

Le tesi del maestro del marketing prof. Philip Kotler

Prosumers, ovvero il fai da te del nuovo consumatore

Nel marketing il prof. Philip Kotler, che attualmente insegna alla Northwestern University negli Stati Uniti, è altrettanto noto che i Beatles nella musica o Barnard in chirurgia. È il massimo studioso del settore e infatti il suo testo *Marketing Management*, la cui prima edizione fu pubblicata nel 1967, è una pietra miliare in questo studio. Ma Kotler seguita a scrivere e ogni sua pubblicazione riceve la massima attenzione da parte degli addetti ai lavori. Adesso la rivista italiana *Marketing Espansione* pubblica un suo articolo intitolato: «Prosumers, un nuovo tipo di consumatore». In esso Kotler descrive un nuovo personaggio sulla scena dei consumi: il prosumer, cioè un individuo che ha scelto di produrre personalmente alcuni dei beni e dei servizi che consuma. Kotler inizia dicendo che un tempo la gente produceva per uso proprio, e solo con la rivoluzione industriale ha incominciato a produrre per scambiarsi prodotti diversi.

Veramente l'archeologia ci ha dimostrato che già nel periodo neolitico alcuni villaggi producevano lame di asce in pietra per un consumo ben più ampio di quanto servisse a quella comunità, quindi per scambiare con altri prodotti. E da dove vengono le collane d'ambra che troviamo nei più antichi sepolcri italici? I greci di 2.500 anni fa facevano vasi per tutto il bacino del Mediterraneo, i fenici portavano lo stagno dall'Inghilterra e vendevano le stoffe tinte di porpora in tutto il mondo classico, nell'Impero romano la produzione industriale era vasta e articolata e il monte di cocci di anfore chiamato Testaccio a Roma è fatto di manufatti fabbricati in larga misura nel Nord Africa, non certamente a Roma che già da allora tradiva una sua certa vocazione mistriale.

Kotler seguita dicendo che, nell'era che si prepara, il laboratorio del nuovo consumatore sarà la sua casa, una casa elettronica, nella quale la maggior parte delle persone impiegherà il proprio tempo sia a produrre che a consumare. E dal momento che un numero crescente di persone si dedicherà alla produzione per il consumo personale, diminuirà l'importanza del mercato.

Pertanto il processo dominante sarà la «demercatizzazione», cioè il passaggio dai consumi di massa al consumo individuale. In questo influiranno diversi fattori: il costo crescente della manodopera specializzata che rende più interessante il «fai da te», il bisogno crescente di fare dell'attività fisica per chi fa lavori sedentari, il rifiuto verso i prodotti di massa per cui le persone cercheranno di produrre direttamente, a gusto loro, i beni e i servizi destinati al proprio consumo.

Dice Kotler: «Il mercato per prodotti standardizzati subirà una contrazione e diminuirà l'interesse per

MANLIO GASPARRINI

la marca», e «a risentire negativamente di questa tendenza sarà soprattutto la domanda di quei beni e servizi che la gente è in grado di produrre da sola», dal dipingersi la casa allo sturarsi il lavandino, al fare la marmellata di cotogne. Nel campo degli affari, naturalmente, se questa tendenza si affermerà, ci saranno grossi cambiamenti: la gente passerà più tempo nella sua casa elettronica a farsi le cose, evitando, naturalmente, di comprarle. E quelli che produrranno le cose e i servizi che la gente si potrà fare da sola, avranno la vita dura.

Secondo me è tutto da dimostrare che in futuro la gente passerà più tempo in casa: questo si verificherà solo se le comunicazioni elettroniche permetteranno di far fare a casa i lavori, soprattutto intellettuali, che adesso vengono svolti in ufficio. Ma a parte questo la gente sarà

fuori casa di più, facendo sport e viaggiando, proprio perché così si godrà meglio il suo tempo libero.

In ogni caso, però, quanto dice il professor Kotler contraddice uno degli assunti basilari dell'epoca attuale: il cosiddetto «globalismo», cioè il fatto che ormai il mondo sia diventato una specie di enorme villaggio, in cui le comunicazioni elettroniche tengono tutti al corrente delle stesse cose e pertanto tutti si devono mettere le stesse magliette di cotone, mangiare gli stessi hamburger, bere Coca Cola, andare sullo stesso modello di auto. E siccome questo era, fino a ieri, vero come il Vangelo, le nuove teorie del professor Kotler la dicono lunga sulla fiducia che si deve fare, in tutti i campi, ma anche nel marketing, a verità conclamata.

E infatti la gente incomincia a diffidare dei mezzi d'informazione

senza magari neanche sapere che in Italia l'85 per cento di essi appartengono a quattro persone, non propriamente povere, che ci spiegano un bel giorno che Kabul stava per cadere in mano ai mujahidin in un oceano di sangue e di fuoco o che la guerra all'Irak sarebbe stata incruenta, tranne per 35.000 persone, cifra che ci ha comunicato recentemente la stessa Rai.

In effetti i produttori in futuro dovranno occuparsi molto di più dei gusti e delle esigenze dei singoli gruppi di consumatori, quelli che vengono chiamati «segmenti» del mercato, piuttosto che produrre bene per i grandi mercati di massa. Ma il professor Kotler mi pare che tenda a generalizzare aspetti tipici della società americana: i figli dei fiori e quelli che ritengono che farsi le copertine ai ferri con gli avanzati di gomiti di lana sia la soluzione di

ogni problema, confondendo scimmiettature di atteggiamenti di Ghandi con una vera presa di coscienza politica e la lotta contro gli aspetti più tipici e deteriori del capitalismo.

Negli Stati Uniti, proprio in questo periodo di conclamato trionfo del capitalismo rampante, esso ha lasciato una scia di banche locali fallite con un buco di 150 miliardi di dollari, come spiega il *Financial Times* del 2 maggio 1991.

Ed uno dei personaggi di questa saga, tale Charles Keating, responsabile della Lincoln Savings Bank, regalò più di 2 milioni di dollari (naturalmente della banca) a 5 senatori sperando che questi riuscissero a salvarlo dalla bancarotta. Un altro, tale Don Dixon, «mammassantissima» della banca Vernon Savings di Dallas, è stato recentemente condannato a 5 anni di galera per 23 capi d'accusa ed un buco di un miliardo e 300 milioni di dollari, parte dei quali utilmente impiegati per l'affitto come consulenti di alcune prostitute. Il che ci fa vieppiù sospettare che anche per questi Rambo della finanza valga il principio che l'uomo non è di legno, tranne forse la loro testa.

Per il resto è perfettamente vero che questo «prosumer» rappresenta una rivalutazione del gusto personale rispetto alle grandi multinazionali che vorrebbero ridurre tutti come burattini, farci ingozzare le stesse porcherie, mandarci in giro vestiti nella stessa maniera. Ma questa accettazione indiscriminata ed un tantino beota dei prodotti di massa corrisponde solo ad una prima fase del consumo: solo i nuovi consumatori che vengono da un passato di ristrettezze e scarsi consumi sono ben contenti di avere tutti lo stesso frigorifero, la stessa auto, vestirsi nello stesso modo. Ma già nel mangiare, dove i fatti culturali originali sono più importanti, la gente ha le idee più chiare.

Ed infatti queste aziende che politica fanno? Appena possono comprano le medie e piccole aziende che producono prodotti alimentari di qualità, rispondenti a tradizioni gastronomiche e culturali locali che non hanno niente a che vedere con la logica dei consumi di massa. Le multinazionali sanno bene che il mercato dell'alimentazione è saturo, per il diminuire delle nascite e che la gente preferisce i prodotti di qualità. Questa nuova situazione: il frammentarsi del mercato ed il riaffiorare dell'individualità dei consumatori crea un grosso problema per l'industria americana che si è sviluppata su un grande mercato interno dove era possibile operare economie di scala e pertanto chi più produceva poteva fare i prezzi più bassi. In qualche modo, il professor Kotler ci dice, questo gioco è finito.

Ma questo è, detto dal massimo guru americano del marketing, la condanna più radicale della produzione di massa e il riconoscimento, entro certi limiti, della validità di alcune scelte, tipicamente italiane, come quella emiliana, di potenziamento delle tradizioni culturali locali, anche nella gastronomia, rispetto all'accettazione incondizionata di modelli e prodotti stranieri: tremi pure la General Motors davanti al prosumer, ai nostri produttori di culetto e lambrusco non fa paura!

nizzato dall'Istituto di Studi bancari. Firenze - Villa dell'Ombrellino - 13 e 14 giugno.

GIOVEDÌ 20. Prende il via «Tecnoshop». Rassegna biennale di materiali e tecnologie per la progettazione e l'allestimento del punto vendita. Milano - Fiera - Padiglione sud. Dal 20 al 23 giugno.

● In occasione dell'assemblea annuale dell'Associazione dei teorici degli istituti di credito si tiene una tavola rotonda e un convegno dove saranno approfonditi il tema dello smobilizzo della riserva obbligatoria e il problema della ritenuta sugli interessi bancari. È previsto l'intervento del ministro del Tesoro Carli. Milano - Università Bicconi - 20 e 21 giugno.

VENERDÌ 21. L'economista John Kenneth Galbraith, il ministro delle finanze tedesco Gerhard Stoltenberg e il presidente dell'Associazione bancaria italiana Piero Barucci intervengono alla «Prima conferenza economica internazionale». San Miniato - 21 e 22 giugno.

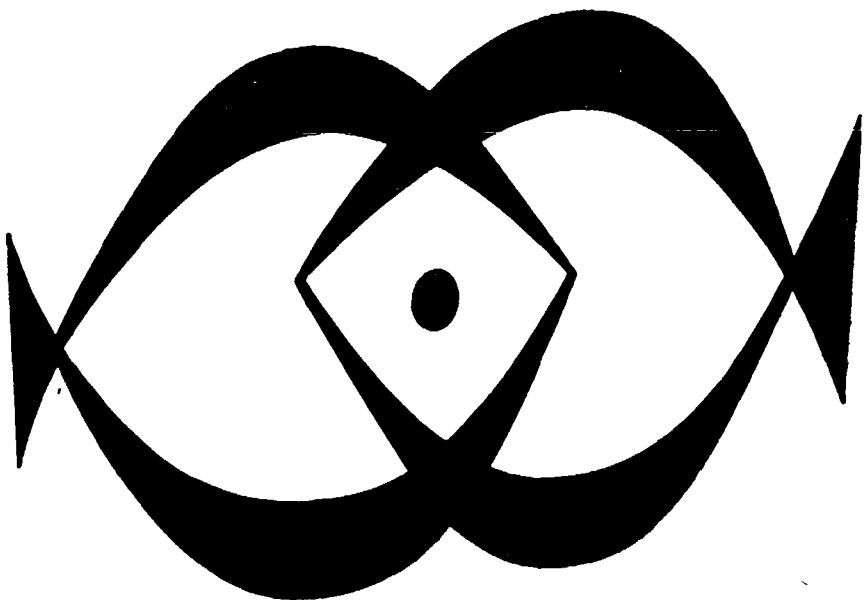
tema «La revocatoria ordinaria e fallimentare nelle attività bancarie». Roma - Hotel Beverly Hills Dal 5 a 7 giugno.

LUNEDÌ 10. Convegno sul tema «La riforma della contrattazione collettiva». Intervengono, tra gli altri, Gino Giugni, Carlo Patrucco, Felice Mortillaro, Silvano Veronesi, Milano - only Hotel Touring - 10 e 11 giugno.

● Organizzato dalla Scuola superiore del Commercio del turismo e dei servizi in collaborazione con il Gruppo risorse per il terziario si tiene il seminario «Il sistema di leggi e contratti: un uso manageriale». Milano - Scuola Superiore - 10 e 11 giugno.

MARTEDÌ 11. Inizia la «Settimana internazionale» di Fiera Milano. Una serie di incontri tra imprenditori latino-americani ed europei offrono alla business community internazionale l'opportunità di fare il punto sui grandi temi dell'economia e di instaurare nuovi rapporti industriali e commerciali. Milano - Fiera. Dal 10 al 16 giugno.

GIOVEDÌ 13. Seminario sul tema «La fidejussione nel contesto della garanzia bancaria». L'incontro è orga-



Quando Cosa Dove

OGGI.

● «La ristrutturazione del sistema creditizio italiano» è il tema del convegno organizzato dalla Communication and strategy international. Intervengono, tra gli altri, Victor Uckmar, Enzo Bertando, Luigi Guatri. Milano - Hotel Hilton International.

● Promosso dall'Associazione italiana tecnici pubblicitari inizia il corso di aggiornamento professionale su «Packaging. Tecniche tradizionali e innovative per comunicare». Milano - 4 e 5 giugno.

DOMANI.

Nell'ambito del ciclo di seminari su «Finanza aziendale e controllo di gestione» promosso dalla Luiss si tiene il seminario dedicato a «Il fabbisogno finanziario». Roma - Luiss. Dal 5 al 7 giugno.

● Per iniziativa dell'Istituto di studi bancari si tiene un seminario sul

A cura di ROSSELLA FUNGHI

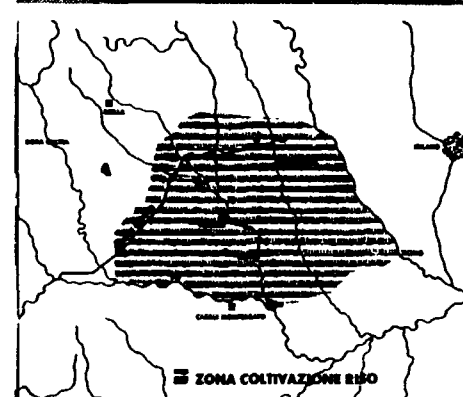
Biomasse Energia e Ambiente

Il termine «biomasse» viene riferito a ogni sostanza organica, prevalentemente di origine vegetale ed animale, da cui sia possibile ottenere energia attraverso processi di tipo termochimico o biochimico. Queste sostanze si trovano come prodotti diretti o residui nel settore agro-forestale, come sottoprodotto o scarto dell'industria agro-alimentare e come scarto della catena di distribuzione e dei consumi finali.

Finora ha avuto importanza l'analisi delle tecnologie per la trasformazione in combustibile delle biomasse siano esse provenienti dal recupero di sostanze organiche o dalle cosiddette colture energetiche, cioè di vegetali che per la loro capacità fotosintetica e per la quantità e qualità delle biomasse prodotte sono ritenuti adatti alla produzione di energia. Tuttavia tale trasformazione è solo uno degli aspetti di un problema che investe da un lato la produzione attuale e futura delle biomasse e, dall'altro, le possibili utilizzazioni dell'energia producibile. È evidente quindi che va studiato tutto il circuito produzione-raccolta-conversione-utilizzazione. Programmi di ricerca e sperimentazione sulle possibilità di utilizzo delle biomasse come fonti energetiche sono stati intrapresi da vari paesi soprattutto a partire dagli anni 70 in coincidenza con la crisi energetica e le conseguenti azioni tendenti alla diversificazione delle fonti energetiche primarie.

Allo stato attuale delle conoscenze sussistono ancora pareri contrastanti sia sulle tipologie di utilizzo che sulle valutazioni economiche. Dai programmi di ricerca in atto risulta che i settori di intervento principali riguardano le biomasse da agricoltura (residui animali e vegetali), le biomasse da foreste, le biomasse da colture energetiche. Per quanto riguarda i processi di combustione, sono stati realizzati impianti di qualche rilievo ricorrendo sia alla digestione anaerobica che alla combustione diretta delle biomasse. La digestione anaerobica si verifica sfruttando le caratteristiche di determinati batteri che «digeriscono» la biomassa e rendono disponibili due prodotti: energia (biogas) e fertilizzanti.

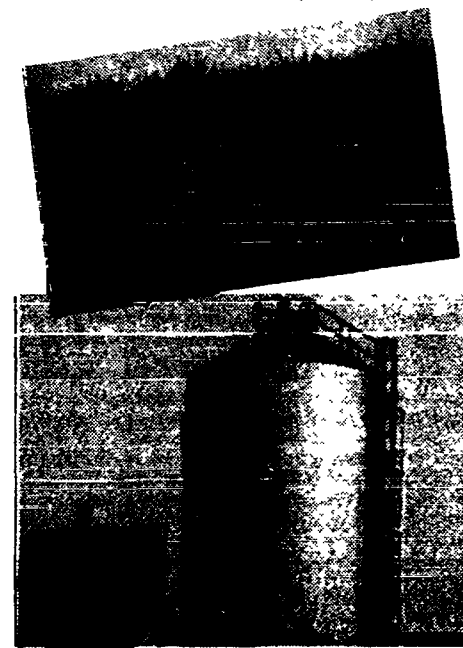
Tali processi si dimostrano validi sul piano economico solo per determinate dimensioni ed a condizione che vi sia una legislazione incentivante. Sulla base di stime eseguite nell'ambito comunitario, il 5% dei consumi energetici attuali potrebbe venire coperto da biomasse. La Cee sostiene vari progetti per l'utilizzazione delle biomasse dei rifiuti urbani e industriali. Fra il 1978 ed il 1985 ha concesso un totale di 53 milioni di Ecu per i progetti che riguardano la produzione e l'utilizzazione di biogas, il trattamento dei rifiuti, la raccolta delle biomasse, la produzione energetica per combustione diretta e gassificazione, nonché la produzione di composti, combustibili e prodotti chimici ottenuti attraverso procedimenti biologici e termochimici. Una stima approssimativa della quantità delle biomasse disponibili fa ritenere che mediante adeguate tecnologie di raccolta, trasporto e trasformazione, l'energia potenzialmente ricavabile in Italia è superiore alla produzione at-



tuale interna di fonti energetiche convenzionali (gas, petrolio, combustibili solidi). Se si tiene conto della convenienza per le diverse fonti di combustibile, tale stima si riduce considerevolmente, rimanendo tuttavia su valori di notevole interesse, intorno a 1-2 Mtep.

In ambito Cee il contributo delle biomasse alla produzione di energia elettrica è di 30 TWh, pari a un sesto della produzione idroelettrica (182 TWh) e sei volte superiore a quella geotermica, solare ed eolica nel loro complesso. In Italia i soggetti attivi in questo settore sono:

- l'Enel con un progetto di cogenerazione da residui della produzione di riso; si tratta dell'impianto, attualmente in fase di realizzazione, per la produzione di energia elettrica e calore dalla combustione dei residui della coltivazione e lavorazione del riso;
- l'Enea con un programma sperimentale per l'utilizzo energetico di scarti e rifiuti agricoli;
- l'Eni e l'Agip che hanno sviluppato tecnologie di produzione di biogas da liquami organici e rifiuti agricoli;
- il Cnr che svolge un ruolo di coordinamento attraverso anche la partecipazione



ad un Comitato internazionale.

Il progetto in cui è impegnato attualmente l'Enel riguarda i residui della produzione di riso nell'ambito dell'azienda agricola «Cascina Laura» in provincia di Novara. Per questa iniziativa è prevista l'adozione di un turboalternatore di circa 680 KW. Il combustibile vegetale necessario all'impianto ammonta a 10.000 tonnellate ed ha un potere calorifico di circa 3.600 Kcal/Kg. Il risparmio energetico conseguibile è di 3.500 tep l'anno. La produzione di calore dell'impianto sarà assorbita dall'azienda agricola per il riscaldamento di serre adibite alla produzione di prodotti biologici, cioè senza impiego di sostanze chimiche. Il progetto è stato approvato dalla Cee che contribuisce alle spese per un importo pari ad 1 miliardo di lire.

Le superfici adibite alla coltura del riso, nelle province della pianura padana ammontano a circa 180.000 ettari, con una produzione di biomasse di circa 700.000 tonnellate. Tale produzione consentirebbe la disponibilità di una potenza elettrica di circa 300 MW.

Per quanto riguarda le colture energetiche da biomasse, queste costituirebbero nuove possibilità produttive per l'agricoltura oltre a quelle alimentari, tenuto conto delle attuali eccedenze. Una gran parte delle terre coltivate in Europa genera eccedenza soprattutto per i cereali; una destinazione produttiva di queste aree alla produzione di materie prime energetiche contribuirebbe a ridurre la dipendenza energetica dell'Europa. Una utilizzazione di questo tipo contrasterebbe l'aumento dell'anidride carbonica nell'atmosfera con riflessi positivi sull'effetto serra. Infatti la crescita delle piante assorbirebbe una quantità di anidride carbonica che bilanciava quella immessa nell'atmosfera per effetto dell'uso delle biomasse come combustibile.

Le colture energetiche e le tecnologie di trasformazione consentono la produzione di energia a costi ancora superiori rispetto ai combustibili fossili. Tuttavia se si tiene conto dei sussidi per l'agricoltura tradizionale, degli oneri per l'immagazzinamento, e della distruzione di parte del prodotto, la valutazione economica diventa meno scontata.

In Italia vi è una eccedenza di produzione agricola a fini alimentari minore rispetto al resto dell'Europa mentre è presente il problema dell'abbandono di terre coltivabili, fenomeno che si ripercuote negativamente sugli equilibri idrogeologici e sugli aspetti paesaggistici e turistici. L'utilizzo soprattutto delle aree marginali per colture energetiche si presenta come una valida risposta a questo problema; quindi anche da noi è importante sviluppare le relative conoscenze scientifiche e tecniche. Al riguardo l'Enel ha in programma una serie di iniziative sull'utilizzo di tutte le biomasse destinate alla produzione di energia, di origine vegetale (residui di attività produttive agricole e agroindustriali, colture energetiche terrestri ed acquatiche) ed animale (reflui zootecnici), mediante sia combustione diretta che processi di trasformazione in combustibili di vario tipo.