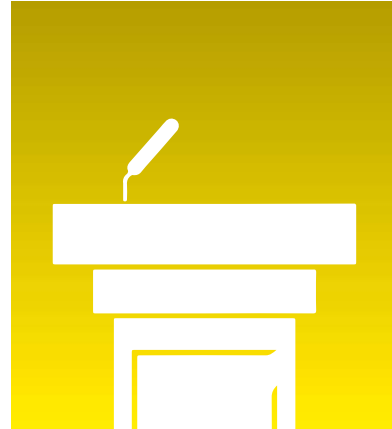




Innovazione e normazione tecnica in materia di Certificazione di Qualità - ISO 9001. Le nuove sfide di Agiqualitas

Dott.ssa Rosa Anna Favorito, *Direttore Agiqualitas*

Grazie a tutti, a Padre Franco in particolare, per l'invito e le belle parole che ha usato nei miei confronti e per il ricordo di Giorgio Capoccia.

Oggi tratterò, in sintesi, il tema dell'innovazione nell'ambito delle certificazioni di qualità, poiché, come già emerso durante il Campus estivo 2025 di AGIDAE, esso interessa nel breve termine sia gli enti religiosi che la nostra stessa organizzazione.



La normazione tecnica

Per spiegare l'ampio settore della certificazione accreditata, e i meccanismi che lo governano, come anticipato dal dott. F. Trifiletti, è giusto partire da quello che rappresenta il pilastro fondamentale su cui poggia l'intero sistema di accreditamento e di valutazione della conformità: la normazione tecnica.

Durante la giornata abbiamo parlato tanto di norme cogenti, aspetti molto importanti delle organizzazioni, ma al tempo stesso, come si è visto dai numeri, anche la normazione tecnica riveste un ruolo sempre più importante e fondamentale per le nostre organizzazioni. Ricordare come nascono le norme e qual è il loro valore e il loro significato mi sembra importante come punto di partenza di questa discussione.

Le norme:

- nascono come risultato di un'ampia partecipazione di Parti Interessate rappresentative della produzione di beni e servizi, della formazione, della scienza, della ricerca e di studio di molteplici settori;
- costituiscono una *summa* della conoscenza su un determinato argomento in un determinato momento (*lo stato dell'arte*);
- sono soggette a sistematica revisione per recepire le nuove conoscenze;
- definiscono caratteristiche intrinseche condivise, spesso a livello mondiale;
- contribuiscono al miglioramento e alla standardizzazione;
- sono controllate e pubblicate da Enti di normazione: in Italia UNI e CEI, in Europa CEN e CENELEC, a livello internazionale ISO.

Tutto il sistema descritto, in termini di accreditamento e certificazione, non sarebbe possibile senza il “pilastro” della normazione tecnica. Esso è posto a sostegno in quanto gli standard (tra cui le Norme tecniche) sono indispensabili per definire i modelli, i requisiti e le caratteristiche intrinseche delle entità che diventano oggetto di certificazione e, di conseguenza, anche di accreditamento.

Il ruolo dell'innovazione nel contesto sociale ed economico

Si è parlato di intelligenza artificiale, di cybersecurity e di altri temi importantissimi che sono già definiti nella normativa tecnica internazionale e che, in senso ampio, ricadono nei processi d'innovazione delle organizzazioni. Negli ultimi 3-4 anni sono state pubblicate e/o aggiornate edizioni di norme volontarie dedicate ai processi e ai sistemi di gestione dell'innovazione, come riflesso del contesto socio-economico com-

plesso e difficile che viviamo. In tal senso, l'evoluzione tumultuosa e veloce dell'innovazione ha fortemente richiesto tali punti di riferimento, per una gestione sostenibile e in grado di generare valore.

L'innovazione è il tema con cui Padre Franco ha aperto i lavori dell'assemblea; dovendo guardare al futuro con fiducia, abbiamo bisogno di guide e di prospettive chiare, non di visioni destinate a essere smentite a breve termine.

Le novità delle norme UNI/ISO per la gestione dell'innovazione

L'invito di Agqualitas, rivolto a tutte le organizzazioni, è quello di approcciare il tema dell'innovazione in maniera ragionata, attraverso un confronto condiviso, facendo quindi riferimento alla norma tecnica volontaria disponibile. In particolare, si invita a considerare il nuovo “vocabolario” dei processi d'innovazione contenuto nella norma UNI EN ISO 56000:2025, appartenente alla famiglia ISO della serie 5600X.

Oltre al vocabolario dell'innovazione, è stata pubblicata la UNI EN ISO 56001:2024 - *Sistema di gestione per l'innovazione - Requisiti con struttura HS (Harmonized Structure)*, cioè integrabile con altre norme di sistema di gestione quali la ISO 9001, 14001 ecc.

È anche utile consultare la UNI EN ISO 56002:2021 - *Sistema di gestione dell'innovazione* che illustra i principi fondamentali dei processi innovativi.

I suffissi UNI, ISO ricordiamo che indicano il livello di recepimento e consenso delle norme: a livello mondiale (ISO), recepite in Europa (EN) e dall'Italia (UNI).

L'approccio all'innovazione potrebbe sembrare un discorso un po' troppo futuristico ma le sollecitazioni, provenienti dai contesti in cui agiamo, sono molto rapide e richiedono reazioni rapide e consapevoli, rivolte anche al bene della collettività (*bene comune*).



Le azioni innovative sono necessarie per migliorare la vita sociale, i percorsi educativi dei giovani nella scuola pubblica e/o privata e in tutti i contesti economici.

È dunque opportuno portare a conoscenza, di tutte le parti coinvolte, gli aggiornamenti disponibili in materia di normazione tecnica volontaria e dei relativi strumenti di applicazione per le organizzazioni, indipendentemente dalla dimensione e tipologia.

I riferimenti normativi aggiornati servono a diffondere la cultura dell'Innovazione, che non è soltanto di tipo tecnologico in quanto considera anche l'impatto sulle persone, secondo il nuovo approccio "umano centrico", come richiamato anche nella legislazione europea.

La conoscenza dei nuovi strumenti d'innovazione è fondamentale per evitare di esserne dominati o, peggio, trovarsi impreparati di fronte a proposte o scelte strategiche nella gestione delle organizzazioni.

Abbiamo parlato del "vocabolario" dell'innovazione, ovvero la norma UNI EN ISO 56000. In particolare, mi è sembrato utile e significativo per l'ambiente e per le organiz-

zazioni afferenti in AGIDAE, evidenziare che, grazie al contributo del gruppo italiano di esperti nominato dall'UNI – di cui ho fatto parte negli ultimi tre anni –, sono stati introdotti e recepiti a livelli mondiale (ISO) due termini molto esplicativi di cosa si intende per innovazione consapevole: "bene comune" e "antifragile".

Si è compreso, soprattutto dopo la pandemia Covid, che non possono esistere sistemi di gestione dell'innovazione, della qualità, dell'ambiente, di safety e security e altri ancora, senza misurare il loro impatto sul sociale, sulla collettività in senso ampio.

In sintesi, questo approccio d'attenzione al benessere sociale viene definito "bene comune" e viene diffuso attraverso le nuove norme sull'innovazione.

In questo modo, il sistema di normazione offre una visione d'insieme che auspichiamo trovi ampia diffusione e applicazione.

Le nuove sfide di Agiqualitas

Agiqualitas, in linea con le tendenze innovative descritte prima, presenterà attraverso incontri dedicati sul territorio le principali novità normative previste nel 2026, e in particolare la futura revisione della ISO 9001.

Come si evince, non solo dai numeri, si tratta della norma più conosciuta a livello mondiale; molte organizzazioni dispongono già di un sistema di gestione per la qualità o lo stanno implementando oppure lo faranno in futuro. Al di là dei tecnicismi, illustriamo le novità sostanziali della norma, che rappresenta una base trasversale anche per lo sviluppo di altre norme a struttura ISO armonizzata (HS), in modo da non arrivare impreparati al termine del 2026, quando questa norma si prevede che sarà pubblicata. Tra i temi emergenti segnaliamo:

- le implicazioni del **cambiamento climatico** sulla capacità di conseguire gli obiettivi e i risultati;

- la componente etica del sistema di gestione e la **cultura della qualità**;
- il ruolo delle **tecnologie abilitanti**;
- l'importanza della **pianificazione strategica** del controllo di gestione;
- la gestione sempre più incentrata sul risk based thinking anche al fine di cogliere le opportunità che possono presentarsi (*opportunity based thinking*);
- l'integrazione della Qualità con gli altri sistemi di gestione;
- la focalizzazione sempre maggiore sulle parti interessate, sulle loro esigenze e aspettative;
- il miglioramento che diventa non più auspicato ma **indispensabile**.

Agigualitas, inoltre, propone di considerare anche due norme ispirate alla valorizzazione del sistema di gestione per la Qualità specificatamente per le Scuole:

- **UNI 11034:2023**, dedicata ai servizi all'infanzia che definisce i requisiti di qualificazione e sicurezza per strutture che ospitano bambini da 0 a 6 anni;

- **UNI ISO 21001:2019**, dedicata alle organizzazioni educative per dimostrare la loro capacità di saper gestire e controllare il servizio di formazione, ed è rivolta ai fornitori di servizi per l'apprendimento nell'istruzione e nella formazione non formale. Focalizza l'attenzione sui discenti e gli altri beneficiari, promuove la partecipazione attiva delle persone, introduce principi di responsabilità sociale, di accessibilità ed equità, nonché di condotta etica nell'istruzione e formazione. Stabilisce inoltre requisiti aggiuntivi per l'analisi e il soddisfacimento delle esigenze e bisogni speciali.

Infine, le sfide di Agigualitas passano anche attraverso una comunicazione più sistematica e interattiva che ci vede presenti sul social LinkedIn.

Come Agigualitas siamo disponibili a incontri, workshop per approfondire la correlazione tra Innovazione e Qualità, attraverso la normazione tecnica, perché questo rientra nella nostra cultura aziendale che ha le sue radici nei valori dell'AGIDAE.

