

Roma, 6 settembre 2018

Memoria è una piccola impresa, per ognuno di noi tanti i ruoli da ricoprire e molto il lavoro da fare. Nonostante gli impegni crescenti, o forse proprio grazie ad essi, negli ultimi anni abbiamo avvertito e assecondato la necessità di alcuni cambiamenti. La tecnologia che progredisce ormai costantemente (e modifica non solo le apparecchiature a disposizione ma soprattutto i costumi sociali), il mutare dei nostri clienti (oggi attenti a esigenze nuove imposte da nuove sensibilità), la crisi economica globale (cui abbiamo saputo e sappiamo tutt'ora far fronte) sono elementi che negli ultimi anni hanno condizionato mercato e modo di lavorare. Le nostre risposte, già dagli anni scorsi, si possono riassumere in pochi punti: 1) l'uso della tecnologia, in particolare avvalendoci dell'utilizzo di software dedicati all'ambito della descrizione e della gestione degli archivi, 2) la specializzazione di ciascuno di noi in ambiti d'intervento più precisi rispetto al passato, 3) l'adozione di un sistema di Qualità certificato che ci consenta di tracciare e comprendere il nostro *modus operandi*.

Riguardo l'uso della tecnologia, non ci siamo più accontentati di imparare a utilizzare i tanti *software* offerti dal mercato, abbiamo ravvisato la necessità di entrare in gioco fornendo la nostra consulenza scientifica attiva e lavorando di concerto con la società che in Italia distribuisce un software di descrizione documentale. Sia l'impiego costante di alcuni di noi su questo progetto sia le esigenze dei clienti oggi più precise in tema di tutela e fruibilità dei dati, ci hanno spinti a specializzarci in ambiti precisi evitando sovrapposizioni, a volte inutili e spesso antieconomiche. Certamente sarebbe un errore, in una impresa piccola, giungere a un livello di specializzazione del singolo elemento, tale da renderlo insostituibile. In questo senso il nostro impegno è mantenere equilibrato il rapporto tra peculiarità del lavoro e capacità di ciascuno di affrontare i diversi aspetti del lavoro.

Nei primi anni, la nostra attenzione è stata focalizzata sulla qualità dei servizi e dei prodotti offerti, essa è stata ripagata dal gradimento spesso manifestato dai clienti. Tuttavia vent'anni di attività ci hanno portati gradualmente a sviluppare un'attenzione specifica proprio ai clienti, a capire come, aldilà degli aspetti tecnici, sia fondamentale offrire servizi e prodotti chiari. Questo è possibile soltanto concentrandosi sulle esigenze, sui punti di forza e sui punti deboli, sulla storia di chi si affida a noi per riorganizzare il proprio archivio, per mettere in mostra il proprio patrimonio, per conoscere e rendere fruibile la propria storia.

Le conoscenze tecniche e storiche sono alla base della qualità del nostro lavoro. Da sole però non bastano, è necessario dotare i committenti di strumenti appropriati e facili attraverso cui leggere, capire, usare il proprio patrimonio documentario.



MEMORIA
servizi archivistici

Politica per la Qualità

PDQ
Ed. 1
Rev. 2
Data 06.09.2018

A partire dal 2013, Memoria ha adottato un sistema di Qualità certificato, secondo i dettami *Uni En Iso 9001:2008*. L'introduzione di questo sistema ci ha permesso di riorganizzare e razionalizzare i processi aziendali, di monitorarli tramite indicatori specifici e di migliorare così i risultati perseguendo obiettivi specifici. Non intendiamo l'introduzione del sistema di gestione della Qualità in senso statico, è importante comprendere i processi in uso, saperli sostituire, emendare, migliorare quando è necessario. Da giugno 2018 abbiamo adottato la nuova normativa, *Uni En Iso 9001:2015*, più rispondente alle esigenze di chi intende continuare a operare ed essere competitivo in un mercato in rapido divenire.

Il processo di aggiornamento di Memoria deriva sì dalla necessità di osservare le normative recenti in materia, tuttavia anche dal desiderio di migliorare sia la qualità del nostro lavoro sia, soprattutto, il tenore dei prodotti offerti.

La Direzione di Memoria, nella persona di Leonardo Musci, ha nominato e confermato Nicola Pastina quale responsabile del Sistema di gestione per la Qualità.

Difficile crescere, difficile essere bravi artigiani e divenire imprenditori di qualità: siamo in cammino.

Il rappresentante della
Direzione

Leonardo Musci

Il responsabile del
Sistema di gestione per la
Qualità

Nicola Pastina