

# Linee Politiche UNI: progetti operativi tra continuità e innovazione

A cura di Ruggero Lensi - Direttore Relazioni Esterne, Sviluppo e Innovazione UNI



continuità | innovazione

dossier

*Negli ultimi anni UNI si è dovuto confrontare con il momento di profonda trasformazione della società e di inevitabile innovazione dell'economia. Nella ragionevole certezza che il futuro dell'Ente si sarebbe dovuto inquadrare nella capacità di gestire il bilanciamento di aspetti economici e sociali, veniva riconosciuto che la sua missione si esplicitava nel contribuire al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del Sistema Paese. Le conseguenti Linee Politiche 2011-2013 hanno quindi indicato quali priorità il rafforzamento del principio del "nuovo approccio" a livello nazionale, la domanda di sicurezza sociale e finanziaria e la capacità di aggregare consenso, nel costruire comunità amichevoli nel rapporto tra impresa, professionisti, Stato e cittadini. Per rendere efficace l'azione dell'UNI, è stato ritenuto fondamentale operare per rafforzare il rapporto con il mondo economico-produttivo, in particolare le PMI, le micro-imprese ed i professionisti, sostenere il ruolo delle norme tecniche volontarie presso le rappresentanze dei consumatori, stimolare la cooperazione tra il sistema pubblico e la società civile. Tale sistema di rappresentanze riconosce nell'UNI e nei suoi quattro principi cardine (democraticità, volontarietà, trasparenza e consensualità) un'istituzione autorevole portatrice di fiducia e serenità, capace di esprimere la continuità dello spirito conservativo ed il cambiamento dettato*

*dall'innovazione, così da soddisfare il presente ed anticipare il futuro. Sin dall'approvazione delle Linee Politiche in Consiglio Direttivo è stata riconosciuta la necessità di attuare un programma di progetti operativi di medio termine, sviluppato dalla struttura dirigente dell'UNI sotto il coordinamento della Giunta Esecutiva. Gli esiti di queste azioni sono stati ampiamente illustrati sulle pagine della rivista Unificazione & Certificazione, attraverso la redazione di specifici Dossier, che hanno trattato nel 2012 e nel 2013 le tematiche ed i risultati raggiunti nell'attuazione dei diversi progetti. Per avere una visione d'insieme, nelle prossime pagine sono riassunti i contenuti di tali Dossier, che illustrano come le diverse attività svolte dall'Ente siano indirizzate a sostenere le priorità individuate in ambito politico-strategico, affrontando da un lato tematiche quali l'accessibilità ed usabilità di prodotti e servizi, la responsabilità sociale delle organizzazioni e l'educazione finanziaria dei cittadini, dall'altro approfondendo aspetti di carattere più generale quali il ruolo della normazione volontaria a servizio del Paese, delle PMI, dei consumatori e dei professionisti, in considerazione di quanto prevede il Regolamento Europeo 1025/2012, e la creazione di nuovi strumenti di innovazione messi a disposizione dei mercati in rapida trasformazione. Le principali azioni sviluppate nel triennio 2011-*

*2013 si completano ora con una serie di nuove testimonianze che partono dal progetto di sviluppo della nuova politica associativa, entrata a regime nel 2014, inquadrata in un'articolata attività di relazioni esterne. Nelle pagine che seguono si descrivono quindi le nuove categorie di associazione ad UNI, con i relativi servizi di partecipazione, informazione ed accesso alla normazione e si possono apprezzare le esperienze condotte da diversi soggetti economici e sociali nella collaborazione con UNI. In particolare, si evidenziano le attività di collaborazione messe in atto con una rappresentanza di professionisti, i Geometri e Geometri Laureati, si forniscono alcuni esempi di come l'Ente abbia instaurato un dialogo proficuo con alcuni rappresentanti di amministrazioni locali particolarmente sensibili al tema della qualità dei servizi erogati al cittadino, della pianificazione e della progettazione di città più sicure, vivibili e sostenibili. Inoltre viene dato spazio ad alcune esperienze "formative/informative" condotte nell'ambito del sistema dell'istruzione (secondaria e universitaria) e del mondo dei consumatori. Tutto ciò armonizzato e reso ancora più efficace da un nuovo modo di fare comunicazione e di valorizzare il brand UNI, attraverso una rinnovata immagine del sito e l'uso di canali social. Siamo pronti ad affrontare le sfide di orizzonte 2020.*

## ACCESSIBILITÀ E USABILITÀ NELLA PROGETTAZIONE PER TUTTI (U&amp;C, N.10/2011)

Dedicato al tema del *design for all*, il dossier pubblicato nel mese di dicembre 2011 ha posto l'attenzione sul ruolo che la normazione tecnica volontaria può svolgere nell'ambito dell'accessibilità, usabilità e fruibilità di ambienti, luoghi, servizi e prodotti. La casa, l'ambiente di lavoro, la scuola, i trasporti e gli spazi dedicati al tempo libero sono contesti in cui ci si trova a interagire con le strutture, gli oggetti, i prodotti, le tecnologie e i servizi resi più o meno usabili e accessibili, in sicurezza e autonomia, grazie a una corretta progettazione e realizzazione. Il tema dell'accessibilità tocca la vita di tutti gli individui - dai bambini agli anziani - in diversi momenti della giornata, e indagare quali siano gli ambiti in cui la normazione tecnica si è dimostrata strumento utile a favore di una migliore accessibilità rappresenta un importante approfondimento per poter affrontare in modo coordinato e funzionale i futuri interventi tecnico-normativi in materia di interoperabilità e progettazione per tutti i prodotti, servizi e ambienti. Il dossier esplora la tematica dell'*universal design* declinandola secondo alcuni momenti della quotidianità e diverse tipologie di utenti e affronta le questioni del *design for all* quale strumento per facilitare pari opportunità di partecipazione ai vari aspetti della vita di tutti i giorni. Le tematiche evidenziate possono essere un aiuto per individuare non solo le aree in cui la normazione è già intervenuta a favore di un approccio di accessibilità e usabilità per tutti, ma soprattutto, per identificare quegli ambiti in cui vi sono ampi margini di trasferimento di conoscenza e di buone pratiche. La normazione può quindi svolgere un ruolo fondamentale a supporto dello sviluppo di prodotti, ambienti e servizi accessibili, studiati secondo i criteri dell'*universal design* ed è suo il compito di perseguire un percorso coordinato sulla tematica dell'accessibilità, seguendo i principi della responsabilità sociale e focalizzandosi sulle problematiche della fruibilità, coinvolgendo tutti gli *stakeholders*, collaborando con il legislatore, l'industria e la società civile sul principio del diritto di tutti all'uguaglianza nella qualità della vita. Ed è proprio in quest'ottica che, già a novembre del 2010, era stato siglato l'accordo di collaborazione tra UNI e FIABA, Fondo Italiano Abbattimento Barriere Architettoniche.



## PMI E NORME TECNICHE (U&amp;C, N.3/2012)

Il dossier pubblicato in marzo 2012 fa riferimento allo "*Small Business Act*", una corsia preferenziale per la piccola impresa che ha il merito di chiamare a raccolta tutti gli attori aventi un ruolo nella definizione dell'ambito nel quale operano le PMI, invitandoli a migliorare il contesto giuridico e amministrativo nell'intera Unione Europea. Questo ha dato il via ad una serie di azioni diverse da parte di una pluralità di soggetti, che hanno toccato anche il mondo della normazione tecnica, riconosciuto quale strumento che consente di beneficiare pienamente delle opportunità offerte dal mercato unico. Il Dossier riporta sia la voce delle imprese, attraverso le loro associazioni nazionali maggiormente rappresentative, sia la voce del legislatore, nonché degli stessi enti di normazione nella loro declinazione internazionale, europea e nazionale. Emerge un quadro che conferma la necessità per le PMI di un maggiore coinvolgimento della normazione tecnica sia nella fase a monte dell'elaborazione della norma sia nella fruibilità a valle una volta pubblicata, attraverso un miglioramento dei canali informativi, la semplificazione del linguaggio normativo, la trasparenza e l'efficienza dei processi. Viene chiamato in causa anche il settore dell'accreditamento e della certificazione. UNI e CEI, oltre ad essere attivamente impegnati su quanto descritto, hanno rafforzato la collaborazione con le associazioni nazionali di rappresentanza nel convincimento che le singole PMI, viste le loro dimensioni, possono avere oggettive difficoltà a dedicare risorse umane e finanziarie all'attività di normazione. Le associazioni possono invece reperire conoscenze tecniche professionali per i tavoli normativi, utilizzare i propri canali informativi al fine di diffondere novità rilevanti nel settore tecnico e ottenere forti agevolazioni commerciali su norme e prodotti correlati visti i grandi numeri che trattano.



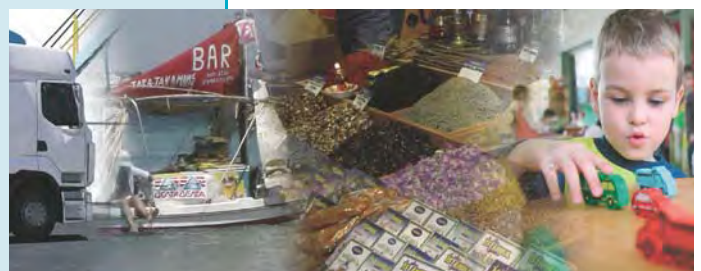
## LA NORMAZIONE VOLONTARIA NELLO STATO COMUNITÀ (U&amp;C, N.8/2012)

Un modello al servizio dello "Stato Comunità" ma indipendente dai vincoli dello "Stato Ordinario", che non permettono di soddisfare le esigenze di flessibilità del sistema economico: a ciò è dedicato il dossier di settembre 2012, che presenta le conclusioni del convegno dallo stesso titolo tenutosi il 12 giugno 2012 in UNI. La nuova economia sociale si basa più sui contratti e sugli accordi consensuali e meno sul diritto, riformulando in chiave innovativa il rapporto tra normazione e legislazione. Si è riflettuto sul modo migliore in cui UNI e CEI possono sviluppare le proprie attività al servizio del Paese e contribuire alla creazione di un sistema europeo e internazionale nel modo più efficace. In un momento di evidente crisi istituzionale e di sfiducia nella politica, la normazione tecnica, con i principi che la caratterizzano - volontarietà, trasparenza, democraticità, consensualità - è uno strumento per avvicinare l'obiettivo del "legiferare meglio", con regole consensuali che funzionino e diano il giusto incentivo all'attività economica. Ci si chiede allora perché i vertici dello Stato, che dovrebbero collocare la normazione tecnica tra gli strumenti indispensabili per far crescere l'economia del Paese, ritengano che la quota di costi non autofinanziata possa essere messa a carico degli utenti economici e sociali deboli (PMI, consumatori, lavoratori, ambientalisti) che dovrebbero invece essere aiutati.



## I CONSUMATORI E LA NORMAZIONE: UN ACCORDO STRATEGICO PER UNA PARTECIPAZIONE ATTIVA (U&amp;C, N.9/2012)

Dedicato all'accordo siglato tra UNI e Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU), il dossier pubblicato nel mese di ottobre 2012 pone l'attenzione sul coinvolgimento attivo dei rappresentanti del mondo consumeristico nella normazione tecnica volontaria. La parola d'ordine è quindi "partecipare" per influire sulle strategie ed i contenuti dell'attività di normazione tecnica. In una prospettiva dove la normazione volontaria deve necessariamente raccogliere attorno ai propri tavoli di lavoro, nazionali, europei ed internazionali, tutte le parti che rappresentano i diversi interessi del mercato - mondo produttivo, pubblica amministrazione e società civile - i rappresentanti dei consumatori non possono certamente mancare. Questo è l'impegno che, attraverso la firma di un accordo strategico, UNI e CNCU hanno deciso di condividere. Si tratta di un passo formale importante che intende promuovere e consolidare un dialogo sistematico tra il complesso mondo della normazione volontaria e le rappresentanze nazionali dei consumatori. Lo scopo è quello, non solo di individuare strategie e modalità operative per finalizzare progetti comuni, ma fornire anche strumenti concreti di intervento, grazie ad una puntuale attività di "alfabetizzazione" e formazione - espressamente pensata per favorire la partecipazione di questa importante parte del mercato - che illustri le regole, le modalità di partecipazione ed il funzionamento del mondo della normazione tecnica. ANEC, in rappresentanza delle associazioni dei consumatori europei, ed ISO/COPOLCO, il Comitato di indirizzo strategico internazionale, lavorano affinché i consumatori possano influenzare le politiche e le strategie in materia di tutela dei consumatori e promozione della partecipazione delle loro rappresentanze alle attività di normazione. L'impegno richiesto è complesso, oneroso in termini di tempo e di risorse e diventa dunque fondamentale individuare le priorità sulle quali è necessario concentrarsi per raggiungere l'ambizioso traguardo di vedere sempre meglio tutelati la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori.





## BENEFICI ECONOMICI DELLA NORMAZIONE (U&C, N.10/2012)

Il progetto ISO dei benefici economici della normazione, oggetto dell'ultimo dossier del 2012, consiste nella valutazione quantitativa dei vantaggi economici derivanti dall'applicazione delle norme tecniche ed altri standard da parte di organizzazioni scelte a livello nazionale quali oggetto di studio. L'obiettivo nel lungo termine del progetto è costruire un modello efficace e strategico per la gestione delle prestazioni e delle performance aziendali. Infatti, molte organizzazioni hanno percepito l'importanza dell'attività normativa mentre poche aziende hanno recepito l'impatto che quest'ultima ha sulla creazione di valore economico e di vantaggio competitivo. UNI ha condotto la *case study* italiana con il supporto dell'Università di Pisa, applicandolo al Gruppo MAPEI. Il progetto ha consentito di svolgere il confronto tra una situazione ex ante ed ex post l'applicazione di determinate norme tecniche, in un certo orizzonte temporale, nell'ambito delle attività e dei processi più critici, e la successiva valutazione dei benefici derivabili in termini di costi ridotti, miglioramento nella qualità aziendale e di prodotto, incremento dei ricavi e della redditività, aumento dei volumi di vendita e ampliamento della quota di mercato.

Il Dossier inquadra inizialmente la tematica del valore economico della normazione quale potenziale per le imprese e per la società, illustrando nel contesto anche gli esiti di uno studio tedesco nella dimensione macro-economica. Ci si focalizza poi sugli esiti dell'applicazione in Italia della metodologia ISO, inquadrando il contesto normativo e fornendo un profilo dell'azienda prescelta. La testimonianza degli studenti che hanno sviluppato il lavoro potrebbe indurre altre realtà accademiche nazionali a ripetere l'esperienza con il conferimento di tesi di laurea sui benefici economici della normazione.



## IL NUOVO REGOLAMENTO EUROPEO SULLA NORMAZIONE (U&C, N.1/2013)

Il primo dossier del 2013 è stato inevitabilmente dedicato al Regolamento UE n.1025/2012 sulla normazione, appena approvato dal Parlamento Europeo e dal Consiglio dell'UE. "Maggiore ricorso alle norme, anche per i servizi, maggiore partecipazione, anche dei soggetti deboli, maggiore trasparenza, tra Organizzazioni di Normazione e Stati Membri": in queste parole si riassume le finalità della nuova legislazione in vigore in tutti i Paesi dell'Unione.

La misura, che sostituisce la fondamentale "Procedura d'Informazione" del 1983, che ha svolto un importantissimo ruolo nel definire e regolamentare la normazione tecnica ai fini di un suo contributo nell'eliminazione delle barriere alla libera circolazione dei prodotti, si propone di migliorare globalmente il sistema della normazione in termini di inclusività e rapidità del processo e di una maggiore rilevanza a livello internazionale delle norme europee.

Il Regolamento non solo conferma quanto di buono è stato fatto dalla normazione negli ultimi 30 anni ai fini del completamento del mercato unico, ma lancia nuove sfide alle Organizzazioni europee e nazionali di normazione affinché continuino a svolgere, da protagonisti, un ruolo chiave per la realizzazione delle politiche comunitarie, in materia di servizi, di condizioni di salute e sicurezza, di salvaguardia dell'ambiente e di crescita sostenibile. Il Dossier raccoglie i pareri dei protagonisti dell'approvazione del Regolamento, dal Parlamento alla Commissione Europea, dal Comitato Economico e Sociale Europeo al CEN - Comitato Europeo di Normazione, ma anche i destinatari dei dispositivi legislativi, quali il Ministero dello Sviluppo Economico, le organizzazioni europee di rappresentanza dei soggetti più deboli (PMI, consumatori, lavoratori, ambientalisti), l'UNI ed il CEI. Tutti riconoscono che la normazione, quale risultato di un'ampia partecipazione condivisa, sia uno strumento che può fornire un contributo positivo all'economia ed un beneficio alla società nel suo complesso.



## UN NUOVO STRUMENTO PER I MERCATI INNOVATIVI E IN RAPIDA TRASFORMAZIONE: LE PRASSI DI RIFERIMENTO (U&C, N.8/2013)

Dedicato alle prassi di riferimento, il dossier pubblicato a settembre 2013 ha fatto il punto su questo nuovo strumento para-normativo evidenziando l'efficacia che questi documenti hanno in termini di risposta alle sollecitazioni di un mercato che richiede soluzioni puntuali e tempestive in settori innovativi e in rapida evoluzione tecnologica. Create nel 2011, le UNI/PdR sono documenti emanati da UNI che introducono prescrizioni tecniche o modelli applicativi settoriali di norme tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo di condivisione ristretta ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI ed hanno aperto la strada al coinvolgimento di soggetti che fino ad ora non si erano mai affacciate al mondo della normazione tecnica. Anche questo, di fatto si è dimostrato essere un elemento di grande innovazione. Grazie ad un rapido processo di elaborazione - all'incirca 9 mesi dalla data di avvio dei lavori - le UNI/PdR pubblicate ad oggi sono già quasi una decina ed hanno l'inevitabile vantaggio, proprio per la loro natura di documenti pensati per anticipare, promuovere e stimolare future attività di normazione tecnica vera e propria, di essere disponibili sul sito UNI, liberamente scaricabili. La finalità infatti è creare le premesse affinché questi stessi documenti - entro 5 anni dalla loro pubblicazione - una volta sperimentati dal mercato, se ritenuti validi, possano essere la base per futuri documenti normativi - norme tecniche, UNI/TS o UNI/TR - elaborati coinvolgendo tutte le parti potenzialmente interessate. Il dossier ha proposto di indagare, chiedendo proprio ad alcuni dei partecipanti ai diversi Tavoli che hanno portato a termine la propria attività, in che modo si è lavorato, quale sia stato il loro ruolo e quale il contributo dato nell'elaborazione della prassi di riferimento, ma anche quali siano state le difficoltà incontrate lungo il rapido percorso di redazione dei documenti e le soddisfazioni ottenute, raccogliendo anche le testimonianze dei rappresentanti di alcune organizzazioni che hanno richiesto l'avvio di attività ad UNI. Le prassi pubblicate ad oggi sono:

- UNI/PdR 1:2012 Stabilimenti balneari - Requisiti per la sicurezza, la qualità, la fruibilità e la sostenibilità dei servizi erogati dagli stabilimenti balneari
- UNI/PdR 2:2013 Indirizzi metodologici e procedurali per l'asseverazione nel settore delle costruzioni edili ed ingegneria civile
- UNI/PdR 3:2013 Aziende di stampa industriale - Obblighi, responsabilità e aspetti gestionali per la sicurezza sul lavoro e la tutela ambientale
- UNI/PdR 4:2013 Servizi di integrazione dei sistemi audio, video e controlli (AVC) - Requisiti di progettazione, installazione, configurazione, taratura, programmazione e verifica tecnica
- UNI/PdR 5:2013 Amministrazioni Locali - Indicatori delle prestazioni
- UNI/PdR 6:2014 Infrastrutture Critiche - Sistema di gestione della resilienza - Requisiti
- UNI/PdR 7:2014 Tecnologia di realizzazione delle infrastrutture interrate a basso impatto ambientale - Sistemi di minitrincea
- UNI/PdR 8:2014 Linee guida per lo sviluppo sostenibile degli spazi verdi - Pianificazione, progettazione, realizzazione e manutenzione.



**ATTIVITÀ PROFESSIONALI NON REGOLAMENTATE (U&C, N.10/2013)**

Dedicato alle attività professionali non regolamentate, il dossier pubblicato a novembre/dicembre 2013 ha fatto il punto su quanto si sta facendo in termini di attività tecnica normativa in materia di professioni. Si tratta di un ambito che rappresenta uno dei settori di maggiore rilevanza strategica per l'UNI, soprattutto a seguito della avvenuta pubblicazione della Legge n.4 del 14 gennaio 2013, nella quale la normazione tecnica volontaria - in una logica di complementarietà con quanto previsto per Legge, così come già da tempo applicato in Europa con il Nuovo Approccio - concorre al riconoscimento delle attività professionali che non sono riconducibili ad Ordini, Collegi o Albi, aprendo di fatto la strada ad un modello di riconoscimento della qualità del professionista basato sulla conformità a norma UNI. Definire in modo chiaro, univoco e misurabile i requisiti e le caratteristiche che un professionista deve avere per poter svolgere bene il proprio lavoro, diventa di fatto uno strumento per chi si avvale di tali figure professionali per poter distinguere il professionista esperto da quello improvvisato. Costruire dunque un sistema fondato sui criteri europei dell'EQF - *European Qualification Framework* - grazie al quale sia possibile dichiarare e garantire le prestazioni professionali fornite, costituisce un vantaggio non solo per l'impresa e per il consumatore, ma anche per lo stesso professionista che in questo modo vede tutelata la propria professionalità in una logica di riconoscimento sul libero mercato. All'interno del dossier si è data dunque voce ad alcuni dei soggetti che possono essere considerati tra i principali *stakeholders* di questo processo di normazione, evidenziando come questa forma di autoregolamentazione del mercato sia di fatto una nuova sfida, ma al tempo stesso una grande opportunità.

**EDUCAZIONE FINANZIARIA DI QUALITÀ (U&C, N.3/2014)**

Nel dossier pubblicato nel marzo 2014 si è ripercorsa la strada italiana avviata a seguito della costituzione, nel 2006, del Comitato Tecnico ISO dedicato alla pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale che ha prodotto, nel giro di pochi anni, la norma internazionale ISO 22222, rivolta ai pianificatori di un servizio svolto a garanzia del welfare dei cittadini sotto l'aspetto finanziario ed economico.



Questa prima azione ha innescato in Italia i lavori innovativi finalizzati a formare le persone per meglio organizzare la propria vita e raggiungere i propri obiettivi. L'ambizione di UNI, attraverso una serie di norme nazionali elaborate negli ultimi anni, è far comprendere come sia possibile gestire intelligentemente le proprie risorse finanziarie, economiche e patrimoniali, secondo i propri obiettivi di vita: la UNI/TS 11348:2010 affronta i criteri applicativi nazionali della ISO 22222 mentre la UNI/TR 11403:2011 propone le modalità di scelta del proprio pianificatore.

Ma soprattutto la UNI 11402:2011, che spiega come si possa fornire il servizio di educazione finanziaria, e la UNI/TS 11503:2013 sulla qualificazione delle organizzazioni che lo erogano, aprono nuove strade per la qualità di un servizio di grande rilevanza sul benessere di cittadini e lavoratori.

Il Dossier descrive ampiamente, con interventi di istituzione e testimonianze di operatori e di cittadini, il modello attuato da UNI, in collaborazione con il Comune di Milano, l'Università Cattolica e Progetica, per un'educazione finanziaria di qualità, messa a disposizione, in una logica di welfare mix, del mondo finanziario, delle imprese, del terzo settore e dei cittadini/lavoratori, affinché si crei la necessaria fiducia tra tutte le componenti della società.

**LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN CONCRETO: MESSA IN PRATICA DELLA UNI ISO 26000 (U&C, N.5/2014)**

Dedicato alla responsabilità sociale delle organizzazioni, il dossier pubblicato nel maggio 2014 ha proposto di fare il punto e di indagare come la norma tecnica UNI ISO 26000 "Guida alla responsabilità sociale" sia stata utilizzata e recepita dal mercato. Ad una serie di aziende italiane è stato proposto un questionario dal quale sono emersi dei risultati di grande interesse. La linea guida introduce infatti un nuovo approccio culturale, un modello di business e di economia diverso, e un innovativo modo di vedere e gestire i rapporti tra imprese, amministrazioni pubbliche, consumatori, lavoratori, ONG, mercato finanziario, ambiente e sviluppo, fornendo una chiave di lettura olistica volta a porre le basi per un futuro sostenibile.

E' stato dunque chiesto al mercato di fornire un riscontro sull'utilizzo della norma, su quali siano stati i vantaggi registrati così come le difficoltà incontrate nell'applicazione pratica del documento da parte di organizzazioni con caratteristiche anche molto diverse tra loro. I risultati dell'indagine sono stati illustrati ed analizzati ed alcune aziende hanno descritto la propria esperienza di misurare l'azione, ovvero passare da una visione teorica ad un'implementazione pratica e diretta della UNI ISO 26000.

Sono emersi tre aspetti principali, tre dimensioni progettuali concatenate, caratterizzanti l'implementazione della UNI ISO 26000: • *materiality*, ovvero l'identificazione delle priorità; • *stakeholder engagement*, ovvero quando e come coinvolgere le parti interessate; • *accountability*, ovvero pianificare e comunicare l'impegno. La responsabilità sociale, e meglio ancora, la sostenibilità, non sono cose per aziende "buone", ma si collocano in una vera e propria dimensione di business: per l'ambiente, per esempio in termini di riduzione degli scarti delle materie prime e dei costi dell'energia; per la comunità, ovvero di accettazione dell'attività dell'impresa e di immagine e fiducia sul mercato; per il lavoro, perché formare e motivare il personale con un capitale umano più forte rende l'impresa più competitiva.

Il tema della sostenibilità si dimostra essere un tema trasversale, un trend universale al quale non si può rinunciare e che avrà un impatto sul mondo della produzione. La sostenibilità sarà lo strumento per rispondere a questa sfida e senza tenere conto della responsabilità sociale sarà molto difficile. Lo sarà ancora di più senza la UNI ISO 26000.





## Le relazioni esterne e la nuova Politica Associativa UNI 2014

Negli ultimi anni l'UNI si è dovuto confrontare con il momento di profonda trasformazione della società e di inevitabile innovazione dell'economia. Nella ragionevole certezza che il futuro dell'Ente si sarebbe dovuto inquadrare nella capacità di gestire il bilanciamento di aspetti economici e sociali, veniva riconosciuto che la sua missione si esplicitava nel contribuire al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del Sistema Paese. Per rendere efficace l'azione dell'UNI, nelle Linee Politiche 2011-2013 è stato ritenuto importante operare per rafforzare il rapporto con le imprese, in particolare le PMI, le micro-imprese ed i professionisti, sostenere il ruolo delle norme tecniche volontarie presso le rappresentanze dei consumatori, stimolare la cooperazione tra industria, sistema pubblico e società civile.

Con tale intervento si sono introdotti due livelli d'innovazione: il rafforzamento di una normazione volontaria capace di interpretare un modello equilibrato di rappresentazione tripartita della società, nel quale la regolamentazione volontaria del mercato nel contesto socio-economico è affidato all'ascolto ed al consenso decisionale tra le componenti dell'imprenditoria, della pubblica amministrazione e della società civile; l'individuazione delle priorità di indirizzo delle risorse disponibili sulla base di temi, da sviluppare secondo l'approccio metodologico della mappatura dell'esistente e l'individuazione del potenziale.

La partecipazione appropriata e bilanciata al Sistema UNI costituisce un nuovo principio da soddisfare, come sancito dal Parlamento Europeo. Il valore aggiunto della normazione volontaria risiede proprio nella capacità di aggregazione e di costruzione di un consenso condiviso in tutte le fasi del processo, dalla definizione dell'intervento strategico, al coordinamento delle attività tecniche fino alla partecipazione attiva nella definizione dei contenuti normativi negli Organi Tecnici nazionali, europei ed internazionali.

In una visione tripartita delle partecipazioni, che possa garantire la presenza di tutte le parti economiche e sociali, soprattutto per quei temi di maggior impatto sull'intera collettività, è stato necessario rafforzare il contributo delle categorie ritenute più deboli, ovvero quelle che presentano storicamente maggiori difficoltà di rappresentanza e coinvolgimento. In particolare, nell'ambito dell'impresa, si sono dovuti rafforzare i rapporti con le PMI, comprese le microimprese ed i professionisti, e pianificare delle azioni per sistematizzare le relazioni con le istituzioni governative, pubblica amministrazione centrale e locale, ed enfatizzando il ruolo della ricerca pubblica e del mondo accademico, tentando di inserire i temi della normazione e della qualità nei programmi scolastici. Infine è stato rafforzato il dialogo con i consumatori, i lavoratori e tutte le rappresentanze della società civile (ambientalisti, volontariato, terzo settore).

Una delle Azioni operative approvate dalla Giunta Esecutiva per il 2013, a supporto delle Linee Politiche, è stata l'analisi e lo sviluppo dei Soci UNI. In considerazione della necessità di aumentare la



base associativa dell'Ente, si è quindi proceduto all'analisi dei soggetti economici (imprese, PMI, professionisti) rappresentati e potenziali, tenendo in particolare considerazione le associazioni, individuando nuove forme di contribuzioni diversificate in base a dimensioni e servizi erogati.

Così sono nate le Politiche Associate 2014, deliberate dal Consiglio Direttivo UNI nella riunione straordinaria del 25 giugno 2013, in ottemperanza del Regolamento UE n. 1025/2012, approvando la diversificazione del contributo a carico del socio effettivo in ragione della qualificazione socio-economica del richiedente, individuando un contributo agevolato, un contributo ordinario, un contributo speciale e delle aggregazioni multi-quota in più categorie, alle quali possono liberamente ricondursi i soggetti interessati, in particolare le associazioni, le federazioni e le confederazioni rappresentative della professioni, delle PMI e dell'industria (Socio di Rappresentanza, Socio Promotore e Socio Sostenitore).

Con l'obiettivo di mantenimento della base associativa esistente, la Nuova Politica Associativa 2014 ha sviluppato, razionalizzato e differenziato i servizi disponibili (vedere riquadro), integrando la relazione con i soci con la politica commerciale e limitando l'aumento medio delle quote unitarie alla valorizzazione degli incrementi ISTAT degli ultimi anni. Nello specifico, particolare attenzione è stata prestata allo sviluppo del concetto di Socio Aderente, alle agevolazioni per le micro/piccole imprese rispondendo agli indirizzi comunitari, alla differenziazione contributiva per le grandissime imprese ed alla considerazione dell'articolazione esistente nei sistemi di rappresentanza imprenditoriale e professionale (li-

vello nazionale, territoriale e categoriale).

I primi bilanci di risposta da parte del mercato stanno evidenziando la positività dell'intervento, in termini quantitativi e qualitativi. Una nuova pagina verso la completa costruzione di un sistema della normazione capace di accogliere e di fare dialogare tutti i soggetti interessati al mercato sociale, economico e politico è stata scritta: si potrà realizzare una reale piattaforma di confronto tripartito, basata sulla volontarietà, la democrazia, la trasparenza e la consensualità.

### Ruggero Lensi

*Direttore Relazioni Esterne,  
Sviluppo e Innovazione - UNI*

### SERVIZI DISPONIBILI ALLE DIVERSE CATEGORIE DI SOCI UNI

#### Partecipazione alla governance dell'associazione

- partecipazione all'Assemblea Generale per multi- e mono-quota
- partecipazione al Consiglio Direttivo
- partecipazione ai Comitati strategici settoriali
- utilizzo del logo Socio UNI
- area riservata ai soci su sito UNI

#### Elaborazione delle norme

- nomina di (n) esperti nelle (n) Commissioni Tecniche
- nomina di (n) osservatori negli (n) Organi Tecnici
- agevolazioni per Segreterie CEN/ISO
- possibilità di sviluppo di prassi di riferimento

#### Informazioni sulla normazione volontaria

- accesso riservato alle notizie sul sito UNI
- informazioni filtrate per codice ATECO
- informazioni filtrate per (n) Commissioni Tecniche
- partecipazione ad eventi di presentazione delle norme, in anteprima alla pubblicazione;
- servizio di spiegazione dei testi delle norme;
- accesso al database terminologico UNITerm
- UNI Notizie
- Rivista U&C

#### Tariffe agevolate su associazione, norme, prodotti e servizi

- agevolazioni su associazione a UNI
- 15% sconto su acquisto delle norme
- acquisti di raccolte e prodotti con tariffe riservate
- agevolazioni per i corsi di formazione UNI
- accesso alla consultazione delle norme con bonus commerciale

## Professioni regolamentate e gli standard di qualità per la qualificazione professionale: il caso del CNGeGL

Come è noto la professione del Geometra è una professione regolamentata ai sensi della legislazione italiana che ne stabilisce le caratteristiche e le modalità di accesso. Perché dunque intraprendere un'attività di qualificazione apparentemente ridondante? L'esigenza nasce proprio dalla necessità di definire dei requisiti che qualificano e valorizzano i professionisti - geometri e geometri laureati - andando oltre le prescrizioni previste dalla legge ed introducendo da un lato il concetto di standard di qualità professionale e dall'altro quello dell'importanza di una formazione continua per mantenere aggiornate le conoscenze e le competenze dei professionisti. È quindi nel corso del Congresso Nazionale CNG tenutosi il 22 ottobre 2005, che la categoria dei Geometri sancisce l'importanza di definire degli standard di qualità professionale e un Regolamento - emesso in prima battuta nel 2007 e proprio in queste ultime settimane aggiornato, tenendo conto anche di quanto previsto dal DPR 137/2012 sugli ordinamenti professionali - che fissi i criteri e le modalità per la formazione continua obbligatoria. Tutto ciò viene sentito quale presupposto indispensabile per un maggiore apprezzamento e una migliore competitività della categoria in ambito nazionale ed internazionale. Proprio da questo Congresso dunque, con una mozione finale che tiene conto anche di quanto previsto della Direttiva Europea 2005/36/CE del 7 settembre 2005 relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, viene dato mandato al Consiglio Nazionale di predisporre uno standard di qualità di riferimento per lo svolgimento delle attività professionali, a cui si fa riferimento anche nel Codice Deontologico del CNGeGL dove si prevede che il geometra debba "svolgere la prestazione professionale, per il cui espletamento è stato incaricato, nel pieno rispetto dello standard di qualità stabilito dal Consiglio Nazionale...".

Da allora molto è stato fatto.

Nel 2009 si avvia una collaborazione tra il Consiglio Nazionale e UNI per l'elaborazione di una serie di Specifiche che individuino in modo puntuale e rigoroso i requisiti di conoscenza, abilità e competenza che un professionista qualificato dovrebbe avere nello svolgimento della prestazione professionale. Primi tra le professioni regolamentate, i geometri si rivolgono ad UNI per intraprendere un lavoro di codifica e definizione dei requisiti di qualità prestazionali della categoria. Un tavolo di esperti CNG, supportati dal punto di vista metodologico ed organizzativo dalla Segreteria operativa UNI, ha lavorato assiduamente per ben tre anni all'elaborazione di 48 Specifiche relative alle principali prestazioni professionali, suddivise nelle aree dell'edilizia, urbanistica e ambiente; dell'estimo e attività peritale; della geomatica e attività catastale. Ciascuna delle Specifiche

elaborate è stata dedicata ad una prestazione professionale, per la quale sono stati descritti il processo che caratterizza la prestazione, i compiti ad esso connessi, i requisiti di conoscenza, abilità, competenza e le capacità che il geometra dovrebbe avere per svolgere "in qualità" l'attività descritta. Non solo. Le Specifiche forniscono anche i criteri per la valutazione in un'ottica sia di autovalutazione da parte del professionista, che di potenziale verifica da parte di altri soggetti - per esempio il committente - o ancora in vista di una possibile vera e propria "certificazione" professionale.

Le caratteristiche della prestazione professionale sono pensate per permettere di soddisfare i requisiti che possono provenire da diverse parti interessate nell'ambito della prestazione descritta, ma i documenti sono stati elaborati in primo luogo per supportare il professionista nello svolgimento della propria attività. Si tratta di fatto di uno strumento che consente di far emergere capacità e meriti di chi lavora seriamente, nel rispetto delle esigenze della committenza, perché permette di rendere noto, in modo chiaro e trasparente, il grado di complessità dell'incarico affidato al professionista ed i conseguenti oneri che ne derivano. L'applicazione corretta delle Specifiche, l'efficacia della loro implementazione, presuppone che esse siano utilizzate nell'ambito di un contratto che disciplini l'incarico. Nodo cruciale quest'ultimo nel rapporto committente/professionista. Le Specifiche infatti sono elaborate proprio per descrivere in modo puntuale i contenuti e le fasi realizzative della prestazione a seguito dell'affidamento dell'incarico al professionista. Solo in questo modo, infatti, il committente può controllare e paragonare l'attività svolta e rendersi conto del valore qualitativo della prestazione fornita da un professionista serio.

Paradossalmente tuttavia, il lavoro di elaborazione delle 48 Specifiche è stato in realtà solo l'inizio di un percorso più articolato e complesso che prevede, in prospettiva, un'attività di formazione - possibilmente anche attraverso l'introduzione nei programmi scolastici dei contenuti delle Specifiche - e di diffusione capillare dei contenuti di questi documenti presso tutta la categoria dei geometri e i soggetti che a questa categoria si affidano, affinché siano applicate e di-

ventino un elemento distintivo e caratterizzante della qualità della prestazione professionale.

Ultimo, ma non per questo meno importante, è il capitolo della qualificazione e del riconoscimento di quei professionisti che svolgono la propria attività in linea con quanto previsto dalle Specifiche. Anche in questo caso si tratterà di definire un modello ed un processo di validazione delle competenze dei professionisti che ne faranno richiesta - magari ancora una volta avvalendosi del supporto metodologico UNI - valorizzando e dando evidenza della qualità del servizio e della prestazione offerta.

**Maurizio Savoncelli**

*Presidente Consiglio Nazionale dei Geometri e dei Geometri Laureati*

### STANDARD DI QUALITÀ AI FINI DELLA QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE DELLA CATEGORIA DEI GEOMETRI - SPECIFICHE TECNICHE

**Standard di qualità ai fini della qualificazione professionale della categoria dei geometri - Documento Quadro**

#### **Area E - Edilizia, urbanistica e ambiente**

- E1 Progettazione lavori
- E2 Direzione dei lavori
- E3 Contabilità dei lavori
- E4 Collaudo dei lavori
- E5 Responsabile del servizio di prevenzione e protezione
- E6 Addetto al servizio di prevenzione e protezione
- E7 Controllo del processo di sicurezza
- E8 Coordinamento della sicurezza in fase di progettazione dell'opera
- E9 Coordinamento della sicurezza in fase di esecuzione dell'opera
- E10 Redazione piano di recupero
- E11 Redazione piano di lottizzazione
- E12 Redazione piano del colore
- E13 Certificazione energetica
- E14 Consulenza per la qualificazione energetica degli edifici
- E15 Certificazione acustica degli edifici
- E16 Consulenza per la qualificazione acustica degli edifici
- E17 Progettazione e verifica ai fini della prevenzione incendi
- E18 Amministrazione immobiliare
- E19 Realizzazione piano di zonizzazione acustica

#### **Area P - Estimo, e attività peritale**

- P1 Valutazione immobiliare
- P2 Consulenza tecnica giudiziale
- P3 Consulenza tecnica stragiudiziale
- P4 Consulenza tecnica d'ufficio
- P5 Arbitrato
- P6 Redazione perizia contrattuale
- P7 Mediazione
- P8 Consulenza tecnica all'atto di trasferimento
- P9 Redazione tabelle millesimali
- P10 Riconfinazione
- P11 Redazione piano particellare di esproprio
- P12 Redazione della dichiarazione di successione
- P13 Redazione della dichiarazione di successione (Tavolare)
- P14 Accertamento usi civici
- P15 Due diligence immobiliare
- P16 Audit documentale
- P17 Consulenza tecnica normativa

#### **Area T - Geomatica e attività catastale**

- T1 Redazione tipo o piano di frazionamento
- T2 Redazione tipo mappale
- T3 Redazione tipo Particellare
- T4 Denuncia al catasto fabbricati
- T5 Voltura catastale
- T6 Rilievo del territorio
- T7 Rilievo di fabbricati
- T8 Rilievo di precisione
- T9 Tracciamento di infrastrutture territoriali
- T10 Tracciamento di fabbricati
- T11 Tracciamento di lottizzazioni



## Prevenzione del crimine e pianificazione urbana: le cittadine di Bergamo promotrici delle norme UNI

Il Consiglio delle Donne è un organo di partecipazione femminile istituito dal Consiglio Comunale di Bergamo nel 1996.

È composto dalle referenti di associazioni e gruppi della città e dalle donne elette in Consiglio Comunale ed ha il compito di dare voce alla presenza, alla soggettività, alla competenza, alla autorevolezza delle donne. Ha funzioni di studio, ricerca, documentazione sulle problematiche riguardanti la vita della città e le conseguenti proposte nei confronti di Giunta e Consiglio Comunale.

È articolato in varie commissioni; la 7a Commissione "Politiche per il territorio", di cui chi scrive è referente, condusse nell'anno 2010 una ricerca sui cambiamenti socio demografici in atto nella città di Bergamo, analizzando i dati statistici di cinque anni.

Da tale indagine emergeva il quadro di una città che stava perdendo attrattività. Nelle zone di nuovi insediamenti non si registravano arrivi da fuori città, ma cambi di residenza da Bergamo a Bergamo. Inoltre in un quartiere, sorto da pochi anni su un'area industriale dismessa, gli abitanti lamentavano la mancanza di sicurezza e la costante presenza di personaggi borderline. Per altro nella città di Bergamo si stava dando inizio al recupero di altre aree dismesse. La 7a Commissione concluse che bisognava cercare di evitare, nel progettare i nuovi insediamenti, gli errori commessi nel passato.

Trascorremmo mesi ad approfondire le nostre conoscenze in materia (che erano limitate), apprendendo che esiste una stretta correlazione fra pianificazione, disegno urbano, gestione degli spazi pubblici, qualità urbana e sicurezza e che

nel 2007 il CEN aveva elaborato e pubblicato un Technical Report, un insieme di buone pratiche da adottarsi nella pianificazione della città, al fine di sottrarre spazio al crimine e offrire una buona qualità di vita. Ci iscrivemmo e partecipammo anche ad un convegno organizzato dal Laboratorio Qualità urbana e sicurezza del Politecnico di Milano.

Alla fine di questo nostro percorso ritenevamo che le conoscenze da noi acquisite fossero patrimonio consolidato degli addetti ai lavori e che le buone pratiche fossero sistematicamente adottate nella pianificazione e progettazione urbana. Ci sbagliavamo! La maggior parte dei tecnici comunali non aveva mai avuto sentore di questi temi e poche indicazioni arrivavano da urbanisti e progettisti. Per sensibilizzare su questi argomenti gli addetti ai lavori e un pubblico sempre più vasto, organizzammo un convegno dal titolo "Abitare la città. Qualità urbana e vivibilità degli spazi pubblici", con contenuti corretti dal punto di vista "scientifico" e, al contempo, con una valenza "divulgativa". Eravamo alla fine del 2011.

Inoltre, visto che le norme europee erano state recepite in Italia, prendemmo contatti con UNI e a inizio 2013, alla presentazione degli atti del convegno da noi organizzato, sedeva al tavolo anche un rappresentante di UNI.

Convinte che le norme UNI costituissero una risorsa importante nella pianificazione urbanistica e nella progettazione edilizia, sentivamo ormai l'urgenza di far sì che nell'ordinamento del Comune di Bergamo risultasse un richiamo a tali norme. Controllando in Internet trovammo che effettivamente alcuni Comuni, a proposito di pianificazione urbana ed in particolare relativamente alla prevenzione del crimine e alla sicurezza, richiama le norme della serie UNI EN 14383.

Nel 2013 a Bergamo si stava riscrivendo il Regolamento edilizio. Sia il Regolamento edilizio vigen-

te e che la bozza della nuova stesura presentavano un articolo il cui primo comma recita: "Gli interventi pubblici e privati che concorrono alla definizione ed alla qualificazione degli spazi urbani e dei caratteri ambientali e paesistici sono considerati dal presente regolamento di interesse generale collettivo". Pertanto, un richiamo alle norme UNI in fatto di sicurezza si sarebbe inserito perfettamente.

Luisa Pecce, Presidente del Consiglio delle Donne, è anche consigliere comunale e alla presentazione della nuova stesura del Regolamento edilizio in Consiglio comunale si fece carico di introdurre un emendamento, che otteneva l'inserimento di un nuovo articolo. Lo riporto con orgoglio di seguito, perché altri ne possano trarre esempio:

### Art. 28 bis

#### Interventi per la prevenzione del crimine

Per gli interventi con affaccio su spazi pubblici sia di nuova edificazione, sia di ampliamento e ristrutturazione, che modifichino l'aspetto esteriore, si raccomanda la preventiva verifica delle vigenti norme UNI sui criteri di prevenzione del crimine nella pianificazione urbanistica e progettazione edilizia, aventi lo scopo di sottrarre spazio al crimine ed indurre una miglior percezione di sicurezza nei cittadini. In particolare, per la pianificazione urbanistica in generale e per gli edifici residenziali, i negozi e gli uffici si dovranno tenere in considerazione le seguenti norme: UNI EN 14383-1, UNI CEN/TR 14383-2, UNI CEN/TS 14383-3 e UNI CEN/TS 14383-4.

Ci sono voluti quattro anni di lavoro ed impegno per ottenere questo risultato a favore della nostra città! Ma ne è valsa la pena.

#### Giulia Martinelli

Consigliere delle donne del Comune Bergamo

## Una prassi di riferimento per gli Enti Locali: la UNI/PdR 5:2013

L'Associazione Qualità Comuni, che è composta da 23 Comuni Italiani certificati ISO 9001 - alcuni certificati anche ISO 14001 e ISO 50001 - è grata e ringrazia UNI, che attraverso l'innovazione delle Prassi di Riferimento, ha dato l'opportunità di rendere pubblico a livello nazionale lo studio in oggetto, messo a punto da un Gruppo di tecnici, scelti tra il personale dei Comuni Soci, sotto la supervisione di un esperto universitario.

La Prassi di Riferimento UNI/PdR 5:2013 Amministratori Locali - Indicatori delle prestazioni, individua e mette a disposizione delle Amministrazioni Locali Italiane una serie di indicatori significativi, in numero di sessanta per la precisione, per verificare e tenere sotto controllo le prestazioni dei processi ed il livello qualitativo dei servizi offerti ai cittadini.

Gli indicatori sono raggruppati secondo le macrocategorie dei processi di governo, processi operativi e processi di supporto e sono collegati alle aree di sviluppo istituzionale per il buon governo, sviluppo economico sostenibile, sviluppo sociale inclusivo e sviluppo ambientale sostenibile, così come individuate nell'Appendice B dell'IWA - 4 e pubblicate nell'UNI/TR 11217:2010 Sistemi di gestione per





la qualità - Linee guida per l'applicazione della UNI EN ISO 9001:2008 nelle amministrazioni locali<sup>1</sup>.

Da dove nasce l'esigenza di elaborare un lavoro siffatto e qual è la sua utilità pratica nel panorama dei rapporti esistenti tra i Comuni Italiani e tra loro ed i loro amministrati?

Queste domande non sono retoriche in un momento storico di grave crisi di carattere sociale, politico ed economico a livello mondiale, e di grande confusione legislativa e gestionale che caratterizza la realtà italiana dell'ultimo ventennio.

Si suole far risalire l'origine dei nostri problemi nazionali, privati e pubblici, alla globalizzazione.

Prima, politici, imprenditori, banchieri, comuni cittadini, enti ed istituzioni varie, tutti si sentivano protetti da leggi, trattati commerciali, barriere doganali; soprattutto dalle frontiere fraposte alla libera circolazione di persone, merci e capitali.

Ogni attività umana: la scuola, il lavoro, la famiglia, eccetera, era regolamentata e soggetta ad usi e consuetudini vecchi di decenni, in forza di tradizioni e norme ben codificate e tramandate. I percorsi sociali degli individui e dei gruppi ben delineati e definiti.

Poi, venti/venticinque anni fa, il tappo è saltato e la globalizzazione, già anticipata dal mondo finanziario

e industriale a livello internazionale, è esplosa con l'aiuto della rivoluzione elettronica e della circolazione in tempo reale delle informazioni a livello planetario. Una vera rivoluzione nel senso proprio del termine che ha investito tutti gli aspetti della nostra esistenza senza eccezione alcuna, sia nel privato che nel pubblico.

Anche la pubblica amministrazione, quindi anche i Comuni, è stata investita dalla ventata di cambiamenti, pur resistendo, e non poco con la sua organizzazione burocratica, alle innovazioni proposte dalle Leggi Bassanini con le famose tre "E": efficienza, efficacia ed economicità.

La grave crisi mondiale del 2008, che l'Italia fatica a superare per l'inadeguatezza delle sue strutture private e pubbliche organizzate su modelli antiquati ed obsoleti, ha spinto l'Associazione Qualità Comuni, pur nella limitatezza delle sue dimensioni e delle sue risorse umane ed economiche, a riflettere sull'opportunità di spingere i propri Associati ad intraprendere la strada del confronto, il famoso benchmarking, per avviarsi, neifatti, sulla strada del miglioramento continuo, che è uno dei pilastri della qualità codificata nella Norma ISO 9001:2008.

Confronto tra Comuni e Comuni: il segreto sta nel misurare la qualità dei servizi e dei prodotti appre-

stati dai Comuni, il loro costo effettivo, compararli coi dati provenienti da Comuni simili per dimensioni e caratteristiche e introdurre quindi i miglioramenti del caso.

Ma il confronto va sviluppato anche tra il singolo Comune ed i propri cittadini instaurando una consuetudine di dialogo a due vie tra Amministratori ed Amministrati mediante opportuni sondaggi con lo scopo di raccogliere gradimento, suggerimenti, reclami anche, ogni dettaglio utile per migliorare la qualità e la fruibilità dei servizi e/o prodotti offerti ad essi. Questo processo, messo a punto e reiterato periodicamente o a seconda delle esigenze operative richieste da situazioni particolari, può, a nostro avviso, introdurre una nuova cultura amministrativa a partire dal basso: il Comune è infatti la struttura democratica alla base del nostro ordinamento repubblicano.

Esso può portare ad individuare sprechi di risorse, servizi o prodotti inutili, processi da rivedere o da abbandonare perché i bisogni dei cittadini esigono nuove risposte o un loro aggiornamento.

Questo tema, sviluppato dall'Associazione Qualità Comuni col coordinamento dell'UNI, è stato giudicato talmente innovativo ed attuale da meritare la sua pubblicazione sotto forma di Prassi di Riferimento.

Essa è un documento a disposizione di tutti i Comuni Italiani, siano essi grandi, medi o piccoli, già adottato ed in corso di sperimentazione da parte dei Comuni aderenti alla nostra Associazione, i cui risultati parziali sono già stati presentati durante il Convegno del 14 Marzo di quest'anno, riservato ai Comuni dell'Italia Nord-Ovest, presso la Sala Alessi del Comune di Milano.

Ulteriori risultati sull'esperimento in corso saranno presentati in occasione dei prossimi Convegni, organizzati da AQC insieme a UNI in autunno e nel corso del mese di Novembre, ai Comuni del Centro-Sud ed a Vicenza per quelli del Nord-Est. La Prassi di Riferimento UNI/PdR 5:2013 è ovviamente modificabile e, dunque, migliorabile. Essa potrebbe diventare, in prospettiva e a fronte dei risultati della sperimentazione in corso, anche una norma UNI nel caso in cui dovesse incontrare il favore dei Comuni Italiani che, mettendola metodicamente in pratica, ne intendessero sfruttare tutte le reali potenzialità nel favorire un continuo e proficuo confronto fra le rispettive prestazioni di servizi e di utilità varie in favore dei propri amministrati.

Per tutto ciò è doveroso ringraziare i fautori e i realizzatori di questo Prassi di Riferimento nonché l'UNI per aver prodotto un documento sicuramente innovativo nel settore della Pubblica Amministrazione, recependo un'esigenza urgente delle coscienze più sensibili della realtà comunale italiana.

Anche i Comuni italiani, al pari degli altri enti pubblici e privati nazionali, debbono, in questo momento, mettere in campo tutte le risorse innovative nel tentativo di fermare il declino di questo Paese e concorrere a far ripartire una nuova fase di sviluppo.

**Mario Parma**

*Presidente Associazione Qualità Comuni*

#### Note

<sup>1</sup> Si segnala che è stata pubblicata la ISO 18091 Quality management systems - Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local government.





## Un nuovo strumento per guidare le amministrazioni locali nello sviluppo sostenibile di spazi verdi urbani e periurbani

Negli ultimi anni si registra un crescente riconoscimento della necessità di un contatto quotidiano con la natura, per vivere in maniera più felice, produttiva, consapevole. In un pianeta sempre più urbanizzato, maggiore attenzione inizia ad essere rivolta alla capacità di pianificare e muoversi verso un modello di città in grado di fornire stretto e quotidiano contatto con la natura e al contempo di favorire la consapevolezza di prendersi cura della componente ambientale. Il modello di città gestita in maniera sostenibile potrà contribuire a fronteggiare i cambiamenti climatici e l'incertezza economica, così come possibili altri shock che dovremo affrontare in futuro. All'interno dei contesti urbani e periurbani, la gestione sostenibile degli spazi verdi e del paesaggio, inteso come insieme di ecosistemi variabili, complessi e connessi, può contribuire ad aumentare le funzionalità ecologiche, dunque la qualità ambientale, a dispetto delle interferenze antropiche.

La qualità dell'ambiente e del paesaggio in cui viviamo è sempre più valutata in base alla quantificazione dei cosiddetti servizi eco-sistemici correlati, cioè beni e servizi di beneficio diretto o indiretto per gli esseri umani, derivati dai diversi processi degli ecosistemi (habitat naturali, primari e semi-naturali). Un paesaggio può dirsi di qualità se le attività umane svolte al suo interno sono compatibili con gli ecosistemi di cui esso si compone, ecosistemi che nella combinazione di processi e risorse vanno a costituire il "Capitale Naturale" di un territorio. La conservazione del Capitale Naturale è dunque elemento essenziale per mantenere un livello qualitativo e quantitativo di servizi indispensabile al funzionamento degli ecosistemi e al benessere umano.

Significativo, al riguardo, lo studio "The Economic of Ecosystem and Biodiversity" che cerca di coniugare le conoscenze nei campi scientifico, economico e politico, sviluppando anche delle linee guida di riferimento per gli amministratori locali e regionali in modo da sostenerli nell'attuazione di politiche di gestione del territorio capaci di incidere positivamente sulla biodiversità e sui servizi eco-sistemici. Avere una buona dotazione di servizi eco-sistemici significa avere una maggior "ricchezza" pro-capite in termini di "capitale naturale", ma anche una maggiore salute e resilienza dei territori (sistemi socio-ecologici). Questa sorte di rivoluzione verde darà crescenti opportunità a istituzioni e professionisti della filiera del verde orientati verso un approccio integrato capace di guardare non solo agli aspetti estetico-percettivi, ma anche agli aspetti naturalistico-ambientali e socio-culturali in termini di funzionalità ecologiche, adattative, mitiganti.

In questo quadro, UNI, Associazione Landeres e Associazione Borghi Autentici d'Italia - BAI hanno sviluppato una nuova Prassi di Riferimento UNI/PdR 8:2014 "Linee guida per lo sviluppo sostenibile degli spazi verdi - Pianificazione, progettazione, realizzazione e manutenzione" che guarda all'intera filiera della gestione degli spazi verdi e del paesaggio per suggerire un approccio utile ad affrontare la pianificazione territoriale alle diverse scale, piuttosto che progettazione di paesaggio, in modo da centrare obiettivi di qualità ambientale, energetica, economi-



ca, sociale e amministrativa, a vantaggio di tutti i portatori di interesse.

Schematicamente, i principi di sostenibilità cui si richiama la UNI/PdR 8:2014 comprendono:

- l'implementazione di rete ecologica e corridoi verdi;
- l'implementazione di servizi ecosistemici;
- i sistemi di gestione low input;
- la riduzione del consumo di energia e delle risorse in generale;
- l'uso di prodotti e materiali sostenibili.

Essendo rivolto all'intera filiera degli spazi verdi, la prassi di riferimento rappresenta uno strumento innovativo e molto utile soprattutto alle pubbliche amministrazioni. Infatti il documento può essere utilizzato per indirizzare la pianificazione territoriale in riferimento alla componente paesaggistica, la progettazione e conseguente realizzazione di spazi verdi, la manutenzione degli stessi, così come la produzione di materiale vegetale.

La prassi di riferimento si articola in quindici obiettivi di qualità (paesaggio, biodiversità, pianta, suolo, scarti, acqua, energia, inquinamento, nutrizione, difesa, diserbo, macchinari e attrezzi, mate-

riali, produzione vegetale, sociale) e contempla i seguenti ambiti di applicazione:

- spazi verdi urbani, che includono i giardini e parchi pubblici, prati, viali alberati, giardini nel contesto delle residenze private, parchi e giardini nel contesto di residenze e ville storiche;
- spazi verdi periurbani, che includono la frangia tra l'ecosistema urbano e quello agricolo, parchi e giardini nel contesto di strutture commerciali, industriali e delle infrastrutture, parchi divertimento e siti di ospitalità turistica, siti per la produzione di materiale vegetale (vivai).

Già nel corso del 2014, la nuova prassi di riferimento troverà applicazione in un campione di Comuni appartenenti all'associazione BAI che l'adotteranno come linea guida per lo sviluppo sostenibile dei propri territori, anche attraverso l'aggiornamento degli strumenti di pianificazione territoriale quali il Piano di continuità Ecologica, Regolamento e Capitolo del Verde.

**Davide Natale**  
Presidente Landeres

### GLI STRUMENTI DELLA NORMAZIONE TECNICA VOLONTARIA PER LE SMART CITIES

L'attività di normazione tecnica volontaria sviluppata sia a livello nazionale, che europeo ed internazionale, offre una serie di strumenti di gestione, metodologici e tecnici a supporto delle tematiche di interesse per lo sviluppo, il monitoraggio e la governance delle smart cities. I meccanismi propri della normazione tecnica volontaria si basano sul concetto di creare un network tra i diversi attori del mercato e garantiscono la possibilità a tutti gli stakeholder interessati, siano essi rappresentanti delle imprese, della pubblica amministrazione e della società civile in generale, di partecipare e contribuire alla definizione delle regole tecniche rappresentative dello stato dell'arte, avviando al contempo un processo di confronto e condivisione da parte di tutti i soggetti per mettere a fattor comune le esperienze. L'attività di normazione volontaria rappresenta infatti un importante strumento di autoregolamentazione del mercato e può essere di grande utilità per definire, attraverso l'applicazione di documenti già esistenti, in corso di elaborazione, o di futura elaborazione appositamente dedicati allo sviluppo e pianificazione delle smart cities, aspetti di carattere tecnologico, di governance e gestione, di verifica e monitoraggio di indicatori, applicabili ai diversi elementi che fanno di un contesto urbano una smart city.

La diversificazione e trasversalità dei temi oggetto dell'attività di normazione ha consentito di dare un contributo in diversi ambiti tematici rispetto al Vademecum per la pianificazione della Smart City proposto dall'Osservatorio Nazionale Smart City di ANCI, ponendo particolare attenzione agli aspetti legati alla governance, agli scenari socio-tecnici e fattori abilitanti, ed alla misurazione e monitoraggio dei risultati tramite l'individuazione di indicatori significativi, senza perdere di vista gli elementi imprescindibili dello sviluppo sostenibile. Il contributo della normazione volontaria al Vademecum per la pianificazione della Smart City può consentire da un lato di aprire la strada all'utilizzo degli strumenti della normazione tecnica già attualmente disponibili, dall'altro all'eventuale creazione di nuovi strumenti, appositamente pensati per coadiuvare e supportare lo sviluppo delle "città intelligenti" del futuro prossimo.

## La normazione integrata: nuovi scenari e opportunità

**“conoscere una norma è senza dubbio importante; costruirla passo dopo passo è stimolante; condividerla con gli altri fa la differenza”**

Sempre più di frequente si realizzano tra varie entità sinergie capaci di offrire un apporto significativo alla creazione di una mentalità che esprime e manifesta una matrice interdisciplinare la quale, ben al di là della sua suggestione, si è rivelata nel suo significato più incisivo quale “cifra archetipica” per l'approfondimento e la rielaborazione della così detta cultura globalizzata.

Il link relazionale che si è instaurato tra UNI e l'insegnamento della Normazione Integrata della Logistica e dei Trasporti nel Corso di laurea in Ingegneria Gestionale dell'Università di Pisa può senza dubbio essere riferito ad una di queste forme.

Il seminario dell'8 maggio scorso, tenuto dall'Ing. Ruggero Lensi nella sua veste di Direttore delle Relazioni esterne, Sviluppo e Innovazione dell'Ente, ed espressamente collocato nell'ambito delle lezioni specialistiche previste nella didattica dell'insegnamento (che promuove un'efficace attività di formazione in termini di normazione convenzionale e pattizia all'interno dell'ateneo) si è collocato come strumento di elaborazione e d'ascolto della normazione vista anche come elemento di definizione del ruolo formativo dell'università, da esprimersi in modo leale e paritario quale tema

fondante la società, e fattore essenziale per il suo sviluppo.

Patrocinato dal Presidente del Corso di Laurea, Prof. Franco Failli ( Gestione della qualità) erano presenti il Prof. Gino Dini (Gestione integrata della produzione) il Prof. Michele Lanzetta (Metodi statistici per il controllo dei sistemi) e, a dimostrazione dell'interesse suscitato dall'iniziativa anche al di fuori dell'ambito del corso di laurea, il Prof. Roberto Gentili (Macchine e Motori a combustione interna) il Prof. Walter Grassi (Termoenergetica dell'edificio e Risparmio energetico in edilizia) nonché, quale Presidente della Commissione Tecnica UNI “Sicurezza della Società e del cittadino”, l'Ing. Amm. Ivano Roveda.

In realtà, il seminario è stato attuato per sondare la possibilità di una sperimentazione e di una strategia ancora più ampie e stimolanti.

Si è partiti, infatti, dalla considerazione di come l'approccio concettuale alla complementarità e alla complessità, quanto meno dei principi e delle regole, sia oggi fattore chiave per la risoluzione dei cosiddetti problemi nuovi.

Questa premessa, che ha dato caratura alla scelta effettuata, ha previsto un percorso conoscitivo che, visto nel suo complesso e nelle illimitate opportunità delle iterazioni possibili, ha posizionato tra il mondo della normazione ed il mondo universitario un avvicinamento innovativo.

Nel nostro caso ha assunto anche la qualificazione di quella particolare forma di governance da noi messa in relazione anche ad un reale sviluppo di sistemi di partenariato che, attraverso modalità di confronto e condivisione, consentono l'integrazione delle decisioni dei soggetti attuatori, pubblici e privati.

Il processo di osmosi di questi anni è caratteristica tipica delle scienze

e della tecnologia, sua diretta forma di ricaduta, e l'evoluzione della società si è confermata quale storia di scambi, trasversalmente attuati a tutti i livelli.

Se la valenza ed il primato universali della cultura, intesa nella sua ampia accezione di storia del pensiero e delle sue invenzioni, derivano non solo dalle forze economiche, militari o politiche quanto piuttosto dai valori etici che essa è in grado di esprimere, in linea perfetta con queste premesse il corso di Normazione Integrata della Logistica e dei Trasporti ha l'obiettivo di plasmare l'innovazione tecnologica in progresso, con un duplice vantaggio riferito sia alla società civile sia alle aziende come nuove opportunità di mercato.

Il mondo in cui viviamo può essere descritto come turbolento. La turbolenza si presenta sotto molti punti di vista e induce una continua necessità di cambiamento; parole come sviluppo e velocità sono ormai entrate nel lessico comune.

In questo scenario la tecnologia si è resa elemento assolutamente necessario, ma non sufficiente, a supportare l'evoluzione della società cui deve affiancarsi anche un'evoluzione normativa flessibile e dinamica, in grado di adattarsi volta per volta alle nuove esigenze.

La norma nasce infatti, in sintesi, quando un gruppo sociale senta l'esigenza di regolamentare il comportamento dei singoli ai fini di garantire la sopravvivenza della collettività e il perseguimento degli obiettivi ritenuti premianti.

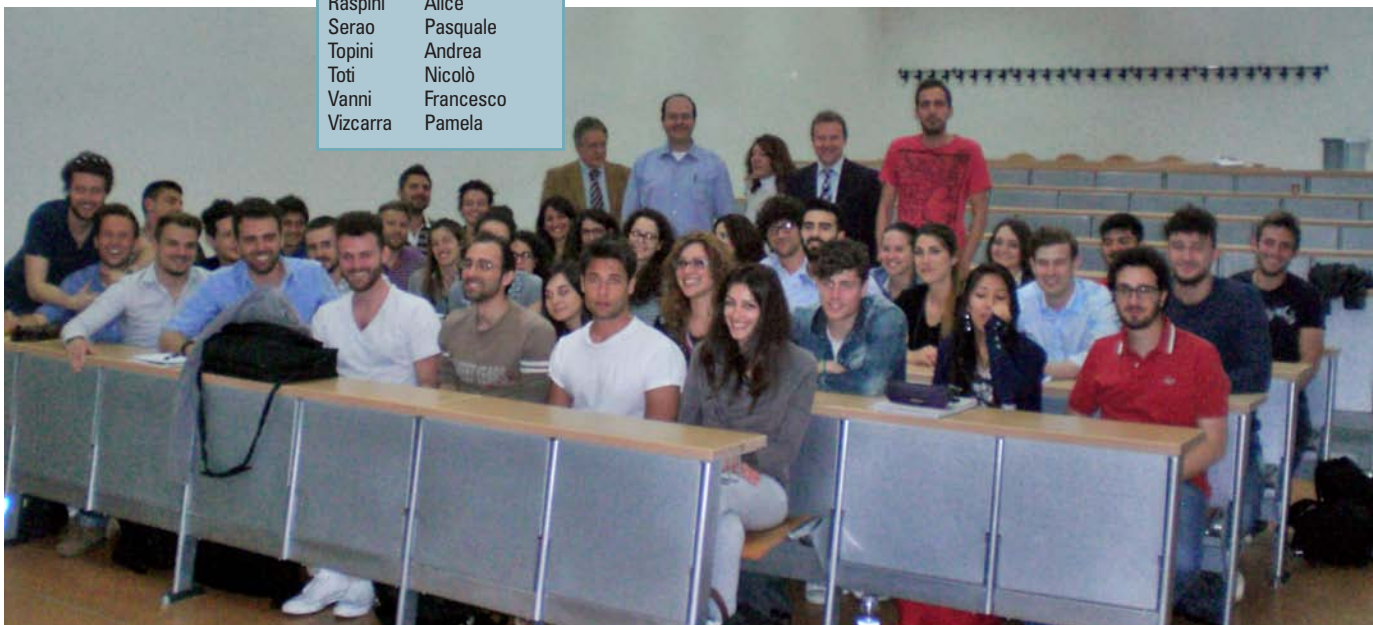
Per le caratteristiche di consensualità nella redazione, di democraticità tra le parti interessate, di volontarietà nell'adozione, l'*assessment* delle norme tecniche è stata la chiave esegetica per conseguire l'interoperabilità dei sistemi tecnologici e l'anello di congiunzione tra diritto, scienza, tecnologia ed innovazione.

In tale contesto si è imposta la necessità di sviluppare delle personalità di competenza e di marcata visione strategica che riescano a percepire, e talvolta anticipare, le esigenze dei nuovi scenari.

E' diventato così ancor di più fondamentale il ruolo dell'Università nella formazione delle leadership per la creazione di una comunità scientifica in grado di individuare e fornirne le solu-

### ELENCO DEGLI STUDENTI

cognome	nome
Adani	Federica
Amato	Federica
Amerotti	Roberta
Amorosi	Giovanni
Baroni	Cesare
Battaglioni	Danilo
Biancalani	Francesco
Bradley	Federico
Calandrelli	Mario
Campiti	Giordano
Cerrai	Enrico
Cerulo	Federica
Conti	Jlenia
Costanzo	Matteo
Covino	Maria Caterina
Daini	Alessandra
Del Pino	Marco
Di Napoli	Antonio
Franchi	Susanna
Galardi	Mario
Giorgi	Daniele
Giorgi	Lorenzo
Gori	Gabriele
Griffi	Alessandro
Guinicelli	Adriana
Iaconis	Nicoletta
Iandoli	Marianna
Longo	Federico
Magnini	Lorenzo
Manfredi	Alice
Minozzi	Alessia
Montenero	Marco
Moretti	Matteo
Nazzi	Alessandra
Nolei	Gaetano
Pardi	Alessandro
Puppa	Jessica
Puppa	Nicola
Raspini	Alice
Serao	Pasquale
Topini	Andrea
Toti	Nicolò
Vanni	Francesco
Vizcarra	Pamela





zioni più performanti.

Ne è conseguita l'implementazione di un sistema di conoscenza alimentato dall'innovazione, sviluppato dalla ricerca, compulsato dalle esigenze delle realtà aziendali, gestito e normalizzato da regole di tipo convenzionale.

L'anello conclusivo di questo macro processo è rappresentato dalla comunicazione consapevole e critica che esso si realizzi in maniera condivisa attraverso occasioni ed incontri quale il seminario da noi organizzato.

Una vera occasione, questa, raccolta dai numerosi studenti del corso presenti nella loro quasi totalità all'incontro che ha interpretato il passaggio tra la modernità e il passato attraverso la nuova panoramica offerta dalla relazione presentata, offerta quale valido supporto per diffondere e favorire le nuove sfide di rigore e di merito.

E' stata quindi attribuita grande valenza e centralità al consenso, visto anche come momento di sintesi storica della volontà dei singoli e strumento cardine di disciplina delle relazioni tra le parti coinvolte.

La familiarità all'uso delle norme cosiddette tecniche da parte degli utilizzatori favorisce inoltre anche l'approccio gestionale alle infrastrutture ed ai trasporti inteso come ottimizzazione delle strutture aziendali attraverso l'uso degli standard più adeguati, e della intermodalità, consentendo di sviluppare soluzioni riconducibili all'innovativo concetto di "interoperabilità" applicata a due differenti piani: uno macroeconomico, per formulare la valutazione dei servizi logistici e dei trasporti, all'interno del quadro normativo di riferimento, per la competitività dell'intero sistema economico; l'altro, macroterritoriale, per verificare il perseguimento della *balance of power* tra l'efficienza dei servizi (infrastrutture e mezzi) ed il miglioramento della qualità ambientale.

E con l'incentivo alle nuove forme di pianificazione che pongano al centro del loro interesse la definizione dei modelli normativi per i quali le infrastrutture siano un'entità complessa in cui le componenti socio-economiche interagiscono per migliorare le performance tecnologiche attraverso una gestione ottimale delle risorse per la riduzione delle criticità.

E ciò sino a commisurare il principio della mobilità sostenibile, valore da condividere come modello globale.

L'attività che si è realizzata attraverso la stimolante e partecipata interazione tra relatore e studenti nel corso del seminario, e di cui questo articolo è testimonianza, costituisce un chiaro esempio di cambiamento di paradigma intellettuale cui accennavamo in apertura.

Se riferito e comunicato a più occasioni ripetute, sarà determinante ai fini di far emergere la centralità della regolamentazione flessibile e performante delle relazioni tra soggetti e strutture fornendo il salto concettuale da una mentalità che contrapponeva centri esponenziali di interesse privatistici a quelli di interesse pubblico e sociale.

**Adarosa Ruffini**

*Docente di Normazione Integrata della Logistica e dei Trasporti - Università di Pisa*

## Normazione tecnica e attività didattica presso le scuole secondarie di secondo grado

Nell'ambito del programma di Diritto ed Economia svolto dalle classi Terze dell'istituto tecnico commerciale F. Viganò di Merate (LC), nei primi mesi del 2013, ho proposto un approfondimento che, a mio avviso, si inseriva a perfezione nel programma didattico di diritto ed economia: un incontro sul ruolo dell'UNI e della normazione volontaria nel contesto economico sociale nazionale ed europeo. Da un punto di vista giuridico, infatti, l'incontro avrebbe approfondito la valenza della "normazione tecnica", mentre dal punto di vista economico, avrebbe dimostrato come la normazione tecnica risponde ad una esigenza di tutela del mercato, a vantaggio del consumatore. Attraverso un approccio multidisciplinare, quindi, l'incontro avrebbe potuto fornire uno spunto di approfondimento e di ricerca che consentisse di capire da dove nascono le norme tecniche che fanno ormai parte della nostra vita senza che noi ce ne accorgiamo. Trattandosi di una classe III, ho pensato che l'intervento di persone esterne al mondo scolastico potesse coinvolgere ed interessare maggiormente i ragazzi, che, alla mia proposta, hanno manifestato subito un certo interesse ed entusiasmo per la nuova attività.

Nei primi mesi dell'anno scolastico in diritto avevamo affrontato la nozione di "regola" o "norma di comportamento" evidenziando in modo particolare le differenze tra regole sociali e norme giuridiche. Ma come si inseriscono le norme tecniche, ovvero quelle norme "a sigle" che spesso troviamo sui prodotti che consumiamo abitualmente? Da dove nasce il marchio CE che troviamo sui prodotti che utilizziamo? Ecco quindi che l'intervento di esperti del settore avrebbe potuto dare ai ragazzi una visione completa di come nascono le norme tecniche e del perché siano uno strumento necessario per il mercato.

L'intervento, organizzato dunque in collaborazione con UNI è stato strutturato in due parti, la prima teorica, la seconda pratica.

La parte introduttiva, di carattere teorico/informativo, ha illustrato il rapporto tra norme tecniche e leggi, dedicando particolare attenzione al meccanismo della marcatura CE dei prodotti e a come la normazione tecnica volontaria si relazioni con le Direttive europee, in particolare con quelle di nuovo approccio e, in secondo battuta, con la regolamentazione cogente nazionale.

Oltre alla relazione tra normativa volontaria e normativa cogente, è stata evidenziata la relazione tra attività di normazione tecnica e certificazione, nonché il sistema dell'accreditamento. Infine sono state illustrate brevemente le diverse tipologie di norme in base alle tematiche trattate ed al loro contenuto, distinguendo in particolare le norme di prodotto, da quelle relative all'organizzazione delle imprese, a quelle di servizio e sulle professioni.

La seconda parte dell'intervento è stata strutturata in modo tale da coinvolgere i ragazzi in una esercitazione pratica: sono stati distribuiti agli alunni alcuni prodotti, soprattutto di consumo, ed è stato chiesto loro di trovare sul prodotto,

oppure sulla confezione/imballaggio o nelle istruzioni d'uso, l'eventuale presenza della marcatura CE, o i riferimenti espliciti a norme tecniche, e gli è stato chiesto quindi di individuare il possibile significato dei vari marchi, simboli, codici trovati sui prodotti.

Nel corso dell'esercitazione pratica sono state mostrate anche alcune norme tecniche, ne sono state evidenziate la tipologia, le caratteristiche e l'eventuale relazione con prodotti distribuiti.

L'ultima parte dell'intervento è stata dedicata ad un approfondimento teorico sui meccanismi di funzionamento della normazione tecnica (a livello nazionale, europeo ed internazionale), ai principi e alle sigle della normazione, al sito internet UNI ed ai *social network*.

Poiché il tema della responsabilità sociale delle imprese è stato oggetto di studio da parte dei ragazzi, la giornata si è conclusa con una breve panoramica sulla UNI ISO 26000, di cui è stato mostrato anche il video.

Ai ragazzi è stato distribuito anche del materiale informativo, inclusa una chiavetta USB UNI con: Le Regole del Gioco, Pedalare Sicuri, Sole amico, Relazione annuale 2011, Video UNI "Amiche invisibili", Video Consumatori "Fiducia e sicurezza, Video ISO 26000;

Al termine dell'attività, ho proposto ai ragazzi di dare un giudizio sull'incontro, attraverso la compilazione di una scheda di gradimento, che ha fatto emergere che questo tipo di attività didattica, supportata anche dall'utilizzo degli strumenti informatici e dalla presenza di esperti esterni all'istituto, si è rivelata "interessante", "utile" e "produttiva" per la maggior parte degli alunni. Inoltre anch'io, in qualità di docente, mi sono sentita molto "gratificata" per il successo della proposta, per l'impegno, l'iniziativa e lo spirito di collaborazione dimostrato dai ragazzi durante l'incontro.

Un'esperienza ed un'attività che sicuramente varrà la pena riproporre anche il prossimo anno, con i ragazzi, non solo delle classi Terze, ma anche con quelli di Quarta e Quinta.

**Giulia Mauri**

*Professoressa di Diritto ed Economia  
Istituto Tecnico Commerciale F. Viganò, Merate (LC)*



## Un accordo strategico tra CNCU e UNI per una partecipazione attiva dei consumatori nella normazione

All'inizio del percorso che portò, nell'ottobre del 2011, alla sottoscrizione di un protocollo d'intesa tra l'UNI ed il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU), l'organo consultivo del Ministro dello Sviluppo Economico in cui siedono i rappresentanti delle associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale ed un rappresentante della Conferenza delle regioni, il mondo della normazione volontaria e quello dei consumatori procedevano per linee parallele.

Al lavoro di predisposizione delle norme l'UNI procedeva consultando le associazioni imprenditoriali di volta in volta competenti nella materia oggetto della normazione, avvalendosi di qualche rappresentante delle associazioni dei consumatori (tra cui principalmente l'ACU ed il consigliere Gianni Cavinato, da sempre particolarmente sensibile al tema) senza un'interrelazione strutturale con il CNCU, che è cosa diversa dalle singole associazioni che lo compongono ed anche dalla somma di tutte tali associazioni.

Dal canto suo il Consiglio si era limitato a designare un proprio rappresentante (Marino Mellissano di Altroconsumo) all'ANEC ed aveva sottoscritto un protocollo d'intesa con Accredia, in realtà rimasto sulla carta a livello pratico, ma senza mai entrare nel vivo del tema della normazione.

Si decise, pertanto, di predisporre un protocollo d'intesa, firmato l'8 ottobre 2011, con due direttrici principali, entrambe volte a promuovere e, con il tempo, consolidare un dialogo strutturato tra UNI e CNCU, che portasse in qualche modo ad un arricchimento reciproco:

- promozione della partecipazione dei rappresentanti delle associazioni dei consumatori al processo normativo svolto dalle Commissioni tecniche UNI di interesse prioritario del CNCU, ovvero Commissioni volte alla creazione di norme che impattano in modo diretto sui consumatori e utenti, in cui le istanze dei consumatori fossero tenute in conto al pari di quelle dei rappresentanti delle associazioni imprenditoriali, affinché la normazione volontaria giunga ad interpretare un modello di rappresentanza tripartita della società, in cui l'autoregolamentazione del mercato sia basato sul consenso tra mondo imprenditoriale, pubblica amministrazione e società civile;
- promozione di un'attività di alfabetizzazione e di formazione circa la funzione, le procedure e le attività dell'Uni, attraverso corsi specifici per i rappresentanti delle associazioni.

Nell'ambito della prima direttrice, il Consiglio ha provveduto a designare i propri rappresentanti nelle Commissioni tecniche che si occupano di professioni non regolamentate, di servizi, di sicurezza, imballaggi, alimenti e bevande, responsabilità sociale delle organizzazioni, tessile e abbigliamento, turismo ed ha effettuato per la



prima volta la designazione di un rappresentante del CNCU in COPOLCO, il Comitato strategico di indirizzo costituito dall'ISO, che affronta le tematiche di interesse dei consumatori a livello internazionale. A tale proposito, dovendo purtroppo constatare che la partecipazione dei rappresentanti dei consumatori alle riunioni delle Commissioni tecniche UNI non è stato nel tempo costante ed incisivo e ritenendo che ciò dipenda da una loro scarsa preparazione tecnica in materia di normazione volontaria, ANEC ha proposto di tenere nel prossimo autunno un corso di aggiornamento gratuito on line (webinar), tenuto in italiano da Chiara Giovannini, rivolto ai rappresentanti e ai funzionari delle associazioni dei consumatori del CNCU, fino ad un massimo di 20 partecipanti. Il corso si svolgerà in 4 sessioni settimanali di un'ora ciascuna e sarà principalmente rivolto, appunto, ai rappresentanti dei consumatori nelle Commissioni tecniche UNI.

Nell'ambito della seconda direttrice, ossia la formazione dei quadri delle associazioni, siamo arrivati all'ottavo evento di alfabetizzazione, che si è svolto a Genova il 17 giugno (dopo Roma, Milano, Firenze, Ancona, Bari, Venezia, Palermo, che hanno registrato una partecipazione complessiva di più di 200 persone formate, o almeno alfabetizzate in materia di normazione volontaria, ed in ogni caso di persone "mirate", ossia persone che avranno modo di utilizzare quanto appreso nell'ambito del proprio lavoro). Un altro effetto collaterale, che ha dimostrato nel tempo il suo valore aggiunto, è stato il coinvolgimento delle Regioni, quanto meno nel programma di alfabetizzazione. I rappresentanti delle Regioni hanno sempre collaborato, mettendo a disposizione le sale di rappresentanza per lo svolgimento

del corso di alfabetizzazione.

Grazie ai contatti intercorsi nel corso dell'evento di alfabetizzazione di Milano tra il rappresentante della regione Lombardia ed i rappresentanti di UNI, ad esempio, nella settimana tra il 13 ed il 16 maggio si sono tenute a Milano, per la prima volta in Italia, le sessioni plenarie ed il workshop dell'ISO/COPOLCO.

Invito a tenere in conto altri due piccoli dettagli, che concorrono a comporre il puzzle.

In primo luogo i rappresentanti delle Regioni individuate per gli eventi di alfabetizzazione sono quelli che, nell'ambito delle rispettive Regioni, curano la tutela dei consumatori e che siedono nel Comitato di coordinamento tra il MISE, il CNCU e le Regioni, che, quindi, aumentano il loro bagaglio di cultura consumerista con l'ulteriore tassello della normazione volontaria.

In secondo luogo tutta l'attività di alfabetizzazione è stata condotta quasi a costo zero, in quanto le sedi degli incontri sono state messe a disposizione di volta in volta dal MISE o dall'UNI o dalla Regione ospitante e, per quanto riguarda le spese di missione dei partecipanti, sono state comprese per il fatto di far partecipare, di volta in volta, persone residenti in zone limitrofe alla sede di svolgimento del corso; inoltre, anche tali spese sono state coperte con una percentuale dello stanziamento destinato alle spese di missione dei consiglieri sul capitolo di spesa del MISE dedicato alle spese di funzionamento del CNCU, quindi senza ulteriore aggravio sul bilancio dello Stato.

Infine, la docenza e il materiale informativo sono stati messi a disposizione gratuitamente da UNI.

**Antonia Martelli**

*Dirigente Divisione XII – CNCU*

*Ministero dello Sviluppo Economico*



## L'Italia nuova protagonista dell'ISO COPOLCO con la sua rappresentanza dei consumatori

La "storia" della partecipazione di un rappresentante italiano dei consumatori all'ISO/COPOLCO ha avuto inizio con la firma del protocollo siglato tra UNI e CNCU nell'ottobre 2011, con lo scopo di promuovere e consolidare un dialogo sistematico tra il mondo della normazione volontaria nazionale, europea ed internazionale. Il ruolo strategico e politico svolto dal comitato ISO/COPOLCO per sostenere e promuovere le tematiche di interesse per i consumatori di tutto il mondo ha reso dunque particolarmente significativa la presenza italiana, la cui partecipazione, fortemente auspicata, si è concretizzata con la riunione di Malta dello scorso anno. Nel corso di questo incontro, infatti, tra le delegazioni provenienti da più di 40 Paesi era presente anche una delegazione italiana nominata da UNI, che per la prima volta ha partecipato con un rappresentante nazionale dei consumatori, il sottoscritto, ufficialmente nominato dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), affiancato da Elena Mocchio della Direzione Relazioni esterne, sviluppo e innovazione di UNI.

Tanti i temi e le proposte provenienti dai diversi Gruppi di lavoro che operano in seno all'ISO/COPOLCO. Primo tra tutti mi preme sottolineare quello cruciale della necessità di sviluppare, mantenere e promuovere la partecipazione dei consumatori alle attività di normazione, sia a livello nazionale che internazionale. Risulta infatti evidente che siano ancora molte le difficoltà, di carattere economico e di natura prettamente tecnica, per i rappresentanti dei consumatori a partecipare attivamente al processo di normazione nazionale ed internazionale. Particolarmente problematica, anche a causa della grande estensione dei territori interessati, è la promozione delle attività di normazione ed il coinvolgimento dei consumatori nei Paesi delle regioni dell'area Pacifica ed Asiatica, così come per quelli dell'area Latino-America. Ma anche per Paesi di altre regioni del Mondo - Italia inclusa - il processo di sensibilizzazione e coinvolgimento non è semplice, sia per mancanza di sufficienti risorse economiche, sia per la difficoltà di sensibilizzare, coinvolgere ed informare adeguatamente i rappresentanti dei consumatori sul ruolo della normazione e sugli articolati meccanismi che la caratterizzano. La normazione è infatti ancora vista dal mondo dei consumatori come un sistema distante e talvolta complesso.

Tante le tematiche discusse quali la sicurezza generale dei prodotti al consumo e la sicurezza dei giocattoli e dei prodotti per i bambini e articoli per puericultura. Il tema della sicurezza dei prodotti alimentari, dei cosmetici e dei prodotti di seconda mano. Ma si parla anche di nanotecnologie, di sicurezza del cittadino, di responsabilità sociale, di tematiche ambientali, di servizi

turistici, di erogazione dell'acqua e dell'energia, di servizi finanziari, di frodi e contraffazione.

Si parla inoltre di "consumatori vulnerabili" e dell'importanza di valorizzare tutte le iniziative ed attività di normazione, svolte anche a livello nazionale, indirizzate a definire criteri generali o specifici perché prodotti e servizi siano sempre più sicuri, accessibili e fruibili da parte di tutti i consumatori, anche di quelli definiti "deboli", quali i bambini, gli anziani o le persone con disabilità.

Dalla prima partecipazione alla riunione di Malta nel maggio 2013, arriviamo a quest'anno in cui - nonostante il recente ingresso italiano nell'ISO/COPOLCO - l'incontro è stato ospitato proprio a Milano dal 14 al 16 maggio 2014, grazie alla generosa ospitalità di Regione Lombardia e alla efficiente capacità organizzativa di UNI. Una delle ragioni dell'invito a venire a Milano, è la prossima esposizione mondiale di Milano a maggio-ottobre 2015. Il tema del Workshop ISO/COPOLCO "Rafforzare la fiducia tra consumatori e imprese: ruoli ed aspettative" è stato coniugato con il tema dell'Expo di grande rilevanza per i consumatori: "Nutrire il Pianeta, Energia per la Vita". Si tratta di fatto della sfida più importante e urgente che l'umanità, come comunità globale, si trova ad affrontare oggi e si troverà a dover gestire domani: la sostenibilità nella sua accezione più ampia. Nel suo pieno significato, qualcuno (SOAAN, rete d'azione per la sostenibilità in agricoltura biologica) l'ha visualizzata come un fiore con 5 set di petali, le cui cinque dimensioni sono: l'economia, l'ecologia/ambiente, la società, la cultura e la responsabilità di rendere conto (*accountability*).

In apertura del Workshop dell'ISO/COPOLCO è stato sottolineato che la via verso la vera e piena sostenibilità passa per un cambiamento radicale dei ruoli e delle attività delle organizzazioni dei consumatori, insieme alla società civile e agli altri soggetti interessati, tra cui non possono mancare certo le imprese. Anche le organizzazioni dei consumatori hanno la responsabilità di partecipare al processo verso la sostenibilità a tutti i livelli: dalle buone pratiche di normazione e dei loro relativi sistemi di verifica e di garanzia, fino al coinvolgimento diretto nei sistemi di produzione e di distribuzione.

Posso citare alcuni esempi di questo nuovo ruolo attivo e rilevante dei consumatori nel settore italiano dell'agricoltura biologica - che è di gran lunga uno dei migliori e più efficaci esempi di processo di produzione sostenibile. Fin dai lontani anni Ottanta, le organizzazioni dei consumatori insieme con gruppi di produttori biologici pionieri e delle altre organizzazioni della società civile - come le associazioni ambientaliste - sono stati coinvolti attivamente nella definizione di standard ad applicazione volontaria per la produzione e trasformazione biologica (AIAB Associazione Italiana per l'Agricoltura Biologica - Commissione "Cos'è biologico?" norme dal 1985) e dei relativi processi di controllo e di certificazione, anche attraverso la partecipazione diretta nei comitati di certificazione e di imparzialità degli Organismi di Certificazione.

Nel settore della produzione biologica, c'è un numero fiorente e crescente di gruppi di consumatori che instaurano con i produttori rapporti più diretti (sistemi di filiera corta, gruppi di acquisto solidali, agricoltura sostenuta dalla comunità), il movimento SlowFood chiede addirittura un cambiamento di terminologia: da consumatori a co-produttori.



Nell'area di responsabilità sociale d'impresa, non è facile valutare il rispetto delle regole con sistemi di certificazione classici di terza parte, nuovi modelli e strumenti stanno emergendo come la *Social Accountability Watch* (osservatorio responsabilità sociale) del CISE, una piattaforma internet che coinvolge direttamente i consumatori, i cittadini e gli altri rappresentanti della società civile, come monitori di conformità alla norma sociale delle aziende certificate che operano nel loro territorio.

In Italia, così come in molte altre parti del mondo, specialmente nei Paesi in via di sviluppo, sistemi innovativi di garanzia partecipativa, stanno crescendo in numero e di esperienza. Essi coinvolgono produttori e consumatori attivamente e direttamente nei processi di controllo e di certificazione, la creazione e la condivisione delle conoscenze così come la fiducia dei consumatori nei prodotti e nei valori biologici. Questi sistemi sono particolarmente rilevanti in Brasile, che ha riconosciuto i sistemi di garanzia partecipativa nell'ambito della propria legislazione nazionale biologica.

La partecipazione è la parola chiave del presente e del futuro, se vogliamo che esso sia sostenibile per noi e per le generazioni future.

**Antonio Compagnoni**  
Rappresentante CNCU all'ISO COPOLCO

## Duttilità e versatilità di utilizzo delle prassi di riferimento

Soddisfare le necessità di un mercato che richiede, in settori particolarmente innovativi e in rapida evoluzione tecnologica, soluzioni puntuali e tempestive rispondendo al contempo a quanto previsto dal Regolamento Europeo sulla normazione tecnica 1025/2012: da questa specifica esigenza nel 2011 gli organi direttivi UNI sono partiti per definire una nuova forma di pubblicazione para-normativa UNI. Parliamo delle Prassi di Riferimento, UNI/PdR, una nuova categoria di documenti para-normativi emanati da UNI che introducono prescrizioni tecniche o modelli applicativi settoriali di norme tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo di condivisione ristretta ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI. L'idea non è nuova e si ispira a tipologie di documenti molto simili già ampiamente sperimentati da altri enti di normazione nazionali - per esempio dall'ente di normazione francese AFNOR, o da quello inglese BSI - dall'ISO e dal CEN/CENELEC - IWA e CWA. La novità tuttavia è anche un'altra: le UNI/PdR hanno aperto la via al coinvolgimento di soggetti che fino ad ora non si erano mai avvicinati al mondo della normazione tecnica, e proponendosi al contempo quali strumenti propedeutici ad avviare future attività di norma-

zione. L'innovazione sta dunque anche in questo. Le UNI/PdR sono caratterizzate da un rapido processo di elaborazione - complessivamente tra gli 8 ed i 9 mesi dalla data di avvio dei lavori - e sono sviluppate da Tavoli costituiti da un numero contenuto di esperti nominati dall'organizzazione che le commissiona e da esperti del "Sistema UNI". A testimonianza del fatto che si tratta di documenti particolarmente interessanti per i rispettivi mercati di riferimento, abbiamo i dati relativi ai download effettuati in questi mesi dal sito UNI: per alcune prassi di riferimento si parla di 2.000/2.500 accessi solo dalle pagine web UNI, dove i documenti sono disponibili gratuitamente e sono liberamente scaricabili. Ma il successo di questi nuovi documenti è anche testimoniato dall'utilizzo che il mercato ne ha fatto e ne sta facendo. La flessibilità e versatilità di questi documenti è riscontrabile in alcuni "casi speciali" che della Prassi di Riferimento hanno fatto dei documenti a supporto di iniziative a sostegno di finanziamenti INAIL, o per la dichiarazione di conformità di un servizio ai requisiti specificati e, ancora, a supporto di attività con valenza europea. Il primo "caso" è quello della UNI/PdR 2:2013 Indirizzi operativi per l'asseverazione nel settore delle costruzioni edili e di ingegneria civile. Pubblicata all'inizio dello scorso anno, questa UNI/PdR è stata elaborata in collaborazione con la CNCPT - Commissione Nazionale dei Comitati Paritetici Territoriali - per rispondere all'esigenza di fornire degli indirizzi operativi uniformi su tutto il territorio nazionale ai Comitati Paritetici Territoriali (CPT), in quanto organismi paritetici, in relazione alle procedure per l'attività di asseverazione della corretta adozione e della efficace attuazione dei modelli di organizzazione e gestione della sicurezza di cui all'articolo 30, D. Lgs 81/08 e s.m.i., adottati dalle imprese edili e di ingegneria civile e finalizzati a proteggere la salute e la sicurezza di tutti i lavoratori. Oggi la UNI/PdR2:2013 è citata quale documento di riferimento nel bando INAIL ISI 2013 a supporto degli incentivi economici alle piccole e medie imprese per la realizzazione di interventi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, in particolare per quanto concerne i progetti per l'adozione di modelli organizzativi e di responsabilità sociale. In sostanza, con l'asseverazione, l'organismo paritetico, assolvendo alla missione di promuovere la prevenzione della salute e della sicurezza sul lavoro, garantisce la conformità e la corretta applicazione del modello adottato dall'impresa alle norme vigenti. In quest'ottica, INAIL e CNCPT hanno anche avviato una campagna informativa sull'asseverazione ai sensi della UNI/PdR 2:2013: l'intesa siglata tra le due organizzazioni prevede la progettazione e promozione di iniziative congiunte finalizzate alla divulgazione della conoscenza dei contenuti dell'asseverazione.

Un altro esempio interessante è quello della UNI/PdR 4:2013 Servizi di integrazione dei sistemi audio, video e controlli (AVC) - Requisiti di progettazione, installazione, configurazione, taratura, programmazione e verifica tecnica, sviluppata in collaborazione con SIEC - System Integration Experience Community. Il documento si inserisce nell'ambito della definizione dei requisiti del servizio svolto dalle aziende che operano nel settore dell'integrazione dei sistemi audio, video







e controlli, e si struttura secondo la sequenza delle attività svolte, offrendo anche alcuni approfondimenti su tematiche specifiche ed esempi di documentazione e moduli utili all'applicazione della stessa. E' di questi giorni la notizia che il documento è stato proposto ad ACCREDIA per avviare le procedure di certificazione (con formulazione del relativo schema di certificazione) e ci sono già alcune aziende che hanno espressamente dichiarato di seguire la UNI/PdR 4:2013 nell'erogazione dei propri servizi ai clienti.

Citiamo infine il caso "internazionale". Con la pubblicazione della UNI/PdR 6:2014 Infrastrutture critiche - Sistema di gestione della resilienza - Requisiti, è stato affrontato infatti il tema molto particolare della definizione dei requisiti di un sistema di gestione della resilienza delle infrastrutture critiche, così come definite dalla Direttiva Europea 2008/114/CE - si parla, per esempio di reti per le telecomunicazioni, di approvvigionamento di energia, di trasporto, ecc. Primo nel suo genere, il documento è stato pubblicato in collaborazione con AIPSA, l'Associazione Italiana Professionisti Security Aziendale, in versione bilingue, con testo a fronte italiano-inglese, per poter essere utilizzato quale documento di riferimento anche a livello internazionale e a supporto del Programma Europeo per la Protezione delle Infrastrutture Critiche Europee. In sostanza lo si può considerare come uno strumento di integrazione alla Direttiva stessa per la definizione di un sistema di gestione della resilienza utilizzabile dalle autorità nazionali e dai proprietari od operatori di infrastrutture critiche nel rispondere alle prescrizioni di legge stabilite per questo settore.

Versatili, flessibili, innovative ed adattabili alle esigenze dei mercati più innovativi, le Prassi di Riferimento hanno aperto la strada ad una nuova modalità di intendere l'attività di normazione, oggi più che mai indirizzata a far emergere quelle eccellenze e peculiarità che posso rappresentare uno stimolo a "fare bene le cose", anzi meglio.

**Elena Mocchio**

Responsabile Ufficio Sviluppo Progetti  
Direzione Relazioni Esterne,  
Sviluppo e Innovazione UNI

## Strategie di comunicazione: i fatti (a volte anche "i numeri") parlano da soli...

Non è vero, o – meglio – potrebbero parlare a voce troppo bassa, nei tempi e nei modi sbagliati, in una lingua non comprensibile a tutti o anche solo al pubblico che voglio tenere informato.

Non per nulla è quasi 60 anni che UNI si impegna in prima persona a comunicare il proprio ruolo, le azioni e i risultati raggiunti: nel 1955 (anno di uscita del primo numero della rivista poi diventata l'attuale "U&C") bastava un periodico, che poi è stato affiancato da un bollettino con frequenza quindicinale (diventato poi newsletter elettronica) e – nei primi anni '90 – dal sito internet, evolutosi poi in un'ottica di web 2.0 verso i *social networks*. A tutto ciò si è affiancata l'esigenza di comunicare anche tramite strumenti più potenti - quotidiani, radio, televisione - gestiti da operatori specializzati con logiche e secondo finalità spesso difficilmente conciliabili con la "serietà" (al limite del noioso) della normazione, eppure potenzialmente molto interessati al nostro mondo se proposto loro nei giusti modi.

Quindi non c'è da meravigliarsi se nel triennio 2011-2013 la comunicazione ha avuto un ruolo non trascurabile nell'attività dell'Ente, evolvendosi in modo significativo.

I principi che hanno indirizzato l'evoluzione più recente della comunicazione UNI sono così sintetizzabili:

- Puntare ad una più incisiva presenza all'esterno al fine di far conoscere al mercato e agli stakeholder le opportunità che la normazione volontaria offre,
- "Metterci la faccia" con messaggi diretti, ma senza protagonismi,
- Contenuti veri non edulcorati, ma espressi con mitezza, moderazione e sobrietà,
- Valorizzare il concetto di "fiducia" come punto di forza della normazione nel dialogo con i mass-media,
- Rimarcare l'utilità e il beneficio della normazione, quale opportunità (e non vincolo) per tutta la società,
- Stimolare la partecipazione, i temi e la ricerca di soluzioni,
- Sapere essere equilibrati e propositivi, evitando il clamore e l'interesse di parte.

Con questi principi in mente, abbiamo lavorato al continuo miglioramento del sito internet [www.uni.com](http://www.uni.com), per il quale abbiamo rilasciato due aggiornamenti (rispettivamente a ottobre 2012 e lo scorso aprile) che hanno progressivamente rivisto i contenuti, la rilevanza e l'articolazione delle sezioni statiche rispetto a quelle dinamiche; hanno concentrato l'attenzione sulle attività dell'UNI a maggiore valore aggiunto (associazione, normazione, diffusione e formazione) e reso disponibili dei servizi internet-based riservati ai Soci (il database terminologico multilingue UNITerm, il servizio sperimentale di spiegazione norme, la newsletter personalizzata in base al codice di attività ATECO 2007 e della commissione tecnica di interesse...).

**UNI ENTE ITALIANO DI NORMAZIONE**

Accedi | Associaati

Home | Chi siamo | Associazione | Normazione | Catalogo | Aree di lavoro | Notizie

**Associazione**

**Normazione**

**Catalogo**

**In Vetrina**

**Applicazione della Direttiva PED sulle attrezzature in pressione: corso base**  
Venerdì, 12 Giugno 2014  
Il 9 luglio a Milano si ripropone un corso base sull'applicazione della Direttiva PED e sul ruolo essenziale svolto dalle norme tecniche.

**Il trattamento dei reclami secondo la UNI ISO 10002:2006**  
Venerdì, 13 Giugno 2014  
Il reclamo è un momento critico nella relazione azienda-cliente. Gestirlo con efficienza è fondamentale. Un corso spiega come farlo.

**Tweet**

Aggiornamento sull'attività del gruppo EPBD  
<http://t.co/jBwLGZ8MAB>  
**#efficienzaenergetica**

↳ Vai al canale Twitter

**Video**

**News**

Il gruppo "Direttiva EPBD" è una Commissione tecnica di carattere trasversale che segue tutte le attività legate alla direttiva sull'efficienza energetica degli edifici. [...]  
Adameda, 17 Giugno 2014

Diminuiscono gli incidenti legati all'uso del gas ma sono necessarie misure per il rilancio del settore. [...]  
Lunedì, 16 Giugno 2014



Ma l'evoluzione più interessante – e di più ampia prospettiva – è stata la creazione dei canali UNI sui social networks più adatti a sviluppare la nostra comunicazione (YouTube e Twitter): il loro scopo è quello di permetterci di raggiungere un pubblico nuovo e settori non ancora toccati - o solo marginalmente - dall'attività di normazione, per coinvolgerli a tutti i livelli (negli organi tecnici, nell'associazione, nell'acquisto). Lo spazio "@normeUNI" sul sistema di *micro-blogging* e *social network* Twitter all'indirizzo <http://www.twitter.com/normeUNI> ha diffuso in 20 mesi oltre 3.000 messaggi (con testi della lunghezza massima di 140 caratteri) con contenuti fortemente caratterizzati dall'innovatività (ad esempio notizie di attività in nuovi settori, apertura di nuovi organi tecnici, prassi di riferimento, avvio di inchieste pubbliche preliminari...) e dal valore aggiunto (corsi di formazione, eventi strategici...). I risultati sono stati molto positivi: al di là del semplice numero di "follower" (circa 1.500) il successo è dato dalla qualità degli stessi e dal coinvolgimento che i messaggi diffusi hanno creato; argomenti come le professioni non regolamentate, le tecnologie informatiche, la tutela dell'ambiente, l'efficienza energetica, l'educazione finanziaria di qualità sono stati ripresi e diffusi da istituzioni come Ministero dell'Ambiente, ISPRA, INAIL, Accredia, Comune di Milano, Confartigianato, Sodalitas, ISO e CEN...



raggiungendo un numero di contatti paragonabili a quelli dei mass-media tradizionali (ma in modo diretto, di prima mano).

Iniziativa parallela, che sta dando maggiore visibilità e diffusione alle nostre attività, è quella svolta dal canale YouTube (<http://www.youtube.com/normeUNI>), tramite il quale l'informazione (sostanzialmente da audiovideo nei quali i "testimonial" sono i più qualificati e super partes possibile poiché sono gli stessi esperti che partecipano all'attività di normazione) arriva ai destinatari senza alcuna intermediazione e con la possibilità di essere fruita nei tempi più adatti alle esigenze del pubblico, che ad esempio (guardando le registrazioni degli interventi ai convegni) potrà partecipare virtualmente a numerosi eventi UNI senza i problemi di costo e tempo connessi alla partecipazione. Attualmente sono circa 150 i video caricati (quasi tutti autoprodotti, grazie alle infrastrutture tecnologiche della sede e all'impegno dei colleghi



dell'Area Comunicazione), suddivisi in 30 playlist tematiche. Sempre in questa ottica, le slide delle presentazioni tenute nei nostri eventi (solo quelli a partecipazione libera, naturalmente) sono disponibili per tutti nel canale di condivisione documentale Slideshare ([www.slideshare.com/normeUNI](http://www.slideshare.com/normeUNI)). La scelta di impegnarsi su alcuni temi di particolare sensibilità per media e pubblico (ad esempio l'educazione finanziaria di qualità) ci ha inoltre permesso di aumentare significativamente la visibilità dell'Ente presso il pubblico dei "non addetti ai lavori": in occasione del Salone del Risparmio e del IV Forum Internazionale della Consulenza ed Educazione Finanziaria siamo stati coinvolti in campagne pubblicitarie sui principali quotidiani e - rispettivamente - negli eventi di maggiore richiamo del Salone stesso e in uno spot andato in onda sulla rete TV Class/Telesia negli aeroporti italiani e nelle stazioni della metropolitana di Milano.

Ebbene, tutto questo impegno di comunicazione ha destato l'attenzione dei mass-media, portando la normazione più volte in prima pagina sui quotidiani di informazione economica: ad esempio su Il Sole 24 Ore per l'aggiornamento della ISO 9001 e su ItaliaOggi per la normazione nel settore delle professioni non regolamentate (UNI 11511 sui tributaristi).

La più ampia diffusione della conoscenza dei valori della normazione, degli obiettivi che può raggiungere e dei vantaggi per l'intero sistema socioeconomico sono lo scopo della nostra comunicazione: il "sistema

UNI" con l'aiuto degli esperti degli organi tecnici ci sta provando con grande impegno e limitate risorse: continueremo a parlare alla coscienza del Paese (a quella degli imprenditori e dei professionisti, dei cittadini consumatori, degli operatori del terzo settore, degli amministratori pubblici) affinché si radichi definitivamente la convinzione che si può "fare bene le cose" e che il modo più chiaro, semplice ed economico per farlo è la normazione tecnica consensuale.

**Alberto Monteverdi**

*Dirigente Area Comunicazione UNI*

