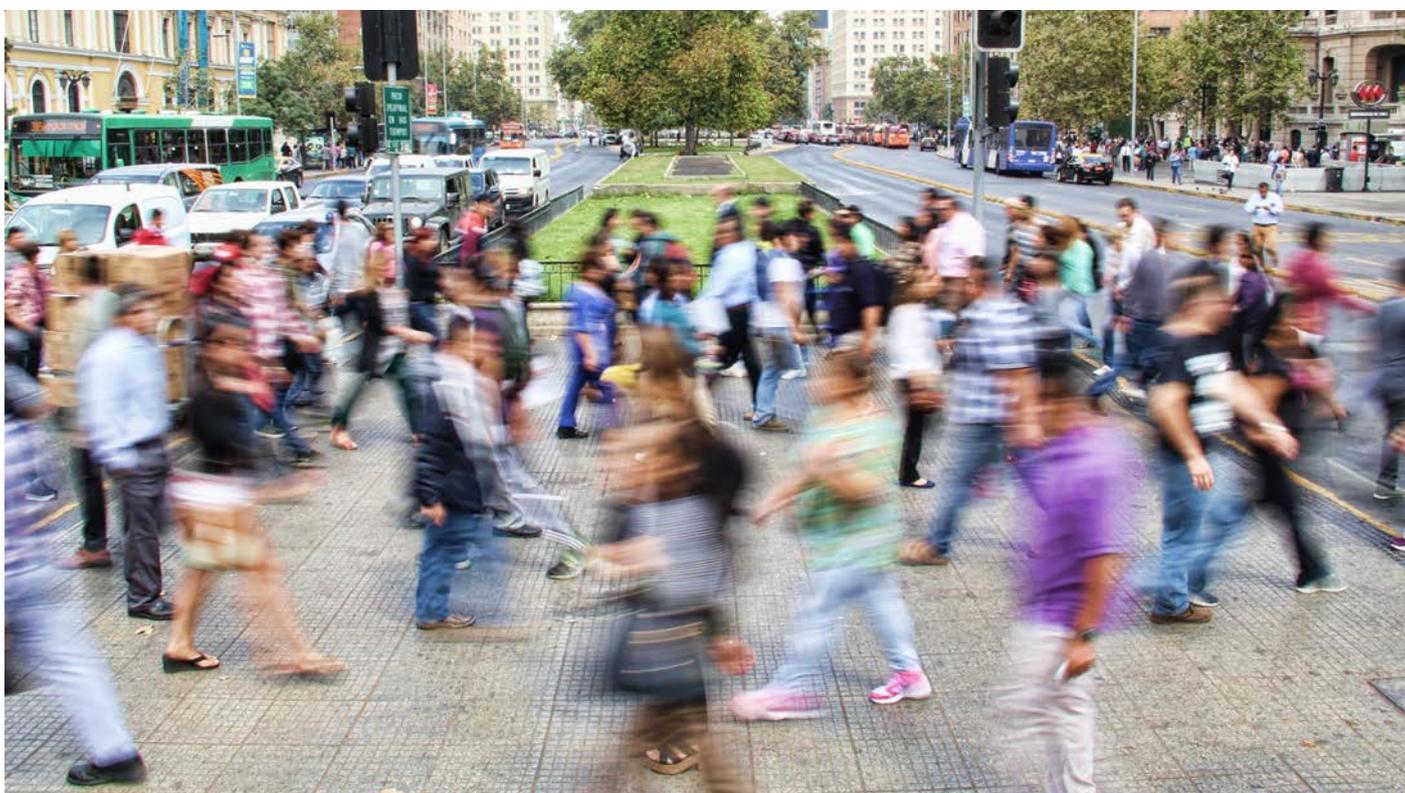


**COSA HA IMPARATO
LA NORMAZIONE
(ITALIANA ED EUROPEA)
DALLA PANDEMIA
COVID-19**

Queste riflessioni – basate sul lavoro svolto dal CEN-CENELEC COVID-19 *Crisis Management Network*¹ (CMN) – hanno lo scopo di migliorare ulteriormente la resilienza organizzativa del sistema di normazione di fronte alle sfide future, capitalizzando le **4 lezioni** apprese, a conferma della dinamicità del suo ecosistema, della sua costante evoluzione in risposta alle esigenze in continuo mutamento della società, dell’economia e della velocità di innovazione tecnologica.



¹ Rete di risposta alla crisi costituita nel marzo 2020, composta dai coordinatori nazionali della crisi da parte di ogni ente di normazione nazionale.

LEZIONE 1

TRASFORMAZIONE DIGITALE RAPIDA

Molte delle principali iniziative prese dal sistema di normazione europeo riguardano la gestione delle risorse umane e tecnologiche, in particolare **la necessità di migliorare e accelerare le iniziative di digitalizzazione e ICT.**

In linea con gli impegni della "Strategia CEN-CENELEC 2030", la trasformazione digitale dei nostri strumenti, servizi e processi cambierà in modo importante il modo in cui opereremo e creeremo valore per i nostri clienti e *stakeholder*.

Garantire la continuità aziendale e fornire stabilità agli stakeholder è stata una priorità sin dal primo giorno della crisi: ciò implica disponibilità, flessibilità e piattaforme affidabili, in modo che gli organi tecnici possano continuare *online* il loro lavoro di standardizzazione in un ambiente sicuro, reattivo e ben integrato.

Sebbene l'agilità e la resilienza dimostrate dal personale e dagli esperti siano state notevoli, la crisi ha chiaramente aumentato la necessità di processi di standardizzazione flessibili e reattivi: CEN e il CENELEC investiranno quindi di più nello sviluppo di piattaforme digitali collaborative facili, intuitive e che aumentino la velocità di lavoro.

A livello nazionale, la conversione UNI allo *smart working* pressoché totale non ha avuto ripercussioni sensibili sulla continuità del lavoro, come testimoniano i numeri (1.031 riunioni di organi tecnici nazionali e 228 di organi tecnici CEN e ISO, 228 di tavoli di prenormazione; 1.018 norme e 27 prassi di riferimento pubblicate; erogati 231 corsi di formazione e 50 webinar dal 9 marzo al 31 dicembre). Abbiamo quindi capitalizzato l'esperienza vissuta per pensare una ripartenza basata sull'innovazione e il cambiamento, su una diversa normalità che consenta una nuova organizzazione del lavoro, con attività e



ruoli di contenuto diverso, maggiore socialità, fiducia reciproca e utilità, da cui possa dipendere il benessere di ognuno. Perché il lavoro abbia sempre un senso di costruzione e di valore, a vantaggio comune.

Quindi in sintesi:

**GARANTIRE LA CONTINUITÀ,
DIGITALIZZARE, NON ABOLIRE
L'INTERAZIONE "REALE"**

Manterremo e miglioreremo le nostre operazioni *online*, anche perché la rimozione delle barriere di costo di viaggio e di uso del tempo per partecipare alle riunioni aumenta l'accessibilità della normazione da parte di soggetti nuovi, in particolare le micro e piccole-medie imprese.

Consci però del valore dell'interazione sociale fisica tra le persone per determinati scopi (ad esempio il *brainstorming*, la costruzione della fiducia, alcuni processi decisionali sensibili) abbiamo rilevato la **necessità di combinazioni intelligenti tra coinvolgimento virtuale e fisico, facendo il miglior uso di entrambi.**

LEZIONE 2

ESPLORARE **MODELLI DI BUSINESS RESILIENTI**

Il sistema di normazione europeo ha mostrato notevole agilità di **adattamento alle esigenze in rapida evoluzione degli stakeholder e degli utilizzatori delle norme**, costruendo dei *business case* su servizi e prodotti di nuova concezione, inclusi la consulenza, l'assistenza telefonica, guide, *webinar* e formazione.

Sebbene queste iniziative fossero inizialmente mirate a prevenire gli impatti sulla salute, si sono successivamente concentrate sulla sfida di riavvio sicuro e





protetto delle attività nella “nuova normalità”. In molti casi, la crisi è stata uno **sprone a uscire dalla zona di comfort** e a innovare in modo flessibile e reattivo i servizi e i prodotti.

Pur sottolineando la natura eccezionale e transitoria della disponibilità gratuita di alcune norme in quanto parte delle misure più immediate di risposta alla crisi, e tenendo conto dell'ampia diversità dei modelli economici e di finanziamento all'interno del sistema CEN-CENELEC, i membri si sono **impegnati a esplorare modelli di business alternativi e sostenibili**. In effetti

la crisi ha evidenziato la vulnerabilità degli attuali modelli, sollecitando ulteriore impegno rispetto a quanto già previsto dalla “Strategia CEN-CENELEC 2030” circa l'esplorazione di modelli di business “a prova di futuro”.

A livello nazionale, la risposta del mercato al *free download* delle norme UNI di immediato supporto alla lotta contro il virus è stata straordinaria: in pochi mesi quasi 25.000 operatori hanno scaricato circa 213.000 copie per un valore commerciale di 10,5 milioni di Euro. Inoltre abbiamo riorganizzato l'attività di

formazione per fornire servizi differenziati ma tutti *online* (con un particolare *focus* su argomenti connessi all'attuale e futuro modo di lavorare “da remoto”), infine stiamo preparando l'approccio a mercati mai affrontati in precedenza: la consulenza *in primis*.

Quindi in sintesi:

USCIRE DALLA ZONA DI COMFORT, CONCEPIRE NUOVI SERVIZI E PRODOTTI, ESPLORARE MODELLI DI BUSINESS ALTERNATIVI

LEZIONE 3

MIGLIORARE IL **COINVOLGIMENTO**

In quanto sfida senza precedenti, l'emergenza COVID-19 ha evidenziato la **necessità e il valore del più stretto coinvolgimento degli stakeholder** confermate in generale dai membri del sistema CEN-CENELEC, che hanno infatti segnalato un maggiore impegno, sia in termini di qualità sia di dinamica.

La crisi ha inoltre contribuito a dimostrare e rendere tangibile il valore delle norme nella vita quotidiana. Infatti il sistema di normazione europeo ha ricevuto un elevatissimo numero di richieste da un ventaglio molto diversificato di parti interessate - tutte accomunate dall'urgenza di informazioni chiare e concise² - le cui risposte messe a punto dal *Crisis Management Network* sono state raccolte e pubblicate in una pagina dedicata³ insieme ad altre informazioni e rinvii a organizzazioni di riferimento.

CEN e CENELEC hanno inoltre registrato un notevole **aumento dei contatti - e sperimentato maggiore vicinanza - con i responsabili politici e le autorità di regolamentazione**, a partire dal Gabinetto del Commissario Breton e altri servizi della Commissione Europea, che hanno portato ad azioni concrete e tempestive⁴ e hanno promosso una migliore comprensione reciproca su temi sensibili e di lungo periodo.

A livello nazionale, l'esperienza UNI è solo parzialmente allineata: a fronte della sensibilità dimostrata dai *media* e del coinvolgimento nei comitati INAIL e ISS per la redazione dei criteri

semplificati di validazione in deroga - rispettivamente - dei DPI e dei dispositivi medici, non abbiamo percepito da parte delle Istituzioni un aumento della consapevolezza del valore della normazione né dell'importanza di far diventare UNI un vero partner decisionale.

Quindi in sintesi:

**COINVOLGERE GLI STAKEHOLDER,
LA POLITICA E LE AUTORITÀ
DI REGOLAMENTAZIONE**

LEZIONE 4

PROMUOVERE LA **COOPERAZIONE E L' ALLINEAMENTO INTERNAZIONALI**

L'emergenza sanitaria ha evidenziato l'importanza della condivisione delle informazioni e della cooperazione reattiva e solida a livello internazionale: in particolare con ISO e IEC, ma anche con organizzazioni di normazione non europee.

2 Richiesta particolarmente pressante per i soggetti che intendevano diversificare la produzione con DPI o dispositivi medici o che cercavano di immettere nel Mercato Unico tali prodotti provenienti da Paesi terzi.

3 Vd. https://www.cencenelec.eu/covid19/pages/covid19_faqs.aspx

4 Ad esempio il CWA 17553 *Community face coverings - Guide to minimum requirements, methods of testing and use* in sinergia con la UNI/PdR 90 "Maschere di comunità".

A questo proposito, **un numero crescente di Enti di Normazione nazionali e regionali di Paesi e aree terze ha chiesto di adottare alcune norme europee** per supportare la loro lotta contro il COVID-19.

Il sistema CEN-CENELEC - in linea con gli impegni strategici della "Strategia 2030" - rafforza l'ambizione di essere una voce autorevole e di primo piano nella comunità di standardizzazione globale ma al tempo stesso conferma fermamente il principio della "priorità internazionale", riconoscendo la caratteristica distintiva delle norme internazionali e apprezzando molto la stretta e reattiva collaborazione con ISO e IEC in circostanze particolarmente difficili. Molte delle esperienze e delle lezioni apprese dalla crisi sono state condivise a livello internazionale e contribuiranno ulteriormente alla resilienza e alla capacità di risposta del sistema di standardizzazione.

Quindi in sintesi:

**RAFFORZARE IL SISTEMA
DI STANDARDIZZAZIONE
INTERNAZIONALE, COOPERARE
STRETTAMENTE, ALLINEARE IL
LIVELLO EUROPEO E QUELLO
INTERNAZIONALE**

A livello nazionale, l'esperienza italiana - come primo Paese occidentale che ha dovuto affrontare l'emergenza - è stata di esempio per altri Enti di Normazione (anche grazie ai *network* di condivisione delle informazioni a livello CEN e ISO) che hanno replicato molte decisioni UNI. L'azione di maggiore rilievo avviata da UNI è stata l'immediata messa a disposizione gratuita di tutte le norme utili per la gestione dell'emergenza, che ha ottenuto il supporto sia europeo che internazionale.





© UNI Ente Italiano di Normazione - www.uni.com - Tutti i diritti sono riservati. I contenuti possono essere riprodotti o diffusi a condizione che sia citata la fonte. Progetto grafico, impaginazione e redazione dei testi a cura di UNI - Edizione: Febbraio 2021



Membro italiano ISO e CEN
www.uni.com
www.youtube.com/normeUNI
www.twitter.com/normeUNI
www.twitter.com/formazioneUNI
www.linkedin.com/company/normeUNI
www.facebook.com/unmondofattobene

Sede di Milano
Via Sannio, 2 - 20137 Milano
tel +39 02700241, Fax +39 0270024375,
uni@uni.com

Sede di Roma
Via del Collegio Capranica, 4 - 00186 Roma
tel +39 0669923074, Fax +39 066991604,
uni.roma@uni.com