

LA NORMAZIONE

Standard per un mondo fatto bene

Da più di 100 anni UNI - Ente Italiano di Normazione
elabora e pubblica norme tecniche consensuali e volontarie.





La normazione **volontaria**

Svolgere attività di normazione significa studiare, elaborare, approvare, pubblicare e diffondere documenti di applicazione volontaria - gli standard (norme tecniche, specifiche tecniche, rapporti tecnici e prassi di riferimento) - al fine di coordinare gli sforzi per migliorare e standardizzare prodotti, servizi, persone ed organizzazioni, con l'obiettivo di semplificare la progettazione, la produzione e la distribuzione, garantendo prestazioni di sicurezza e di qualità, rispetto per l'ambiente e tutela dei consumatori e dei lavoratori, in tutti i settori economici, produttivi e sociali.

UNI, che si ispira ai principi di affermare la dignità della Persona e tutelare i Diritti Umani fondamentali, da oltre 100 anni agevola gli attori economici e sociali, di diritto pubblico o privato, interessati a elaborare, promuovere e diffondere la normazione tecnica quale strumento di supporto per la crescita economica, il progresso sociale, il miglioramento della qualità, la valorizzazione dell'innovazione, nel rispetto degli obiettivi dello sviluppo sostenibile e nell'attuazione di pratiche coerenti con esso.

Le modalità proprie dell'attività di normazione svolta da UNI sono la coerenza, la trasparenza, la democraticità, la consensualità, la volontarietà e l'indipendenza. In tale prospettiva, UNI orienta la propria attività all'individuazione di soluzioni dei problemi mediante processi innovativi, capaci di assicurare uguale benessere alle generazioni presenti e future, mediante l'implementazione di un modello di responsabilità sociale e di gestione della complessità.

Chi riconosce il valore degli standard

UNI è riconosciuto come organismo nazionale di normazione italiano ai sensi del Reg. UE 1025/2012¹ e del D. Lgs. 223/2017², in tutti gli ambiti economici e sociali, ad esclusione del settore elettrico ed elettrotecnico.

L'appartenenza al sistema di normazione europea CEN impone il rispetto di requisiti di struttura e di processo in termini di:

- imparzialità e consenso,
- efficacia e rilevanza,
- trasparenza e apertura ai soggetti deboli (in particolare verso le PMI),
- consistenza e stabilità economico/finanziaria.

L'appartenenza al sistema di normazione internazionale ISO comporta il rispetto dei requisiti dell'accordo Technical Barriers to Trade del WTO, che ritiene la standardizzazione uno strumento di apertura dei mercati e di abbattimento delle barriere al commercio. Tutto ciò si ritrova nelle regole di funzionamento del sistema nazionale di normazione.

Il mercato, infine, quando decide di applicare gli standard UNI, ne riconosce e conferma implicitamente l'utilità e il valore, come forma di auto-regolamentazione.



1. Regolamento (UE) n. 1025/2012 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012 sulla normazione europea

2. Decreto Legislativo 15 dicembre 2017, n. 223 Adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) n. 1025/2012



Leggi e norme, cogenza o volontarietà?

Il termine norma può avere più significati: regola dell'ordinamento giuridico oppure regola convenuta di comune accordo - lo standard - che rappresenta lo stato dell'arte dal punto di vista tecnico.

Tra normazione consensuale e legislazione esiste un legame stretto: sebbene gli standard siano di applicazione volontaria, quando vengono richiamati nei provvedimenti legislativi si attiva una sinergia che li rende lo strumento tecnico migliore per la conformità alle leggi, e che può arrivare fino a rendere obbligatori determinati requisiti.

La sinergia più corretta e auspicabile è la co-regolamentazione, in cui il legislatore affida alla normazione la definizione degli elementi tecnici

di dettaglio ritenuti sufficienti per il raggiungimento degli obiettivi di legge (come nel caso delle oltre 30 direttive europee di nuovo approccio e della legge 4/2013 sulle professioni non regolamentate), mantenendo del tutto volontaria la scelta di applicare le norme alle quali la legge fa riferimento o di studiare alternative equivalenti.

I valori caratteristici della normazione consensuale fanno sì che le norme siano espressione di un diritto mite, partecipato e rispettoso dei bisogni del mercato, la cui applicazione si integra con la regolamentazione cogente, in una logica di semplificazione, efficacia ed efficienza a vantaggio della società.



Chi partecipa alle attività normative

UNI è un'associazione privata senza scopo di lucro, sono soci UNI le imprese, i professionisti, le associazioni, gli enti pubblici, i centri di ricerca, gli istituti scolastici e accademici, le rappresentanze dei consumatori, dei lavoratori, il terzo settore e le organizzazioni non governative.

UNI è una grande piattaforma dove le risorse migliori del Paese trovano soluzioni a beneficio di tutti, per contribuire alla costruzione di un mondo fatto bene, con una forma di partecipazione democratica che consente di realizzare la sintesi delle conoscenze, delle competenze e delle esperienze.



Come si definiscono gli standard

L'attività di normazione in Italia è svolta da una struttura articolata in più di 1.000 organi tecnici presso UNI e presso 7 organizzazioni esterne indipendenti – gli Enti Federati.

UNI inoltre è presente in migliaia di organi tecnici CEN (a livello europeo) e ISO (a livello mondiale), anche con ruoli guida nei settori strategici per il Made in Italy, a tutela della leadership tecnica nazionale.

L'avvio di un progetto di norma UNI ha sempre origine da chi utilizzerà e/o beneficerà dei suoi effetti: imprese, professionisti, Pubblica Amministrazione, consumatori, ecc. Tutti gli standard – siano essi nazionali o di origine CEN o ISO – vengono elaborati negli organi tecnici, grazie al lavoro volontario di esperti ed esperte e a due fasi di inchiesta pubblica che garantiscono la massima trasparenza e democraticità del percorso.

Chi rappresenta tutte le parti interessate può partecipare all'iter di elaborazione, intervenendo ai lavori degli organi tecnici o semplicemente inviando i propri commenti nelle fasi di inchiesta pubblica.

UNI è un **sistema**

In aggiunta agli organi tecnici gestiti direttamente da UNI, in alcuni particolari settori del mercato UNI delega le attività di stesura degli standard a organizzazioni settoriali indipendenti che agiscono come partner integrati del sistema UNI: gli Enti Federati.

Su delega e nel rispetto dei regolamenti UNI, nei rispettivi settori di competenza, gli Enti Federati elaborano progetti di norma nazionale, partecipano all'attività di normazione tecnica CEN e ISO e contribuiscono al processo di recepimento nazionale delle norme europee.

Attualmente gli Enti Federati a UNI sono:

- CIG Comitato Italiano Gas,
- CTI Comitato Termotecnico Italiano,
- CUNA Commissione Tecnica di Unificazione nell'Autoveicolo,
- UNICHIM Associazione per l'Unificazione nel settore dell'Industria Chimica,
- UNINFO Tecnologie Informatiche e loro applicazioni,
- UNIPLAST Ente Italiano di Unificazione nelle Materie Plastiche,
- UNSIDER Ente Italiano di Unificazione Siderurgica.





Gli **standard** e la **conformità**

Gli standard sono documenti che definiscono le caratteristiche (dimensionali, prestazionali, ambientali, qualitative, organizzative, di sicurezza, ecc.) di un prodotto, servizio, sistema di gestione, metodo di prova, strumento di misura, processo, asserzione o persona secondo lo stato dell'arte.

Valutare la conformità di tali "oggetti" ai requisiti specificati dagli standard di riferimento non è un compito diretto della normazione ma di altre componenti della filiera dell'Infrastruttura per la Qualità, un sistema diffuso che consente di effettuare prove di laboratorio, tarature di strumenti, ispezioni su impianti, certificazioni di prodotti, sistemi di gestione e persone, validazione di asserzioni, il tutto basandosi sugli standard e con la garanzia dell'accreditamento di organismi e laboratori.

UNI ha anche registrato un proprio marchio, il Marchio UNI, per consentire di identificare prodotti, servizi, organizzazioni, professionisti e claim la cui conformità agli standard UNI è certificata da organismi di certificazione accreditati partner di UNI (e licenziatari del Marchio UNI).



Normazione e formazione

Gli standard sono redatti con l'obiettivo di risultare immediatamente applicabili da coloro che li utilizzeranno.

Al fine di diffondere il più possibile la cultura normativa e di trasferire al mercato le modalità più corrette per l'applicazione degli standard, UNI dispone anche di UNITRAIN, un centro di formazione tecnica sulla comprensione e l'applicazione degli standard.

I corsi UNITRAIN si concentrano sugli aspetti applicativi degli standard, i cui formatori sono scelti tra gli stessi esperti che contribuiscono all'elaborazione normativa presso gli organi tecnici UNI, al fine di veicolare messaggi coerenti con lo spirito che ha animato la fase di stesura degli standard.

UNITRAIN
Conoscere e applicare gli standard



21 4P



4P产品营销案例——Luckin瑞幸咖啡

Product 瑞幸与顶级烘焙师、前星巴克供应链合作，使用了优质阿拉比卡咖啡豆，采用全新烘焙工艺，保证咖啡品质，以高性价比著称。

Promotion 瑞幸采取线上线下广告+线上LBS精准定位全方面的联动营销，通过优惠券、满减、秒杀等方式，实现低成本获客，并借助社交媒体进行口碑营销，实现低成本获客。

Place 瑞幸通过自建+外卖的零售模式，完成线上+线下的无缝衔接，改变传统零售依赖门店销售成本结构，实现全渠道数字化运营和管理，达到产品、价格、便利性的最佳平衡。

Price 瑞幸通过自建+外卖的零售模式，完成线上+线下的无缝衔接，改变传统零售依赖门店销售成本结构，实现全渠道数字化运营和管理，达到产品、价格、便利性的最佳平衡。



25 品牌价值模型机 品牌健康度诊断模型

主要采用五个指标评价品牌健康度：推荐度、购买性、美誉度、认知度、使用率。在品牌、营销、宣传等项目和产品中可以使用此模型，从而判断运营策略是否主要存在的问题，最终提升品牌健康度。

健康高认知 品牌低认知品牌

推荐度	购买性	美誉度	认知度	使用率
推荐度	购买性	美誉度	认知度	使用率
推荐度	购买性	美誉度	认知度	使用率
推荐度	购买性	美誉度	认知度	使用率
推荐度	购买性	美誉度	认知度	使用率



推荐度	购买性	美誉度	认知度	使用率
推荐度	购买性	美誉度	认知度	使用率
推荐度	购买性	美誉度	认知度	使用率
推荐度	购买性	美誉度	认知度	使用率
推荐度	购买性	美誉度	认知度	使用率

4R用户增长模型



激活	留存	营收	推荐
登录量	留存率	获客成本	邀请量
激活转化率	复购率	顾客终身价值	激活量
活跃度指标	人均购买次数	营销活动ROI	邀请转化率
	召回率		传播系数

22 4C

4C营销理论以消费者需求为导向，重新设定了市场营销组合的四个基本要素：即消费者(Consumer)、成本(Cost)、便利(Convenience)和沟通(Communication)。4C的核心是顾客战略，其基本原则是以顾客为中心进行企业营销活动的规划设计。

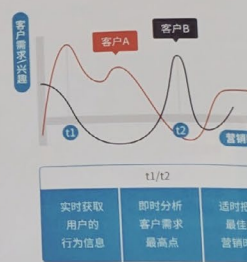
核心流程

从产品到如何实现顾客需求的满足，从价格到综合权衡顾客购买所需支付的成本，从促销的单向信息传递到实现与顾客的双向交流与沟通，从通路的产品流动到实现顾客购买的便利性。



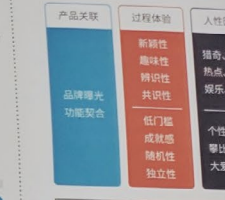
27 精准营销

精准营销于2005年由世界级营销大师菲利普·科特勒第一次提出，指在精准定位的基础上，依托现代信息技术手段建立个性化的顾客沟通服务体系，实现企业可量化的低成本扩张之路。精准营销依托了大数据的发展，通过分析用户的消费习惯，给用户的消费行为打上专属标签，根据标签内容画出用户画像，进而有针对性地推送商业信息。



28 病毒营销

病毒营销是利用公众的积极性和人际网络，让营销信息像病毒一样传播和扩散，因此病毒式营销成为一种快速、高效、廉价的营销传播方式。



29 用户画像

用户画像又称用户角色，作为一种刻画目标用户、联系用户诉求与设计方向的有效工具，用户画像在领域得到了广泛的应用。我们在实际操作的过程中往往会以最为浅显和贴近生活的语言将用户的属性、行为与期待串联起来，作为实际用户的虚拟代表。用户画像所形成的用户角色并不是脱离产品和市场之外所构建出来的，形成的用户角色需要具有代表性，能代表产品的主要受众和目标群体。

- P** Primary 基本性：指该用户角色是否基于对真实用户的访谈
- E** Empathy 同理性：指用户角色中包含姓名、照片和产品相关的描述，该用户角色是否引同理心
- R** Realistic 真实性：指对那些每天与顾客打交道的人来说，用户角色是否看起来像真实人物
- S** Singular 独特性：每个用户角色是否是独特的，彼此很少有相似性
- O** Objectives 目标性：该用户角色是否包含与产品相关的高层次目标，是否包含关键需求描述该目标
- N** Number 数量性：用户角色数量是否足够少以便设计团队能记住每个用户角色名，及其中的一个主要用户角色
- A** Applicable 应用性：设计团队是否能使用用户角色作为一种实用工具进行设计决策
- L** Long 长久性：用户角色是否具有长久性

32 整合营销

33 客户期望值管理

Normazione e **innovazione**

Gli standard sono strumenti di trasferimento tecnologico semplici e convenienti: rendere conforme a norma un prodotto, servizio, processo spesso costituisce il primo passo nel cammino dell'innovazione delle imprese, soprattutto delle piccole e micro.

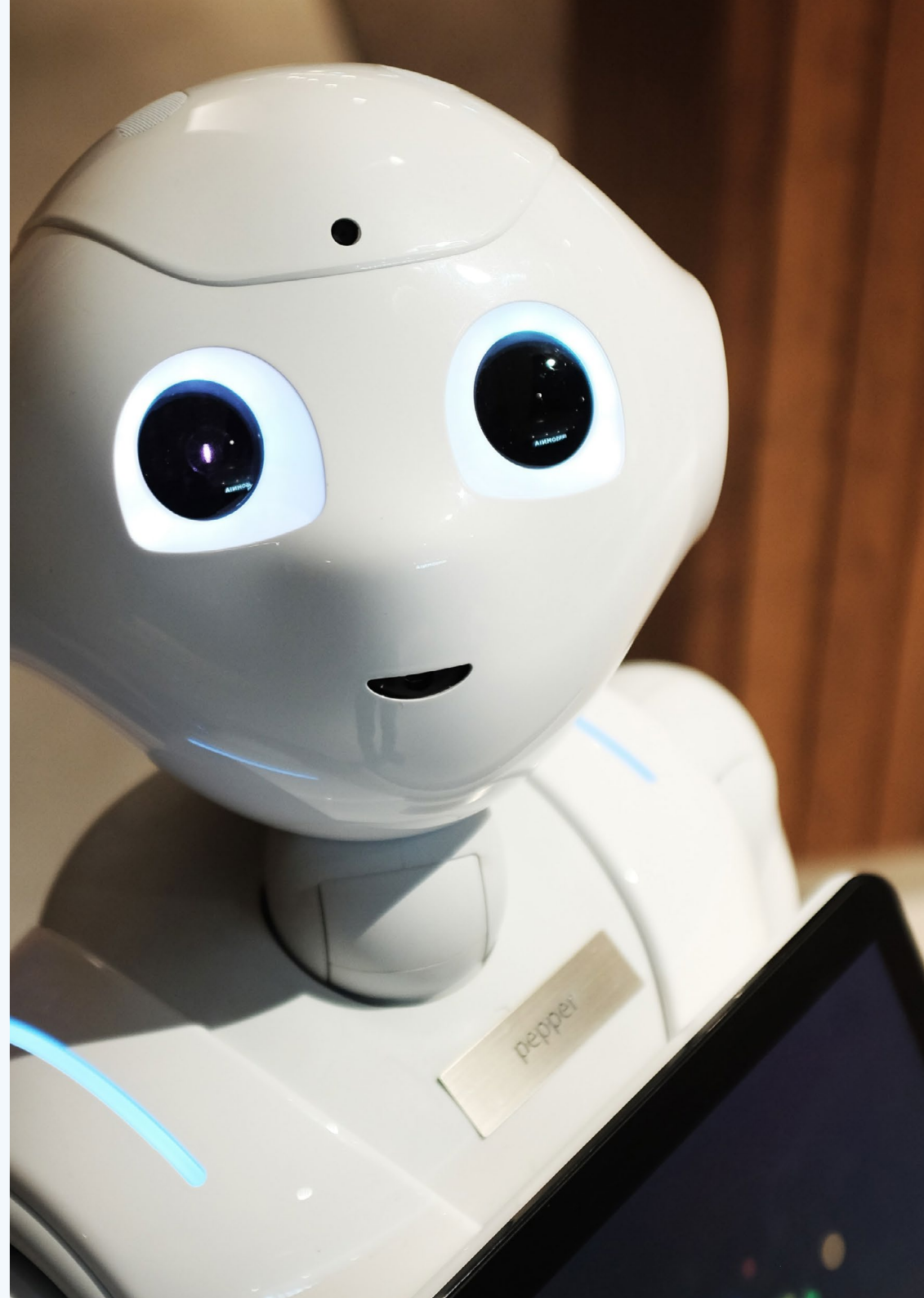
L'Unione Europea afferma che "le norme sono un motore riconosciuto per l'innovazione", raccomandando al mondo della ricerca di trasferire i propri risultati direttamente nelle norme, attribuendo ad esse un ruolo di stimolo all'innovazione analogo a quello dei brevetti.

La normazione favorisce l'innovazione perché:

- diffonde la conoscenza,
- trasferisce la tecnologia,
- accorcia i tempi di introduzione nel mercato di prodotti e servizi,
- crea reti di rapporti tra imprese e ricerca,
- definisce il quadro di riferimento nel quale si sviluppano i nuovi prodotti e i mercati.

Tutto ciò contribuisce a ridurre il rischio economico e finanziario delle attività di ricerca e sviluppo. I settori più innovativi trovano nelle prassi di riferimento UNI/PdR la risposta più adatta a formalizzare specifiche tecniche per preparare le condizioni di sviluppo per future attività di normazione.

Inoltre UNI partecipa attivamente allo sviluppo di alcuni progetti di ricerca finanziati in ambito comunitario con l'obiettivo di diffondere i risultati della ricerca mediante l'elaborazione di documenti pre-normativi quali i CEN Workshop Agreement.





I benefici della normazione

La missione della normazione consensuale è supportare la crescita economica, il progresso sociale, la tutela dell'ambiente, il miglioramento della qualità, della salute e della sicurezza, e la valorizzazione dell'innovazione, nel rispetto degli obiettivi dello sviluppo sostenibile.

A livello nazionale uno studio multisettoriale quantifica gli effetti economici dell'uso sistematico delle norme UNI fino a un massimo del 14,1% di incremento del fatturato, investendo ogni anno al massimo lo 0,002% del fatturato stesso per l'acquisto e lo 0,007% per la formazione e consulenza necessarie al loro migliore utilizzo.

È inoltre riconosciuto che l'uso degli standard:

- riduce i costi per svolgere l'attività aziendale,
- favorisce maggiore competitività negli appalti pubblici, anche come fattore premiale,
- facilita la commercializzazione dei prodotti,
- favorisce maggiore competitività nelle commesse private,
- facilita il rispetto dei requisiti di sicurezza di legge,
- facilita l'accesso ai mercati esteri,
- influisce positivamente sull'esito di eventuali contestazioni giudiziarie,
- riduce il rischio di incidenti per clienti/utilizzatori,
- riduce il rischio di incidenti sul lavoro.

Nei Paesi in cui l'uso degli standard è più diffuso e consolidato (Germania, Francia, Gran Bretagna) i benefici macroeconomici sono quantificati tra lo 0,3% e lo 0,8% del PIL, che per la Germania significano oltre 17 miliardi di euro.

Inoltre, una ricerca ISO attribuisce al rispetto delle norme tecniche fino al 50% del fatturato aziendale e circa il 10% della redditività delle imprese, con i valori maggiori per le aziende più piccole, che trovano nella normazione il principale strumento di trasferimento e diffusione della conoscenza.

Perché le norme UNI non sono gratuite

Gli standard UNI (così come quelli elaborati in sede CEN e ISO) sono documenti tutelati da copyright e sono disponibili a pagamento.

Pur con l'obiettivo della massima diffusione degli standard, gli enti di normazione di tutto il mondo hanno da sempre dovuto implementare questo modello di business per consentire al sistema stesso di auto-finanziarsi mediante la vendita delle norme, a salvaguardia della propria esistenza.

Nella maggior parte dei Paesi occidentali, come del resto in Italia, l'ente di normazione nazionale non è un soggetto pubblico, ma un'associazione privata senza fini di lucro. Il sostentamento di UNI è possibile principalmente grazie ai contributi privati rappresentati dalle quote associative sottoscritte dai soci e dalla vendita delle proprie norme.

UNI percepisce un contributo pubblico per la sua attività³; il D. Lgs. 223/2017 afferma che "tale contributo (...) mantiene il carattere di cofinanziamento rispetto alle entrate proprie per ricavi da vendite delle norme e per contributi privati (...)".

La normazione è un'infrastruttura facilitatrice immateriale: la vendita delle norme è un diritto degli enti di normazione così come il loro acquisto (o la consultazione da canali ufficiali) è una grande opportunità ma anche un dovere per gli utilizzatori, al fine di contribuire a generare le risorse necessarie allo svolgimento delle funzioni dell'UNI che consentono così al mercato di beneficiare del know-how reso disponibile dagli standard.

Con l'associazione all'UNI e l'acquisto degli standard si partecipa al mantenimento e alla crescita di un sistema di autoregolamentazione



che crea e tiene aggiornato lo stato dell'arte, a garanzia di una qualità disponibile e diffusa.

Scelte finalizzate alla massima diffusione e applicazione delle norme mantengono il livello dei prezzi italiani decisamente al di sotto (dal 12% al 49%) di quello degli omologhi enti nazionali dei principali Paesi europei e indirizzano la strategia commerciale verso l'accessibilità della consultazione on-line a un pubblico sempre più vasto (professionisti, micro e piccole imprese, industria, Pubblica Amministrazione, ecc.) a condizioni economiche particolarmente vantaggiose.

Approvvigionarsi di copie non ufficiali degli standard, oltre ad essere un illecito, mette a dura prova l'esistenza stessa di UNI e del mondo della normazione.

3. Il contributo pubblico copre circa il 20% delle entrate UNI

I servizi **UNI**

I servizi che UNI può offrire a soci, clienti e utenza possono essere così sintetizzati:

- Partecipazione all'attività di definizione degli standard e accesso a tutta la documentazione di riferimento
- Attivazione di tavoli di lavoro per la predisposizione di Prassi di Riferimento UNI/PdR a cura del proponente
- Gestione di attività di pre-normazione e normazione in ambito europeo (CEN) o internazionale (ISO) con leadership italiana
- Accesso agli abbonamenti di consultazione del parco normativo
- Accesso agli abbonamenti di consultazione del parco normativo in convenzione, per aziende e professionisti, con le principali reti di impresa o delle professioni
- Acquisto della licenza d'uso di singoli standard
- Partecipazione a corsi di formazione UNITRAIN
- Progettazione di corsi di formazione in house e assistenza tecnico-normativa per le organizzazioni
- Collaborazioni in partecipazione a progetti finanziati, nazionali o comunitari
- Promozione delle corrette pratiche di valutazione della conformità rispetto agli standard UNI e valorizzazione del Marchio UNI per la certificazione di prodotti, servizi, organizzazioni, claim e professioni
- Promozione della cultura della normazione verso tutte le componenti della società civile e della Pubblica Amministrazione con particolare attenzione al mondo studentesco e dei consumatori
- Promozione di attività a carattere scientifico e culturale riguardanti la normazione e la sua interazione con altre pratiche e discipline con particolare attenzione al mondo accademico e a quello della ricerca
- Attività di comunicazione, informazione e pubblicazioni editoriali sui temi normativi

I numeri **UNI**

- **1921** Anno di fondazione
- **102** Unità di personale
- **4.520** Numero dei soci
- **1.090** Organi tecnici nazionali gestiti dal Sistema UNI (CT, SC, GL)
- **8.025** Esperti/e degli organi tecnici nazionali UNI
- **207** Segreterie CEN o ISO gestite da UNI
- **7** Enti Federati
- **1.546** Norme UNI pubblicate nel 2021
- **27** Prassi di Riferimento UNI pubblicate nel 2021
- **21.521** Norme UNI in vigore
- **123** Prassi di Riferimento UNI in vigore
- **193** Corsi di formazione UNITRAIN erogati nel 2021
- **13** Organismi di Certificazione licenziatari del Marchio UNI
- **7** Progetti di ricerca europei a cui UNI partecipa

Legenda

CT: Commissioni Tecniche

SC: Sottocommissioni

GL: Gruppi di Lavoro

Dati aggiornati al 31/12/2021