

Roma, 27 aprile 2021

Il nostro è un lavoro artigianale, spesso cesellato sul singolo cliente e sul singolo intervento. Affrontiamo i cambiamenti che, come in ogni settore produttivo, sono continui e sembrano non lasciare tregua, ma che in realtà portano sempre da qualche parte.

Nonostante gli impegni crescenti, o forse proprio grazie ad essi, negli ultimi anni abbiamo avvertito e assecondato la necessità di affrontare attivamente i cambiamenti. La tecnologia che progredisce costantemente (e modifica non solo le apparecchiature a disposizione ma soprattutto i costumi sociali e le modalità stesse di relazione), il mutare dei nostri clienti (oggi attenti a esigenze nuove imposte da nuove sensibilità), la crisi economica globale (cui le aziende devono far fronte costantemente): sono elementi che condizionano mercato e modo di lavorare. Le nostre risposte, già dagli anni scorsi, si possono riassumere in pochi punti: 1) l'uso più consapevole della tecnologia, in particolare avvalendoci dell'utilizzo di software dedicati all'ambito della descrizione e della gestione degli archivi, 2) la specializzazione di ciascun socio e dipendente 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 sapere 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 una delle società che in Italia distribuisce *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 – molto faticoso a tratti – è mantenere equilibrato il rapporto tra peculiarità del lavoro e capacità di ciascuno di noi di affrontare i diversi aspetti del lavoro.

Tra le altre cose, gli ultimi anni sono stati contraddistinti da una sempre più stretta collaborazione con le realtà commerciali e professionali dell'*outsourcing* e delle digitalizzazioni. Campi, questi due, in cui occorrono spesso competenze archivistiche. Dunque stiamo stabilendo rapporti via via più stretti con diverse società che si occupano sia di conservare e gestire grandi quantità di documenti che gli vengono affidati dai clienti oppure, sia di produrre copie digitali di interi sistemi documentali cartacei. È una collaborazione non facile, soprattutto per i linguaggi diversi, che però sta dando frutti interessanti

sia dal punto di vista qualitativo (con nuovi modi di affrontare alcuni aspetti cruciali degli archivi) sia quantitativo (con il mantenimento del fatturato in situazioni di emergenza generalizzata).

A partire da marzo del 2020, abbiamo affrontato l'emergenza Covid, tuttora in corso. Fin da subito, ci siamo organizzati ridistribuendoci incarichi e carichi di lavoro nell'improvvisa limitazione degli spostamenti e degli accessi presso i committenti; abbiamo proceduto nelle attività assicurando sempre a collaboratori, clienti, fornitori, partner il rispetto pieno delle normative contro la diffusione dell'epidemia; trovando le soluzioni migliori per assicurare in ogni situazione lo stesso livello qualitativo del prodotto consegnato.

Possiamo affermare di avere costantemente interpretato e applicato la normativa anti-Covid in modo corretto; prova ne è il fatto che, nonostante i casi di contagio che si sono manifestati molto vicino a ciascuno di noi, sui luoghi di lavoro siamo riusciti a impedire che si diffondessero contagi. In particolare nei casi di committenti o collaboratori positivi al virus, quelli tra noi che vi sono entrati in contatto non hanno contratto il Covid in nessun caso. Riteniamo questo un risultato piccolo ma senz'altro positivo.

Nei primi anni di attività, la nostra attenzione è stata focalizzata sulla qualità dei servizi e dei prodotti offerti, essa è stata ripagata dal gradimento spesso manifestato dai clienti. Soltanto negli ultimi anni però abbiamo iniziato a sviluppare un'attenzione specifica verso i clienti, per comprendere meglio come, aldilà degli aspetti tecnici, 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.

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, monitorandoli tramite indicatori specifici, migliorando così i risultati. Non intendiamo l'introduzione del sistema di gestione della Qualità in senso statico, è importante conoscere 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 costante 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.



**MEMORIA**  
servizi archivistici

## Politica per la Qualità

PDQ  
Ed. 1  
Rev. 3  
Data 27.04.2021

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 sempre in cammino.

Il rappresentante della  
Direzione

*Leonardo Musci*

Il responsabile del  
Sistema di gestione per la  
Qualità

*Nicola Pastina*

*Nicola Pastina*