



## IL NOSTRO LAVORO

**Nell'Hub di Bologna**  
Un anno dopo, nel cuore dell'e-commerce dove nasce la nuova realtà



## FILATELIA

**Il nuovo ponte di Genova**  
C'è la firma di Renzo Piano sul francobollo che celebra la rinascita della città



# L'ITALIA RIPARTE CON POSTE

**Digitale, sostenibilità, previdenza: le basi del nostro business sono fondamentali per il Paese. L'Azienda racconta la ripresa con il nuovo TG Poste, la versione online di questo magazine e tutti i nostri mezzi di comunicazione**

### VISTI DA FUORI

**L'esempio di Poste per il settore pubblico**

Due opinionisti, Tobias Piller e Daniele Manca, analizzano le best practice del Gruppo

### IL RACCONTO

**Ecco come è cambiata l'attività dei consulenti**

Pierangelo Sapegno descrive il servizio dei nostri colleghi in piena sicurezza

### PASSIONE FILATELIA

**Raffaello, la grande bellezza sconfigge anche il virus**

Nel 500esimo anniversario della morte un folder filatelico da collezione





## visti da fuori

La capacità di anticipare gli scenari dimostrata durante la pandemia è oggi un valore aggiunto

# Innovazione e sostenibilità passano per Poste Italiane

Le imprese impegnate nello sviluppo delle reti nazionali hanno un'importante rilevanza qualitativa: dalla loro efficienza dipendono la competitività dell'intero sistema produttivo e un certo grado di giustizia sociale. Il digitale e le PMI hanno bisogno di un traino



di PAOLO PAGLIARO

Giornalista, è stato caporedattore di Repubblica e vicedirettore dell'Espresso. È autore della trasmissione Otto e Mezzo di La7, nella quale firma la rubrica "Il Punto", e dirige l'agenzia di stampa 9colonne

Per la ripartenza, l'Italia può avvalersi dell'apporto dei suoi principali campioni imprenditoriali, quelle grandi aziende che nei mesi della crisi sanitaria hanno saputo fare sistema, spesso anticipando le politiche dell'emergenza e in ogni caso garantendone efficacia, diffusione e sostenibilità. Tra queste grandi imprese Poste Italiane ha avuto un ruolo di primo piano e si propone ora come modello per la nuova fase, che nei prossimi mesi vedrà da una parte l'economia riavviare i motori e dall'altra la società riannodare i fili recisi da epidemia e lockdown. Ci attende una stagione prevedibilmente lunga e difficile, in cui si tratterà di evitare che la crisi economico-finanziaria si riveli peggiore di quella sanitaria.

## Capacità innovativa

Il network di Poste Italiane potrà dare un contributo rilevante, come ha fatto nei mesi scorsi promuovendo la coesione sociale, presidiando il territorio e in molti casi impedendo che fosse abbandonato a se stesso, tutelando 130 mila dipendenti e garantendo il servizio a 35 milioni di clienti. Qui si parla di Poste Italiane con lo stesso spirito che ha spinto a occuparsene il Forum Disuguaglianze Diversità, think tank di economisti che all'inizio di luglio ha pubblicato uno studio sulle imprese pubbliche italiane. Osservava, quel Rapporto, che le imprese impegnate nello sviluppo e nella gestione delle reti nazionali hanno un'importante rilevanza qualitativa, poiché dalla loro efficienza dipendono la capacità innovativa e competitiva dell'intero sistema produttivo, la sostenibilità ambientale dei consumi e «anche un certo grado di giustizia sociale legato per esempio al mantenimento di tariffe adeguate contenute, alla natura del rapporto con le piccole e medie imprese, all'organizzazione interna del lavoro». Sul fronte della modernizzazione sono centrali le politiche e gli investimenti per l'innovazione digitale. Spiegava il Rapporto che «non si tratta di "digitalizzare" l'attività produttiva senza modificarne l'organizzazione, né di assumere decisioni (ad esempio nella selezione dei destinatari dei servizi) di cui non possa essere spiegata la logica, né di sostituire nel welfare la fondamentale funzione di riconoscimento umano delle condizioni delle persone vulnerabili». Viceversa, si tratta di migliorare la qualità e la velocità di erogazione dei servizi per tutti i soggetti e di ridurre le disuguaglianze nell'accesso a essi. Per esempio, riorganizzando la filiera del lavoro in modo da automatizzare le incombenze procedurali, migliorare la quali-



tà dei dati utilizzati e accrescere lo spazio per l'interazione con cittadini e imprese servite. Oppure facilitando i rapporti di pagamento con la pubblica amministrazione, snellendo le procedure burocratiche e velocizzando l'arrivo dei finanziamenti e delle comunicazioni ai cittadini e alle imprese. Il Forum concludeva osservando che «la digitalizzazione ha una portata trasversale che travalica i rapporti tra imprese, cittadini e imprese pubbliche per impattare sul sistema produttivo nel suo complesso». E concludeva citando, prima tra le aziende che si fanno carico di questa sfida, Poste Italiane.

## Prova eccezionale

Nei mesi dell'emergenza sanitaria, Poste ha saputo adattare il proprio business a circostanze nuove ed eccezionali e lo ha fatto con agilità e rapidità sorprendenti per un'azienda delle sue dimensioni. Il doppio obiettivo di tutelare la salute di dipendenti e clienti senza mai interrompere l'operatività ha prodotto una nuova organizzazione del lavoro, con una catena di comando molto corta e assunzione di responsabilità a tutti i livelli. È risultata decisiva la capacità di anticipare gli scenari. In pochi giorni è stata costruita una sorta di nuova normalità, non solo per quanto riguarda organizzazione del lavoro e formazione, ma anche per il ruolo assegnato alla e-substitution e all'e-commerce, con un crescente ricorso alle piattaforme digitali del network distributivo multicanale.

## L'eredità della quarantena

Come spiegano i dirigenti di Poste Italiane, quanto fatto per affrontare la pandemia non rappresenta una vicenda conclusa o in procinto di chiudersi con la normalizzazione della situazione sanitaria ma è l'inizio di un ulteriore percorso di cambiamento, che continuerà nel prossimo futuro per diventare strutturale. Nell'e-commerce, ad esempio, le PMI rimaste al palo durante il lockdown perché legate al solo canale fisico di vendita, verranno ora aiutate a diversificare i loro modelli distributivi, nella consapevolezza che Poste può rappresentare un traino

no sul digitale anche per le grandi imprese e la pubblica amministrazione. La quarantena lascerà, poi, come eredità una fitta rete di relazioni – ampliata e consolidata durante l'emergenza – con le istituzioni locali. A cominciare dai quei 5 mila Piccoli Comuni che con Poste Italiane hanno costruito una ormai solida partnership.

## Comunicazione top

Poste Italiane potrà essere tra le apripista della nuova fase anche perché, infine, nei mesi della drammatica crisi sanitaria è l'azienda che più e meglio ha saputo parlare al Paese. Per questo la sua comunicazione è stata premiata da Fortune Italia ed Eikon Strategic Consulting con lo Special Prize "Bic-Best in Media Communication", nella sezione CSR (Corporate Social Responsibility). Secondo gli esperti, durante la crisi Covid-19, «la campagna media di Poste Italiane ha garantito ai cittadini tutte le informazioni sulle misure di sicurezza adottate a tutela dei clienti e dei dipendenti, sulla continuità dei servizi essenziali negli uffici postali e nel recapito, offrendo soluzioni importanti come il pagamento anticipato delle pensioni con scaglionamento alfabetico per garantire liquidità ad un'ampia fascia di popolazione e la consegna delle pensioni agli over 75 da parte dei Carabinieri grazie ad una convenzione con l'Arma». Come dire: è importante fare, ma anche far sapere cosa si è fatto.

## sommario

storia di copertina  
L'Ad Del Fante:  
«Poste aiuterà  
l'Italia a ripartire»  
p. 4-5

storia di copertina  
Così ha reagito  
il Gruppo di fronte  
alle nuove sfide  
p. 6-7

storia di copertina  
Le grandi firme  
del giornalismo  
e il "modello" Poste  
p. 8-9

storia di copertina  
Nell'hub di Bologna,  
cuore pulsante  
dell'e-commerce  
p. 10

storia di copertina  
Genova rinasce:  
le persone di Poste  
e il nuovo ponte  
p. 11

storia di copertina  
Siamo tornati  
negli Uffici Postali  
del Lodigiano  
p. 12-13

storia di copertina  
Il Paese riparte:  
i nostri interventi  
per la sicurezza  
p. 14-15

storia di copertina  
La nuova normalità  
nella Lombardia  
che rialza la testa  
p. 16-17

storia di copertina  
Consulenti finanziari  
una risorsa chiave  
per il mercato  
p. 18

l'esperto risponde  
Cuore e tumori:  
la prevenzione  
per i dipendenti  
p. 19

dentro l'azienda  
Dalla RC Auto  
alla formazione:  
tutte le novità  
p. 20-21

passione filatelica  
Un ricordo  
da collezionisti  
per Raffaello  
p. 22

incontri e confronti  
Gian Antonio Stella  
e le inchieste nate  
dalla corrispondenza  
p. 23

iodiposte  
I nostri colleghi  
raccontano  
le loro passioni  
p. 24-25

postequiz  
Appuntamento  
con la storia  
di Poste  
p. 26-27

DIRETTORE EDITORIALE  
GIUSEPPE LASCO

DIRETTORE COMUNICAZIONE  
PAOLO IAMMATTEO

DIRETTORE RESPONSABILE  
GIUSEPPE CAPORALE

REDAZIONE  
ENRICO CELANI  
RICCARDO PAOLO BABBI  
MARIANGELA BRUNO  
MANUELA DEMARCO  
ANGELO LOMBARDI  
BARBARA PERVERSI  
ERNESTO TACCONE  
FRANCESCA TURCO

HANNO COLLABORATO  
A QUESTO NUMERO  
FILIPPO CAVALLARO  
MASSIMO CUOMO  
FEDERICA DE SANCTIS  
ANGELO FERRACUTI  
MARCELLO LARDO  
PAOLO PAGLIARO  
GIANLUCA PELLEGRINO  
PIERANGELO SAPEGNO

GRAFICA ED EDITING  
AGENZIA  
GIORNALISTICA  
9COLONNE

CREDITI IMMAGINI  
ARCHIVIO STORICO  
DI POSTE ITALIANE  
MARCO MASTROIANNI  
9COLONNE  
ANSA  
IStock

POSTE NEWS  
REGISTRAZIONE  
TRIBUNALE DI ROMA  
N.63/2018  
DEL 22 MARZO 2018

STAMPA  
POSTEL S.p.A.  
VIA CAMPOBELLO 43  
00071 POMEZIA  
(RM)



MISTO  
Carta da fonti gestite  
in maniera responsabile  
FSC® C002683

Inviare le vostre storie e proposte  
a [RedazionePosteNews@posteitaliane.it](mailto:RedazionePosteNews@posteitaliane.it)

CHIUSO IN REDAZIONE  
IL 23 LUGLIO 2020



# l'iniziativa speciale

Il Condirettore Generale Giuseppe Lasco presenta il TG Poste, nuova attività di comunicazione

## Parlare al Paese una missione che fa parte di noi

di GIUSEPPE LASCO



La vita di ognuno di noi è stata rivoluzionata dall'emergenza sanitaria: tre mesi che hanno radicalmente cambiato la società, facendone emergere con improvvisa chiarezza punti di forza e debolezze. Da quella fase, che speriamo di esserci per sempre lasciata alle spalle, è nata una diversa consapevolezza, un diverso ordine di priorità personali e sociali, a livello pubblico e privato. Ora il Paese deve riavviare i motori e Poste Italiane, fedele da sempre alla sua vocazione pubblica, è stata un sostegno fondamentale per resistere nei mesi del lockdown e sarà un perno decisivo per la ripartenza.

Il processo di modernizzazione e digitalizzazione in cui Poste accompagna il Paese, unito alla nostra naturale presenza capillare sul territorio, genera ogni giorno fatti, notizie, approfondimenti, analisi, che puntualmente raccontiamo su tutti i media dell'Azienda. È in questo scenario che nasce TG Poste, dalla voglia di rispondere a una missione pubblica e dal desiderio di raccontare ancora più a fondo l'Italia in una fase di cambiamento, che non sbagliamo a definire inedita. Un nuovo spazio che integra i contenuti aziendali con il linguaggio del giornalismo, offrendo così alla platea interna – ovvero alle nostre Persone – e di seguito a tutto il Paese, una conoscenza approfondita dell'Azienda più grande d'Italia, presente in ogni luogo e con oltre 150 anni di storia. Tra i contenuti del Tg, dunque, ci sono il nostro business, inteso come attenzione alla sostenibilità e alla sicurezza di dipendenti e clienti, e la costante voce del territorio, con gli impegni presi da Poste con i Comuni e le loro necessità e tipicità; e ancora, il racconto del nostro lavoro, delle tante e diverse professioni che formano le attività della nostra

Azienda. Ovviamente, trovano spazio anche i prodotti e i servizi che offriamo alla clientela, in un legame che l'emergenza sanitaria ha rafforzato tra Poste e i cittadini, grazie a iniziative di pubblica utilità come l'accordo con l'Arma dei Carabinieri per la consegna delle pensioni, azione emblematica della missione sociale del nostro Gruppo.

Il nostro telegiornale fornisce contenuti esclusivi con gli strumenti tipici del giornalismo: interviste, focus, analisi, reportage. Viene dato risalto al mondo finanziario, con gli aggiornamenti in tempo reale dai mercati, e l'ovvia attenzione al nostro titolo. Non mancano finestre di rassegna stampa, sia a livello nazionale sia a livello locale, le strategie aziendali e i progetti più interessanti, e ancora rubriche di servizio, dal meteo alle curiosità, fino a uno spazio dedicato ai dipendenti per essere quotidianamente informati su convenzioni o altre iniziative dell'Azienda. Il nostro nuovo telegiornale sarà un "collega" affidabile e puntuale: in dieci minuti, a mezzogiorno dal lunedì al venerdì, è visibile on demand dalla Intranet aziendale o dall'App Noi di Poste per il pubblico interno; ma sarà anche consultabile nei prossimi mesi dal neonato sito Postenews.it, nonché sugli schermi e i monitor degli Uffici Postali. I servizi e le esclusive saranno poi veicolati tra tutti i media, grazie alle principali agenzie di stampa nazionali. TG Poste, che va in onda da uno studio tv tecnologico e innovativo allestito nella nostra sede centrale, è solo l'ultimo tassello di un articolato e completo panorama di comunicazione della nostra Azienda, che già si compone del sito commerciale Poste.it con oltre 850mila utenti unici al giorno, del sito corporate Posteitaliane.it e dell'intensa attività dei nostri uffici stampa su giornali, radio, tv, web e social media; internamente, oltre naturalmente al mensile che avete tra le mani, sono strumenti ampiamente conso-



Lo studio per la messa in onda del TG Poste

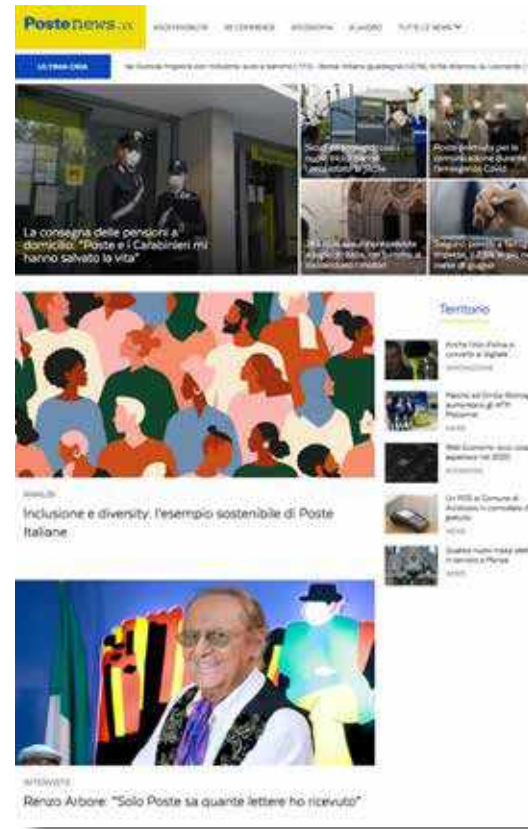
lidati la nostra Intranet e l'app NoidiPoste, che può vantare 100mila download. Il Tg sarà anche un importante strumento per consolidare la nostra reputazione che, solo negli ultimi mesi, si è ulteriormente rafforzata grazie all'operato nell'emergenza sanitaria, agli impegni sulla sostenibilità – come testimoniano il recente Attestato di verifica UNI ISO 26000 e la certificazione UNI EN ISO 14001:2015 per Sistema di Gestione Ambientale – sulla parità di genere

– Poste è entrata nei mesi scorsi nella top 5 della classifica delle società appartenenti all'indice FTSE MIB della Borsa di Milano stilata da Equileap sulla gestione della gender equality – e sull'attenzione ai dipendenti, come dimostra la classifica "Most Attractive Employer 2020 – Studenti" curata da Universum Global dove l'Azienda è risultata tra le più attrattive del mercato del lavoro in Italia per gli universitari, generazione Z e millennial.

### IL NOSTRO MAGAZINE APPRODA ONLINE

## Postenews.it, segui ogni giorno il racconto del mondo postale

Il racconto del mondo postale, delle attività dell'Azienda, del nostro lavoro al servizio del Paese. E molto altro. Tra le nuove iniziative di comunicazione dell'Azienda c'è anche la versione digital di Postenews ([www.postenews.it](http://www.postenews.it)): uno spazio web aggiornato sette giorni su sette per un filo diretto con le news del nostro magazine e la vita di Poste Italiane. Notizie, reportage, interviste e focus sul Gruppo e su tutti i temi che coinvolgono le persone e il business di Poste Italiane, dalla sostenibilità alla logistica, passando per l'innovazione, la previdenza, il risparmio e la costante attenzione per il territorio. Ogni giorno, uno spazio di lettura fatto di analisi e di approfondimenti che hanno come centro l'operatività dell'Azienda, vissuta tramite tutti i protagonisti, con taglio giornalistico, dove non mancano vetrine multimediali, che attingono dall'attualità ma anche dall'immenso patrimonio storico e culturale del nostro Archivio. Un modo per essere ogni giorno in contatto con l'Azienda e per parlare al Paese, evidenziando l'importanza del servizio di Poste e spiegandone i principi etici fondamentali.



La sigla del TG Poste, in onda dal lunedì al venerdì alle ore 12



## storia di copertina

Gli scenari tracciati dall'Ad Matteo Del Fante per l'autunno

# «Digitale, previdenza e-commerce: così Poste aiuta il Paese nella ripartenza»

Il lockdown ha cambiato le abitudini di consumo degli italiani e la nostra Azienda è stata capace di intercettare la domanda grazie alla sua flessibilità nella fornitura dei servizi

Superato il periodo più duro, in cui Poste Italiane ha aiutato l'Italia ad affrontare l'emergenza è arrivato il momento di fare i conti con il futuro. E con una ripartenza che ha già, per il nostro Gruppo, due grandi protagonisti: l'e-commerce e il digitale. Per Poste, come per tutta l'economia italiana, i tre mesi di lockdown hanno rappresentato una situazione inedita. Tuttavia, la nostra Azienda – per le caratteristiche del suo business model e la fiducia che gli italiani nutrono nei suoi confronti – ha assorbito il colpo, ponendo le basi per una rapida ripartenza. Dall'imprevisto sono nate nuove opportunità, in termini di accelerazione di alcuni business già consolidati. È stato proprio l'Amministratore Delegato di Poste Italiane, Matteo Del Fante, a indicare la direzione in un'intervista rilasciata al direttore del Sole 24 Ore Fabio Tamburini lo scorso 6 giugno: «L'emergenza sanitaria ha avuto conseguenze pesanti anche per il gruppo, ma è stata l'occasione per una crescita importante di due aree di attività: l'e-commerce e il digitale, con l'accelerazione dei trend previsti dal piano industriale 2018-2022». E-commerce e digitale, dunque: è da qui che si riparte. Ma non prima di riavvolgere il nastro e di ricordare quanto è stato fatto da Poste anche nei mesi più difficili per la nazione.

### Al servizio dell'Italia

Tra la fine di febbraio e la fine di maggio, Poste Italiane ha dovuto affrontare il nuovo contesto facendo leva sulle sue caratteristiche di azienda sistemica, dorsale fondamentale del Paese, soprattutto per garantire servizi essenziali nei momenti di emergenza. In tre mesi, per conto della Protezione Civile, Poste ha consegnato mascherine, camici sanitari, tamponi, respiratori, guanti, liquidi per la sanificazione. Durante il confinamento

della popolazione, sono state acquistate e spedite a destinazione 12 milioni di mascherine, 25 mila pannelli di plexiglass per gli uffici postali e sono state effettuate pulizie straordinarie in 15 mila posti di lavoro aziendali. Importantissima anche la distribuzione delle pensioni per ordine alfabetico su più giorni e un'altra iniziativa anti-assembramenti, ideata dal Condirettore Generale Giuseppe Lasco, di consegnare a domicilio gli assegni previdenziali agli over 75, una misura eccezionale di cui hanno beneficiato 25 mila pensionati, nonché la distribuzione di materiale sanitario in 3.600 istituti superiori in occasione degli esami di maturità.

### La spinta dei pacchi

Poste si è messa a disposizione dell'Italia, "congelando" per 90 giorni i propri interessi. «I risultati – ha spiegato Del Fante al Sole – risentono dei tre mesi pieni in cui il Paese ha dovuto fermarsi, con l'impossibilità di vendere prodotti a valore aggiunto. La conseguenza è che, purtroppo, l'obiettivo previsto dal piano industriale di portare il margine operativo a 1,8 miliardi si è allontanato». Ci sono stati segmenti penalizzati – come il risparmio e gli investimenti finanziari – e altri, come quello dei pacchi, dove la domanda ha ricevuto un forte stimolo dagli ordini dell'e-commerce. Durante il lockdown, gli italiani chiusi nelle loro case hanno cambiato le loro abitudini di consumo facendo impennare il mercato dei pacchi. Un fronte dove, soltanto grazie a un lavoro d'anticipo – prima ancora che il virus divampasse dalla Cina all'Europa – Poste ha potuto vincere la sua partita. Nessuno, l'estate di un anno fa, avrebbe potuto prevedere quanto sarebbe successo. Eppure, nei tre mesi in cui la pandemia si è rivelata più violenta nel nostro Paese, di fondamentale importanza è stata la svolta attuata nel luglio 2019 alla logistica del Gruppo. Seguiamo l'analisi dell'Ad Matteo Del Fante: «Abbiamo inaugurato il centro di smistamento organizzato a Bologna, il più importante d'Europa, in grado di gestire 400 mila pacchi al giorno. In più la consegna dei pacchi è stata affidata quasi per metà alla rete riconvertita dei portalettere. Così abbiamo assorbito la diminuzione strutturale della posta e tratto vantaggio dall'incremento dell'e-commerce. Grazie a questo siamo stati nelle condizioni di reggere nel modo migliore l'onda d'urto generata dalla nuova domanda dei consumatori

## POSTE: LA CRESCITA DEL TRAFFICO E DELLE TRANSAZIONI DURANTE LA PANDEMIA



confinati in casa dalla pandemia». A inizio giugno, superata la fase critica della pandemia, il gruppo smistava ogni giorno in Italia circa un milione di pacchi, lo stesso numero del picco di consegne del periodo natalizio del 2019.

### Una svolta "immateriale"

La crisi del Covid-19 ha accelerato lo sviluppo digitale di Poste Italiane. Nell'ultimo anno il gruppo ha speso 750 milioni tra investimenti, manutenzioni e aggiornamento delle piattaforme per potenziare questo settore di attività. Nei mesi della pandemia i volumi di traffico e delle transazioni sono stati in forte aumento: +50% del traffico voce rispetto alle previsioni del piano industriale, +50% dell'utilizzo dei canali digitali, +50% il rilascio delle identità digitali SPID per i paga-

menti della pubblica amministrazione, +100% del traffico dati, +50% dell'utilizzo di reti terze su cui Poste ha deciso di puntare, in particolare quella della Federazione Italiana Tabaccai. Decisiva per la crescita del digitale è stata la scelta di spostare su cloud tutta la logistica: questo, ha rimarcato Del Fante, «ci ha permesso di gestire milioni di domande per il reddito di cittadinanza». Ma non è finita qui: i 150 milioni di investimenti in start up tecnologicamente avanzate – tra cui sender che utilizza un algoritmo digitale per ottimizzare il carico dei tir deputati alle spedizioni – così come lo sviluppo dei pagamenti elettronici sono altri tasselli della svolta di Poste: «Nei mesi scorsi – afferma Del Fante – abbiamo lanciato un sistema di pagamento tramite cellulare che da tempo è diffuso



L'Amministratore Delegato di Poste Italiane Matteo Del Fante





in Asia. Il cliente inquadra con il telefonino il codice a barre del prodotto da acquistare e il prezzo gli viene automaticamente addebitato sul conto corrente bancario. È uno strumento che prenderà piede perché semplice e riduce al minimo i contatti, circostanza molto gradita in tempi di coronavirus».

#### Ripartire con l'Italia

La pandemia, almeno nella sua prima ondata, è sotto controllo e il business di Poste è ripartito più forte di prima. Già all'inizio di giugno i settori risparmio e finanziamenti sono tornati alla normalità pre-Covid con circa 200 milioni di raccolta giornaliera tra risparmio postale e polizze vita, a cui va aggiunta la vendita giornaliera di oltre 10 mila carte di pagamento e telefonia. Poste recupererà. Ne è sicuro l'Ad Del Fante: «La spinta verrà dall'e-commerce e dal digitale, ma anche dalle assicurazioni, sia dal ramo vita dove siamo al primo posto sia nel ramo danni. In più coglieremo le opportunità date dai provvedimenti governativi per superare l'emergenza sanitaria ed economica, che la rete degli uffici postali può supportare adeguatamente».

Sempre con uno sguardo al Sistema Paese e alle sue necessità. Lo scorso 1 luglio, partecipando alla presentazione del Rapporto sulle imprese pubbliche italiane della Commissione Imprese e Sviluppo del Forum Disuguaglianze Diversità, l'Amministratore Delegato di Poste Italiane ha sottolineato: «Un'impresa pubblica è diversa da un'impresa privata perché l'impresa pubblica deve, visto che ha quel tipo di azionista, fare l'interesse pubblico al quale quella privata non è vincolata. Per noi amministratori di imprese pubbliche fare l'interesse pubblico deve essere assolutamente un obiettivo».

Un compito stimolante e difficile che, secondo Del Fante, deve tenere presente «la complessità di contemperare l'interesse pubblico con il raggiungimento anche dell'obiettivo di conto economico e di soddisfazione economica a 360 gradi anche sui parametri di sostenibilità che ci chiede oggi il mercato».

**+50%**

dell'utilizzo  
dei canali digitali

**+50%**

il rilascio delle identità  
digitali SPID

**+100%**

del traffico dati

**+50%**

dell'utilizzo  
di reti terze

#### Infrastrutture tecnologiche

### Con Microsoft una missione comune

Lo sviluppo del cloud, evidenziato dall'Ad Matteo Del Fante, passa anche per l'accordo con Microsoft Italia, partner di Poste Italiane nell'ambito del programma di innovazione e nel processo di trasformazione digitale del nostro Gruppo. All'inizio di maggio, Poste e Microsoft hanno annunciato un nuovo accordo che, da un lato, punta a proseguire il percorso di trasformazione digitale avviato da Poste e, dall'altro, favorisce la fornitura di servizi avanzati e digitali per le imprese italiane e la pubblica amministrazione, oltre ad attività congiunte di formazione sulle nuove competenze tecnologiche, sempre più richieste dal mondo del lavoro. La partnership coincide con il lancio da parte di Microsoft di un importante investimento sull'infrastruttura cloud nel Paese e su un piano di rilancio – Ambizione Italia #DigitalRestart – che darà nuovo impulso alla collaborazione tra i due Gruppi per la creazione di innovativi servizi digitali sui quali le aziende pubbliche e private potranno fare leva per crescere.

#### PROGETTO PLATOON

## I nostri edifici saranno sempre più sostenibili

**L**a protezione dell'ambiente è una priorità che il Gruppo Poste Italiane ha introdotto nel proprio Codice Etico, nel quale riconosce l'importanza della sua salvaguardia come bene primario e si assume l'impegno di promuovere, nell'ambito delle proprie strutture, un uso razionale delle risorse e un'attenzione alla ricerca di soluzioni innovative per garantire una riduzione degli impatti ambientali generati dalla propria attività. La decarbonizzazione degli immobili e della logistica è uno degli otto pilastri compresi nel secondo bilancio integrato del Gruppo. Obiettivo dell'Azienda è, infatti, diffondere una cultura di tutela dell'ambiente, definendo al contempo in via sistematica piani di azione per la gestione efficiente delle risorse energetiche, delle risorse idriche e dei rifiuti in ottica di economia circolare, al fine di ridurre la propria impronta ecologica. Per farlo Poste, tra le altre cose, ha aderito al Progetto Platoon, finanziato dalla Comunità Europea con i fondi del programma Horizon 2020. Il progetto prevede lo sviluppo di una piattaforma digitale che, utilizzando tecnologie di elaborazione distribuita e di analisi dei dati per la gestione real-time ottimizzata del sistema energetico, fornisce un efficace supporto agli esperti del settore. Attualmente in Poste, i tecnici EGE (Esperti Gestione Energetica) sono dodici, tre centrali e nove territoriali, e per acquisire queste competenze hanno seguito un percorso di certificazione che ne garantisce la professionalità e le competenze anche sul mercato esterno. Con i suoi 5 milioni di metri quadri di superficie fra centri di distribuzione per la logistica, uffici postali e direzionali, Poste rappresenta un partner ideale per gli obiettivi di questo pro-

getto che vede coinvolti otto Paesi europei: Italia, Belgio, Francia, Spagna, Serbia, Germania, Svizzera e Polonia. L'obiettivo dell'analisi non è solo quello di ottimizzare l'utilizzo dell'energia e identificare i comportamenti da modificare, ma anche individuare le opportunità per ridurre le necessità di manutenzione e le interruzioni del servizio, ad esempio attraverso un uso più efficiente dei sistemi di climatizzazione e di illuminazione e l'applicazione e l'impiego dell'intelligenza artificiale per la previsione degli interventi di manutenzione. Dei 220 edifici di Poste che si trovano nell'area del Comune di Roma, 16 sono stati selezionati come «set» per il test del Progetto Platoon. Gli impianti di raffreddamento e riscaldamento installati nei nostri locali genereranno dati per la piattaforma «intelligente» di Platoon che suggerirà le azioni per aumentare l'intervallo tra i guasti e ridurre i costi di manutenzione. La stessa logica riguarderà il consumo legato all'illuminazione di ogni edificio allo scopo di pianificare azioni di ottimizzazione e rilevare le anomalie. Paolo Rangoni, Responsabile della gestione delle risorse energetiche di Poste, spiega: «Abbiamo un profondo interesse nella gestione di enormi quantità di dati per un elevato numero di edifici (circa 13.500). Il nostro background misto (economisti, architetti, ingegneri) e la collaborazione con DTO/Technology/IT ci consentono di fornire feedback per tutte le diverse fasi del progetto; la nostra curiosità ci dà l'energia per interagire con un team multidisciplinare come Platoon». Grazie al progetto Platoon potremo contribuire a risolvere il «puzzle» determinato dai big data, dai rapidi cambiamenti e dalla necessità di dare valore alle informazioni richieste in questi campi.

**13.500** EDIFICI IN TUTTA ITALIA FRA CENTRI  
PER LA LOGISTICA, UFFICI POSTALI E DIREZIONALI

**5** MILIONI DI METRI QUADRI SUL TERRITORIO NAZIONALE

**220** EDIFICI NELL'AREA DEL COMUNE DI ROMA  
(DA 250 A 28.000 MQ)

DI CUI **16** EDIFICI (TRA CUI UN DATA CENTER)  
ADERENTI AL PROGETTO PLATOON





## storia di copertina

In pochi mesi il nostro mondo è cambiato: l'Azienda ha risposto anche con soluzioni digitali

# La concretezza del Gruppo per vincere le nuove sfide

Previdenza, risparmio, semplificazione burocratica, servizi digitali e lavoro: di fronte ai mutamenti economici e sociali in atto il Gruppo ha reagito adattando la propria offerta alle esigenze dei clienti

di ANGELO LOMBARDI



Mai arretrare di fronte a una sfida. Ci siamo appena passati, nei mesi di marzo e aprile, nel pieno della pandemia, quando abbiamo continuato a servire l'Italia consegnando lettere e pacchi, distribuendo le pensioni e garantendo i nostri servizi a 35 milioni di clienti. Oggi possiamo dire di avercela fatta: non abbiamo arretrato e abbiamo vinto. Erano i giorni della crisi sanitaria, quando le terapie intensive erano al collasso e gli italiani chiusi in casa. Ora - come sapevamo fin dall'inizio - la sfida che il nostro Paese è chiamato ad affrontare ha cambiato terreno: ci sono un'economia da far ripartire e una società che ha bisogno di ritrovare fiducia nel futuro. C'è un'intera popolazione che ha voglia di farcela e di voltare pagina. E ci siamo anche noi di Poste.

### Dalla parte del Paese

Sarebbe impensabile ripartire pensando che il nostro mondo possa tornare quello di prima, uguale per esempio a quello di settembre 2019. Il virus ha lasciato degli strascichi impossibili da cancellare. Ma che possono anche diventare un'opportunità, dando un'accelerazione a quei cambiamenti di cui l'Italia ha bisogno in molti ambiti: la semplificazione burocratica, il digitale, la valorizzazione dei giovani. A questi campi si aggiungono la necessità di rispondere alle nuove esigenze degli italiani in materia di protezione previdenziale, senza dimenticare quella di continuare a garantire il distanziamento sociale e le misure di sicurezza per clienti e dipendenti. Poste, come sempre, è dalla parte del Paese e lo dimostra con fatti concreti, che vanno oltre i richiami, altrettanto importanti, del business e che hanno come stella polare l'interesse dell'Italia. Non arretrare significa anche avere coraggio, continuando a selezionare nuove risorse e a mettere a disposizione degli italiani importanti flussi di liquidità. Per ripartire insieme. ●



### I crediti d'imposta per dare subito liquidità a imprese e famiglie

Il Superbonus, l'agevolazione fiscale al 110% per tutti i lavori di efficientamento energetico e per la messa in sicurezza in funzione antisismica degli edifici effettuata tra il 1° luglio 2020 e il 31 dicembre 2021, rivolto a persone fisiche, condomini, Istituti Autonomi Case Popolari e cooperative d'abitazione, fa parte delle misure previste dal Decreto Rilancio, che ha chiuso a luglio il suo travagliato iter parlamentare. Nello stesso decreto, per imprese ed enti non commerciali sono inoltre previsti bonus pari al 60% della spesa per l'adeguamento di posti di lavoro, per il canone di locazione di immobili ad uso non abitativo e per l'affitto d'azienda, e per la sanificazione e l'acquisto di dispositivi di protezione. E in più c'è un tax credit per le vacanze destinato ai nuclei familiari con un Isee inferiore a 40mila euro.

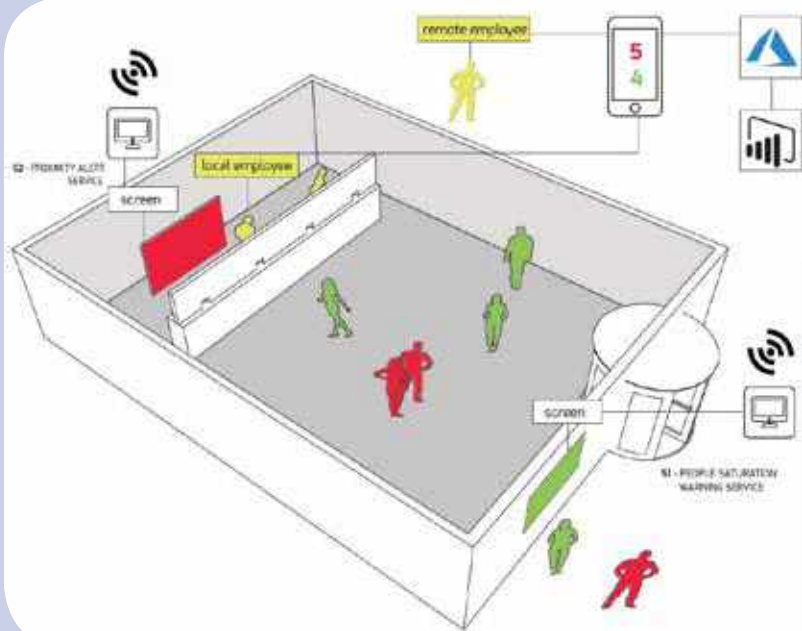
In questo ambito, Poste Italiane offrirà la soluzione di cessione dei crediti d'imposta e specifici prodotti assicurativi. Per quanto riguarda la prima possibilità, cittadini e imprese potranno cedere a Poste Italiane i propri crediti d'imposta, relativi a questi bonus, ottenendo la liquidità in un'unica soluzione; per la seconda, potranno sottoscrivere le coperture assicurative previste dal Decreto Rilancio, ad esempio quella del Sismabonus.

### Assunzioni e training: le migliori risposte per valorizzare i giovani

Nonostante la grave crisi che, a causa della pandemia, ha sconvolto le economie di tutto il mondo, Poste Italiane si è mossa in controtendenza, offrendo uno sguardo positivo e carico di speranza sul futuro. Le assunzioni, infatti, non si sono fermate: il Gruppo non solo si è impegnato per non interrompere la produttività ma allo stesso tempo ha offerto nuove opportunità occupazionali. Da gennaio a giugno scorso sono stati inseriti nel ruolo di Specialisti Consulenti Finanziari e Specialisti Consulenti Mobili circa 180 neo-laureati, principalmente in Economia, e valorizzati da altri ruoli interni. Per loro è stato previsto un piano formativo di inserimento sul ruolo, con vari step articolati in diverse modalità didattiche: webinar, affiancamento on the job, e-learning. Il percorso prevede anche un'attività di caring finalizzata ad accompagnare e sostenere l'inserimento e lo sviluppo professionale delle risorse con l'ausilio di un tutor come punto di riferimento costante per le persone. Il piano - per il quale le attività formative originariamente previste in aula sono state chiaramente riconvertite in modalità webinar - è stato lanciato ufficialmente il 22 giugno con un Welcome Day su Teams. È stata l'occasione per condividere con i nuovi colleghi una panoramica sull'azienda, sulle peculiarità del ruolo del consulente, sulla necessaria relazione di fiducia per instaurare rapporti duraturi con la clientela e anche per rispondere a curiosità e domande emerse durante il confronto. Al Welcome Day segue un incontro on boarding nelle filiali di appartenenza durante il quale i nuovi Consulenti incontrano i Responsabili di Macro Area e di Filiale per un approfondimento sulle caratteristiche specifiche del mercato territoriale di riferimento, sui ruoli e sul funzionamento delle strutture territoriali e in particolare dell'Ufficio Postale. L'attività continua con un periodo di affiancamento on the job negli Uffici di applicazione e con una serie di moduli formativi, in modalità webinar e in e-learning, sulla formazione normativa obbligatoria, di prodotto, processi e applicativi. L'obiettivo principale è quello di creare un network professionale di specialisti che condividono metodi, strumenti, conoscenze e competenze in una logica di apprendimento continuo.







## Negli Uffici Postali distanziamento garantito e prenotazioni touchless

Un aiuto in più per i colleghi dell'Ufficio Postale e un'ulteriore garanzia per i clienti. L'erogazione dei servizi in totale sicurezza sarà garantita anche da un nuovo software, che supporterà i colleghi nella gestione delle code e del distanziamento della clientela. Si chiama "Space Saver", è un'iniziativa di natura sperimentale per ora limitata all'Ufficio Roma 14 e ha una doppia funzionalità: assisterà la gestione dell'accesso ai locali e monitorerà il rispetto delle distanze di sicurezza. La prima funzionalità è il "Saturation Warning" e consente di impostare attraverso una app il numero massimo di persone alle quali è consentito l'accesso contemporaneo nell'Ufficio Postale e, nel caso venga raggiunto tale limite, è in grado di reagire sia emettendo un avviso audio/video (ad esempio attraverso uno schermo all'esterno dell'Ufficio che invita la clientela ad attendere l'uscita di un cliente prima di entrare) sia eventualmente attivando un sistema automatico di chiusura delle porte d'ingresso. Il secondo strumento, il "Proximity Warning", consente di monitorare la distanza relativa tra le persone con un margine di errore di pochi centimetri; nel caso due persone si avvicinassero a meno di un metro una dall'altra (o comunque a una distanza prefissata) il sistema è in grado di reagire in meno di 100 millisecondi emettendo ancora un avviso audio/video con una richiesta di allontanamento, ad esempio attraverso uno schermo posto all'interno dell'Ufficio Postale che invita la clientela a rispettare il distanziamento sociale. A integrazione delle due funzioni dello "Space Saver" a tutela della salute pubblica, c'è anche un nuovo servizio di gestione delle code. Si chiama Line Skipper e offre un sistema "fastrack" di prenotazione touchless automatizzata in grado di garantire una ordinata pianificazione temporale degli accessi, sempre nel rispetto dei più elevati standard di igiene, evitando gli assembramenti e migliorando la customer journey.

## Postepay Connect è sempre più evoluta: ora i giga diventano euro

Arriva il cashback su Postepay Connect, il prodotto che unisce i vantaggi della Carta Postepay Evolution e della SIM PosteMobile. Grazie a questa nuova funzionalità i giga non utilizzati del proprio piano tariffario telefonico di PosteMobile si convertono automaticamente in euro e vengono accreditati direttamente nella Postepay Evolution associata. A 25 giga non utilizzati corrisponde 1 euro accreditato, fino a un massimo di 4 euro al mese. È possibile utilizzare il credito senza nessun vincolo presso qualsiasi esercizio commerciale, per acquisti online e, nel caso in cui lo smartphone sia abilitato, anche per pagamenti contactless con Google Pay. Ma non è l'unica novità di Postepay Connect, che si arricchisce anche nel numero di Giga per navigare, che diventano 100 al mese in 4G+, oltre a chiamate e SMS senza limiti. La nuova offerta, quindi, include la Carta Postepay Evolution al costo annuo di 12 euro, la SIM PosteMobile con 100 Giga al mese e voce e sms illimitati al costo mensile di 10 euro, la funzionalità di cashback con accredito sulla Carta Postepay Evolution. Tutto senza costi di emissione della Carta Postepay Evolution e di attivazione della SIM nel caso in cui si richieda contestualmente la portabilità del numero di telefono.



## Poste Vivere Protetti per guardare al futuro senza preoccupazioni

Anticipare gli imprevisti e tenere lontane le preoccupazioni è un desiderio comune ma c'è chi guarda alle polizze assicurative alla ricerca anche di flessibilità e possibilità di personalizzazione. Poste Italiane ha pensato anche a questo: tutte le offerte delle polizze di Protezione per la clientela Retail, per tutelare la propria salute e quella dei propri cari, la propria casa e i propri animali domestici, sono ora racchiuse in una nuova offerta modulare di Poste Assicura. Si chiama Poste Vivere Protetti ed è la soluzione assicurativa pensata per la customizzazione: permette di acquistare le coperture assicurative che meglio soddisfano i propri bisogni ed esigenze, scegliendole nell'ambito dei vari moduli e delle diverse Linee di Protezione. Il pacchetto si può costruire modulando le tre linee Protezione Persona, Protezione Patrimonio e Protezione Animali domestici. I moduli e le relative coperture possono essere sempre aggiunti o eliminati al variare delle proprie necessità. E le coperture, che sono indicate nella polizza, formano sempre un unico contratto. In più sono previsti degli sconti: del 30% per i dipendenti e del 20% per tutti coloro che sottoscriveranno la polizza entro il 30 settembre prossimo.

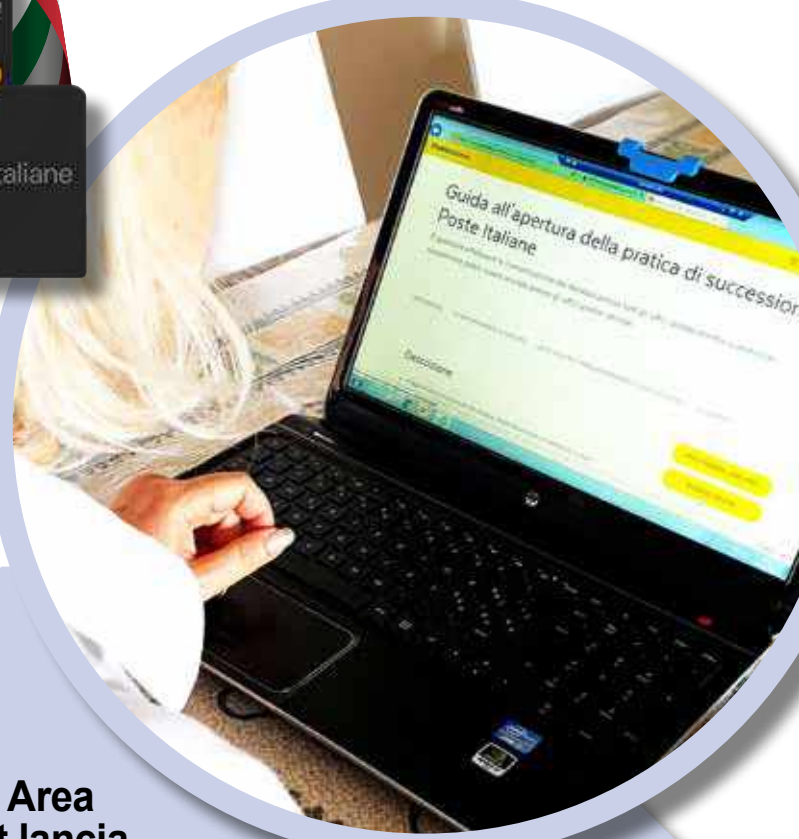


### NUOVI CANALI PER I SINISTRI

Poste Assicura, dall'8 aprile 2020, ha messo a disposizione dei clienti nuovi canali di denuncia dei sinistri grazie ai quali è possibile gestire le pratiche in modo più veloce senza uscire di casa in questo periodo di emergenza sanitaria. Prima di questa data il Cliente aveva come unica possibilità per la denuncia del sinistro il canale cartaceo, attraverso l'invio della denuncia a mezzo posta. Dall'8 aprile è possibile scegliere anche fra tre nuovi canali di denuncia sinistro: Area Riservata, Contact Center, E-mail. Inoltre il Cliente può ricevere SMS sullo stato di lavorazione delle sue pratiche e abilitarsi a tutta una serie di azioni di caring e informative sulla propria posizione assicurativa.

## La Macro Area Nord Ovest lancia le successioni online

In Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria la dichiarazione di credito fondamentale per le pratiche di successione si può ottenere anche online, effettuando una semplice procedura sul sito di Poste Italiane. Uno strumento, questo, che il Gruppo garantisce nel percorso di semplificazione burocratica che sta investendo tutta la nostra società nel periodo drammatico che tutti stiamo vivendo, e in cui la digitalizzazione diventa un vero e proprio passepartout. In questa prima fase di attivazione del servizio, indipendentemente dalla residenza sia della persona scomparsa che dei suoi eredi, si può utilizzare la nuova funzionalità se si è scelto per la liquidazione delle somme un Ufficio Postale abilitato che appartenga alla Macro Area Nord Ovest. I documenti richiesti passeranno al controllo rigoroso del Centro Servizi Successioni che, se non li riterrà idonei, provvederà a contattare l'utente per la regolarizzazione o, nel caso di impossibilità a procedere, lo indirizzerà verso l'Ufficio Postale di riferimento. L'utente potrà comunque seguire lo stato di avanzamento della pratica via e-mail. Ottenuta la dichiarazione di credito, l'utente potrà poi richiedere all'Agenzia delle Entrate la dichiarazione di successione, e con questa recarsi quindi presso l'Ufficio Postale scelto per concludere la pratica e ottenere la liquidazione della somma. Grazie a questa nuova funzionalità, in pochi click si inoltra la richiesta e si riducono fortemente i tempi burocratici, offrendo un servizio sempre più rapido ed efficiente.





## storia di copertina

Dalla gestione dell'emergenza alla ripartenza, l'opinione del giornalista tedesco Tobias Piller

# «Poste guida il cambiamento sia un esempio per la P.A.»

Il corrispondente della Frankfurter Allgemeine Zeitung: «La scelta di mantenere i propri servizi tradizionali e ampliare il business è coraggiosa e potrebbe essere presa a modello per alleggerire la burocrazia italiana. La Postbank ha preso una strada diversa»



Tobias Piller, corrispondente della FAZ

Mentre in Germania la Postbank ha deciso di cedere i propri servizi sul territorio a negozi e stazioni di rifornimento, in Italia Poste ha ampliato la propria offerta: una «prova» importante per l'Azienda secondo Tobias Piller, corrispondente in Italia della Frankfurter Allgemeine Zeitung ed ex presidente dell'Associazione Stampa Estera: «Per offrire servizi ampi bisogna essere bravi in molti campi». Ed è evidente, aggiunge il giornalista che da trent'anni segue le vicende economiche del nostro Paese, che «Poste ha cambiato carattere».

**Ora che almeno la prima ondata del virus è alle spalle che bilancio faresti di come è stata gestita l'emergenza sanitaria in Italia rispetto agli altri Paesi europei maggiormente colpiti?**

«Per superare l'emergenza, ha aiutato tanto la disciplina degli italiani durante e dopo il lockdown. Poi, nel sistema sanitario, ci sono stati alcune persone eroiche. Certo, i pronto soccorso affollati non hanno aiutato. Ora che conosciamo meglio tante cose, si potrebbero approfondire molti aspetti».

**Quali sfide si aprono per l'Italia e per la tenuta dell'Unione Europea?**

«Ci sono tanti sforzi da compiere per superare la crisi insieme. Anche con molti soldi. Ci vorrebbero programmi convincenti di riforme e investimenti. Così, sarebbe anche più facile superare le resistenze di vari Paesi Europei contro il Recovery Programme».

**Quali opportunità di rilancio presenta questa crisi?**

«L'Italia ha fatto dei programmi nazionali per mitigare gli effetti sociali della crisi. Adesso è chiamata a investire e a riformare. Potrebbe, con i soldi europei, rinnovare e completare delle infrastrutture, investire

di più in ricerca, riformarsi per facilitare chi si vuole mettere in proprio e vuole tornare sulla tradizione dell'imprenditorialità creativa del Paese. L'Italia potrebbe uscire più competitiva, con una crescita dei posti di lavoro nel privato, cioè con la prospettiva di rilanciare il PIL e il benessere».

**Il ruolo sociale di Poste Italiane è stato confermato anche dagli accordi con i Carabinieri per la consegna a domicilio delle pensioni agli over 75 e con i Comuni per la consegna di milioni di mascherine. Qual è secondo te la peculiarità del servizio postale italiano rispetto a quello degli altri grandi Paesi europei?**

«In Italia, la scelta di Poste è stata quella di fornire un servizio più ampio, anche per far lavorare le filiali. La Germania è andata nella direzione opposta: la Postbank tedesca nei villaggi ha venduto, tramite gara, le sue «filiali base» all'elettricista, al benzinaio o alla cartoleria. E l'azienda stessa ha cercato di specializzarsi e approfondire l'offerta nella logistica, con DHL, presente in molti Paesi. In Italia, per offrire servizi ampi bisogna essere bravi in molti campi. Certamente, così, il servizio di Poste Ita-

**Nella capitale della finanza**

**Frankfurter Allgemeine**  
ZEITUNG FÜR DEUTSCHLAND

La Frankfurter Allgemeine Zeitung (detta anche FAZ) è un quotidiano tedesco fondato nel 1949 con sede a Francoforte. Il quotidiano, tradizionalmente di posizioni liberali e conservatrici, è un punto di riferimento per la comunità finanziaria che gravita nella città tedesca dove hanno sede la Banca Centrale Europea e la Borsa di Francoforte, la terza al mondo per volume di scambi azionari. Per la sua autorevolezza e indipendenza la FAZ gode di un'ampia diffusione all'estero e dispone di una delle più grosse reti di corrispondenti.



liane è messo alla prova: tanti hanno anche qualche ricordo negativo, ma ora sono convinti che valga la pena rivolgersi a Poste per trovare diverse soluzioni e diversi servizi».

**In alcune occasioni e in alcune aree del Paese, Poste svolge un ruolo quasi di «supplenza» dello Stato italiano, facendo da tramite per l'erogazione del reddito di cittadinanza e organizzando corsi di educazione finanziaria e digitale. In questo momento, cosa potrebbe fare un'Azienda come Poste per contribuire alla «ripartenza» del Paese?**

«Certamente può essere utile avere Poste per dare e raccogliere moduli, facendo un primo check e mettendo i dati su un ser-

ver. Così, una parte di amministrazione pubblica che deve gestire molte richieste standardizzate, può concentrarsi sulle decisioni conseguenti a ogni richiesta. Ma a mio avviso siamo ai limiti: ci sono delle questioni per le quali i cittadini vogliono risposte e orientamento dall'amministrazione stessa. E Poste dovrebbe essere un facilitatore, non un ulteriore passaggio dell'iter burocratico dove l'ultima decisione spetta all'amministrazione pubblica. Certo è che le Poste Italiane, in un certo senso, hanno cambiato carattere, non sono più quelle in cui si facevano lunghe file. Forse hanno qualche esperienza da raccontare anche a quella parte dell'amministrazione pubblica che ambisce a cambiare nello stesso modo». (F.C.)



Parla Daniele Manca, vicedirettore del Corriere della Sera

# «La vostra è un'infrastruttura decisiva per l'Italia»



Daniele Manca, vicedirettore del Corriere della Sera

«A Poste adesso spetta il ruolo svolto in questi anni, fondamentale per la crescita del Paese», spiega il giornalista che aggiunge: «Nei prossimi mesi Stato e governo saranno cruciali per riavviare la macchina, ma bisogna fare in modo che torni la voglia di fare impresa»

Lo scenario per i risparmiatori italiani e per i settori previdenziali, le mosse per contrastare un autunno che si preannuncia bollente sul versante del lavoro e l'apporto di Poste Italiane alla ripartenza del Paese. Il vicedirettore del Corriere della Sera, Daniele Manca, ha risposto alle nostre domande delineando un panorama economico molto preciso, fatto di grandi risparmi privati da investire nell'economia reale e del ruolo fondamentale dello Stato nel riavviare una macchina che si è pericolosamente fermata nei mesi della pandemia. E in questo Poste Italiane, per la natura assunta in questi anni di sforzi e di diversificazione, rappresenta un'infrastruttura che Manca stesso definisce «centrale» per il Paese, sia per la ripartenza sia per la crescita, soprattutto in termini di digitalizzazione.



Il recapito dei pacchi e-commerce in Valle d'Aosta

**Durante la pandemia le famiglie hanno messo da parte un risparmio maggiore dell'ordinario: a fine 2020 si prevedono 76 miliardi di risorse aggiuntive. Quali scenari si aprono per i settori finanziari e previdenziali?**

«Da un lato la notizia è buona. Gli italiani si confermano delle formichine molto diligenti che riescono a capire quanto sia importante risparmiare. Dall'altro sarà compito di chi gestisce questo enorme flusso finanziario fare sì che non rimanga

inutilizzato in attività finanziarie. Soprattutto in un momento come questo. Non si riuscirà a superare la crisi e ad avere un orizzonte di crescita se le risorse non arriveranno all'economia reale. Altrimenti il rischio è che si crei un circolo non-virtuoso che a partire dalle incertezze sul futuro spingerà a risparmiare, non a consumare e a investire determinando un'ulteriore paralisi dell'economia».

**In vista dei prossimi mesi, la preoccupazione per i posti di lavoro e la tenuta sociale del Paese è crescente. Su che cosa deve puntare l'economia italiana per ripartire?**

«Le strade sono keynesianamente le solite. Fare sì che gli investimenti in infrastrutture ripartano in maniera massiccia. A questa va aggiunta quella digitalizzazione del Paese che può garantire all'Italia una competitività maggiore. Lo Stato e il governo avranno un ruolo fondamentale per riavviare la macchina, ma altrettanto fondamentale sarà fare in modo che torni la voglia di intraprendere. Il ritorno dello Stato è un fatto. E si realizza dopo decenni nei quali aveva dominato una politica economica che prendeva le mosse dalla celebre frase che Ronald Reagan pronunciò nel discorso di insediamento del 20 gennaio 1981. "Il governo non è la soluzione, il governo è il problema", disse l'ex attore protagonista di un'autentica rivoluzione nel modo di affrontare le questioni economiche. Ma proprio per questo c'è bisogno oggi di una politica ancora più competente visto il ruolo aumentato. E al tempo stesso che non tarpi le ali a imprese e cittadini che sono poi i veri protagonisti di una ripresa sostenibile».

**Quale ruolo può avere Poste nella ripartenza del Paese?**

«A Poste spetta il ruolo svolto in questi anni. Infrastruttura decisiva per il Paese. Raccoglie risparmio, lo indirizza, ma offre anche servizi importanti per un'Italia che dovrà essere sempre più digitale. Dai sistemi di pagamento all'e-commerce è evidente come, anche qui, l'infrastruttura offerta da Poste è centrale per la crescita del nostro Paese». (F.C.)

## E-commerce: i numeri del boom su scala nazionale

**N**el 2020 gli acquisti online di prodotto dei consumatori italiani varranno 22,7 miliardi di euro con una crescita annua del +26%, 4,7 miliardi in più rispetto al 2019: l'incremento in valore assoluto è il più alto di sempre. Grazie anche al lockdown, quando l'e-commerce ha rappresentato il principale motore di generazione dei consumi, cresceranno sopra la media il food&grocery (che vale oggi 2,5 miliardi di euro, +56%), l'arredamento e home living (2,3 miliardi, +30%) e una serie di altre nicchie di mercato come il pharma, il beauty e lo sport&fitness. Queste sono alcune delle evidenze che emergono dalla recente fotografia scattata dall'Osservatorio eCommerce B2C

promosso dalla School of Management del Politecnico di Milano e da Netcomm, il Consorzio del Commercio Elettronico Italiano. «Tra le poche certezze durante l'emergenza – ha spiegato Riccardo Mangiaracina, responsabile scientifico dell'Osservatorio eCommerce B2C Netcomm - Politecnico di Milano – ci sono la vicinanza che i canali online e fisico stanno dimostrando con forza e il ruolo indispensabile che l'e-commerce sta svolgendo per la ripresa del commercio e dei consumi, certificati dai continui investimenti in atto per potenziare il canale digitale o per favorire modalità di vendita fondate sull'integrazione tra esperienze online e offline». Insomma, dopo essere stato per anni un

canale secondario, l'e-commerce ha ora un ruolo determinante nelle strategie di vendita e nell'interazione con i consumatori.

### Un quarto in più in un anno

Il valore degli acquisti online di prodotto raggiungerà i 22,7 miliardi di euro, in crescita del +26% rispetto al 2019. Nonostante continui a rappresentare ancora una piccola parte degli acquisti complessivi, l'e-commerce è sempre più rilevante in Italia. Durante il lockdown ha rappresentato il principale, se non unico, motore di generazione dei consumi, con ricadute nel medio-lungo periodo. La crescita dei web shopper (+2 milioni nel 2020), la maggior dimestichezza e fiducia nell'online e nei

pagamenti digitali (anche da parte di chi online acquistava già) stanno generando un effetto positivo nello sviluppo dell'e-commerce. «A crisi finita rimarranno gli investimenti in tecnologia, l'ottimizzazione dei processi per gestire al meglio non solo quella domanda "straordinaria", ma anche un futuro in cui il digitale sarà sempre più fondamentale – aggiunge Valentina Pontiggia, direttore dell'Osservatorio eCommerce B2C Netcomm - Politecnico di Milano – Rispetto al passato è maturata una definitiva consapevolezza sulla necessità di sviluppare un canale e-commerce completamente integrato con l'esperienza fisica. Un cambiamento epocale e spesso invocato dai consumatori».



## storia di copertina

Siamo tornati nell'Hub di Bologna un anno dopo l'inaugurazione

# Nel cuore pulsante dell'e-commerce dove inizia la nuova realtà

L'emergenza sanitaria ha moltiplicato l'attività della spedizione dei pacchi:

«È stato come a Natale, anzi di più» racconta chi lavora nel maestoso hangar di 75mila metri quadrati. «Noi qui non ci siamo mai fermati, mai arresi» è il loro primo ricordo



di **MASSIMO CUOMO**

Scrittore. Nato a Venezia nel 1974 vive a Portogruaro. Ha pubblicato per E/O i romanzi "Malcom" (2011), "Piccola Osteria senza Parole" (2014) e "Bellissimo" (2017), appena tradotti in USA, Canada e UK

Un filo di sole spunta dietro il grande Hub di Poste. È l'alba di un nuovo giorno a Bologna. Forse è persino l'alba di una nuova era, nella quale le persone continueranno ad acquistare online perché – hanno scoperto nei mesi scorsi – è necessario quando non puoi uscire di casa e poi rende più facile scegliere e comprare, regala tempo da dedicare ad altro, migliora la qualità della vita. E ci sono interi pezzi di vita, ci sono sogni, desideri, speranze, dentro gli scatoloni che per tutta la notte hanno corso sui nastri trasportatori dell'enorme hangar, 75mila metri quadri, e che ora riposano nella pancia dei camion, già diretti lontano, in ogni parte d'Italia.

### Il lavoro di squadra

**Lucian Jacota** sbucca dal magazzino e osserva quella luce, il giorno che nasce. È stanco come sempre dopo il turno di lavoro, più stanco ancora per i ritmi imposti dalle ultime settimane, ma va a dormire soddisfatto: il comparto di cui è responsabile è finalmente vuoto, tranquillo. Guarda all'orizzonte guardando anche il futuro dell'azienda, guardando il suo. Non potrebbe essere altrimenti per uno che ha moglie e due figli in una casa a pochi chilometri dall'Hub e che in Poste è entrato dieci anni fa, da facchino semplice, e ora è responsabile operativo. Gli brillano gli occhi mentre racconta, l'accento rumeno che resiste in una lingua che ha dovuto imparare da zero quando è arrivato in Italia, come per tutto il resto. «È bello lavorare per un'azienda che cresce e che continua a investire. Ti fa stare tranquillo, ti dà fiducia». Sentimenti necessari per affrontare lo stress di certe notti, coi tempi stretti e i ritmi altissimi. Il periodo appena trascorso, nell'impianto di smistamento, appare già così lontano. «È volato via, non abbiamo avuto il tempo di fermarci a pensare a cosa facevamo. Andava fatto e basta. Ma dentro le "nostre" scatole ci stavano anche mascherine e prodotti igienici e sanitari:



Leonardo Vecchi



Lucian Jacota



Giulio Busato

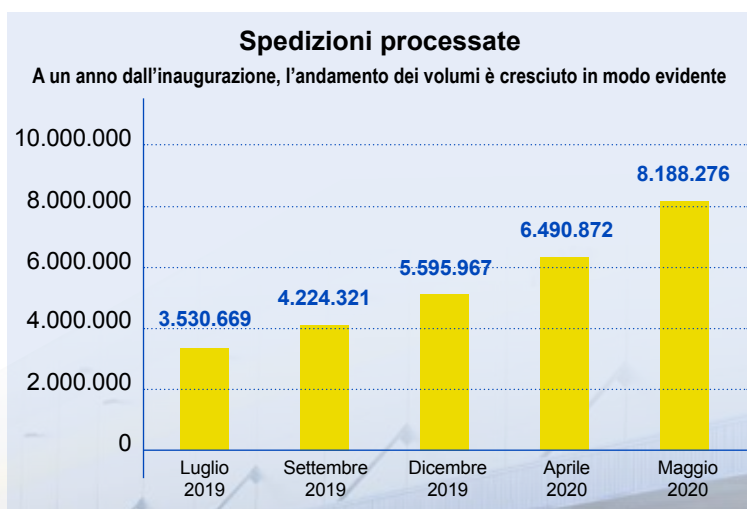
quando dalla TV arrivava una notizia buona mi sentivo parte di quel successo pure io». «È stata un'esperienza intensa» gli fa eco **Leonardo Vecchi**, che in Poste lavora da sedici anni, undici come responsabile operativo. Pure lui ogni notte nell'Hub. «Abbiamo trasformato la paura in energia positiva, per senso di responsabilità verso l'azienda, verso il Paese». In quel momento il sole sorge, illumina il volto di Vecchi, di Jacota. Le persone che lavorano di notte, abituate a guardarsi in faccia con le luci artificiali, di giorno fanno quasi fatica a riconoscersi, come fossero per qualche ragione diverse. Oggi lo sono un po' tutti, diversi, quelli che hanno lavorato

nell'hangar. La lunga notte sembra passata, almeno per il momento, ma niente sarà più come prima, a cominciare dal flusso delle merci, assestato su una crescita netta sebbene i negozi abbiano riaperto. «È stato come il Natale, anzi, di più...» spiega **Giulio Busato**, anche se là fuori non c'era nulla da festeggiare. La mole di ordini ha superato quella di dicembre e lui, che a 26 anni gestisce un'area del magazzino, si è ritrovato a correre, insieme ai colleghi, fra carrelli e bancali, nel flusso degli autocarri che aspettavano a centinaia parcheggiati là fuori. Anche dopo l'orario del turno di lavoro, pure nei fine settimana. «Ce la posso fare?» si è chiesto a un certo punto. «Pareva di trovarsi su un treno in corsa: tutti hanno reagito in qualche modo, spesso inatteso. La gente qui non si è mai fermata, non si è arresa». Una prova di unità che sopravvive, eredità preziosa, ora che la situazione è più tranquilla. In fondo se l'Italia fosse un corpo umano, Bologna ne sarebbe il cuore. Non è un caso che l'Hub sia nato lì, dove le strade – come arterie, come vene – veicolano in tutta la penisola pacchi e pacchetti partiti magari da lontanissimo, anche dall'altra parte del mondo. Dalla Cina, per esempio, per il tramite di colossi dell'e-commerce come Alibaba e Aliexpress. «I cinesi hanno ri-

conosciuto il grande lavoro che abbiamo svolto in quei giorni, perché gli altri paesi invece sono andati in forte difficoltà» dice **Francesco Masi**, che nel turno di mattina segue proprio certe spedizioni, come supervisore alla produzione. Ha 39 anni e un master in psicologia. «Un po' di psicologia serve sempre, anche in questo lavoro...» aggiunge. Al resto pensa la tecnologia eccezionale del più grande e moderno centro di smistamento della nostra nazione e lo sforzo congiunto delle persone che ci lavorano – la maggior parte giovani – che in poche settimane si sono ritrovate a gestire fra 60mila e 90mila pacchi in più al giorno. «Abbiamo raggiunto livelli di gestione dei problemi che non potevamo neanche immaginare. Ci siamo fatti conoscere e apprezzare da molti, sia da privati che da aziende. Anche all'estero». E infatti si mormora ci sia un pacco, in arrivo dalla Cina, indirizzato direttamente all'Hub di Poste. Un pacco che non salirà su nessun bilico, che si fermerà lì. Dentro c'è il riconoscimento che i giganti del commercio elettronico mondiale hanno voluto mandare a Poste. Una statuetta, dal prezioso valore simbolico. «La metteremo nella Control Tower, dove seguiamo tutte le lavorazioni» spiega Masi. «Per ricordarci cosa possiamo fare. Per non dimenticare».



Francesco Masi



### Quando l'Hub diventò il fulcro per stampa e tv

L'Hub di Bologna per l'e-commerce e per il Corriere Espresso più grande d'Italia è stato realizzato nello snodo logistico dell'Interporto di Bologna e inaugurato lo scorso anno, alla presenza del Presidente della Repubblica Sergio Mattarella. In quella occasione tutte le tv e la stampa nazionale dedicarono ampio spazio alla copertura dell'evento. Il virus ha profondamente mutato le abitudini degli italiani e, dopo un anno, i pacchi e-commerce hanno conosciuto un'impennata senza precedenti.



Avvicina il cellulare al QR Code. Guarda i servizi che il Tg1 ha dedicato lo scorso anno all'inaugurazione





Il nuovo viadotto progettato da Renzo Piano mette fine ai disagi e ai sacrifici della città

# Quel ponte tra Poste e le persone nella Genova che vuole rinascere

Hanno assistito con dolore al disastro, hanno raccolto e distribuito la corrispondenza agli sfollati della zona rossa e aiutato la gente a ripartire: i nostri colleghi in prima linea raccontano due anni affrontati senza mai perdersi d'animo

di **GIANLUCA PELLEGRINO**



Quando la mattina del 14 agosto, durante la loro gita già sconvolta da un violento temporale, le hanno chiamate per avvertirle che era crollato il ponte sopra via Fillak, hanno pensato a un piccolo ponte ferroviario dismesso da tempo. Ci è voluto più di qualche attimo per realizzare che il disastro aveva ben altre proporzioni: era crollato il Ponte Morandi, quello dell'Autostrada che collegava Genova e il resto d'Italia alla Riviera di Ponente e alla Costa Azzurra. Milano con Sanremo, tanto per citare una delle tratte autostradali storicamente più battute. Il bilancio è tragico: 43 morti tra le macerie, centinaia di famiglie sfollate, una città ferita, paralizzata, spaccata in due. Era il 2018 e oggi, a distanza di due anni, la città ha il suo nuovo ponte, realizzato in tempi record grazie al genio autoctono di Renzo Piano e a un lavoro di squadra che per una volta ha smentito l'immagine di una macchina burocratica lenta e aggrovigliata su se stessa. Il modello Genova ha funzionato ed è un esempio per la ripartenza di un'Italia che deve lasciarsi alle spalle anche i mesi del lockdown e della crisi sanitaria.

Il modello Genova ha funzionato ed è un esempio per la ripartenza di un'Italia che deve lasciarsi alle spalle anche i mesi del lockdown e della crisi sanitaria.

## Voglia di ricominciare

La costruzione del nuovo ponte non si è fermata neanche durante il picco del virus. Gli operai impegnati nel cantiere hanno lavorato giorno e notte per ridare vita a un'arteria fondamentale per la viabilità ligure. Per due anni, i disagi sono stati infiniti anche per le nostre persone, quelle che, proprio come gli operai, non si sono mai fermate, nonostante le strade chiuse, le deviazioni, i sensi unici e nonostante il magone per la situazione drammatica dei clienti che in quella zona hanno perso tutto: la casa, i rapporti di vicinato, le memorie di una vita. **Lucia Obino**, portalettere, che quella mattina maledetta di metà agosto era in servizio, l'ha vissuta tutta sulla sua pelle e dal primo momento è stata vicina ai clienti, in particolare «Quelli del Ponte Morandi», il comitato creato dai cittadini sfollati. Alla fine del 2019, Lucia è diventata caposquadra facendo i conti subito con un'altra emergenza, quella del



La nostra flotta sotto il nuovo ponte di Genova

## Il francobollo firmato da Renzo Piano per "Il senso civico"



È stato emesso il 3 agosto il francobollo ordinario appartenente alla serie tematica "Il senso civico" dedicato al nuovo viadotto. La vignetta riproduce il rendering di un tratto del nuovo ponte di Genova su cui si staglia, a sinistra, un particolare del progetto dell'architetto Renzo Piano; in alto a destra, è presente il tricolore. Completano il francobollo la scritta "Il nuovo ponte di Genova", redatta a mano da Renzo Piano, seguita dalla sua firma, la scritta "Italia" e l'indicazione tariffaria "B". È disponibile anche una cartella filatelica in formato A4 a tre ante contenente la quartina di francobolli, il francobollo singolo, la cartolina affrancata e annullata e una busta primo giorno di emissione al prezzo di 15 euro.

virus: «Sono stati due anni tosti ma il senso di unione tra la gente e la voglia di ricominciare hanno fatto la differenza. Noi non ci siamo mai fermati e questo ha aiutato la gente a pensare che non tutto era perduto». **Marina Scotto**, responsabile del CD di Genova Ponente, conferma la totale abnegazione dei portalettere: «Per più di un anno e mezzo abbiamo avuto come

punto di appoggio della corrispondenza delle persone sfollate che non avevano attivato il servizio "Seguimi" l'Ufficio Postale di Genova 54: questo per noi ha significato mandare i postini fuori zona. In linea d'aria l'UP non è così lontano dal nostro centro, che si trova a Sampierdarena. Ma con il traffico, i cantieri e il fiume che c'è in mezzo a volte era necessaria anche un'ora per raggiungerlo». I disagi sono stati immensi, ma non c'è stata mai una lamentela, mai una parola fuori posto: «L'impegno – aggiunge Marina – è sempre stato massimo e con gli abitanti della zona rossa si è creato un rapporto molto stretto: sappiamo che nella nostra Azienda, pur essendo una Spa, l'idea del servizio pubblico è molto presente. Nel nostro caso il recapito è l'obiettivo finale e dai postini viene vissuto come una missione. Ora speriamo che si sblocchi la viabilità cittadina», dice Marina, genovese con papà di Finale Ligure. «Il Morandi – spiega – era nato insieme a me e ci aveva "liberato" dal traffico dell'Aurelia. Vederlo crollare è stato un colpo al cuore. Ci ero affezionata, speriamo davvero che il nuovo segni la rinascita della città». La stessa speranza di **Marina Tavella**, MQ al CD Ponente: «Oggi mi fa piacere vedere il ponte nuovo, maestoso. Si sono dati da fare per ricostruirlo in breve tempo e non si sono mai fermati, e questo lo abbiamo visto tutti. Però certe immagini rimangono stampate nella mia memoria, così come le telefonate e la disperazione fino a quando non sono tornati tutti i portalettere».

## Una squadra fortissima

La vita del vecchio ponte si intreccia con i ricordi delle persone. Sotto al Morandi passava ogni giorno **Massimo Luongo**, che abita nelle vicinanze ed è diventato a gennaio 2020 direttore dell'Ufficio Postale Genova 54, "epicentro" della corrispondenza degli sfollati. I disagi legati al crollo prima, l'emergenza sanitaria poi hanno forgiato la sua prima esperienza da direttore: «In questi due anni la zona è stata pesantemente penalizzata. C'è anco-

Noi di **Postenews** per la terza volta dalla parte della città



Per la terza volta in due anni Postenews è tornato ad accendere i riflettori su Genova, nella Val Polcevera, per dare voce alle testimonianze dei nostri colleghi impegnati sul campo. C'eravamo stati a settembre 2018, un mese dopo il crollo del Ponte Morandi, ci siamo tornati un anno fa per assistere alla ricostruzione e fare il punto della situazione del recapito agli sfollati. In questo 2020 abbiamo parlato del nuovo ponte e dato voce alle speranze di ripartenza della città e dei nostri dipendenti.



Avvicina il cellulare al QR Code. Guarda il servizio da Genova, realizzato un anno dopo la tragedia del ponte

ra molto nervosismo tra la gente, speriamo davvero di poter voltare pagina». Nei mesi del lockdown, l'ufficio di riferimento della Val Polcevera ha raccolto la clientela dei cinque che sono stati chiusi: «La gestione di questa doppia emergenza ha davvero cementato il gruppo. Lo spirito di squadra non è mai mancato e sono contento di aver potuto dimostrare a me stesso e agli altri di poter affrontare ogni tipo di situazione». **Fiorella Parodi**, da quattro anni operatrice a Genova 54, era allo sportello la mattina del 14 agosto 2018: «Abbiamo sentito un botto simile a un tuono, ma presto abbiamo capito che non poteva essere un tuono...». La sua vita da allora cambia: suo marito conosceva alcune delle vittime, lei diventa il punto di riferimento per la corrispondenza degli sfollati che – per decisione dell'Azienda – hanno diritto a saltare la coda: «Con tante persone si è instaurato un rapporto di confidenza, ho aiutato gli anziani ad attivare il servizio "Seguimi". Con una ragazza siamo ormai amiche. Abito anche io qui vicino e mi sono immesimata nelle loro storie». E oggi? «La gente del quartiere è provata da questa esperienza – ammette Fiorella – ma questo nuovo ponte ci dà un minimo di speranza. Noi siamo una bellissima squadra, fortissima, siamo uniti, legati. Spero in un periodo di rinascita, ho quasi paura a dirlo perché ce ne sono capitate di tutti i colori. Ho visto chiudere tanti negozi della zona: mi piacerebbe che il nuovo ponte fosse il simbolo e l'inizio della rinascita».



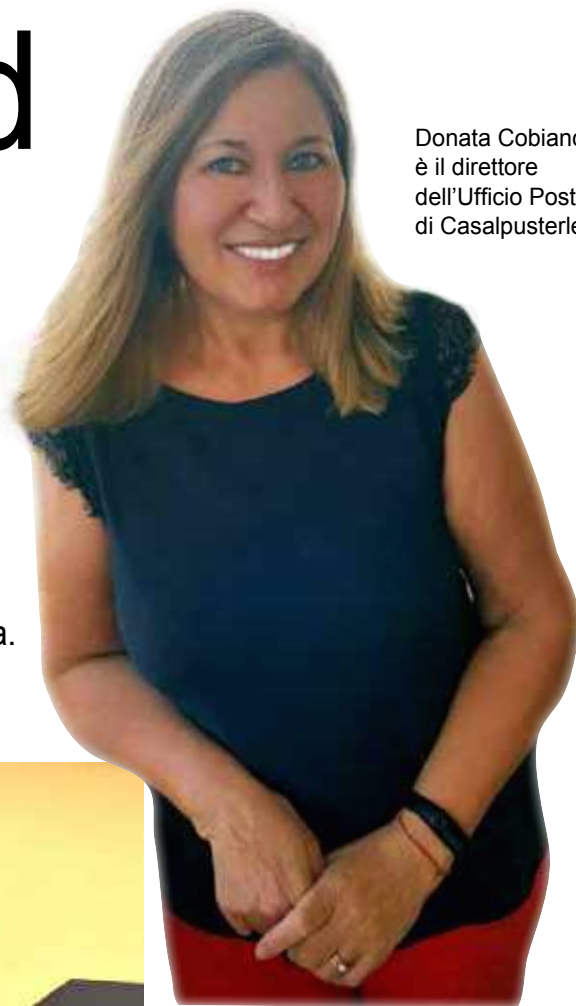
## storia di copertina

Dalle successioni alle misure di sicurezza: l'emergenza vista da chi ha dato l'esempio

# «Uniti contro il Covid abbiamo sostenuto i clienti in difficoltà»

Donata Cobianchi, direttore dell'UP di Casalpusterlengo, è diventata un simbolo: il 2 marzo, nel pieno della pandemia, si è offerta volontaria per pagare le pensioni in una Codogno blindata. «Il nostro rapporto con il pubblico è cambiato, abbassare la guardia ora sarebbe un errore»

Donata Cobianchi  
è il direttore  
dell'Ufficio Postale  
di Casalpusterlengo



di MANUELA DEMARCO



Quello di Donata Cobianchi, direttore dell'Ufficio Postale di Casalpusterlengo, è ormai un nome noto a tutti i colleghi d'Italia. Il 2 marzo, nel pieno della pandemia, Donata si è offerta volon-

taria per aprire l'Ufficio Postale di Codogno, il paese del Lodigiano che ha fatto da porta d'ingresso del virus in Italia. Eravamo solo all'inizio. Lei, come ha raccontato in altre occasioni, ha fatto "solo" il suo dovere senza atti eroici né eccessi di protagonismo. A distanza di sei mesi, la abbiamo ritrovata per chiederle cosa è successo "dopo" e che cosa si aspetta dalla nuova fase che sta per aprirsi per Poste e per l'Italia.

**Dopo aver riaperto da volontaria l'Ufficio Postale di Codogno, l'hanno cercata tutti, compresi giornali e televisioni. Che effetto le ha fatto questa improvvisa popolarità?**

«Ero imbarazzata perché, dopo tutto, non mi sembrava di aver fatto nulla di eccezionale. Mi faceva piacere se i clienti mi riconoscevano dopo avermi vista in televisione, ma io ho fatto semplicemente il mio lavoro. Non mi sono mai sentita un'eroina».

**Qual è stata la cosa che le ha fatto più piacere?**

«Per garantire che fossero pagate le pensioni a Codogno avevo "abbandonato" i miei colleghi di Casalpusterlengo per una settimana. Ritrovarli, in quella situazione così difficile, è stato molto bello».

**Quale immagine le resterà di Codogno?**

«L'arrivo a Codogno quel lunedì mattina, con la serrata totale, non si può cancellare. Era tutto chiuso: bar, negozi, scuole, uffici. Non c'era nessuno per strada. Noi siamo stati gli unici a riaprire. Poi ho il ricordo della fila di pensionati fuori, silenziosa e ordinatissima».

**Che cosa è successo nel periodo successivo?**

«Al mio ritorno a Casalpusterlengo mi sono trovata subito a confronto con persone che avevano perso i genitori e che



L'Associazione Paracadutisti di Monza e Brianza ha gestito gli ingressi all'UP di Casalpusterlengo

venivano per avviare le successioni. Ricordo tantissime situazioni, in particolare tre fratelli che hanno perso la mamma la sera e il papà la mattina dopo. Non sapevano come pagare l'agenzia funebre. Di fronte alle persone in difficoltà ho cercato di badare all'aspetto psicologico, offrendo una carezza prima ancora di parlare degli aspetti tecnici, di moduli e certificati. Bisogna ringraziare anche i colleghi di Trieste che gestiscono le pratiche di successione del Nord Italia e che sono stati tempestivi nelle lavorazioni, nonostante l'alto numero di richieste. Ci hanno permesso di liquidare le pratiche in tempi brevi».

**Ha mai pensato di non riuscire a garantire il servizio?**

«I primi giorni ero un po' in apprensione, ma mentre si lavora la mente non si sofferma nel pensare al peggio. Ho lavorato serena, proteggendomi con la mascherina e i guanti e dietro ai plexiglass forniti dall'Azienda. No, non ho mai pensato di non farcela».

**Che giudizio dà della reazione di Poste all'emergenza?**

«La nostra Azienda ha fatto un ottimo lavoro sul fronte della sicurezza e della gestione dei servizi. Abbiamo anticipato il pagamento delle pensioni per andare in-

contro alle esigenze delle persone senza creare assembramenti. Abbiamo potuto garantire tutte le operazioni allo sportello senza mai fermarci».

**C'è stato lavoro di squadra?**

«Sì, moltissimo. Noi siamo stati anche aiutati dall'Associazione Paracadutisti di Monza e Brianza, che collaborava con la Protezione Civile. Regolamentavano le code facendo in modo che ci fosse ordine negli ingressi. Ci hanno dato una grossa mano nell'affluenza e noi abbiamo lavorato sereni. Con i militari non si scherza...».

**Come è cambiato il suo lavoro e quello dei suoi colleghi dopo questa esperienza?**

«Già prima di questa esperienza il nostro ufficio era come una famiglia. Per molti mesi siamo rimasti lontani, chi in altre sedi, chi in isolamento, chi ad assistere familiari. Ricordo che il giorno di Pasqua ci siamo scambiati messaggi di auguri molto calorosi, proprio come una famiglia che in quel momento si sentiva disgregata nell'attesa di tempi migliori».

**In autunno crede che tornerà tutto come prima o ci sarà una nuova normalità?**

«L'autunno è un grande punto interrogativo. Bisogna fare moltissima attenzione perché non sappiamo ancora come si comporterà il virus. Il nostro modo di approcciarsi al pubblico, inevitabilmente, è cambiato. Continueremo a mantenere le nostre precauzioni e speriamo che non succeda nulla di grave. Già oggi, tra i clienti, vedo alcuni comportamenti da "scampato pericolo" con le mascherine abbassate e i cappellini fuori dall'ufficio. Quando me ne accorgo li richiamo subito all'ordine. Dopo quello che è successo, non possiamo permetterci di non rispettare le misure di sicurezza».

**Riuscirete a convincere i clienti a mantenere alta la guardia?**

«Per forza, altrimenti alzo la voce».



A sei mesi di distanza i colleghi del Lodigiano ricordano i giorni più duri

# Sempre in prima linea: «Una forma di rispetto per l'intera comunità»

Gli Uffici Postali della prima zona rossa hanno continuato a operare partendo dalle pensioni per poi diventare un punto di riferimento per tutti: «Gli anziani qui sono abituati ad avere i soldi in tasca, mi sono sentito in dovere di aiutare queste persone che apprezzano il nostro lavoro»



Fabio Fisichella, DUP di San Fiorano

In un frangente drammatico, in cui la realtà alla quale eravamo abituati era stata distorta dagli effetti di un virus pronto a sconvolgere le vite di tutti, ogni piccolo segnale in grado di infondere anche la più flebile sensazione di normalità è stato fondamentale. Piccoli grandi gesti, fatti con coraggio da chi aveva compreso immediatamente che da quel 21 febbraio - così vicino eppure lontano come un'era geologica se si pensa a quanto della nostra quotidianità sia cambiato - il senso civico, la solidarietà, la responsabilità avrebbero fatto la differenza. E stato il coraggio dei dipendenti di Poste Italiane che nell'immediatezza della definizione delle prime zone rosse in Italia, quelle nel Lodigiano, non hanno esitato un solo momento e hanno garantito l'operatività del servizio, partendo dalla consegna delle pensioni per poi rivelarsi il fulcro di comunità che anche grazie a questo sono ripartite.



Un'immagine di Castiglione d'Adda durante l'istituzione della zona rossa

## Una questione di rispetto

Come **Maria Giovanna Pretini**, direttore dell'Ufficio Postale di Castiglione d'Adda, che si è resa subito disponibile. «Lavoro in questo ufficio da 17 anni - racconta - Quando mi hanno chiesto di rientrare per il pagamento delle pensioni non ho esitato. Ho pensato di andare a Castiglione perché ho sempre lavorato lì e mi sembrava una questione di rispetto verso la comunità: volevo essere presente». Maria Gio-

vanna si è sempre sentita sicura, anche in un momento in cui avere timore sarebbe stato più che lecito: «Con l'aiuto dei dpi, delle misure di prevenzione messe in atto dall'azienda, grazie ai comportamenti responsabili delle persone e al supporto della Protezione Civile, che ha dato una mano anche nella gestione delle code, ho sentito comunque di lavorare in sicurezza».

## Forza e coesione

Di quei momenti, **Fabrizio Gaudio**, Capo Gestione Operativa Macro Area Nord Ovest, un altro "prima linea", ricorda la forza dei colleghi e l'emozione all'arrivo dei primi clienti: «Mi ha colpito il coraggio incredibile di alcune persone, magari con figli piccoli o vicini alla pensione, che si sono messe a disposizione per riaprire

gli uffici. Ho visto persone che hanno agito con orgoglio per gli altri, nel silenzio, in maniera umile e pacata. Ci sono state una forza e una coesione che hanno trasformato tutti in piccoli grandi leader. All'inizio a Codogno, quando sono entrati i primi clienti, tremavamo per l'emozione». E dall'altra parte non è mancata la riconoscenza, come sottolinea **Fabio Fisichella**, direttore dell'Ufficio Postale di San Fiorano, che ha dato prima la disponibilità di lavorare come sportellista a Castiglione d'Adda e poi nel proprio Ufficio sempre in zona rossa. «Molti mi hanno ringraziato, uno di loro mi ha detto: "Complimenti per il suo coraggio, lei che è così giovane e con la paternità in arrivo" (Fabio ha 29 anni e quando racconta l'esperienza mancano circa dieci giorni al lieto evento, ndr)». In virtù della nuova esperienza di vita che lo attendeva, la scelta di Fabio è stata ancora più encomiabile: «Non sono stato troppo a riflettere sulla decisione, è stata naturale. Ho pensato ai pensionati, che qui sono abituati ad avere contanti in tasca, e mi sono sentito in dovere di aiutare queste persone che con me sono sempre state gentili. Ho avuto un po' di timore ma la mia compagna mi ha detto di fare ciò che sentivo. Ed è tutto andato bene, anche con un aiuto da più in alto: io penso che in quel periodo io abbia avuto una sorta di barriera intorno al mio corpo. Qualcuno mi ha protetto».

## LA TESTIMONIANZA

# «Fiera di appartenere a questa Azienda siamo stati protetti e mai lasciati soli»

«Il giorno in cui ho deciso di andare, quel 21 febbraio, mentre ero in macchina verso il lavoro, alla radio ho sentito del primo caso a Codogno e ho pensato che di tutti i posti proprio lì... Quando sono arrivata in ufficio ho iniziato a cancellare tutti i distacchi e sono arrivate le prime telefonate dei colleghi inizialmente preoccupati. La mattina seguente sono andata lo stesso a lavorare senza rendermi conto che fosse sabato, perché stava succedendo l'apocalisse. Dovevamo ricollocare risorse che non c'erano. Ho preso le chiavi degli uffici postali e ho iniziato a girare quelli a ridosso della zona rossa per aprirli: ci ero sempre andata quando c'era necessità, a maggior ragione aveva senso farlo in quel momento. Poi mi è venuto naturale

andare anche in quelli della zona rossa. Nessuno me lo ha chiesto, è stata una scelta mia». Ecco **Valeria Grazioli**, Operatore in capo a Gestione Operativa della filiale di Lodi, che si è resa disponibile come sportellista e direttore di Ufficio Postale nella zona rossa, come aveva sempre fatto, sfidando l'epidemia. «In quei paesi abbiamo portato normalità dove era stata portata via - rievoca - I clienti mi dicevano: "Signora, ma lei è venuta qui lo stesso?". Io rispondevo che quello era il mio lavoro». Spirito temerario per Valeria, che ammette di avere avuto «più paura nella zona gialla che in quella rossa, perché in quest'ultima tutti erano con la mascherina, tutti si proteggevano, tutti avevano una percezione del pericolo». Un'attitudine personale sostenuta da qual-



Valeria Grazioli, in capo alla GO della filiale di Lodi

cosa che proprio Valeria evidenzia: «In Italia abbiamo come vizio la critica nei confronti del datore di lavoro. In questo caso, io sono stata fiera di appartenere a Poste Italiane. Ci hanno assistito, ci hanno protetti, non ci hanno lasciati mai soli. In quel frangente drammatico, è aumentato il senso di appartenenza a Poste».



# storia di copertina

## Lombardia



A sinistra, il nuovo Ufficio Postale aperto alla Stazione Centrale di Milano. A destra, un cliente accede al servizio di successioni online

## Valle d'Aosta



Il personale del Centro Distribuzione di Aosta, addetto alla consegna dei pacchi e-commerce

## Piemonte



Il nuovo Centro di Distribuzione di Domodossola, da poco inaugurato, nella Provincia del Verbano Cusio Ossola

## Liguria



La flotta elettrica di Poste Italiane schierata sotto al nuovo Ponte di Genova

# Inaugurazioni e accoglienza: così lavoriamo in piena sicurezza

In tutta Italia le sedi sono state subito adeguate alle normative anti-Covid. Le aperture di nuovi Uffici Postali e di Centri di Distribuzione testimoniano la nostra completa ripartenza

## Toscana



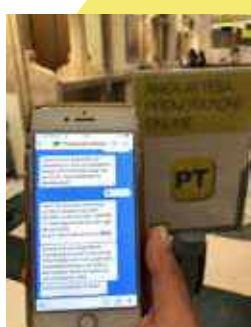
I colleghi dell'Ufficio Postale di Prato durante l'allestimento della linea rossa di distanziamento a terra

## Umbria



Servizi in piena sicurezza: distanze e plexiglass tra cliente e sportellista all'Ufficio Postale Perugia 5

## Sardegna



È stato attivato il servizio per prenotare il proprio turno agli sportelli degli uffici postali tramite Whatsapp, un altro segno di attenzione verso i clienti

## Campania



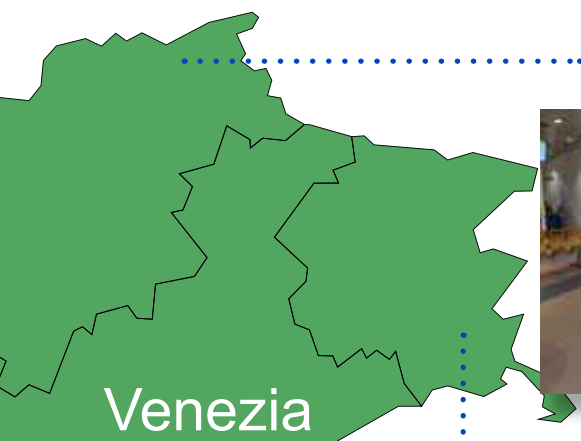
Il sopralluogo dei colleghi di Immobiliare per le misure di sicurezza nell'Ufficio Postale di Piazza Matteotti al centro di Napoli

## Sicilia



Da sinistra, un colloquio online di Risorse Umane per una candidatura interna e la sanificazione di un Ufficio Postale di Agrigento





## Trentino - Alto Adige



La segnaletica di sicurezza nell'Ufficio Postale di Rovereto, in provincia di Trento

## Friuli Venezia Giulia

Un incontro svoltosi di recente in Teams con l'Anci regionale alla presenza del presidente e dei consiglieri



## Veneto



La ripartenza dei lavori nel cantiere del Centro di Distribuzione di Lancenigo, in provincia di Treviso

## Bologna

## Emilia Romagna



Un Operatore di Accoglienza dà indicazioni sulle modalità di accesso agli sportelli in un Ufficio Postale della regione

## Marche

A sinistra, la segnaletica in un Ufficio Postale di Ancona. A destra, il Centro Smistamento di Fermignano, in provincia di Pesaro Urbino



## Roma

## Napoli



## Puglia

A sinistra, l'Operatore di Accoglienza riceve un cliente in un Ufficio Postale di Foggia. A destra, la consegna di mascherine a Bari

## Lazio



Colloqui in videocall a Roma: le assunzioni non si sono mai fermate e sono stati sfruttati al meglio i mezzi digitali

## Calabria



Operazioni di installazione della segnaletica in un Ufficio Postale di Reggio Calabria e il prelievo in sicurezza all'ATM



## Palermo

- AREA Nord Ovest** Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia  
Sede Milano
- AREA Nord Est** Friuli V.G., Trentino A.A., Veneto  
Sede Venezia
- AREA Centro Nord** Emilia Romagna, Marche, Toscana, Umbria  
Sede Bologna
- AREA Centro** Lazio, Abruzzo, Molise, Sardegna  
Sede Roma
- AREA Sud** Campania, Puglia, Basilicata, Calabria  
Sede Napoli
- AREA Sicilia** Sicilia  
Sede Palermo

● Sede di Area





## storia di copertina

Raccontiamo la nuova normalità dei nostri colleghi nella regione più colpita dal virus

# Il doppio viaggio nella Lombardia che rialza la testa

Innovazione, certificazioni di qualità, forte spinta all'e-commerce in sinergia con grandi e piccoli clienti: Milano e le altre province si sono messe alle spalle l'incubo Covid-19 e sono ripartite a vele spiegate

di RICCARDO PAOLO BABBI



«Incontriamo le persone di Poste che vivono e mettono in pratica il cambiamento e le innovazioni del Piano Deliver 2022. Per vocazione e predisposizione al business la Lombardia è la regione dei primati». Questo era l'incipit del racconto dello Speciale Noi dedicato alla regione che più di tutte è stata vittima del Covid-19. Le nostre persone lo sanno bene. Era febbraio. Poi tutto è cambiato. Per ovvie ragioni, lo speciale non è stato completato, ma il racconto è rimasto sempre lì, pronto ad essere ripreso e proseguito per narrare, insieme alla ripartenza del business, quella simbolica di tutta l'Azienda e delle sue persone. Torniamo quindi in Lombardia, dove nonostante l'accaduto troviamo una regione che ancora mantiene i suoi primati e la sua storia, dalla prima famiglia di corrieri postali internazionali e l'ATM inaugurato nel più piccolo Comune d'Italia, al riarmodernamento delle infrastrutture logistiche, a partire da Milano Rosterio. Parleremo della ripartenza del business a distanza, del ruolo dei consulenti, dell'attenzione alle nuove esigenze dei clienti e delle nuove forme di business per rilanciare le grandi aziende. E ancora, dell'ambita certificazione TAPA (Associazione per la protezione delle merci destinate al trasporto) sulla sicurezza delle merci, appena ottenuta a febbraio, ora raggiunta al massimo livello A.

### Senza fermarsi

Stazione Centrale di Milano, da qui riprende la nuova tappa del nostro viaggio nelle regioni, davanti al nuovo Ufficio Postale che a febbraio era ancora all'interno della stazione e ora, ripresi i cantieri in tempi record, è stato spostato al di fuori del palazzo. Quasi a voler ribadire che Poste c'è, ancor più di prima. Con circa 18.300 dipendenti, 19 filiali, cinque aree recapito, due centri di

smistamento e una squadra unica che indipendentemente dalla struttura non ha mai smesso di far fronte comune verso il cliente cui è naturalmente orientata. Qui come non mai e mai come ora, le persone che lavorano dietro le quinte sono le vere protagoniste e rafforzano le strutture di recapito, Uffici Postali, mercato impresa e PA.

### Nella storia del recapito

Cornello dei Tasso è una frazione del Comune di Camerata Cornello in Valle Brembana, provincia di Bergamo. Qui nel 1516 con un affidamento ufficiale dell'imperatore Carlo V d'Asburgo nasce con la famiglia Tasso la tradizione dei corrieri postali europei, che contribuirono a organizzare anche le Poste Pontificie. Oggi nel piccolo borgo medievale raggiungibile solo attraverso due mulattiere vivono solo 20 famiglie visitate dallo storico portafoglio **Giansanto Galizzi**. Ma «quella grande tradizione prosegue attraverso le nostre persone e attraverso le infrastrutture logistiche di Poste - racconta il responsabile Macro Area Nord Ovest di Logistica e Recapito, **Fabio Cicuto** - Non ci siamo mai fermati e abbiamo continuato a consegnare, interpretando ancora di più il ruolo di cerniera tra le esigenze dei nostri clienti e un mercato che è diventato sempre più digitale. I nostri stabilimenti sono stati impegnati a trovare soluzioni e spazi per essere ancor più puntuali e affidabili di prima per ricevere e consegnare un elevato numero di pacchi e-commerce». **Emanuele Donzelli** al gateway di Lonate Pozzolo ne ha visti transitare un buon numero ed **Eligio dal Soglio** nello stabilimento di Brescia si è trovato a lavorare con l'impianto di smistamento Easysorter, installato a novembre 2019 per dividere l'e-commerce dedicato al Sud Italia. Lo ha inviato attraverso l'hub aereo di Brescia Montichiari, dove **Dino Galiazzi** ha visto aumentare aerei e collegamenti al crescere dei pacchi. **Emanuele Fontana**, direttore nello stabilimento di Rosterio, è stato il primo a toccare con mano prima la contrazione e successivamente l'esplosione del mercato made in China. Grazie all'MPKS Multisorting Packing System, racconta con orgoglio **Giovanni Panepinto** responsabile dell'impianto di meccanizzazione più complesso e all'avanguardia d'Italia, «siamo stati in grado di gestire l'impennata dei volumi». In Lombardia, non solo pacchi ma nuove logiche sul centro di smistamento di Milano Borromeo, dove il direttore **Angelo Bragantini** è intento a creare nuovo spazio per i nuovi impianti di smistamento XMS e Top2000. Durante la ripresa sono arrivate le certificazioni TAPA degli stabilimenti di Rosterio e Brescia e di due uffici di recapito. Hanno coinvolto colleghi dei Centri Distribuzione del territorio e ovviamente tutti i



direttori come **Antonino Cibelli** di Lodi e **Emanuel Piccinelli** di Ponte San Pietro. È un passo fondamentale per rendere ulteriormente competitivo l'ecosistema di logistica e recapito in Lombardia, ottenuto da Tutela Aziendale; TAPA è un soggetto che riunisce, a livello mondiale, aziende leader della produzione, logistica, corrieri espressi, forze di polizia e altri stakeholder su standard comuni per la sicurezza dei trasporti di merce, dei magazzini e dei centri logistici al fine di certificare la gestione del rischio security in una visione di mercato globale. I due certificatori TAPA di TA Nord Ovest sono **Edmondo Monti** e **Carmelo Sangiorgio**. I lavori sono stati eseguiti dai colleghi di Immobiliare **Giorgio Punzo**, **Antonio Iannazzone**, **Pietro Zampelli** e **Bruno Piantedosi** coordinati dai Building Manager **Claudio Gucciaroli** e **Giuseppe Bernardele**. Nel recapito, spiega **Maria Luisa Roggeri**, ai portafogli elettrici l'introduzione dei nuovi tralicci elettrici con baule incrementato a impatto green su realtà come Mantova, dove il direttore **Matteo Malaghini** può contare su una intera flotta a tre ruote elettrica, e **Pietro Orlando** che a Bergamo ha dedicato questi mezzi per accedere alla zona alta della città interdetta ai veicoli a combustione. **Vincenzo Zavaglia** sorride con in mano la certificazione OHSAS,

giunta dopo settimane di audit con i certificatori esterni, a coronare un lavoro di anni. Lo standard BS OHSAS è adottato a livello internazionale e definisce i requisiti del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro (SGSSL).

### Si riparte dagli Uffici Postali

La Lombardia è sempre stata la regione dei Piccoli Comuni, come il primo ATM d'Italia nel Comune di Piazzolo (prima promessa mantenuta degli impegni per le piccole comunità) e tra gli ultimi un altro a Morterone, il comune più piccolo d'Italia, installato da **Gaetano Crivello** di Immobiliare in presenza del sindaco e del Responsabile Relazioni Istituzionali Macro Area Nord Ovest **Federico Sichel**. Ma la Lombardia è sempre stata anche la regione delle grandi banche che non arretravano, anche se dopo il Covid ci sono meno certezze. Le persone di Poste stanno dando il meglio, mettendo in campo la strategia più giusta. Gli Uffici Postali sono ormai nella piena nuova normalità, più che altrove. E come stava avvenendo a febbraio per il progetto pilota di vendita di Postepay Connect attraverso i consulenti small business nella city finanziaria di Milano, l'innovazione parte sempre da qua: in tutta la macro area e in particolare in Lombardia grazie all'Azienda si è avuta la possibilità



di far partire da subito un nuovo processo digitale di sperimentazione della successione digitale. Com'è noto infatti a seguito del gran numero di decessi non sarebbe stato possibile far fronte alle domande di successione solamente negli UP. L'Ufficio Postale deve essere considerato l'ultimo miglio di una domanda di servizi il cui processo deve perfezionarsi in gran parte per via digitale e sempre più supportato dai consulenti che, ad esempio in via sperimentale, riceveranno con turni pomeridiani la clientela in quei comuni dove il Covid-19 ha lasciato più segni. In Filiale di Bergamo 1, uno dei territori più colpiti, si stanno adoperando alacremente nella gestione dei nostri clienti: l'SCF **Viviana Elli**, dell'UP di Bagantica, si è prodigata da subito per ricevere i suoi clienti distinguendosi nel mese di giugno, fra l'altro anche per lo sviluppo del comparto protezione. Gli SCF dell'ufficio di Treviglio, **Massimo Sciacca** e **Vittorio Mascolo**, dopo il loro rientro al lavoro, hanno con grande generosità e senso di responsabilità ripreso ad incontrare i clienti, nel rispetto delle nuove modalità di relazione trasmettendo tranquillità e fiducia ai cittadini.

#### Filo diretto con le amministrazioni

Nella culla della comunicazione e del marketing, della Milano da bere, degli spot e delle passerelle, in Lombardia la squadra di Comunicazione Territoriale promuove da sempre iniziative e progetti agli oltre 1.000 contatti di giornalisti locali e non. «Sempre in prima linea e spesso in fase test per sperimentare nuove campagne sui media locali» dichiara **Agostino Mazzurco**, Responsabile Comunicazione Territoriale Nord Ovest – giochiamo sempre all'attacco e ci inseriamo quotidianamente nell'affollato dibattito sulla stampa locale per consolidare e migliorare la reputazione di Poste Italiane in un contesto competitivo, in cui le aspettative da parte dei nostri clienti sono molto alte. Insieme alle colleghe della mia squadra, **Milena Maggioni**, **Lucrezia Variale**, **Alessandra Sacco** e **Francesca Paglia** che da anni lavorano nel team di Comunicazione in Lombardia, siamo un punto di riferimento per i giornalisti, sì, ma soprattutto per tutte le funzioni aziendali rispetto alle quali abbiamo un ruolo trasversale e uno scopo: supportare il business, il cambiamento, la digitalizzazione e promuovere la mission su tutti i mezzi d'informazione. Questo non è stato un periodo facile, ma abbiamo avuto la possibilità di raccontare la reazione delle nostre persone e promuovere la riorganizzazione di servizi e prodotti dell'Azienda». La successione digitale, ad esempio: il team di comunicazione lo ha presentato attraverso numerosi articoli di stampa e servizi televisivi. Per Sichel «ora è il momento di mantenere impegni e soprattutto relazioni instaurate ante Covid, anche a distanza e in videocall con le amministrazioni con le quali abbiamo un dialogo costante con l'obiettivo di seguirli nella ripartenza e cercando di spiegar loro anche la nostra. Grazie a tutta l'azienda, in Lombardia è stato possibile impostare un modello di relazione che può essere esteso nelle altre regioni. A partire dal mese di aprile 2019, è stato dato il via a un ciclo di incontri tenuti presso gli Uffici Tecnici Regionali di tutte le province lombarde». «Relazioni Istituzionali - aggiunge **Matteo Magnaghi**, Referente Regionale per le Relazioni Istituzionali - ha avuto il ruolo di facilitare e promuovere questi tavoli, il resto lo hanno fatto Direttori di Filiale MP e Coordinatori Vendite per MBPA che



Pacchi e-commerce in lavorazione a Roserio. Al centro, la flotta green in piazza Duomo

hanno avuto l'occasione di presentare la nuova rete di riferimenti territoriali, fare il punto sugli interventi nelle varie province e promuovere il nuovo servizio di tesoreria erogato da Poste Italiane in favore dei Piccoli Comuni. È importante non disperdere quanto fatto sin qui. Il modello dei tavoli riprenderà in altre modalità».

#### I nostri Grandi Clienti

Poste Italiane, con la forza del suo brand, l'affidabilità riconosciuta alle sue persone, la capillarità e l'efficienza della sua logistica, ha supportato le aziende lombarde anche nel pieno della pandemia. Il commercio è stato senza dubbio uno degli ambiti più impattati dall'emergenza coronavirus. Con l'inizio del lockdown anche l'attività di vendita della struttura MIPA Lombardia è mutata notevolmente e ha dovuto adeguarsi a nuove metodologie di interazione con i clienti. Abbiamo supportato in modo forte e decisivo i grandi player che operano nel settore dell'e-commerce, quali Amazon, seguito da **Luca Leonididi**, e le logistiche quali Arvato, seguita da **Fla-**

**vio Manenti**, operatori determinanti per garantire la continuità degli scambi commerciali e delle consegne anche nel pieno dell'emergenza. Nell'ambito del segmento di vendita Small e Medium Business, molte piccole realtà si sono avvicinate per la prima volta all'e-commerce; interessante anche la dinamica dei negozi di quartiere che hanno sviluppato la vendita tramite il social selling, sostanzialmente attraverso la gestione dell'ordine tramite strumenti come Facebook, WhatsApp o per telefono. In questo periodo sono stati molti i nuovi contratti sottoscritti e le richieste di quotazione, anche nei settori farmaceutico, parafarmaceutico e beauty. **Maura Morselli**, per esempio, segue da sempre il cliente I Bernardoni Consulenti di Immagine, titolare di un salone di bellezza che, durante il lockdown per via della chiusura forzata, è riuscito a mantenere il rapporto con la propria clientela sviluppando un progetto di e-commerce per vendere i prodotti di bellezza attraverso i nostri servizi logistici e la vasta e capillare rete di prossimità di Poste. Il cliente Farmacasa, gestito da **Eri-**



La sala consulenza in un Ufficio Postale di Lecco

**ca Ferrari Trecate**, riconoscendo la forza della nostra capillarità sul territorio nazionale, ha scelto Poste Italiane come partner logistico per la consegna dei propri articoli di parafarmacia venduti online (tra cui mascherine e DPI), raggiungendo i propri clienti in ogni angolo del Paese. In ambito beauty, **Enrico Cartasegna** ha supportato il cliente Abiby (startup che propone beauty box con prodotti innovativi e rispettosi dell'ambiente). Di recente ha aperto anche al mercato spagnolo dove abbiamo iniziato a distribuire con Crono Internazionale. La consulenza sull'utilizzo delle nostre piattaforme digitali ha inoltre permesso a piccole realtà industriali di ripensare i propri processi di comunicazione verso i clienti e permettere quindi di continuare l'attività anche da remoto: piccole utility territoriali come China Power gestita da **Francesca Dono** ed Energia Locale Gas seguita da **Giulia Guida**, sono passate da una attività completamente manuale, legata ai processi di fatturazione, all'invio ibrido (invio digitale, recapito fisico). Inoltre anche amministratori di condominio, tra cui Amministrazione Repetto seguito da **Marco Pezzi**, hanno continuato a comunicare con i propri condomini attraverso servizi di Posta Online avanzati, garantendo la sicurezza dei propri dipendenti e il rispetto delle scadenze verso le strutture amministrate. Interessante anche l'esperienza del cliente Anheuser – Bush Inbev Italia Spa, seguito da **Maria Giletto**, importante distributore dei maggiori marchi di birra in Italia (Beck's, Stella Artois, Corona, ecc.) che ha voluto compiere il passo di trasformazione digitale verso piattaforme di posta ibrida insieme a Poste e che, visto il successo, lo estenderà alle sue 130 filiali presenti sul territorio italiano. Merita una segnalazione particolare il mondo del libro, con esperienze che spaziano dai grandi clienti ai piccoli negozi. Per questi ultimi, Libreria Mauro, seguita da **Vincenzo Musca**, nata nel 2010 da una storica libreria milanese sita nel pieno centro di Milano, ha iniziato a collaborare con Poste da inizio anno e durante il lockdown ha visto garantita la sua continuità di business, cresciuta esponenzialmente per via dell'incremento della domanda di libri e testi. Per i grandi clienti, La Feltrinelli Internet Bookshop, seguita da **Daniela Rendingella** e **Nunzio Chiarizio**, si è totalmente affidata a Poste Italiane per utilizzare al meglio le proprie piattaforme e incrementare il traffico, allo scopo di far evolvere un mercato molto fisico, come quello dei libri, in un canale di vendita online. Poste Italiane ha garantito con impegno una macchina capillare ed efficiente, i processi di presa, lavorazione e consegna sono stati sempre sfruttati al massimo sforzo per garantire le esigenze di consegna dei clienti. Determinante il ruolo svolto in affiancamento alla Protezione Civile per la consegna delle mascherine, in collaborazione con la Regione Lombardia seguita da **Alberto Vizzini**. Apprezzato e riconosciuto il supporto prestato a clienti quali ad esempio Decathlon seguito da **Davide Donnarumma** per la consegna a titolo non oneroso delle 10.000 mascherine da snorkeling trasformate in via sperimentale in respiratori per i pazienti affetti da coronavirus. **Claudio Cella**, Responsabile Macro Area MIPA e la sua fidata collaboratrice **Rita Armati** estendono «un grazie a coloro che lavorano nella nostra filiera e che in piena emergenza hanno saputo supportare una nuova idea di commercio, permettendo così per i giorni che stanno arrivando di far ricrescere un mercato più integrato e indipendente».



## storia di copertina

Gli effetti del virus sul mercato visti da chi ha un rapporto quotidiano con i clienti

# «La gente ha fiducia in Poste» la carta vincente dei consulenti

Durante il lockdown hanno dovuto interpretare le richieste dei clienti e accogliere le loro preoccupazioni: dalle loro parole emerge il buon livello di informazione che hanno saputo fornire e la fiducia degli italiani verso l'Azienda



di **PIERANGELO SAPEGNO**

Giornalista professionista e scrittore, è stato inviato speciale per La Stampa. Per Mondadori ha pubblicato, insieme con lo scrittore Pierdante Piccioni, i libri "Meno Dodici" e "Pronto Soccorso"

Il lockdown ci ha cambiato tutti. Ha cambiato anche il consulente finanziario, che ha dovuto adeguarsi al "distanziamento sociale" adottando nuove forme di relazione con i suoi clienti. Non poteva più guardare in faccia nessuno, non poteva mettere al servizio dei clienti il suo patrimonio di conoscenze in campo finanziario, dal momento che l'unica cosa che poteva condividere era la tragedia che stava coinvolgendo tutti noi. Doveva far sentire la propria vicinanza alle persone, accogliere le loro preoccupazioni, dare suggerimenti utili per placare ansie e paure. E questo ha fatto. Da una parte all'altra dell'Italia, dal Sud al Nord, dalle pianure dell'industrializzazione diffusa ai paesi di pescatori, dai villaggi alle metropoli. E ha svolto un ruolo importante, perché è anche così che l'Italia ha dato prova di resistenza.

### «Noi ci siamo»

«Dove lavoro io, a Pozzuoli e Baia, è successo che all'inizio si è bloccato tutto, ma proprio tutto», ricorda **Rosa Esposito**. Rosa ha 35 anni, e ha fatto tutta la sua carriera nelle Poste. Ha cominciato come portafoglio, poi è passata allo sportello e alla fine è diventata consulente mobile, SCM, con competenza di zona, in uffici che non hanno la sala consulenza. «La gente si rifiutava di fare qualsiasi cosa, perché dalle nostre parti il contatto con la persona è importante, e siccome non c'era la possibilità di incontrarci, i clienti preferivano addirittura rinunciare anche all'operazione più banale. Abbiamo continuato a prenderci cura dei clienti attraverso il contatto telefonico costante, con la possibilità di poter fare consulenza anche a distanza. Solo che in quel momento i clienti avevano paura e volevano solo disinvestire». A Pozzuoli come a Cosenza. **Natalina Bozzo**, 55 anni, è anche lei consulente mobile e gestisce un portafoglio di più di 700 clienti, molto diver-



Rosa Esposito, consulente a Pozzuoli e Baia

sificati fra loro, sia per età che per consistenza patrimoniale. Come molti suoi colleghi, Natalina ha vissuto la stessa situazione, con le persone che chiedevano di "togliere i soldi", affrontandola con passione e razionalità. «Il nostro ruolo è stato quello di tranquillizzare. Prima abbiamo calmato le persone. Noi ci siamo. Appena sarà possibile torneremo a vederci e faremo tutto. Loro chiamavano per sapere come andavano gli investimenti, anche perché sappiamo tutti che i mercati, nelle situazioni di crisi e di incertezza, si orientano rapidamente sugli scenari peggiori, per poi aggiustare l'andamento man mano che la situazione tende a diventare più chiara. Piano piano gli investimenti sono riusciti a risalire. Solo che alcuni clienti più preoccupati degli altri continuavano a far richieste di disinvestire, di cambiare. E noi di nuovo a tranquillizzare perché nel medio-lungo periodo, la probabilità di subire delle perdite si riduce se il cliente non prende decisioni affrettate. Siamo riusciti a convincerli. E abbiamo avuto ragione noi, perché a volte il valore della consulenza non è solo consigliare cosa fare ma soprattutto cosa non fare, in base agli obiettivi del cliente e del periodo di tempo in cui intende raggiungerli». Natalina ha saputo ascoltare e indirizzare i



Natalina Bozzo, consulente a Cosenza, Rende, Castrolibero e Laurignano

suoi clienti perché oltre alle conoscenze normative e tecniche di base, in questo ruolo sono fondamentali le capacità relazionali che ha sviluppato anche grazie ai percorsi formativi dedicati.

### Faccia a faccia

**Gioele D'Angelo** ha appena compiuto 28 anni. Dal novembre 2018 è consulente finanziario, SCF, a Bassano del Grappa. E il suo racconto descrive bene un'Italia che viaggia a due velocità diverse, perché se in alcune zone la digitalizzazione è già una realtà irrinunciabile, in altre c'è ancora una certa resistenza. Così Gioele spiega come l'emergenza sanitaria sia stata un motore che ha accelerato questo processo, «e tutti i nostri clienti hanno colto rapidamente i vantaggi delle operazioni on line. Anche gli over 70 chiamavano solo per avere le istruzioni necessarie per attivare questa modalità». Con il lockdown i consulenti finanziari di Poste hanno potuto utilizzare lo strumento Teams di Microsoft per l'offerta a distanza. Gioele spiega che dalle sue parti Teams è diventato indispensabile anche nelle successive fasi dell'emergenza sanitaria, affiancandosi alla consulenza sul canale fisico. «Noi utilizziamo tutt'e due le opzioni. Il caso emblematico è quello di un nostro cliente particolare con un patri-



Gioele D'Angelo, consulente a Bassano del Grappa

monio importante, con il quale abbiamo fatto tutta la trattativa con le in videochiamata, analizzando attentamente le varie possibilità di investimento, e quando s'è trattato di firmare ha voluto farlo di guardandoci in faccia».

### Il rifugio migliore

Gioele è rimasto colpito dal fatto che la gente ha avuto meno paura di quel che lui credeva, «e questo secondo me testimonia il buon livello di informazione finanziaria che abbiamo fatto. Si sono fidati di noi». Questo è successo dappertutto. I consulenti hanno potuto affrontare bene l'emergenza con l'aiuto di una carta importante, quella della fiducia dei clienti in Poste Italiane. Guardando al domani. Rosa Esposito e Natalina Bozzo spiegano che tanti contratti sono ormai stati preparati e discussi al telefono. Infatti, Poste ha implementato un nuovo canale commerciale che si aggiunge alle sale consulenza e ai canali digital, tramite il quale, i clienti hanno la possibilità di ricevere consulenza a distanza con un contatto telefonico su Teams ed eventualmente finalizzare la vendita già in questa fase, registrando la chiamata con l'assenso per la firma. Il lancio del canale è stato sostenuto da un'intensa attività formativa che ha riguardato tutta la rete commerciale di Mercato Privati. Al momento i prodotti che possono essere venduti tramite questo canale sono Ramo I e Buoni Fruttiferi Postali, ma si sta già pensando di allargare le offerte a partire dall'autunno di quest'anno. Poi però abbiamo chiesto qual è il prodotto che ha avuto più successo in questi mesi di lockdown nel modernissimo Veneto. Nessun dubbio, ha risposto D'Angelo. Quello più classico di tutti. Il buono postale. «Per due motivi: perché le persone in casa hanno speso meno e, avendo qualche risparmio, con i buoni si vedono riconosciuti gli interessi. E poi perché in un momento così fare il classico buono postale con rendimento a tasso fisso, senza costi aggiuntivi, è il rifugio migliore che non ti espone allo stress del mercato». Perfetto. Il nuovo che avanza nel solco della tradizione. ●





# l'esperto risponde

Gli screening previsti dal Welfare aziendale

## Cuore e tumori: la nostra prevenzione è il primo obiettivo

Un bouquet di analisi cardiovascolari e oncologiche diversificate tra uomo e donna: come usufruirne



Sono tantissimi gli studi scientifici che hanno dimostrato l'importanza della prevenzione e della promozione della salute per ridurre l'incidenza delle malattie e la mortalità, favorendo il mantenimento del benessere e della qualità della vita. Per un'Azienda come Poste Italiane, abbiamo visto in più occasioni, la salute dei dipendenti è sempre l'obiettivo primario. Poterla garantire prevenendo le patologie con esami mirati e screening di genere è dunque uno dei punti importanti del Welfare aziendale, grazie anche a dei pacchetti appositi studiati per uomo e donna, con un bouquet di prestazioni dedicate alla prevenzione cardiovascolare/oncologica. Nelle tabelle qui a fianco sono riassunte le prestazioni in convenzione che il Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa PosteVita mette a disposizione dei dipendenti over 45, delineando un percorso preciso e gratuito di screening.

### Quanti sono i tipi di prestazioni di prevenzione?

Due tipi, come detto, un percorso per l'uomo e uno per la donna che nella prevenzione hanno bisogno di prestazioni molto differenti in termini di esami e di controlli,

come specificato anche nelle linee guida internazionali di prevenzione. Le prestazioni sono elencate nella tabella qui sotto.

### Quando si può usufruire delle prestazioni di prevenzione?

Le prestazioni di prevenzione cardiovascolare e oncologica sono riconoscibili ogni tre anni per assistito/a con età superiore a 45 anni.

### Come avviene il rimborso?



Il rimborso di questa garanzia, previsto per un massimo di 150 euro, può avvenire solo in "forma diretta" in rete convenzionata. Le prestazioni devono essere effettuate in un'unica soluzione.

### Sono previsti scoperti?

C'è uno scoperto del 10% con minimo non indennizzabile di 25 euro. Per comprendere meglio che cosa significhi, facciamo un esempio: se il Costo del Pacchetto Prevenzione presso la Struttura Convenzionata fosse di 100 euro, lo Scoperto sarebbe pari a 10 euro, ma il Collega sosterrrebbe in ogni caso la spesa di 25 euro, pari al minimo non indennizzabile.

## Elenco Prevenzione Cardiovascolare - Oncologica

(valido per il Piano Sanitario per il personale non dirigente di Poste Italiane S.p.A. e delle società del Gruppo Poste Italiane)

 <b>Uomo</b> (in unica soluzione una volta ogni tre anni per età maggiore di 45)	 <b>Donna</b> (in unica soluzione una volta ogni tre anni per età maggiore di 45)
E.C.G. di base	E.C.G. di base
Ecografia prostatica e vescicale sovrapubica	Mammografica bilaterale
Antigene prostatico specifico (PSA)	Citologico per diagnostica tumorale (PAP test) o citologico
Emocromocitometrico e morfologico (HB, GR, GB, piastrine)	Endocervicale e striscio batteriologico vaginale
Indici eritrocitari DER.FL.	Emocromocitometrico e morfologico (HB, GR, GB, piastrine)
Velocità di sedimentazione delle emazie	Indici eritrocitari DER.FL.
Glicemia	Velocità di sedimentazione delle emazie
Azotemia	Glicemia
Creatininemia	Azotemia
Colesterolo HDL e LDL	Creatininemia
Colesterolo totale o Colesterolemia	Colesterolo HDL e LDL
Transaminasi glutammico ossalacetica (GOT) e glutammico piruvica (GPT)	Colesterolo totale o Colesterolemia
Urine, esame chimico e microscopico completo	Transaminasi glutammico ossalacetica (GOT) e glutammico piruvica (GPT)
	Urine, esame chimico e microscopico completo

# presente e futuro

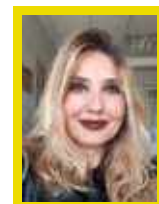


Le attività svolte dalla Corporate University

## L'emergenza virus non ha rallentato la formazione

Smart leadership e Smart Behaviour: nuove competenze per le nuove modalità di lavoro. Ecco i temi principali

di MARIANGELA BRUNO



Business continuity, gestire situazioni complesse e inaspettate, e i comportamenti virtuosi nello smart working sono tra i temi principali dei programmi di formazione in smart

learning che la Corporate University di Poste Italiane ha portato avanti nel periodo di emergenza, con stretta connessione alle sfide che questa rappresenta per l'organizzazione aziendale. Attivare un progetto di Smart Working è un processo di cambiamento complesso che richiede azioni su più fronti e con più leve per realizzarsi efficacemente. Ancora più nel caso in cui il passaggio a questa modalità di lavoro avviene in maniera repentina, richiedendo risposte altrettanto rapide in termini di adeguamento organizzativo, tecnologico e culturale. Per questo i moduli didattici Smart Leadership (solo per Responsabili) e Smart Behaviour (per tutti gli smart worker) hanno avuto come obiettivo quello di facilitare l'adozione di comportamenti e stili di leadership, fornendo supporto ai responsabili sulla conoscenza di metodologie per assegnare obiettivi, valutare le performance del team da remoto, favorire il continuous feedback e l'engagement. Tutto questo per sviluppare una cultura dell'autonomia e un sistema organizzativo evoluto fondato sulla definizione degli obiettivi, la comunicazione e la formazione continua. Questo percorso formativo è stato realizzato con il contributo dei docenti del Politecnico di Milano esperti di Smart Working ed HR Transformation - Partners4Innovation -

con i quali avevamo già affrontato il tema della smart leadership e dei comportamenti virtuosi durante l'avvio della prima sperimentazione di lavoro agile.

### La continuità del lavoro

Il contesto di emergenza sanitaria vissuto nei mesi recenti e la riorganizzazione delle attività lavorative, personali e familiari, ha richiesto a tutta la popolazione aziendale nuove capacità di adattamento attivo e di gestione emotiva delle molteplici situazioni che sono state affrontate. Adesso, forse in una situazione di maggiore controllo, si può riflettere su come è stata affrontata la situazione e su come gestire il periodo dopo la crisi. Ciò richiede una pratica manageriale di business continuity. Grazie a quattro webinar rivolti ai Responsabili di territorio di diverse funzioni aziendali e ai Responsabili di strutture centrali si è quindi affrontata l'evoluzione delle nuove forme di organizzazione del lavoro, e come accompagnarla, la rielaborazione della fase di emergenza e la ripresa in una nuova normalità. Sempre nell'ambito delle iniziative di formazione manageriale, un focus è stato rivolto alla business continuity e alla gestione dei team virtuali (non solo in smart working). Sono in corso di realizzazione infatti percorsi di formazione manageriale, con l'intervento di relatori internazionali provenienti sia dal mondo accademico sia dal business, con i quali tramite cicli di webinar vengono affrontate tematiche di particolare sensibilità e attualità per rafforzare le competenze e le conoscenze del management e offrire strumenti utili anche in situazioni complesse, con focus sul remote and virtual working, e rafforzare la performance, sia singola che collettiva. ●



## dentro l'azienda

Lanciata il 1° giugno, l'offerta è valida anche per i familiari e i pensionati del Gruppo Poste

# Protezione e agevolazioni ecco la RC Auto per i dipendenti

Nella polizza sono incluse l'assistenza stradale per ricevere soccorso immediato in caso di necessità e quella legale per le controversie relative a un sinistro. Non mancano il servizio di "scatola nera" e le coperture cristalli e furto e incendio

di ERNESTO TACCONE



Poste Italiane continua a innovare e trasformare il proprio business per rispondere ai rinnovati bisogni dei cittadini. Lo ha fatto dal 1° giugno scorso entrando nel mercato delle Polizze RC Auto, con un'offerta riservata ai propri dipendenti e pensionati e alle loro famiglie, consentendo loro di accedere a soluzioni assicurative per l'auto che soddisfino le loro esigenze e garantiscano qualità di servizio a un prezzo estremamente competitivo. Si chiama Poste Guidare Sicuri ed è realizzata da Poste Insurance Broker in collaborazione con Genertel e Compagnia Assicuratrice Linear, distribuita da Poste Italiane - Divisione BancoPosta. Le garanzie offerte dai due partner sono sostanzialmente identiche (al netto di qualche minima differenziazione tecnica). L'offerta si prende cura di tutta la famiglia: RCA con guida libera, senza aumento di prezzo in caso di figli inesperti alla guida, con servizi di cura della persona in caso di terzi danneggiati gravemente durante il sinistro e tanto altro. Prevede di base la copertura RCA, con la possibilità di aggiungere, a fronte del pagamento di un premio aggiuntivo, le coperture opzionali pensate per incrementare il livello di protezione alla guida e protezione dell'auto sulla base delle specifiche richieste ed esigenze dell'assicurato. Tra le garanzie opzionali abbiamo la "protezione imprevisti", per tutelarsi da spiacevoli



inconvenienti (come danni alla tappezzeria, le spese in caso di perdita delle chiavi dell'auto o della patente) e la copertura per danni procurati da veicoli non assicurati. Questi ultimi sono circa 3 milioni in Italia e avere una rete di salvezza nel caso in cui si finisca in un sinistro con uno di questi è fondamentale. Nella polizza sono previste l'assistenza stradale, per ricevere soccorso immediato in caso di necessità, oltre a quella legale in caso di controversie legate a un sinistro, ad esempio se la sua dinamica non è concordata tra le parti. È possibile installare sul proprio veicolo un dispositivo telematico (cd. scatola nera), in comodato d'uso gratuito, che permette di accedere ad una serie di servizi di assistenza integrata h24, di grande importanza soprattutto in caso

di incidenti gravi. A ciò si aggiunge anche la copertura per la perdita del dispositivo stesso. Con la garanzia "infortuni del conducente" è tutelato anche quest'ultimo in caso di sinistro da lui stesso causato. Copertura per i cristalli in caso di riparazione o sostituzione, furto e incendio (anche parziale o tentativo), eventi naturali (come grandine, alluvioni e terremoti) e atti vandalici e sociopolitici (la riga sulla fiancata dell'auto è sempre una brutta sorpresa...). La garanzia RC Auto non copre i danni provocati al veicolo che ha causato il sinistro. Con la kasko collisione ci si può tutelare dai danni al veicolo in caso di urto con colpa contro un altro veicolo, o addirittura con la Kasko completa è possibile tutelarsi dai danni causati anche a seguito di urto contro un

ostacolo fisso. Per il lancio dell'iniziativa, riservata ai dipendenti e ai pensionati di Poste Italiane e delle società del Gruppo, e ai loro familiari conviventi, è previsto **uno sconto del 15%** applicato sul premio imponibile, rispetto alla tariffa ordinaria del prodotto. Inoltre **a tutti coloro che sottoscriveranno un Polizza RCA fino al 30 settembre 2020 verrà inviato via e-mail un buono carburante Q8 del valore di 50 euro**. Sulla Intranet e APP NoidiPoste è possibile accedere alle informazioni sul prodotto, fare un preventivo e consultare la lista degli Uffici Postali abilitati alla vendita.

**VAI SULLA  
INTRANET  
E APP NOIDIPOSTE  
PER FARE  
UN PREVENTIVO**



**Avvicina il cellulare  
al QR Code**  
Guarda l'intervista  
all'Ad di Poste Vita  
Andrea Novelli sul  
nuovo prodotto RC Auto

### CONTENTITORE DIGITALE

## Nasce il sito del bilancio integrato per raccontare le nostre best practice

**P**erché raccontare il valore di Poste Italiane nel percorso intrapreso sulla strada della sostenibilità? I motivi sono molteplici. Perché il Gruppo è ai vertici di sostenibilità su scala globale e gli ingressi negli indici Dow Jones, EuronextVigeo-Eiris World 120 e FTSE4GOOD ne sono la testimonianza; perché l'attenzione del Gruppo alle tematiche è crescente, con gli otto pilastri fondamentali individuati ("Integrità e trasparenza", "Valorizzazione delle persone", "Diversità e inclusione", "Sostegno al territorio e al Paese", "Customer experience", "Innovazione", "Decarbonizzazione immobili e logistica" e "Finanza sostenibile"); perché un Bilancio Integrato necessita certamente di una vulgata. Per questo abbiamo deciso di creare un sito che, attraverso dati concreti, sappia raccontare i nostri risultati economico-finanziari e fornire una chiara rappresentazione

del percorso di sostenibilità del Gruppo, con l'obiettivo di condividere con i propri stakeholder l'evoluzione delle attività intraprese a supporto della creazione di valore. Si trova in una sezione dedicata all'interno del portale corporate posteitaliane.it e rappresenta un ulteriore strumento di comunicazione per "allargare" il target di pubblico, sia esterno sia interno all'Azienda, utilizzando nuove modalità e strumenti di comunicazione, promuovendo la circolarità tra le versioni offline e online della Relazione Finanziaria e allineando la comunicazione dei progetti e delle politiche di Corporate Social Responsibility alle best practice della comunicazione digitale nazionali e internazionali. È un "contentitore digitale" innovativo, pulito ed efficace, strutturato per offrire livelli di lettura diversi.



È stata scelta una soluzione full html, in cui tutti i contenuti del Bilancio 2019 sono trasportati nella versione online con la massima accuratezza e attenzione alla user experience del cliente nella navigazione, sempre all'interno di un'interfaccia chiara e accattivante. Tutto il sito è sviluppato in Responsive Web Design, approccio al web design con il quale il sito si adatta al device (computer, tablet e smartphone) nel quale viene visualizzato, utilizzando griglie di proporzioni fluide e immagini flessibili.





L'hackathon "Next Generation" dedicato ai figli dei dipendenti

# Idee giovani e innovative per il nostro mondo digitale

In una sfida che ha coinvolto tre scuole delle periferie di Bologna, Roma e Napoli sono emersi progetti che richiedono gioco di squadra, competenze tecnologiche e una visione inclusiva

Che sarebbero stati progetti caratterizzati da spunti innovativi e fantasiosi non c'era alcun dubbio ma ora questi spunti si conoscono nel dettaglio. Si è concluso l'hackathon "Next Generation - POST-iamoci", l'hackathon che ha chiuso il progetto "#NextGeneration", organizzato da Poste Italiane in collaborazione con Consel Consorzio Elis. La sfida ha coinvolto tre istituti scolastici presenti in contesti socio-culturali di periferia a Bologna, Roma e Napoli-Scampia. L'obiettivo era fornire ai ragazzi gli strumenti necessari per affrontare le scelte del futuro con maggiore preparazione, in un contesto sempre più caratterizzato da cambiamenti rapidi e radicali e dalla presenza delle tecnologie digitali, preparandoli al mondo del lavoro e a gestire i nuovi mestieri anche attraverso la conoscenza e la sperimentazione di competenze nevalgiche, come le "soft skills" e l'approccio innovativo. I primi incontri si erano svolti nelle scuole, ma a causa dell'emergenza sanitaria, il progetto è stato riconfigurato in modalità online. Poi, a giugno, per una settimana 22 degli studenti, insieme a 21 tra i figli dei nostri dipendenti delle scuole superiori, hanno partecipato all'hackathon in modalità online. Divisi in sei gruppi, hanno proposto progetti originali in risposta alla sfida lanciata da Poste Italiane: viviamo nello stesso mondo digitale, siamo sicuri di parlare la stessa lingua? Come facciamo a capirci sempre di più? La sfida è stata pensata per stimolare riflessioni e idee volte a migliorare la relazione genitori-figli-nonni, valorizzando la dimensione intergenerazionale e cercando di enfatizzare la componente inclusiva del mondo digitale. L'obiettivo era avvicinare, grazie al contributo e alla partecipazione dei giovani, il mondo degli adulti alle nuove frontiere della tecnologia, attraverso la ricerca di linguaggi comuni e l'individuazio-

ne di occasioni di scambio reciproco. I ragazzi hanno realizzato siti web, applicazioni, video tutorial, interviste dando la parola anche ai "senior" per avere da loro suggerimenti per il lancio del loro progetto, cercando di dividersi i lavori secondo le proprie capacità (grafica, webdesign, musica), avventurandosi in tematiche totalmente nuove. Al termine dell'hackathon, una giuria, composta da sei colleghi di Poste Italiane e da due startupper, ha decretato la vittoria di uno dei gruppi. Le sei idee vincenti sono state: "Trova un Modo (TuM)", app che raccoglie in unico luogo informazioni e tutorial con modalità di lettura e spiegazione semplificata; "Smart Old - Un libro del futuro per rimanere connessi" dove vengono trattati argomenti quali qr code, fake news e sicurezza informativa; una piattaforma di supporto "medico base" per accorciare le file e testare le capacità cognitive dei pazienti attraverso giochi interattivi; una cover per cellulare con relativo sistema operativo ad hoc per avere pulsanti e funzionalità ideate per persone "mature" o per disabilità (ad esempio, quella uditiva); corsi di informatica per gli adulti

che consentono con una specifica certificazione ad alcuni anziani di trasformarsi da studenti a docenti parlando così la stessa lingua dei loro coetanei; un'app che raccoglie tutte le domande sul mondo dell'informatica in un unico ecosistema digitale. «I ragazzi sono stati felicissimi di questa avventura e sono nate nuove amicizie - racconta Silvia Frenquelli di Risorse Umane e Organizzazione che si occupa di programmi di alternanza scuola lavoro (ora PCTO) e di orientamento scolastico - Si sono messi in gioco non conoscendosi, carburando meglio ogni giorno e sfidandosi su abilità che magari non sapevano di avere e cercando di creare qualcosa insieme. Hanno continuato a stare davanti a un pc anche la settimana successiva alla fine della scuola: meritano tutti un applauso». (M.B.)



dicono di noi

## La parità di genere in Poste è realtà

L'Azienda è sul podio della graduatoria Equileap in merito alla gender equality

di FEDERICA DE SANCTIS



Il tema è certamente annoso e la formula magica non esiste. Conciliare la vita lavorativa con quella di mamma vuole dire essere abili acrobate dall'alba al tramonto, finché Morfeo non abbraccia la prole. E come abili acrobate, le mamme lavoratrici rendono sensazionale la loro normalità: serietà e professionalità al lavoro, pannolini da cambiare e compiti da finire a casa. Tutto il giorno, tutti i giorni. Forse anche per questo non stupisce che la disparità di genere nel mondo lavorativo penalizzi soprattutto le donne.

La fotografia italiana sulla questione è infatti tutt'altro che rosea. A ben guardare gli ultimi dati dell'Ispettorato del Lavoro, di fronte alla nascita di un figlio, sono purtroppo sempre di più le mamme che lasciano il proprio posto di lavoro. Nel 2019 sono state quasi 38.000 le lavoratrici neomamme che si sono dimesse, con un trend in crescita rispetto agli anni precedenti. Numeri desolanti che la dicono lunga su quanto il mondo del lavoro sia incapace di accogliere la genitorialità come una risorsa, ma, per nostra fortuna, Poste Italiane fa eccezione. I numeri sul tema e le iniziative sono decisamente in controtendenza nel panorama nazionale. Con oltre la metà della propria forza lavoro (il 54%) rappresentata da donne, l'incidenza del personale femminile tra quadri e dirigenti è pari al 46%. Inoltre, il 44% dei componenti del CdA è donna, in primis la Presidente Maria Bianca Farina. Percentuali importanti sostenute da una politica aziendale particolarmente attenta alla tutela e alla protezione dei Diritti Umani che ha permesso alla nostra Azienda di raggiungere importanti traguardi a livello internazionale. Poste Italiane, ad esempio, si colloca al terzo posto nella classifica sulla parità di genere delle società appartenenti all'indice FTSE MIB della Borsa di Milano. A stilare la classifica l'autorevole Equileap, un'organizzazione indipendente che elabora dati e analisi sulla gestione della gender equality nelle più importanti imprese su scala internazionale. Attestati di merito fondati su una serie di iniziative a tutela della diversità di genere e di valorizzazione della maternità garantendo, per esempio, alle lavoratrici un trattamento economico di miglior favore rispetto a quello previsto dalla legge. Durante il congedo di maternità Poste Italiane eroga il 100% della retribuzione per tutti i 5 mesi di astensione dal lavoro, rispetto al pagamento dell'80% previsto dalla legge. Inoltre, alle mamme e ai papà che fruiscono del "congedo parentale" nei primi sei anni di vita del bambino, viene garantito l'80% della retribuzione per i primi due mesi, invece del 30% previsto dalla legge.

**Poste Italiane nella top five della classifica sulla parità di genere: un esempio per il sostegno alla maternità**



Poste Italiane, con oltre il 54% della forza lavoro femminile, è tra le aziende che più valorizza la maternità. L'Azienda è stata premiata con il 3° posto nella graduatoria Equileap 2019, che classifica le imprese in base alla loro performance in materia di parità di genere. Poste Italiane è stata premiata con il 3° posto nella graduatoria Equileap 2019, che classifica le imprese in base alla loro performance in materia di parità di genere.

**24 ORE**

**PARITÀ DI GENERE**  
**Poste nella top 5 di Equileap**

Poste Italiane entra nella top five della classifica sulla parità di genere delle società FTSE MIB della Borsa di Milano stilata da Equileap, l'organizzazione indipendente che elabora dati e analisi sulla gestione della gender equality nelle più importanti imprese su scala internazionale. A Poste è stato attribuito il terzo posto che, per l'amministratore delegato, Matteo Del Fante, «riflette il costante impegno a supporto della parità di genere ed è una testimonianza di una cultura aziendale basata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità».

**CORRIERE DELLA SERA**

**Sussurri & Grida**

**Poste Italiane nella top five per la parità di genere**

Con dieci punti percentuali in più rispetto alla media ottenuta dalle aziende appartenenti al Ftse Mib, Poste Italiane ha conquistato il terzo posto ed entra nella top five della classifica sulla parità di genere delle società appartenenti all'indice della Borsa di Milano stilata da Equileap, che elabora dati e analisi sulla gestione della gender equality nelle più importanti imprese su scala internazionale.



## passione filatelia

Oltre alla mostra che ha conquistato Roma, due cofanetti filatelici dedicati al genio urbinato

# Un ricordo da collezionisti per celebrare l'arte di Raffaello

Un modo unico per celebrare l'arte immortale di Raffaello nel 500esimo anniversario dalla sua scomparsa. Filatelia, insieme all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, ha realizzato due cofanetti di pregio, uno con rifiniture in oro disponibile solo in 200 esemplari, e uno con rifiniture in argento per 2.200 esemplari. All'interno sono contenuti il foglietto, quattro tessere filateliche, una per ogni francobollo. Le vignette dei quattro francobolli racchiusi in un foglietto riproducono rispettivamente un'opera di Raffaello Sanzio e precisamente: Autoritratto – Gallerie degli Uffizi a Firenze, Trionfo di Galatea – Villa Farnesina a Roma, Madonna col Bambino –

Casa natale di Raffaello a Urbino, Sposalizio della Vergine – Pinacoteca di Brera a Milano. Nel cofanetto si trovano anche il bollettino illustrativo e quattro buste primo giorno, con la particolarità che la busta affrancata con il francobollo raffigurante l'autoritratto ha lo sfondo nero. Nel cofanetto "Oro" troviamo la moneta raffigurante Raffaello in oro da 20 euro coniata dall'Istituto poligrafico, mentre nel cofanetto "Argento" troviamo la moneta in argento da 5 euro. I cofanetti sono disponibili presso gli Uffici Postali con sportello filatelico e presso gli Spazi Filatelia, il cofanetto in argento al prezzo di 180 euro mentre quello in oro al prezzo di 700 euro.



MARIO DE SIMONI, PRESIDENTE SCUDERIE DEL QUIRINALE

## «Poste e le altre realtà del Paese strette intorno alla bellezza»

**Mario De Simoni è Presidente Ales-Scuderie del Quirinale: la mostra dedicata a Raffaello in un periodo così delicato può essere un segnale di rinascita, magari partendo proprio dalla cultura?**

«Senz'altro sì. Le do una risposta affermativa e non solo per un autoelogio italiano ma per ciò che è stato riconosciuto all'estero. La ripresa della mostra, confermata fra l'altro nella sua durata originaria, è stata vista da tutti i media come il simbolo di una rinascita italiana. È vero che l'Italia è la seconda industria manifatturiera in Europa, ma è anche vero che siamo conosciuti come l'emblema dell'arte, della bellezza, dell'idea della classicità. La storia di questa mostra è stata vista come un simbolo della ripresa».

**Il lockdown, il timore di non riuscire a proseguire la mostra, poi il successo. Un processo avventuroso.**

«È stato veramente emozionante, un bellissimo esempio di solidarietà italiana e internazionale. Sono due i momenti decisivi che ci hanno consentito di farcela. Il primo è quando, a inizio lockdown, abbiamo messo immediatamente la mostra al buio: molte opere sono sensibili alla luce e se volevamo avere la speranza di poter contrattare la conferma con i prestatori dovevamo far sì che si neutralizzasse il tempo espositivo. Abbiamo coperto i disegni coperti con dei pesanti drappi neri: questo ci ha consentito di affrontare le trattative con i 52 prestatori, perché il tempo non valeva come tempo espositivo visto che le opere erano rimaste al buio, come in un magazzino. Poi, nel primo giorno della chiusura, Eike Schmidt, il direttore degli Uffizi mi ha detto: "I nostri prestiti resteranno per tutto il tempo necessario". Questo ci ha consentito ulteriore facilità di trattativa perché avevamo



una base consistente. È stato molto bello avvertire la solidarietà internazionale: si è capito che da queste vicende si esce soltanto insieme».

**Poste Italiane, insieme all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, ha realizzato due cofanetti di pregio per celebrare l'anniversario di Raffaello. Cosa ne pensa di questi oggetti da collezione filatelica e quanto è importante secondo lei che vengano realizzate iniziative sinergiche come queste?**

«Anche questo è un simbolo, il simbolo di come tutte le realtà più prestigiose e importanti del Paese si trovino convergenti verso lo stesso tema e lo stesso obiettivo. Raffaello è il simbolo della bellezza italiana. E per questo i soggetti più importanti vogliono lasciare un ricordo di questo importante anniversario. E non importa che si tratti di realtà anche lontane dal campo artistico, o impegnate in altri business come Poste Italiane: in Italia si è parte di un sentire comune».

MATTEO LAFRANCONI, DIRETTORE SCUDERIE DEL QUIRINALE

## «Una mostra simbolo mondiale della ripartenza dell'Italia»

**Matteo Lafranconi è direttore delle Scuderie del Quirinale. Perché avete deciso di seguire a ritroso il percorso artistico e la vita di Raffaello?**

«È stata una trovata curatoriale, che è servita come primo motivo a mettere in evidenza le ragioni di questa mostra. Celebrare Raffaello nel suo quinto centenario, partendo dalla sua morte prematura a Roma, che fece enorme clamore: la morte di un artista giovane che aveva in mano il nostro sistema artistico. Una morte che generò sgomento, è un modo di lettura per capire cos'era il mondo a quel tempo. È stato naturale andare a ritroso, agganciandoci a un flashback, fino alle origini. Un modo insomma per tributare massima importanza alle opere e all'artista».

**La mostra è stata un successo nonostante le incredibili difficoltà dovute all'e-**



**mergenza sanitaria.**

«Il bilancio nella prospettiva post Covid è al limite del miracoloso. Abbiamo avuto una forte accelerazione grazie al grande consenso dei prestatori e la coincidenza con le condizioni pubbliche che ci ha permesso la riapertura il 2 giugno, la data in cui doveva chiudere originariamente. Questo evento ha rivestito un

senso trasversale internazionale di riapertura, anche grazie alla grande attenzione del pubblico. Nel mondo è stato uno degli avvenimenti più importanti messi in agenda dopo il lockdown».

**Roma è stata la sede obbligata della mostra.**

«Qui è morto Raffaello e questa celebrazione così importante non poteva avvenire altrove; questa precedenza è stata riconosciuta da tutti i prestatori, che hanno fatto grandi sacrifici. Ma era un diritto di Roma e dell'Italia e la capitale è stata il centro dell'attenzione artistica mondiale in questo periodo».

**Virtuale, bambini, approfondimenti: come si riesce a realizzare una mostra così imponente sfruttando anche le opportunità meno canoniche?**

«Abbiamo cercato di fare del nostro meglio per impegnare il periodo del lockdown con la condivisione della mostra e dei contenuti. Abbiamo avuto grande riscontro, ma è difficile dire oggi quello che sarà il futuro. Sicuramente i nuovi protocolli che costringono a regolamentare i flussi stanno condizionando questo settore e lo condizioneranno fin quando ci saranno. È un momento di riflessione per rinnovare idee e creatività, e anche i buoni propositi di cambiamento». (M.L.)





## incontri e confronti

Quando raccontare diventa un'urgenza morale e civile

# «Quanti spunti trovati nelle montagne di lettere al Corriere»

Il giornalismo d'inchiesta di Gian Antonio Stella: «Ne ho ricevute di ignobili e anonime, anche sfoghi personali, ma molti dei miei articoli nascono dalle segnalazioni dei lettori, molti si rivolgono a me invece che ai Carabinieri o ai magistrati per denunciare uno scandalo»



di ANGELO FERRACUTI

Scrittore, ha pubblicato romanzi e reportage narrativi tra i quali «Andare, camminare, lavorare» e l'ultimo «La metà del cielo». Scrive sul Venerdì di Repubblica, La lettura del Corriere della Sera e collabora ai programmi di Radio3

In collegamento Skype ai tempi del coronavirus, Gian Antonio Stella mi appare sullo schermo del pc seduto sulla poltrona, il viso dall'espressione simpatica dal quale risaltano i grandi baffi bianchi e folti, gli occhiali da vista di metallo, e dietro una grande libreria di legno chiaro. Ha un modo di parlare spiritoso da raccontatore di razza, «Zio Gas», come lo hanno soprannominato i colleghi. Maestro dell'inchiesta, è il maggior giornalista-narratore italiano, dallo stile incisivo, elegante e colto, autore di molti libri nati sempre da una urgenza morale e civile. Per lavoro si è convertito alle mail, «internet è fondamentale per le ricerche, per scambiarsi e trovare documenti senza andare negli archivi», esordisce, lui che da 25 anni non va più in redazione. «Lavoro fin troppo per conto mio», aggiunge, ma le lettere hanno fatto parte della sua vita e del suo lavoro, da certe «giovanili di amore incontenibile» come le definisce, o delle «sfuriate tremende che ti penti di aver scritto». Ma quelle fanno parte della vita intima, privata, invece, ne ha ricevute molte di minacce, «non ho mai raccontato guerre, a parte quella in Jugoslavia, ma ho fatto inchieste scomode sui luoghi esposti», mi spiega, «può capitare di toccare interessi facili da ustionare». Di queste lettere che chiama «infami» gliene sono arrivate diverse, soprattutto negli ultimi due anni nei quali si è occupato molto delle leggi razziali del fascismo: «Ha iniziato a scrivermi un anonimo da Milano, lettere scritte a mano con una grafia elegante in buon italiano», immagina un signore anziano con la scrittura ferma, uno che scrive, imbusta, mette il francobollo, esce di casa per spedire. Scrive frasi ingiuriose e indicibili contro Anna Frank. «Mentre leggevo mi sono messo a piangere, ho pensato come è possibile che 70 anni dopo Auschwitz uno possa scrivere cose simili? Sono rimasto così colpito, esterrefatto», continua a dire turbato, «come fosse ignobile», cita «La banalità del male» di Hannah Arendt: «Ho pensato a tutto l'odio che aveva nascosto dentro quell'uomo». Avrebbe



Il giornalista del Corriere della Sera Gian Antonio Stella. Sotto, un'immagine della storica sede del quotidiano di Via Solferino, a Milano

voluto rispondere come Voltaire: «Caro amico, ho davanti la sua lettera, tra un minuto l'avrò dietro», ironizza. Comunque nella sua scrivania di via Solferino ne sono arrivate «una montagna», molto spesso anonime, da decifrare, «molti articoli sono nati da lettere scritte al giornale», confessa, «è come rinsaldare un rapporto con i lettori che si fidano di me, si rivolgono a me invece che ai Carabinieri, al magistrato, per denunciare uno scandalo, molte inchieste fatte insieme a Sergio Rizzo, come «La casta», per esempio, sono nate da lettere». Si diverte a citarne una che gli aveva inviato un impiegato di un comune campano, una lettera

del segretario comunale, «illeggibile, il burocrate più folle mai visto in tutta la mia vita», riferisce enfatico, «è finito in prima pagina facendo ridere milioni di persone» sostiene ancora divertito. Poi ci sono quelle dei frustrati, «molti mi scrivono per un fatto personale, che non ha un interesse giornalistico, sono sfoghi di gente che aveva tipo un livello 4 e hanno promosso un collega con un livello 2», lui allora risponde paziente, consiglia di rivolgersi al giudice del lavoro. Tra gli scritti personali, di cui



«L'orda», sottotitolo «quando gli albanesi eravamo noi», pubblicato nel 2003, racconta le vicende meno note dell'emigrazione italiana



Nel 2007, esce «La casta», il libro che in pochi mesi sfonda il tetto del milione di copie vendute, smantellando i privilegi degli «intoccabili»



Con «Vandali», pubblicato nel 2011, Stella mette a nudo gli sfregi al patrimonio culturale del nostro Paese tra abusivismo e sprechi



Nel libro «Diversi», edito nel 2019, Stella ripercorre «la lunga battaglia dei disabili per cambiare la storia», raccontando le vicende dei personaggi che l'hanno fatto

non vuole parlare, perché «sono appunto personali», come precisa, Gian Antonio Stella cita quelle di uno scrittore che amiamo entrambi molto, autore anche del romanzo in forma epistolare «Si sta facendo tardi»: «Ricordo con affetto alcune lettere che mi mandava abbastanza spesso da Lisbona Antonio Tabucchi, attento e gentile, che leggeva dal Portogallo il Corriere della Sera, c'era una consonanza tra noi» dice commosso, «lettere deliziose, corrispondenze preziose, alle quali rispondevo sempre puntuale con altrettanta partecipazione umana». ●



## io di poste

Passione per la scrittura, creatività e senso di appartenenza: le storie delle persone di Poste sono il ritratto del nostro Paese, della sua varietà culturale e della sua grandezza

## Nel cuore dell'azienda

Nel 2012 avevo qualche anno in meno e qualche capello in più. Per Poste Italiane ero solo un semplice cliente. All'epoca ero ancora uno studente e decisi di mettere nero su bianco una serie di riflessioni che da tempo mi balenavano in testa sulla situazione in cui versa il sistema universitario italiano. Fu così che mi accorsi di avere materiale sufficiente per poter pubblicare un libro, che diedi alle stampe nel mese di luglio dello stesso anno. Scelsi un titolo che doveva subito attirare l'attenzione: "Il fallimento dell'università italiana". Nel giro di pochi mesi la situazione sfuggì di mano. Il testo cominciava a girare nelle università di tutta Italia. Trattandosi di un saggio non mancavano naturalmente le critiche efferate, come è giusto che sia, ma c'erano anche numerosi apprezzamenti da parte di docenti universitari e di studenti. Cominciarono le prime interviste e recensioni su diverse testate giornalistiche locali di tutta Italia, fino ad arrivare a un giornale con tiratura nazionale che propose ironicamente la mia nomina come ministro della Pubblica Istruzione per risolvere i mali dell'università italiana. Dopo circa un anno dalla pubblicazione arrivò una telefonata da Roma. Era il luglio del 2013,

avevo 22 anni e mi stavo dirigendo all'Università di Siena per andare a discutere la tesi, era il giorno della mia laurea. A contattarmi era la redazione del TG1. Mi chiedevano la disponibilità per recarmi in studio a settembre per un confronto con due docenti universitari in diretta all'interno di Uno Mattina. Il libro mi ha consentito di vivere delle bellissime esperienze, molte delle quali non direttamente collegate ad esso, ma in un certo senso generate da esso. Dopo diverse esperienze lavorative in Italia e all'estero, da maggio 2019 sono entrato nella grande squadra di Poste Italiane. Non è solo un'azienda grande ma anche una grande azienda, fatta di lavoratrici e di lavoratori che ne rappresentano la struttura portante e il cuore pulsante. Cosa è cambiato rispetto ad allora? La passione per la scrittura è rimasta immutata, ma la consapevolezza di far parte di un magnifico gruppo di lavoro mi accompagna tutti i giorni. Con i colleghi del mio ufficio c'è un ottimo rapporto professionale e umano. Un buon clima di lavoro ha un peso notevole nella qualità della vita di ciascun individuo, per cui ognuno di noi deve dare il proprio contributo quotidiano affinché resti tale e migliori sempre.



**Simone Colapietra**

MP Nord Est

## Le mie pillole di storia

La scrittura, in particolare la scrittura di articoli a carattere storico, è iniziata nel 2015, come reazione intima e personale a un lutto familiare. Scrivere fa bene e mi ha permesso di rinnovare la passione per la storia che avevo messo da parte dopo la laurea per dedicarmi alla ricerca di un lavoro. Escono così nel 2016 i primi articoli su una rivista a distribuzione locale, poi nel 2018 e 2019 i successivi su riviste a distribuzione provinciale ed extraprovinciale. Una grande soddisfazione. Ma la soddisfazione più grande è di aver scoperto che non è vero che l'argomento "storia" non interessa o interessa solamente ristretti gruppi di persone. L'attenzione verso ciò che è accaduto prima di noi è viva, ed è viva soprattutto nelle piccole comunità, luogo di nascita e fonte della propria identità. Ed è proprio alla storia del territorio che sono rivolte le mie attenzioni. Decisi che era arrivato il momento di scoprire qualcosa di nuovo, di aggiornare i contenuti del nostro "saperci comunità". E cominciai allora un lungo lavoro di ricerca svolto principalmente negli archivi di Stato di Venezia e Padova, che mi ha permesso di ricostruire le vicende di quella chiesetta oggi isolata nella campagna di cui poco si sapeva, o di dare vita alle

vicende familiari di casate che qui avevano investito i loro denari e fatto fruttare i loro campi. Certo, da quando è arrivata l'assunzione in Poste le cose sono cambiate. Prima avevo più tempo per muovermi, leggere e scrivere, ora scrittura e lettura si svolgono nel fine settimana e la ricerca d'archivio trova spazio nelle settimane di ferie che mi ritaglio durante l'anno, quindi in quelle occasioni cerco di rendere fruttuosa ogni visita e consultare il maggior numero possibile di documenti in modo da avere abbastanza materiale su cui lavorare fino alla visita successiva. La pandemia, poi, mi ha obbligato a rivedere ulteriormente il modo di fare ricerca. Accedere agli archivi è diventato più difficile. A Venezia oggi si entra solo su prenotazione. Il virus ha rallentato tutto: le persone, i servizi, la vita. Così, visto che molto probabilmente quest'anno nessun articolo vedrà la luce, a fine marzo ho cominciato a pubblicare ogni domenica su Facebook una pillola di storia locale tratta dalle mie ultime ricerche, ottenendo - mi pare - un discreto interesse. Non so se questa iniziativa avrà sviluppi nel tempo, ma se è vero che nel mezzo delle difficoltà nascono le opportunità, forse un piccolo seme lo abbiamo piantato!



**Federica Guerra**



## «I tuoi cento anni da signora delle Poste»



Il 14 maggio 2020, in occasione del suo 100esimo compleanno, la signora Licia Liberati ha ricevuto una targa dal sindaco del suo paese, Carassai, in provincia di Ascoli Piceno. Sopra, una foto che la ritrae nel suo lavoro alle Poste

«Ciao mamma, in occasione del tuo centesimo compleanno desideriamo porger-ti un saluto e un ringraziamento attraverso le pagine di "Poste-news", perché eri e sei "la signora delle Poste". Fin da giovanissima hai iniziato a prestare servizio sul territorio marchigiano nel pieno degli anni del conflitto mondiale, restando lontano dalla tua famiglia e dagli affetti più cari. Ci racconti che tra le tue mansioni lavorative di impiegata avevi la responsabilità del trasporto di denaro, venendo scortata dalle forze dell'ordine, e inoltre effettuavi orario notturno per garantire il servizio telegrafico. Mamma, avresti mai pensato di ripercorrere quegli anni così difficili con l'attuale periodo che stiamo vivendo? Il tuo impegno e la tua abnegazione hanno fatto sì che negli anni fossi diventata direttrice di svariati uffici postali, maturando la tua esperienza professionale e contemporaneamente creando una famiglia. La tua vita rappresenta per noi un esempio di emancipazione femminile, modernità e coraggio, valori che ti hanno sempre contraddistinto e che ci hai trasmesso. Quando abbiamo bisogno di un consiglio o di un aiuto è a te che ricorriamo, rimanendo sempre soddisfatti delle tue risposte cariche di saggezza e ironia; ed è per questo che ti rivolgiamo i più cari e sentiti auguri».

**Le tue figlie Maria Teresa e Fabiola  
e tutti quelli che ti vogliono bene**

## Nozze d'argento nell'Ufficio Postale

È stato un onore per me festeggiare le "nozze d'argento" con Trovo, il piccolo paese della provincia di Pavia che mi ha accolto tanti anni fa e dove mi sono integrato alla perfezione, partecipando - nelle vesti di direttore dell'Ufficio Postale - alla costruzione del senso di comunità, che qui è molto forte. Da 25 anni, da quando dirigo l'Ufficio Postale, mi sono messo al servizio della popolazione. Questo impegno è stato ricambiato dal Comune di Trovo, che quest'anno, in occasione della ricorrenza di San Biagio, il Santo Patrono che si celebra il 3 febbraio, mi ha premiato con il "San Biagino d'oro" destinato ai cittadini che si siano distinti per opere concrete nel campo del lavoro, della scuola, dello sport, oppure con importanti e significative iniziative di carattere sociale sul territorio comunale. Il sindaco Mattia Sacchi mi ha premiato nella sala consiliare del Municipio per i miei 25 anni di onorato servizio apprezzato dalla popolazione di Trovo, dove 16 anni fa ho fondato anche l'Associazione podistica Olimpia Trovo, che raccoglie sul territorio numerosi simpatizzanti e iscritti.



**Marco Mascherpa**

MP Nord Ovest

## Con i miei giochi ho fatto tombola

Mi chiamo Marcello Serpico, ho 42 anni, sono operatore di sportello presso l'Ufficio Postale di Sant'Arpino, in provincia di Caserta. Dopo il diploma in Informatica ho conseguito la laurea di I livello in "Statistica e Informatica per la gestione delle imprese". Fin da bambino sono stato sempre appassionato di computer. Ora nel tempo libero mi diverto a realizzare gratuitamente giochi e cd multimediali per computer con sistema Windows. Tempo fa ho realizzato gratuitamente un calendario multimediale per l'attore Patrizio Rispo (noto al grande pubblico per "Un posto al sole", dove dal 1996 interpreta il ruolo di Raffaele Giordano) che è rimasto molto contento per questo regalo. La mia ultimissima realizzazione è stata "La tombola alla tombola", una variante del gioco della tombola dove ho inserito (scherzosamente) tra i personaggi, i grandi nomi delle istituzioni italiane, sperando che prima o poi questi personaggi riescano a vedere il gioco. Il mio sito è [giochinapoletani.altervista.org](http://giochinapoletani.altervista.org), dove potete scaricare gratuitamente le mie realizzazioni e scrivermi un commento.



**Marcello Serpico**

MP Sud



## il nostro torneo

Nell'ultima puntata quindici concorrenti del nostro concorso hanno centrato l'en plein

# Quinta tappa di PosteQuiz continua il testa a testa in cima alla classifica

Continua la corsa dei nostri colleghi di Milano, **Rita Fosca Capuani**, e Cingoli, in provincia di Macerata, **Claudio Schiavoni**. Anche nel terzo appuntamento di PosteQuiz i due leader della classifica generale hanno centrato l'en plein, rispondendo correttamente a tutte e dieci le domande del nostro gioco e incamerando altri 275 punti. Appaiati a 825 punti, provano la fuga a due, ma devono guardarsi alle spalle da una concorrenza molto agguerrita. Sul terzo gradino del podio **Silvana Bertaccini**, anche lei brava a fare bottino pieno nella terza puntata del nostro concorso, che andrà avanti per tutto il 2020. Alle spalle della nostra collega, tantissimi concorrenti tra gli ormai abitué e le new entry. Meritano un plauso, in particolare, altri dodici partecipanti che nell'ultima occasione hanno saputo rispondere a tutte le dieci domande: si tratta di **Tiziana Manunta, Marianna Pedone, Massimiliano Incatasciato, Rosaria Ferraloro, Luigi Di Brino, Riccardo Margiacchi, Rosanna Colella, Alessia Ricci, Federica Guerra, Antonio Carolla, Danilo Ruggeri e Sergio Capozzi**, che scalano così altre posizioni nella classifica generale. Qui a fianco – come sempre in ordine crescente di difficoltà e di punteggio – trovate le dieci domande della quinta uscita di PosteQuiz, che si propone di offrire uno spaccato sulla storia postale del nostro Paese, stimolando la ricerca da parte di chi oggi fa parte di questo grande Gruppo, le cui vicende sono da sempre intrecciate con quelle della società e della cultura italiana. Un fil rouge che ci fa sentire parte della storia e di una stessa squadra, nel passato, nel presente e nel futuro. A questo si aggiunge il sano e puro divertimento, la voglia di giocare e di svagarsi in modo intelligente, di confortarsi con se stessi e gli altri aggiungendo qualcosa al proprio bagaglio culturale. Mentre in redazione stanno arrivando numerosissime le risposte alla quarta puntata, non ci resta che augurarvi buon divertimento con le domande di questa quinta tappa, ricordandovi di consultare il regolamento che si trova sulla pagina a fianco e di scatenarvi con la vostra cultura postale e con le vostre ricerche.



### Il campionato di PosteQuiz

1. Quando fu introdotto il Cap?

- A. 1967  
B. 1959

C. 1963

5  
punti

2. Su quale tratta fu introdotto nel 1855 il primo ufficio su rotaia?

- A. Firenze-Livorno  
B. Roma-Napoli  
C. Torino-Genova

10  
punti

3. Quanto costava nel 1861 l'affrancatura di una lettera

da 10 grammi?

- A. 20 centesimi  
B. 1 centesimo  
C. 10 centesimi

15  
punti

4. Con quale disegno venne realizzata la nuova carta filigranata per francobolli nel 1954?

- A. Fiori  
B. Stelle  
C. Cerchi

20  
punti

5. Chi è stato l'architetto più rilevante e prolifico degli edifici postali?

- A. Giovanni Michelucci  
B. Aldo Rossi  
C. Angiolo Mazzoni

25  
punti

6. Chi ha presieduto la prima convention d'impresa di Poste Italiane nel 1994?

- A. Enzo Cardi  
B. Augusto Leggio  
C. Massimo Sarmi

30  
punti

7. In quale anno vennero considerati fuori corso i francobolli stampati durante la Seconda Guerra Mondiale?

- A. 1948  
B. 1946  
C. 1960

35  
punti

8. Quando è entrato in funzione il primo centro meccanografico per la lavorazione dei conti correnti postali?

- A. Nel 1946  
B. Nel 1960  
C. Nel 1952

40  
punti

9. Quanti idrovolanti furono adibiti, nel 1917, per coprire la tratta Civitavecchia-Terranova Pausania?

- A. 15  
B. 8  
C. 4

45  
punti

10. Dai 29 milioni di telegrammi nel 1925 a quanti milioni si passò nel 1940?

- A. 37  
B. 60  
C. 52

50  
punti





CLASSIFICA GENERALE

La vetta



**Rita Fosca  
CAPUANI**  
MP - Milano

**825**  
punti

**825**  
punti

**Claudio  
SCHIAVONI**  
MP - Cingoli (MC)



## Come partecipare all'iniziativa di Postenews

“Il Campionato di PosteQuiz” è la gara di Postenews che è partita il 01/03/2020 e si concluderà il 31/12/2020. La sfida è aperta a tutti i dipendenti di Poste Italiane in regolare servizio. I partecipanti dovranno rispondere ai quesiti proposti su ogni numero di Postenews, selezionando le risposte tra le varie opzioni presenti sotto le domande.

Per partecipare al campionato di PosteQuiz è necessario inviare una mail all'indirizzo [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it), indicando:

- nome e cognome
- ufficio di appartenenza
- numero di matricola
- una propria foto in formato digitale
- indicate sul testo della mail le risposte alle 10 domande (da inviare non oltre il 30 settembre) della tappa del “Campionato di PosteQuiz” o compilate e scansionate il coupon nella pagina a fianco e inviatelo via mail in allegato, sempre all'indirizzo [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it).

Non è consentita la partecipazione collettiva al “Campionato di PosteQuiz”: ogni invio di risposte deve essere personale. E consentito partecipare anche a campionato in corso. I vincitori di ciascuna delle 10 tappe (che avranno totalizzato il punteggio più alto, sommando il valore di ogni risposta indicato accanto alla domanda) accedono direttamente ai playoff (anche in caso di ex-aequo) insieme ai primi dieci della classifica finale, stilata al termine della gara tra coloro che non sono mai risultati vincitori di tappa. A gennaio 2021, al termine dei playoff, si terrà una finalissima tra i primi cinque in classifica che decreterà il vincitore del “Campionato di PosteQuiz”, che riceverà in premio un trofeo.

E non è finita qui. I più bravi avranno la possibilità di farsi conoscere dai colleghi di tutta Italia. Ogni mese Postenews pubblica la **vetta aggiornata della classifica e l'intervista ad alcuni dei partecipanti**. Un modo per dare un nome e un volto a chi conosce davvero la nostra storia e dimostra senso di appartenenza.

# «Che piacere conoscere la grande storia di Poste»

Le voci dei nuovi partecipanti: «È un'iniziativa coinvolgente, sfidare i colleghi di tutta Italia ci rende parte di una stessa famiglia»

di **BARBARA PERVERSI**



C'è chi è amante dei quiz, chi viene da una famiglia di filatelici, chi più semplicemente si è voluto mettere in gioco per sfidare un collega e poi c'è anche chi segue da sempre il nostro giornale

e ringrazia per l'opportunità di entrare in contatto diretto con noi. Il popolo di PosteQuiz diventa sempre più ampio, spinto dalla curiosità, dal senso ludico e dalla sana competizione. Di puntata in puntata, si aggiungono nuovi partecipanti, tutti entusiasti per l'iniziativa che abbiamo lanciato sei mesi fa e che continuerà a riservare grandi sorprese fino alla fine dell'anno. **Simona Scarpuzza** ci ha mandato le sue risposte da Saluzzo, in provincia di Cuneo: «Sono fissata con i quiz, li seguo sempre anche in tv. Questo concorso mi dà la possibilità di imparare la storia di Poste, documentandomi su alcuni aspetti molto interessanti che non conoscevo. È un'occasione per capire come la nostra Azienda sia evoluta nel corso degli anni». Sempre dal Piemonte, da Beinasco in provincia di Torino, ha risposto **Adriano Sacchetto**: «Ho voluto sfidare un collega più giovane di me che aveva partecipato. “Se partecipi tu, devo provarci anch'io”, gli ho detto con un po' di sana rivalità. Mi piace conoscere il mondo postale dal punto di vista dei trasporti, della geografia, della storia e della filatelia. Non sono un vero collezionista, ma ho diversi folder legati alla musica e quando mia figlia ha compiuto 18 anni le ho regalato la raccolta dei folder delle Regioni d'Italia che avevo». Entusiasta del tipo di domande



Adriano Sacchetto



Alfonso Siclari



Antonio Carolla



Gildo Laterza



Iginio Corda



Rosanna Colella



Simona Scarpuzza



Simone Costa

anche **Alfonso Siclari**, di Lecco, da 35 anni dipendente di Poste: «Sono appassionato di storia e il quiz mi ha dato l'opportunità di documentarmi su aspetti molto interessanti. Sicuramente continuerò a partecipare». Prima volta anche per **Antonio Carolla**, che lavora alle Poste centrali di Genova: «Leggo assiduamente il magazine e trovo questa iniziativa molto interessante». **Gildo Laterza**, di Risorse Umane, dal quartier generale dell'EUR, è rimasto affascinato dalle domande: «Del resto – racconta – già da bambino mi piaceva seguire tutti i processi postali e capire il loro funzionamento. Poste è sempre stata all'avanguardia e

ricostruire la sua storia tramite aneddoti e curiosità è molto coinvolgente». Vanta un solido legame con il mondo postale anche **Iginio Corda**, appassionato portafoglio di Frosinone: «Il motivo che mi ha spinto a partecipare al gioco è molto semplice: provengo da una famiglia di filatelici. Abbiamo migliaia di francobolli che aveva iniziato a collezionare mio nonno. Quindi, appena ho visto le domande mi sono interessato. E poi sono un assiduo lettore del magazine». **Rosanna Colella**, dell'Aquila, ricorda i nostri reportage dalla sua città: «Leggo sempre molto volentieri Postenews. Lavoro a Poste da 36 anni e ci lavoravo anche

mio padre: non ho potuto fare a meno di rispondere alle domande perché apprezzo molto tutti i contenuti legati alla storia. Mi sono documentata, ma ad alcune domande ho risposto affidandomi al mio intuito postale». **Simone Costa**, portafoglio della linea business laureato in Scienze Politiche, da Assemini in provincia di Cagliari, racconta: «Mi piacciono moltissimo l'immediatezza del quiz e la possibilità di confrontarmi con i colleghi di tutta Italia. Le domande sui francobolli sono molto curiose e poi leggo sempre volentieri tutte le news del giornale». Il confronto continua, buona fortuna!

## Controlla le risposte del numero scorso

- DOMANDA n. 1** Risposta corretta: **C** (Nel 1889)  
**DOMANDA n. 2** Risposta corretta: **A** (Nel 1998)  
**DOMANDA n. 3** Risposta corretta: **B** (Nel 1882)  
**DOMANDA n. 4** Risposta corretta: **C** (Nel 1925)  
**DOMANDA n. 5** Risposta corretta: **A** (Il Regno delle Due Sicilie)

- DOMANDA n. 6** Risposta corretta: **C** (Nel 1965)  
**DOMANDA n. 7** Risposta corretta: **B** (Napoleone)  
**DOMANDA n. 8** Risposta corretta: **A** (Nel 1926)  
**DOMANDA n. 9** Risposta corretta: **C** (5 milioni)  
**DOMANDA n. 10** Risposta corretta: **A** (Palazzo Roncale e Accademia dei Concordi)



# NASCE LA PRIMA RC AUTO TARGATA POSTE.

Poste Guidare Sicuri è la nuova offerta assicurativa, riservata a dipendenti e pensionati del Gruppo Poste Italiane, dedicata all'auto e alla protezione dei familiari che la guidano. **Vai sulla intranet o sull'app NoidiPoste e scopri come approfittare dello sconto e ricevere un buono carburante.**

**posteguidaresicuri**



**NoidiPoste**



**Posteinsurancebroker**

**Messaggio pubblicitario con finalità promozionali.**

Poste Guidare Sicuri GN è un prodotto assicurativo realizzato da Genertel S.p.A. – Gruppo Assicurativo Generali, distribuito da Poste Insurance Broker, intermediario iscritto alla sezione B del RUI, tramite Poste Italiane S.p.A. Patrimonio BancoPosta, intermediario iscritto alla Sez. D del RUI. Prima della sottoscrizione leggere attentamente il Set Informativo disponibile presso gli uffici postali abilitati e sul sito [www.genertel.it](http://www.genertel.it) alla voce Set Informativo. Le coperture assicurative sono prestate in base ai limiti e alle condizioni previsti dal contratto. Consultare le Condizioni Generali di Assicurazione per avere tutte le informazioni sulle garanzie, sulle esclusioni, sulle limitazioni e sulle franchigie.

Poste Guidare Sicuri LN è un prodotto assicurativo realizzato da Linear S.p.A. – Gruppo Assicurativo Unipol, distribuito da Poste Insurance Broker, intermediario iscritto alla sezione B del RUI, tramite Poste Italiane S.p.A. Patrimonio BancoPosta, intermediario iscritto alla Sez. D del RUI. Prima della sottoscrizione leggere attentamente il Set Informativo disponibile presso gli uffici postali abilitati e sui siti [www.linear.it](http://www.linear.it) e [www.posteinsurancebroker.poste.it](http://www.posteinsurancebroker.poste.it) alla voce Set Informativo.

Le coperture assicurative sono prestate in base ai limiti e alle condizioni previsti dal contratto. Consultare le Condizioni Generali di Assicurazione per avere tutte le informazioni sulle garanzie, sulle esclusioni, sulle limitazioni e sulle franchigie.