi fotovoltaici" della durata di 3 giorni presso la Fiera di Padova.

¹⁰ Urp, Settore Ambiente ed Edilizia del Comune, Amministrazione provinciale (Ufficio Energia, Servizio Produzione e Sviluppo Agricolo, Servizio Naturalistico per la Difesa del Suolo), Informagiovani, Centro Idea, Sportello Europa, Aziende pubbliche locali (Agea, Acosea, Area), Parco del Delta del Po.

- Sono stati effettuati interventi per facilitare il coinvolgimento del personale;
- riunioni settimanali interne di programmazione delle attività;
- collaborazione con altri Assessorati della Provincia nella redazione del materiale in distribuzione allo Sportello (Assessorato Politiche della Sanità e dei Servizi Sociali);
- coinvolgimento di tutto il personale della Provincia all'inaugurazione dello Sportello.

3.2.3 Strumenti

Nel corso dello studio di fattibilità si è scelta l'opzione dello sportello fisico aperto al pubblico, affiancato da uno sportello virtuale con iniziative itineranti in appoggio, in quanto è una formula innovativa e flessibile, per quanto abbastanza complessa. Dà un'alta visibilità, che è resa possibile anche dall'integrazione con altri strumenti dell'amministrazione. E' un servizio credibile, ed è conforme alle aspettative degli stakeholder, nonostante avessero previsto inizialmente un'apertura di almeno 6 ore giornaliere, in particolare nelle ore serali e del fine settimana. La fisicità dello sportello comporta costi elevati, sia per la fase di avviamento, che per quanto riguarda la gestione.

La conoscenza delle attività dello Sportello, oltre che tramite i soliti canali istituzionali, viene diffusa tramite rubriche periodiche che appaiono sulle principali riviste e quotidiani ferraresi.

La scelta dei luoghi di incontro è caduta su luoghi non sempre ufficiali, come centri culturali e per anziani, fiere, mercatini del biologico, per dare un'immagine diversa e innovativa dell'Amministrazione, sia al cittadino sia alle realtà amministrative locali con cui la Provincia si trova ad interagire.

3.2.4. Attività

Si conferma di successo l'organizzazione per aree tematiche (casa, ufficio, strada, scuola, vacanze, etc.) affrontate una all'anno, con un ricco calendario di iniziative e un'attività integrata con gli sportelli e le associazioni esistenti, perché serve a concentrare le risorse a disposizione su pochi aspetti, focalizzando l'attenzione su una determinata problematica e suscitando immediato riscontro in termini di contatti.

3.2.5. Trasferimento dell'esperienza

Nell'ottica di una condivisione gratuita tra Enti di opere di cui solitamente si rivendica l'esclusivo possesso, la Collana Ecoidea rientra nel progetto editoriale "Anche noi condividiamo", per cui lo Sportello Ecoidea® cede gratuitamente progettazione, grafica e contenuto delle Guide, consentendo di stamparle personalizzando con i propri loghi, testi e riferimenti territoriali le quattro pagine di copertina. Finora ben 11.000 Guide Ecoidea sono state personalizzate e stampate da varie Amministrazioni di tutta Italia, come il Comune di Vezzano Ligure (Sv), il CEA dei Comuni di S. Cesario sul Panaro, Spilamberto e Castelfranco Emilia (Mo).

Attraverso la condivisione delle Guide della Collana Ecoidea, lo Sportello ci guadagna in termini di:

- visibilità: nelle guide personalizzate, restano comunque i riferimenti dello Sportello Ecoidea® ;
- immagine: in quanto è il primo progetto realizzato da un ente pubblico;
- risparmio economico: la stampa in contemporanea di guide della Collana Ecoidea della Provincia di Ferrara e personalizzate di Enti esterni, presso una tipografia ferrarese che garantisce l'uso di carta ecologica e acid free, permette un discreto abbassamento dei prezzi.

3.3. Riconoscimenti

Lo Sportello Ecoidea® è presente, oltre che in molti siti nazionali di carattere ambientale, nel sito del Ministero per la Funzione Pubblica, nella banca dati "Buoni esempi di Pubblica Amministrazione", che ha lo scopo di raccogliere le migliori esperienze di innovazione della Pubblica Amministrazione. Nel sito www.buoniesempi.it, lo Sportello Ecoidea® della Provincia di Ferrara è presente per tre motivi: per il Premio ERA 2004 - sezione 'Educazione e comunicazione per la sostenibilità', per il progetto "Anche noi condividiamo" e per il Premio Enti per Kyoto 2006 al progetto "Condomini sostenibili".

Lo Sportello Ecoidea® ha inoltre ricevuto, in occasione del Convegno conclusivo del XV Forum della Pubblica Amministrazione svoltosi a Roma il 14 maggio 2004, la segnalazione dal Dipartimento

per la Funzione Pubblica nell'ambito della V Edizione 2003/2004, ovvero il premio "Cento progetti al servizio dei cittadini" per la categoria 'Ambiente'.

4. PUNTI DI FORZA E CRITICITA': LO SPORTELLO ECOIDEA® TRA DECRESCITA E SVILUPPO SOSTENIBILE

Un approccio concreto. Lo Sportello Ecoidea® supera la logica dell'Ufficio esclusivamente informativo e di documentazione, fornendo un approccio metodologico e pratico ai soggetti che vi si rivolgono.

Qualità ambientale: avere o essere? Nel corso dei focus group del 2002 è emerso che nei comuni in cui le condizioni ambientali sono migliori, l'ambiente è identificato con gli aspetti di immagine (per es. lo sfalcio dell'erba, etc.): la percezione della qualità ambientale dipende da fattori culturali, conoscenza dei problemi ambientali e sensibilità. Perciò, un alto livello di conoscenza dei problemi ambientali non è sempre coerente con la diffusione dei comportamenti eco-compatibili.

Un gap informativo: il ruolo della scuola. In questa operazione di sensibilizzazione, la scuola si rivela fondamentale, in quanto è noto un vero e proprio gap informativo: occorre rendere consapevoli i cittadini dell'impatto ambientale dei comportamenti. Per questo, lo Sportello Ecoidea® potrebbe attuare maggiori attività rivolte alle scuole, fin dagli asili per l'infanzia, includendo nel proprio target i bambini e i giovani.

Sportello Ecoidea® e decrescita. Diverse sono le attività sostenute dallo Sportello Ecoidea® in un'ottica di decrescita. Si veda lo stesso slogan dello Sportello: "Tu risparmi...guadagna l'ambiente": in diverse attività e iniziative si invita al risparmio energetico, alla raccolta differenziata dei rifiuti, all'utilizzo di materiale riciclabile (contrastando l'uso di prodotti usa-e-getta). Si pubblicizza la possibilità di utilizzare mezzi di trasporto sostenibili per raggiungere la sede dello Sportello. Si utilizzano perlopiù mezzi di comunicazione informatici, che non prevedono l'uso – e l'inevitabile spreco - di materiale cartaceo. Per le attività di rappresentanza, il personale dello Sportello si rivolge a ditte di catering che offrono prodotti biologici, e organizza diversi Gas, per incentivare la creazione di filiere corte. Tutto il materiale in distribuzione è gratuito, come anche la cessione del copyright della Collana Ecoidea (progetto "Anche noi condividiamo"), coerentemente all'ottica della decrescita felice, secondo cui la centralità del guadagno economico va sostituita da quella di benessere e qualità della vita. L'allestimento di una biblioteca ed emeroteca presso lo Sportello concorre a realizzare tale concetto. Un obiettivo molto importante dalla prospettiva della decrescita è anche quello di creare una rete di rapporti di collaborazione con enti e associazioni: un network che lo Sportello ha già creato fin dagli inizi della sua attività. Incentiva la creazione di una rete sociale, attraverso la quale si scambiano beni e assistenza: non solo organizzando molti appuntamenti sul territorio e in luoghi di incontro come sono, per antonomasia, i centri anziani, ma anche pubblicizzando la "banca del tempo".

Sportello Ecoidea® e sviluppo sostenibile. Lo Sportello Ecoidea® incentiva e pubblicizza l'organizzazione di Gruppi di Acquisto Solidale, ma non affronta adeguatamente il tema della auto-produzione, per esempio fornendo consigli ed incentivi a chi ha un proprio orto. Pubblicizza il car-sharing ma non fa cenno a una organizzazione di una sorta di servizio autostop che nei Paesi nord-europei è molto diffuso, che crea reti di rapporti interpersonali in un'ottica di maggiore risparmio economico e solidarietà, rispetto all'attività di car-sharing/car-pooling. Pubblicizza la vendita di detersivi alla spina, al fine di non acquistare altri contenitori di plastica, ma non informa sulla possibilità di utilizzare prodotti naturali (ossia alternativi, fatti in casa) ai detersivi chimici. Non si incentiva una cultura gastronomica, di "auto-produzione culinaria", bensì si pubblicizzano molte ditte fornitrici di prodotti biologici.

Sportello Ecoidea®, il giusto mezzo. Lo Sportello Ecoidea® attua una strategia di sensibilizzazione e promozione di comportamenti consapevoli, che si avvale sia del supporto di pratiche decrescenti, che eco-sostenibili. D'altronde, un comportamento integralmente decrescente è sostanzialmente impossibile da attuare (molto più semplice è però promuoverlo): nessuno può auto-prodursi il necessario per vivere, se non al costo di grandi sacrifici, come, ad esempio, il non poter vivere in città (dove lo spazio per tenere un orto o le galline è pressoché impossibile da trovare).

L'attività dello Sportello abbraccia quindi molti settori della vita delle persone – dalla mobilità alla cucina -, ma si potrebbe fare ancora molto: insistendo per esempio sulle attività atte a creare una

rete sociale che contrasti il crescente e cieco egoismo delle attuali società, o che insista sulla necessità di attuare una raccolta differenziata dei rifiuti più efficiente. La città di Ferrara presenta in questo campo alcune carenze: non solo a causa della scarsa sensibilità ambientale di molte persone, ma anche per quanto riguarda la diffusione degli stessi cassonetti dei rifiuti, che sono incredibilmente assenti in intere aree della città. Considerando che gli argomenti affrontati durante incontri ed iniziative sul territorio da parte dello Sportello hanno immediato riscontro in termini di contatti, è buona cosa allora non solo limitarsi a pubblicizzare tali comportamenti sul sito, ma occorre prevedere per ognuno, di volta in volta, una campagna di promozione ampia e articolata, che permetta alla cittadinanza di conoscerli e quindi attuarli.

(Ringrazio la Dott.ssa Alida Nepa, responsabile dello Sportello Ecoidea® della Provincia di Ferrara, per avermi messo a disposizione il materiale informativo, e per la cortese disponibilità ad illustrarmi la sua esperienza nell'ambito di questo progetto).

5. BIBLIOGRAFIA

- CACCIARI P. [2006], *Pensare la decrescita – Sostenibilità ed equità*, Napoli, Cantieri: Carta/Edizioni Intra Moenia
- CALLINI D. [2001], *Leggere le organizzazioni*, Milano, Angeli
- PALLANTE M. [2007], *La decrescita felice – La qualità della vita non dipende dal pil*, Roma, Editori Riuniti
- PROVINCIA DI FERRARA – Settore Ambiente e Agenda 21 Locale [2002/a], *Progettazione dello Sportello “Ecoprassi”- Studio di fattibilità*
- PROVINCIA DI FERRARA – Settore Ambiente e Agenda 21 Locale [2002/b], *Sportello “Ecoprassi – Linee guida per l’apertura*
- SPORTELLLO ECOIDEA® – Assessorato all’Ambiente, Agenda 21 Locale, Parco del Delta della Provincia di Ferrara [2004/a], *Sportello Ecoidea® – Un anno di attività*, Ferrara Terra e Acqua
- SPORTELLLO ECOIDEA® - Assessorato all’Ambiente, Agenda 21 Locale, Cooperazione Internazionale, Servizio Politiche della Sostenibilità della Provincia di Ferrara [2004/b], *Sportello Ecoidea® – Informazioni per risparmiare ambiente 2004*
- SPORTELLLO ECOIDEA® – AGENDA 21 LOCALE (PROVINCIA DI FERRARA) [2005], *Consuntivo 2005 e prospettive future*
- SPORTELLLO ECOIDEA® – AGENDA 21 LOCALE (PROVINCIA DI FERRARA) [2006], *Statistiche, dati, numeri del 2006*

6. SITOGRAFIA

www.provincia.fe.it/ecoidea

www.provincia.fe.it/agenda21

www.tecnologiepulite.it

<http://www.buoniesempi.it/scheda.aspx?protocollo=1458>

CARMOSINO G. [2007], *L'aria di Ferrara*, articolo pubblicato sulla rivista on-line Carta n°10/2007:

<http://www.carta.org/campagne/globalizzazione/decrecita/070323ariaferrara.htm>

www.provincia.fe.it/agenda21/progetti/realizzati.asp

www.provincia.fe.it/agenda21/progetti/sportello_ecoidea_doc_pagina/studio_fattibilit%E0.pdf

www.provincia.fe.it/agenda21/progetti/sportello_ecoidea_doc_pagina/linee_guida.pdf