



## Normazione e "bisogni emergenti" del mercato

*Standardization and "emerging needs" of the market*

Lo scenario socio-economico attuale, con le sue complessità e criticità, ma anche con le sue potenzialità da poter cogliere, impone una riflessione profonda sul metodo di fare impresa e sull'esigenza di un cambiamento culturale che possa consentire un rilancio sostanziale delle attività produttive.

Il nostro Paese, purtroppo, si è trovato spesso a dover rincorrere il rinnovamento normativo e conseguentemente il rinnovamento tecnico, perdendo importanti occasioni a livello di competitività.

Ciò nonostante le nuove esigenze che la società e il mercato impongono hanno portato a un'accelerazione del cambiamento nella realtà imprenditoriale, in maniera trasversale in tutti i settori merceologici, verso una maggiore sensibilità per la responsabilità sociale, per l'aggiornamento delle competenze e verso una maggiore consapevolezza dell'importanza della certificazione, tutti elementi strategici per il rilancio della propria competitività/produzione, al fine di guadagnare quote di mercato e soddisfare clienti informati, esigenti e attratti dall'innovazione.

Un'importante leva per il cambiamento è stata data, per esempio, dall'introduzione dell'ultima versione della UNI EN ISO 9001 e della UNI EN ISO 14001, che ha permesso a molte realtà di migliorarsi attraverso l'utilizzo di strumenti cardine quali l'analisi del contesto e il *risk-based thinking*. L'analisi del contesto, elemento preminente sviluppato in questa nuova versione della norma, consente alle aziende di gestire in maniera più efficace la propria strategia e stabilire attraverso quali mezzi poterla perseguire, grazie a un controllo continuo e interattivo dei processi.

Il *risk-based thinking*, attraverso un nuovo approccio, introduce l'interconnessione tra i processi operativi, permettendone un monitoraggio intelligente e meglio strutturato, tanto da consentire il raggiungimento di risultati migliori sia verso l'esterno, nel perseguimento degli obiettivi di business, sia verso l'interno, nel creare un ambiente collaborativo e consapevole. Il valore aggiunto diventa l'individuazione delle interazioni tra processi, ovvero tra le risorse, queste da considerarsi in ultima analisi fattori cruciali del cambiamento delle organizzazioni, perché proprio grazie al capitale umano può essere interiorizzato l'approccio nel proprio sistema di gestione.

La nuova edizione della norma si rivela così un utile strumento di auto-conoscenza per le organizzazioni, perché in prima istanza chiede la conduzione di un'analisi interna delle opportunità e dei rischi invitando successivamente a uscire da tale perimetro, valutando, nella sua interezza, il contesto in cui si opera e i fattori esterni.

Possiamo affermare, che la normazione ha dunque elaborato un efficace e completo strumento anti-crisi, in grado di portare vantaggi a tutte le realtà industriali, grandi o piccole che siano, pubbliche o private.

Un approccio alla "Gestione Efficace" fa protendere le varie realtà verso l'inclusione dell'innovazione quale "bisogno" urgente per meglio rispondere agli stimoli del mercato attuale e rendere la competitività sostenibile e duratura; per l'azienda significa potersi elevare a "fabbrica intelligente". Gioco forza, viene a crearsi un circolo virtuoso tra gli elementi sin qui citati.

Partendo dall'aggiornamento delle competenze, l'organizzazione progredisce in un sistema di gestione ottimizzato, applicando le direttive che

la norma indica e quindi vedendolo riconosciuto nel processo di certificazione; una volta raggiunto tale stadio, il bisogno di innovarsi si può innescare, per poi mantenere il livello di competitività che un mercato sempre più esigente richiede.

Tale schema di principi, trova applicazione anche partendo dal fatto che il paradigma "Industria 4.0" per poter funzionare necessita di un buon sistema di gestione, basato sull'interazione dei processi, ovvero, una buona organizzazione aziendale, che presuppone l'aggiornamento continuo delle competenze.

La normazione e gli standard sono un catalizzatore per l'innovazione. Studi internazionali hanno ormai consolidato il legame tra la standardizzazione, la produttività, il ritorno sugli investimenti e la crescita economica. Anche in un'economia instabile, gli standard possono aiutare le aziende a sviluppare le proprie potenzialità, proprio come dichiarato in premessa; oltretutto gli standard aiutano le Istituzioni a elaborare politiche efficaci per un mondo sempre più sostenibile a beneficio delle generazioni future (lo stesso Piano Nazionale "Impresa 4.0" del Ministero dello Sviluppo economico ne è una conferma).

La diffusione della "Cultura della Qualità 4.0", così come può essere definita contestualmente alle prerogative del sistema socio-economico attuale, è certamente uno degli obiettivi prioritari per affrontare in modo sistematizzato e fornire una risposta ai "bisogni emergenti" nazionali e internazionali, supportando il processo di cambiamento, attualmente in atto.

**Claudio Rosso**  
Presidente di Aicq Nazionale