



Roma, 4 maggio 2023

Le nostre attività sono spesso cesellate sul singolo cliente e sul singolo intervento. Proprio di fronte a questa “personalizzazione” è necessario disporre di procedure il più possibile standardizzate.

Gli impegni e le richieste crescenti continuano a spingerci necessariamente verso i cambiamenti. In particolare tecnologia e nuove sensibilità sociali modificano non solo apparecchiature e applicazioni a disposizione ma soprattutto costumi sociali e modalità di relazione. I nostri clienti oggi hanno esigenze nuove, dettate da un lato da un mercato sempre competitivo (e costantemente dichiarato in crisi), dall’altro da mentalità ora più sensibili ai mutamenti globali e di conseguenza all’importanza delle eredità materiali e culturali. Da parte nostra, continuiamo a sviluppare via via un uso più consapevole della tecnologia, una specializzazione dei soci e dei dipendenti in ambiti d’intervento specifici, una perseveranza nell’adozione di un sistema di Qualità certificato che ci consenta di tracciare, comprendere, e all’occorrenza modificare, il nostro *modus operandi*.

Riguardo la tecnologia, la nostra attenzione in passato si è focalizzata, oltre che sull’uso corretto dei software archivistici, sulla partecipazione attiva al disegno degli stessi software, in particolare fornendo la nostra consulenza a una delle società italiane specializzate. Da un paio d’anni invece ravvisiamo la necessità di una maggiore comprensione (quantomeno in senso teorico) di alcune tecnologie e del loro utilizzo in senso più ampio. Così stiamo allargando i nostri rapporti a professionisti con conoscenze specifiche.

Prosegue la nostra stretta collaborazione con le realtà commerciali e professionali dell’outsourcing e delle digitalizzazioni. Campi, questi due, in cui occorrono spesso competenze archivistiche. Dunque continuiamo a intrattenere rapporti stretti con diverse società che si occupano sia di conservare e gestire grandi quantità di documenti sia di produrre copie digitali di interi sistemi documentali cartacei. Sono rapporti non sempre facili, soprattutto per i linguaggi diversi, che tuttavia continuano a produrre frutti interessanti dal punto di vista qualitativo e quantitativo.

Da marzo del 2020, abbiamo affrontato l’emergenza Covid, organizzandoci e ridistribuendo tempestivamente 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 da un lato il rispetto pieno delle normative



contro la diffusione dell'epidemia, dall'altro la ricerca delle soluzioni adeguate ad assicurare un livello qualitativo alto del prodotto consegnato. È stata per noi una prova tutt'altro che facile. Ma l'emergenza ha portato un diverso approccio a tecnologie nuove e nuovi modi di intenderle. Per esempio è ritenuta oggi normale l'esigenza di consultazione a distanza degli archivi, di interrogazione di basidati da remoto. E su questo aspetto ci troviamo oggi a lavorare attivamente.

A partire dal 2013, Memoria ha adottato un sistema di Qualità certificato - secondo i dettami *UNI EN ISO 9001:2008* - che ci ha permesso di riorganizzare e razionalizzare i processi aziendali. Da subito però non abbiamo inteso l'introduzione del Sistema in senso statico, è infatti importante conoscere i processi in uso e saperli sostituire, emendare, migliorare quando è necessario. Da giugno 2018 ci siamo conformati alla nuova normativa, *UNI EN ISO 9001:2015*, più rispondente alle mutate esigenze di chi vuole operare continuando a essere competitivo in un mercato davvero in rapido divenire.

Il processo costante di aggiornamento di Memoria deriva dalla necessità di osservare le normative vigenti (peraltro in evoluzione) nelle materie di nostra competenza, ma anche dalla voglia di migliorare la qualità del nostro lavoro e dei prodotti offerti.

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. Negli ultimi anni abbiamo iniziato a sviluppare un'attenzione più specifica verso i clienti, per comprenderne meglio, aldilà degli aspetti tecnici, esigenze, punti di forza e punti deboli; per comprendere meglio la storia di chi si affida a noi per riorganizzare il proprio archivio e dunque la propria memoria rendendola fruibile a un'utenza sempre più allargata ed esigente.

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.

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

Il rappresentante della Direzione

*Leonardo Musci*

Il responsabile del Sistema di gestione per la Qualità

*Nicola Pastina*