

ISTITUZIONI

**Piantedosi: «Poste modello di sicurezza»**



CALCIO

**La Nazionale di Poste più forte delle Leggende**



## I Nostri **CAMPIONI**

I risultati, le best practice, le testimonianze cariche di emozioni e senso di appartenenza: il nostro viaggio tra le filiali, gli uffici e le persone di Poste che fanno la differenza

**L'INSERTO** I nostri reportage dal territorio

Che accoglienza all'Ufficio Postale di **Vercelli** centro



All'UP di **Udine** 10 la "formula" della condivisione



CD di **Caserta**, cambio della guardia vicino alla Reggia



Il Ministro dell'Interno è intervenuto al Security Day dell'Azienda

# Piantedosi: Poste Italiane è un modello di sicurezza tra innovazione e territorio

Il titolare del Viminale ha esaltato una storia di continua collaborazione: «Per rispondere alle esigenze dei cittadini occorre progettare un sistema integrato con sinergie tra pubblico e privato, che sia capace di contrastare efficacemente minacce sempre più diversificate»

«C'è una grande tradizione di vicinanza tra il Ministero dell'Interno e la storia di Poste Italiane. Soprattutto nei piccoli paesi, Poste Italiane è rimasta un baluardo di presidio anche superiore alla presenza dello Stato, in tempi di spending review e di riduzione dei costi. Avete resistito al fenomeno della concentrazione nei grandi centri». Il Ministro dell'Interno, Matteo Piantedosi, ha partecipato il 20 ottobre scorso al Security day promosso da Poste Italiane nella sede centrale di Roma, incontrando 200 dipendenti di Poste che negli ultimi anni hanno subito attacchi criminosi nello svolgimento delle attività lavorative all'interno degli uffici postali di tutto il territorio nazionale.



Il Ministro dell'Interno Matteo Piantedosi nella sede di Poste Italiane il 20 ottobre scorso con l'Amministratore Delegato, Matteo Del Fante, e il Condirettore Generale, Giuseppe Lasco

## Sul progetto Polis: «Avvicinare i servizi della Pa ai cittadini è fondamentale»

### La collaborazione con il Viminale

La Giornata della sicurezza è stata l'occasione per condividere gli interventi di prevenzione e di potenziamento di un sistema di controlli che nel 2023 ha portato a una diminuzione dei casi di rapina e furto negli uffici postali e all'ulteriore aumento del grado di sicurezza garantito ai cittadini e ai dipendenti. Un risultato davvero significativo considerando che Poste Italiane è l'azienda più grande del Paese per numero di dipendenti e uno dei principali attori della scena economica e finanziaria nazionale, con una rete di 12.800 uffici postali (che nel 2022 hanno movimentato più di 70 miliardi di euro), oltre 8.100 ATM Postamat, 35 milioni di clienti e una media di 20 milioni di interazioni giornaliere con i cittadini italiani. «Con Poste Italiane vi è una lunga e proficua collaborazione,

che nel tempo ha riguardato scenari sempre più articolati, che vanno dalla repressione degli illeciti fino al contrasto ai reati finanziari, dalla protezione delle reti e delle infrastrutture informatiche della società, alla tutela e sensibilizzazione, in particolare degli anziani e dei soggetti più deboli, nell'utilizzo dei servizi web», ha sottolineato il Ministro nel suo intervento. «Senza dimenticare - ha aggiunto - il più recente progetto Polis che prevede l'utilizzo della capillare rete degli uffici postali sul territorio per svolgere quelle attività di front office e amministrative che gravano sugli uffici di Polizia, sottraendo tempo e risorse a compiti operativi». Nel caso di Polis, ha sottolineato il Ministro dell'Interno, «avere un'istituzione che viene percepita come pubblica come gli uffici postali, così come avvicinare i servizi

dello Stato ai cittadini, è di fondamentale importanza, nonostante sia economicamente difficile da sostenere. E Poste lo fa in maniera più competitiva rispetto a quello che oggi sono in grado di fare gli uffici pubblici». La collaborazione con il Gruppo Poste, come ricordato dal titolare del Viminale, ha visto negli anni accrescersi gli ambiti di intervento, «di pari passo con l'evoluzione del concetto di sicurezza che, in senso moderno, rappresenta un bene complesso, capace di incidere direttamente sul benessere dei cittadini e sulla loro qualità di vita, condizionando lo sviluppo dell'intera società». Piantedosi ha sottolineato che «la sicurezza non si identifica più solo con il tradizionale ambito di prevenzione dei fenomeni criminosi, ma si estende a tutte quelle problematiche in grado di

**+300%**  
il valore degli  
investimenti di Poste  
in sicurezza fisica  
negli ultimi 4 anni

**2,5 miliardi**  
di transazioni  
monitorate  
nel 2022

turbare la serenità della collettività». E per rispondere all'accresciuta aspettativa di sicurezza dei cittadini, dunque, «è necessaria una visione d'insieme che consenta di leggere la complessità del presente e di progettare un sistema integrato capace di contrastare efficacemente minacce sempre più diversificate. Ciò anche grazie alle importanti sinergie che possono realizzarsi tra pubblico e privato, come quella che, da lungo tempo, portiamo avanti con Poste Italiane».

### La prevenzione di Poste

Come emerso durante il Security Day, negli ultimi quattro anni Poste Italiane ha incrementato del 300% gli investimenti in sicurezza fisica e reso più efficace l'intero

## I risultati ottenuti dimostrano l'efficacia della collaborazione con le forze dell'ordine

dispositivo di prevenzione anticrimine attraverso la riorganizzazione della rete delle Security room con quattro centri di monitoraggio a Roma, Milano, Genova e Napoli, operativi 24 ore su 24 nella vigilanza di 13 mila siti aziendali per la sicurezza di dipendenti e cittadini. Ciò ha contribuito a ridurre il numero di eventi criminosi. Nei primi otto mesi del 2023 le rapine compiute ai danni degli uffici postali sono state 102 contro le 132 dell'intero 2022. Dal 2016 al 2022 la curva degli eventi criminosi è calata in modo ancor più evidente: i casi sono passati da 707 a 315 (-55%). Si alza invece la percentuale degli eventi sventati grazie alle nuove misure di sicurezza e alle nuove tecnologie (videoanalisi, videoronda e analisi biometriche). Anche il denaro sottratto è diminuito dagli 8,1 milioni di euro nel

**Poste news**  
Il giornale del Gruppo Poste Italiane



Poste news è il mensile del Gruppo Poste Italiane: notizie, reportage, interviste e focus su tutti i temi che coinvolgono le persone e il business di Poste Italiane, dalla sostenibilità alla logistica, passando per l'innovazione, i pagamenti digitali, la previdenza, il risparmio e la costante attenzione per il territorio. La redazione di Poste news cura i contenuti del quotidiano online [www.tgposte.poste.it](http://www.tgposte.poste.it)

**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

**GRAFICA ED EDITING**  
AGENZIA  
GIORNALISTICA  
9COLONNE

**CREDITI IMMAGINI**  
ARCHIVIO STORICO  
DI POSTE ITALIANE

MARCO MASTROIANNI  
9COLONNE  
ANSA  
I STOCK

**HANNO COLLABORATO  
A QUESTO NUMERO**  
ALESSANDRA BETTO  
FILIPPO CAVALLARO  
MARCELLO LARDO  
LAURA NUCCI  
PAOLO PAGLIARO  
PIERANGELO SAPEGNO

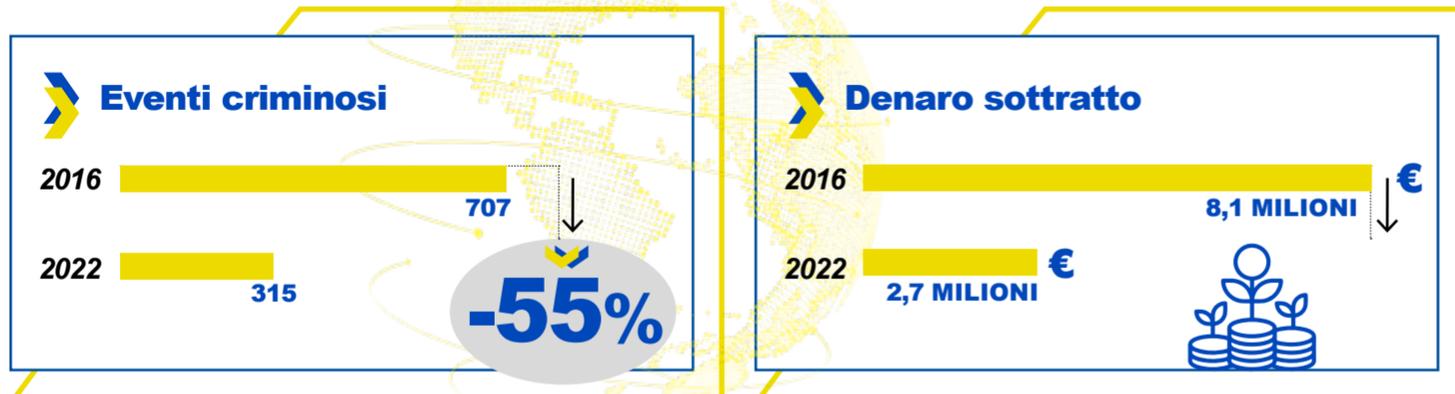
**POSTE NEWS**  
REGISTRAZIONE  
TRIBUNALE DI ROMA  
N.63/2018  
DEL 22 MARZO 2018

**REFERENTE  
PER LA STAMPA**  
POSTEL S.P.A.  
VIA CAMPOBELLO 43  
00071 POMEZIA (RM)



**Crescere sostenibili.**  
Per un 2030 carbon neutral

CHIUSO IN REDAZIONE IL 20 NOVEMBRE 2023



2016 ai 2,7 milioni del 2022 (1,9 milioni nei primi sei mesi 2023). Nel 2022 le quattro Security room hanno segnalato 584 mila eventi di sicurezza, la collaborazione con le forze dell'ordine ha permesso di sventare 43 rapine, 75 furti e 71 attacchi ad Atm Postamat pari al 60% dei 315 eventi criminosi. Poste Italiane ha installato inoltre 13.613 impianti antintrusione e oltre 12 mila impianti di videosorveglianza con una rete di 80 mila telecamere e 500 mila sensori.

**Fraud Rate**  
**-16%**  
nel 2022  
rispetto  
al 2021

**Strategia efficace**

I vertici di Poste Italiane hanno ringraziato il Ministro Piantedosi per la sua partecipazione e la sua presenza alla sede centrale di Poste, conclusa con la visita alla Security room di Poste Italiane e a Poste Centro Medico, il centro sanitario di eccellenza a disposizione dei dipendenti per visite specialistiche e servizi diagnostici. «I risultati ottenuti sono molto importanti - ha evidenziato l'Amministratore Delegato di Poste Italiane, Matteo Del Fante - e devono servirci da sprone per fare ancora meglio, con l'obiettivo di elevare ulteriormente la percezione di sicurezza dei milioni di cittadini che ogni giorno

entrano negli uffici postali e dei nostri dipendenti». Secondo il Condirettore Generale di Poste Italiane, Giuseppe Lasco, «i numeri dimostrano l'efficacia della nostra strategia di sicurezza e confermano il valore della collaborazione che Poste Italiane ha consolidato con il Ministero dell'Interno, la Polizia di Stato, i Carabinieri e la Guardia di Finanza. Abbiamo voluto incontrare con il Ministro tutte

le colleghe e i colleghi che hanno subito una rapina per far sentire loro la vicinanza dello Stato e dell'Azienda - ha concluso Lasco - lo dimostrano gli importanti investimenti sia sulla sicurezza fisica nei luoghi di lavoro sia sulla formazione per la prevenzione degli eventi criminosi». In occasione del Security Day sono stati consegnati attestati di riconoscimento a 200 dipendenti di Poste per la serietà e la condotta esemplare in servizio.



In occasione del Security Day, Poste Italiane ha consegnato 200 attestati ai dipendenti che si sono distinti per la condotta esemplare in servizio

**NEGLI UFFICI POSTALI**

**13.700**  
Impianti antintrusione

**12.000**  
Impianti di videosorveglianza

**80.000**  
Telecamere

**500.000**  
Sensori

**DICONO DI NOI**

**«Legalità e operatività: la sicurezza è centrale nella strategia di Poste»**

Grande risalto sulla stampa e le televisioni nazionali per il primo Security Day organizzato da Poste Italiane, con la partecipazione del Ministro dell'Interno, Matteo Piantedosi, che insieme all'Amministratore Delegato di Poste Italiane, Matteo Del Fante, e al Condirettore Generale, Giuseppe Lasco, ha visitato la Security room nella sede di Roma.

**La Security room**

Nel 2022 la Security room del gruppo ha segnalato 584 mila eventi di sicurezza, la collaborazione con le forze dell'ordine ha scongiurato 43 rapine, 75 furti e 71 attacchi ad Atm Postamat. Poste ha installato 13 mila impianti antintrusione. Il Corriere della Sera titola "Security room nelle Poste, sventate 43 rapine": «A partire dal 2019 - si legge nell'articolo - il Gruppo guidato da Matteo Del Fante ha incrementato del 300% gli investimenti in sicurezza e reso più efficaci i dispositivi di prevenzione anticrimine, riorganizzando la rete delle Security room con 4 centri di monitoraggio a Roma, Milano, Genova e Napoli. I dati della società indicano che dal 2016



al 2022 gli eventi criminosi sono diminuiti, passando da 707 a 315 (- 55%)».

**Con lo Stato un impegno comune**

"Poste, calano rapine e denaro sottratto", titola il Sole 24 Ore, riportando i numeri della sicurezza di Poste Italiane. In platea anche direttori di uffici postali e dipendenti, si legge sul quotidiano economico, «che hanno subito rapine o altri eventi criminosi, che hanno difeso la legalità, l'operatività di Poste e i cittadini, cosa che ci rende orgogliosi del lavoro che facciamo» ha sottolineato l'Amministratore Delegato

Matteo Del Fante. Il Sole riporta anche le parole di Piantedosi, che ha ricordato la «proficua collaborazione con Poste» su vari fronti, dalla repressione degli illeciti al contrasto dei reati finanziari, alla protezione delle reti.

**Vicini ai dipendenti**

Sul Messaggero, che titola "Poste punta sulla sicurezza. Investimenti su del 300%" anche le testimonianze dei dipendenti che hanno partecipato all'evento. Proprio per stare vicino ai dipendenti che hanno avuto la sfortuna di subire uno di

questi attacchi, ha spiegato Del Fante, la società ha organizzato questo primo Security Day. L'obiettivo, ha detto ancora Del Fante citato dal quotidiano romano, è quello «di elevare ulteriormente la percezione di sicurezza dei milioni di cittadini che ogni giorno entrano negli uffici postali e dei nostri dipendenti». Nella rete dei 12.800 uffici sparsi in tutta Italia l'anno scorso sono stati movimentati più di 70 miliardi di euro e ogni giorno in media il Gruppo interagisce con gli italiani 20 milioni di volte.

**Il TG1 delle 20**

A Poste Italiane è stata dedicata un'ampia pagina del TG1 delle 20. «La sicurezza resta centrale nelle strategie dell'azienda», ha sottolineato il TG della Rai: Poste Italiane, ha spiegato il servizio, con 35 milioni di utenti e quasi 13 mila uffici sul territorio nazionale, grazie all'aumento del 300% di investimenti in sicurezza degli ultimi quattro anni, ha dimezzato gli eventi criminosi potenziando il monitoraggio dei propri uffici grazie a nuovi impianti di videosorveglianza.

Il bonus di 1.000 euro ai dipendenti: «Riconoscimento alla dedizione delle nostre persone»

# Ecco perché la meritocrazia è il motore del business di Poste

La tecnologia permette oggi di misurare in tempo reale e in modo oggettivo i dati sulla produttività aziendale: i numeri sulla crescita di operazioni digitali, pacchi e pagamenti sono collegati a meccanismi di avanzamento e premialità

Il bonus di 1.000 euro che tutti i dipendenti di Poste Italiane hanno ricevuto nella busta paga del mese di novembre rappresenta «un riconoscimento doveroso per la dedizione delle nostre persone, la grande forza e l'anima di questa meravigliosa azienda», ha sottolineato l'Amministratore Delegato di Poste Italiane, Matteo Del Fante illustrando i numeri del terzo trimestre 2023 con ricavi in crescita a 2,8 miliardi, per un totale di 8,9 miliardi nei primi nove mesi dell'anno. Sarebbero sufficienti i numeri per dimostrare come la meritocrazia sia il motore che spinge il business di Poste Italiane: in cinque anni l'azienda è cresciuta del 112% nei volumi dei pacchi, del 151% nei volumi di transazioni con carta, del 285% nelle operazioni



I numeri di Poste Italiane: le operazioni digitali sono cresciute del 285% in cinque anni

## Trasparenza e produttività

Se, da un lato, Poste ha messo a disposizione la propria infrastruttura e le proprie competenze per digitalizzare il Paese, dall'altro il mondo digitale ha dato al Gruppo enormi opportunità nella gestione dei dati che riguardano i clienti e l'operatività. Ed è qui la grande rivoluzione, come indicato da Del Fante ad Acireale, durante l'ultima tappa degli incontri territoriali con le Macro Aree di Poste: «La tecnologia ci permette di analizzare velocemente i dati con la massima trasparenza: il dato per noi è un fattore di meritocrazia, perché «parla da solo»; ed è un fattore di trasparenza e produttività aziendale, perché tutti possono essere aggiornati sul raggiungimento degli obiet-

**L'Ad Del Fante sottolinea: «I nostri risultati sono il frutto di una grande determinazione e fatica»**

digitali e del 417% nel numero di interazioni medie giornaliere. E ancora: «Tra i vari operatori di Spid siamo arrivati a 36 milioni di identità», ha ricordato Del Fante alla ComoLake 2023 Expo Conference, aggiungendo che «stiamo facendo un lavoro pesantissimo nell'ambito del progetto Polis: nei comuni con meno di 15.000 abitanti, 6.933 uffici postali, andremo a erogare i servizi della pubblica amministrazione, del Ministero dell'Interno, del Ministero di Grazia e Giustizia, e degli Esteri». Risultati e impegni che sono «frutto di grande determinazione e fatica», ha aggiunto l'Ad, ricordando l'intuizione di sei mesi fa: «È stata quella di dire: sì, io sono il soggetto più fisico del Paese con 13.000 uffici, 35.000 operatori che aiutano tutti gli italiani tutti i giorni con diverse esigenze. Ma devo diventare anche quel soggetto che, con grandi competenze digitali, permette di colmare il più possibile il digital divide». Parlando di Polis, Del Fante ha evidenziato che «se vogliamo erogare noi il servizio dobbiamo ovviamente avere le informazioni per riscrivere i processi ed erogarli in maniera diversa». L'Amministratore Delegato di Poste Italiane si è poi soffermato sull'identità digitale: «Credo - ha precisato sempre nel corso del suo in-



L'Amministratore Delegato di Poste Italiane Matteo Del Fante

tervento alla ComoLake 2023 Expo Conference - che possiamo anticipare quelli che sono gli obiettivi europei. Quando parliamo di servizi digitali e cittadini non dobbiamo dimenticarci che il servizio digitale è un bene pubblico, quindi c'è una differenza molto chiara sia in economia che in diritto tra bene pubblico e bene privato. Il bene pubblico è un bene che qualsiasi cittadino ha diritto di avere. Siccome noi parliamo di dare un servizio digitale a tutti i cittadini, dobbiamo chiederci se questi cittadini, al di là della qualità del servizio che noi dobbiamo rendere più facile possibile, siano o non siano in grado di poterne beneficiare. Il codice dice che è un diritto di ogni cittadino ricevere un servizio digitale». Del Fante ha poi ricordato quanto fatto da Poste negli anni del Covid: «Noi, durante la pandemia, abbiamo deciso di



distribuire Spid gratuitamente perché era il mezzo per tanti italiani. Ci è costato circa 300 milioni di mancati ricavi ma ha permesso a 36 milioni di italiani (di cui 28 milioni fatti da Poste) di poter accedere a un prodotto che era un bene pubblico, che è l'identità digitale. È la nostra strategia, è la nostra volontà: affiancare il Governo nei processi, così come è stato delineato nei documenti ufficiali che abbiamo avuto modo di analizzare negli ultimi mesi, e mettere a disposizione del Governo i nostri asset per portare avanti questo progetto digitale».

**«Già durante la pandemia abbiamo messo i nostri asset a disposizione del bene pubblico»**

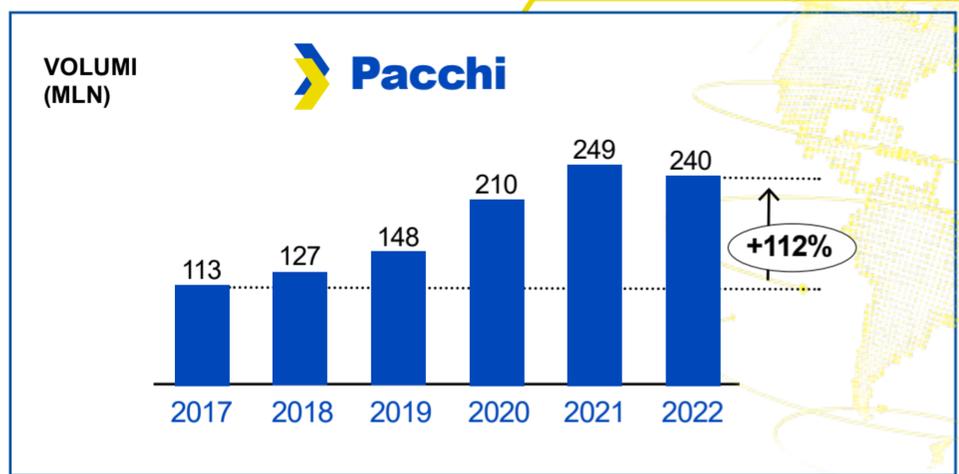
tivi». Secondo Del Fante, poter vedere in tempo reale lo stato di avanzamento - rispetto all'anno precedente e rispetto al budget specifico - «ha una forza incredibile di democratizzazione nella nostra attività. Tutti i meccanismi di avanzamento e di premialità vanno nella direzione della meritocrazia pura».

## I professionisti di Poste

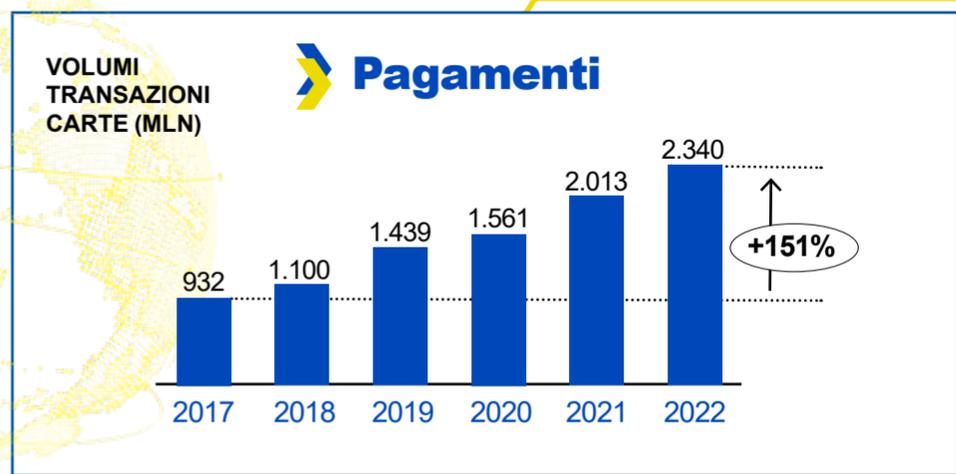
Tra uffici postali, app, portalettere e web «non c'è nessuna istituzione che può vantare questo livello di impatto e di presenza nella vita dei cittadini con più di 20 milioni di interazioni giornaliere», ha sottolineato Del Fante nella tappa siciliana degli incontri territoriali. Nella stessa occasione, anche dalle parole del Condirettore Generale Giuseppe Lasco è emerso tutto il peso della meritocrazia all'interno dei processi aziendali: «Tra le 120mila persone di Poste ci sono professionisti in tutte le aree, dalla sportelleria alla logistica, c'è il mondo finanziario e quello degli ingegneri informatici. L'inserimento di nuovi colleghi ha determinato una riduzione dell'età anagrafica e un aumento della scolarizzazione». L'attenzione alle risorse umane ha contribuito ad accrescere la reputazione di Poste, entrata tra le pri-

**Poste si conferma nella categoria "Advanced" dell'ESG overall score di Moody's Analytics**

**Medaglia di platino EcoVadis per la sostenibilità delle imprese lungo la catena di fornitura**



In cinque anni i volumi dei pacchi sono aumentati del 112%



Dal 2017 al 2022 le transazioni delle carte sono cresciute del 151%



Il Condirettore Generale di Poste Italiane Giuseppe Lasco

me 25 aziende del mondo per la forza del marchio. «La storia vincente di questi sei anni ha portato questa azienda a ottenere risultati inimmaginabili, ci siamo posizionati a livello top sia nazionale sia internazionale», ha sottolineato Lasco, ricordando come Poste sia stata capace di coniugare, su diversi fronti, l'interesse del Paese e la solidità produttiva dell'attività. Il ruolo della formazione è determinante per sostenere la cultura del

**“Premio Impatto” al Salone della CSR e dell’innovazione sociale per il piano di rinnovo della flotta**

Lasco. «Quando si fanno le analisi e le valutazioni – ha precisato il Condirettore Generale – in un'azienda grande come la nostra, se non c'è l'aiuto da parte dei responsabili di struttura diventa sempre più complicato fare un processo di meritocrazia organico e trasparente. Ci vogliono la volontà, la voglia e la capacità da parte di tutti di mettersi in gioco, perché la meritocrazia è l'elemento fondamentale».

### Motivazioni

Lasco osserva come oggi sia cresciuta moltissimo l'attenzione dei giovani laureati nei confronti delle opportunità di lavoro all'interno di Poste Italiane. «Siamo tra le aziende più attrattive del Paese. Ho visto tanti colleghi pentirsi due anni dopo essere andati via: spesso un'immediata opportunità economica si trasforma in un investimento sbagliato sul lungo termine. La realtà – conclude il Condirettore Generale – è che noi siamo un'azienda proiettata al futuro, in espansione. Questo deve far riflettere chi lavora con noi: lo si deve fare con orgoglio e con grande motivazione perché un'altra realtà come Poste in Italia non esiste». In un'intervista al TG Poste, il Condirettore Generale ha sottolineato l'attrattività di Poste e ha parlato a lungo del Progetto Polis che procede in modo spedito: «Abbiamo contrattualizzato il 70 per cento delle opere: sulla gestione dei processi siamo in stato avanzato. Polis è un progetto bellissimo – afferma Lasco – l'immagine migliore che possiamo presentare per i nostri azionisti e per tutto il Sistema Paese. L'obiettivo è rafforzare la centralità degli uffici postali nei piccoli comuni».

**Il Condirettore Lasco: «Bisogna dare ai colleghi bravi la possibilità di mettersi in gioco»**

merito all'interno dell'Azienda. «Noi – ha sottolineato Lasco ad Acireale – dal primo all'ultimo, dal più giovane al più longevo, abbiamo l'obbligo di investire e di far sì che la formazione continui a essere l'elemento fondamentale, perché accresce la professionalità di ognuno di voi e dà valore alle attività e all'azienda stessa». Non verrà risparmiato nulla sugli investimenti nella formazione – prosegue il Condirettore Generale – Formazione, professionalità e motivazione sono aspetti centrali a sostegno della meritocrazia all'interno di Poste, che non può prescindere dalle segnalazioni positive dei responsabili: «Devono far sì che i colleghi bravi abbiano la possibilità di mettersi in gioco», spiega

### EDITORIALE

## Prosperare e creare valore, le persone che fanno accadere le cose



di GIUSEPPE CAPORALE

La partecipazione al processo aziendale, in Poste Italiane, non è un semplice anello nella catena di attività. L'imperativo è andare ad abbracciare un senso profondo di responsabilità nei confronti del proprio servizio e dei risultati che si vogliono raggiungere. Un legame indissolubile connette ogni persona di Poste con il successo collettivo dell'Azienda, come vedremo nelle prossime pagine dalle vive testimonianze di chi – per merito e competenza – ha ottenuto un riconoscimento da parte dell'Azienda.

Le aziende come Poste non esistono solo nel proprio business: sono, invece, una parte integrante della società in cui operano. La capacità del Gruppo di prosperare e creare valore non è una questione puramente interna, ma ha un impatto diretto sul tessuto sociale ed economico del Paese. Il successo di un'azienda non è definito soltanto dai prodotti e dai servizi che offre, ma anche dalla capacità di tradurre la sua missione in azioni concrete e risultati tangibili. E a far accadere queste cose, a realizzare questa concretezza, sono le persone che lavorano con il massimo impegno all'interno dell'azienda.

Impegno individuale, lavoro di squadra e competenza sono i pilastri sui quali si fonda Poste Italiane. Ogni dipendente del Gruppo deve cercare costantemente di migliorarsi e di acquisire nuove abilità e conoscenze. L'aggiornamento continuo è essenziale per affrontare con successo le sfide in evoluzione dell'ambiente aziendale e per garantire che l'azienda rimanga all'avanguardia nei suoi settori

di attività. La competenza, il merito e la proattività sono fattori che vengono premiati con la crescita professionale ma anche con iniziative come quella di questo numero di Postenews: «Questa attenzione da parte della redazione ci appaga più di ogni altro premio», scrive Antonio Biello, direttore dell'ufficio postale di Roccaavindola Stazione, fra i colleghi interpellati per parlarci della Champis.

È anche per questa attenzione al merito e ai riconoscimenti che Poste Italiane è uno dei luoghi di lavoro più attrattivi in Italia. Lo scorso mese, il Condirettore Generale Giuseppe Lasco ha fornito un numero esemplare di quanto sia diventata ambita una carriera in Poste, che al giorno d'oggi non significa più solo un lavoro di recapito e di sportello, ma anche un caleidoscopio di professionalità che abbracciano l'ecosistema del Gruppo: «Siamo un grande elemento di attrazione per il mercato del lavoro – ha spiegato Lasco al TG Poste – di recente siamo arrivati a circa due milioni e mezzo di persone, nella nostra banca dati, che vogliono lavorare con Poste Italiane, rispetto alle trecentomila di qualche anno fa». Numeri che vanno a braccetto con quanto annunciato, sempre da Lasco, riguardo alla formazione e la creazione nei prossimi anni di un Campus Italia: «A Venezia, Milano, Bologna, Roma, Napoli e Palermo saranno creati dei campus formativi, grazie ai 50 accordi che abbiamo oggi con le migliori università e istituti di formazione: vogliamo sviluppare al massimo questa collaborazione, creando spazi tecnologici formativi avanzati in ogni sede di macroarea, per fare formazione in presenza» ha affermato il Condirettore Generale di Poste Italiane.

Oltre 100 testimonianze arrivate a Postenews da tutta Italia

# Ecco i campioni di Poste Italiane

Spirito di appartenenza, entusiasmo e collaborazione: i vincitori della Champions raccontano come sono arrivati al successo e che cosa ha significato per il loro team

Passione, tenacia, impegno: le testimonianze che seguono raccolgono le emozioni e l'impegno dei colleghi che hanno voluto condividere con Postenews i risultati ottenuti nel loro viaggio nella Champions. Dalle esperienze dei colleghi di Mercato Privati è nato un racconto corale che mette in evidenza i risultati raggiunti, l'importanza del gioco di squadra, le best practice applicate con successo e la voglia di fare rete. Responsabili di Filiale e Direttori di Uffici Postali, ma anche altre figure di staff e operative della grande rete di Poste sul territorio, ci raccon-

tano il dietro le quinte, i punti di forza e le scoperte fatte insieme durante un percorso lavorativo che non può prescindere dal fattore umano e dall'affiatamento con gli altri membri del gruppo. In molti poi sottolineano quanto sia stato gratificante poter celebrare il successo della loro squadra a Roma, insieme ai colleghi ma anche agli altri team provenienti da tutta Italia. Raggiungere gli obiettivi comuni, individuare gli sforzi da compiere, spendersi per la propria squadra: tutti si sono messi in gioco per Poste Italiane, dimostrando di essere dei veri campioni.

**Bergamo**

**Fiora Acquaviva**

«Lavorare insieme per un obiettivo, condividere con gli altri il come vincere ogni sfida, evidenziare il contributo di tutti è il grande valore di ogni Champions. È il motore pulsante del nostro lavoro, è l'energia che contraddistingue ogni persona, è l'orgoglio di indossare una maglia con i nostri colori, è la forza della nostra squadra!». Così **Fiora Acquaviva**, direttrice della Filiale di Bergamo 2.



**Torino**

**Luigi Emilio**

«Questi eventi sono l'espressione di un lavoro di mesi che si svolge con fatica dal dietro le quinte e segna chiunque di noi tiene ai valori della nostra azienda». È la testimonianza del referente commerciale di zona della filiale Torino 2 Nord **Luigi Emilio**. «Non è mai un risultato personale, ma la sintesi di un lavoro di squadra».



**Torino**

**Stefania Potenza**

«Vincere la Champions non è stato per me solo il raggiungimento di un obiettivo commerciale. È stato un onore poter rappresentare insieme ai miei colleghi la filiale Torino 2 Nord oltre a esser stato un piacere condividere emozioni di orgoglio insieme alle altre filiali vincitrici». Così **Stefania Potenza**, specialista consulente mobile.



**Novara**

**Carmela Priore**

«La squadra è la nostra forza», dice con convinzione la direttrice della Filiale di Novara **Carmela Priore**. «Ognuno di noi deve sentirsi parte di un puzzle che non può prescindere dalla sua presenza: il lavoro del singolo valorizza il lavoro di tutti».



**Novara**

**Bruno Falzea**

«Prima di passare all'atto pratico, a parer mio, bisogna organizzare le idee e aver ben chiaro l'obiettivo da raggiungere, per far in modo di centrarlo». Lo dice **Bruno Falzea**, referente commerciale di zona della Filiale di Novara.



**Trecate (NO)**

**Carmela Casella**

«È stato per me un piacere condividere questa esperienza con la filiale e i colleghi. È stato un privilegio per cui devo ringraziare tutto il mio team». È quanto sottolinea **Carmela Casella**, Dup di Trecate, in provincia di Novara.



**Milano**

**Elisa Messere**

«Per prima cosa vorrei ringraziare la mia direttrice di filiale per avermi permesso di essere qui a testimoniare l'esperienza in questo meraviglioso viaggio della Champions. In secondo luogo, vorrei ringraziare tutti i componenti del mio team». Parte da qui **Elisa Messere**, Dup di Milano 36.



**Garlasco (PV)**

**Patrizia Denis Catto**

«Abbiamo ottenuto il risultato coniugando l'esperienza del nostro consulente storico e l'intraprendenza e l'entusiasmo dei nuovi colleghi in sala». A dirlo è **Patrizia Denis Catto**, specialista consulente finanziaria dell'ufficio postale di Garlasco (Pv).



**Caronno Pertusella (VA)**

**Monica Grassi**

«La capacità di lavorare in squadra ci ha consentito di ottenere ottimi risultati. Mettendo al centro i bisogni e le necessità di risparmio dei clienti», dichiara **Monica Grassi**, operatrice front-end dell'UP di Caronno Pertusella, Filiale di Busto Arsizio.



**La Spezia**

**Serena Marro**

«L'esperienza della Champions mi ha permesso di riscoprire la bellezza del gioco di squadra e l'appartenenza a un solo insieme. La collaborazione con i colleghi è stata la chiave per raggiungere l'obiettivo che ci era stato dato». È la testimonianza di **Serena Marro**, specialista consulente mobile della Filiale della Spezia.



**La Spezia**

**Silvana Labriola**

«Ho avuto il piacere di guidare un team coeso e determinato al raggiungimento dell'obiettivo. Ho cercato di valorizzare le diverse caratteristiche di ogni membro del gruppo per sfruttarle al meglio nelle diverse mansioni agite all'interno del team». È quanto sottolinea **Silvana Labriola**, responsabile commerciale della Filiale della Spezia.



**La Spezia**

**Martina Bertolini**

«Questa esperienza per me è stata davvero interessante, lo spirito di squadra è stato fondamentale, ci siamo messi tutti in gioco e anche chi aveva già superato l'obiettivo non ha esitato ad andare oltre per raggiungere lo scopo e capire più a fondo i bisogni dei clienti». A dirlo è **Martina Bertolini**, referente commerciale di zona della squadra commerciale della Filiale della Spezia.



**La Spezia**

**Veronica Orgeas**

«Sono fermamente convinta che ogni cliente che incontro abbia una storia da raccontare. I risultati che abbiamo raggiunto sono sicuramente il risultato di una comunicazione continua ed efficace con i clienti», lo dice **Veronica Orgeas**, operatrice front-end dell'ufficio postale La Spezia 4. «Il mio obiettivo – aggiunge – è quello di creare in loro quella curiosità che li spinga a ritornare in ufficio».



**Varese Ligure (SP)**

**Roberta Baroni**

«Sono la direttrice dell'ufficio postale di un bellissimo paese dell'entroterra ligure dove tutti ci si conosce e tutti ci si sente un po' famiglia». Comincia così la testimonianza di **Roberta Baroni**, Dup di Varese Ligure, appartenente alla Filiale della Spezia. «La motivazione per fare del mio meglio nel gestire i risparmi dei clienti è rafforzata dalla consapevolezza che i prodotti che promuovo sono proposte in cui credo io per prima; i risultati arrivano grazie all'aiuto del team di filiale».



**Follo (SP)**

**Stefano Simonetti**

**Stefano Simonetti**, Dup di Follo (Filiale di La Spezia), riassume in numeri la Champions: «3 come posizione finale raggiunta nella competizione; 11 ore dedicate all'ultima giornata; 25 come numero di proposte e occasioni di incontro coi clienti; 60 giorni di gara effettivi; 70 punti vendita coinvolti sul territorio; 1.000 come i battiti del cuore dedicati alla nostra azienda».



**Rovigo**

**Raffaale Rivero**

La filiale di Rovigo: da sinistra, Anna Gravante, Enrico Perazzuolo, **Raffaale Rivero** (Direttore di Filiale), Lucia Rizzo, Michela Mancin, Elisa Cavallini, Riccardo Mirandola, Erika Panerotti, Paola Destro, Eelan, Laura Lanfredini, Anna Gobatto, Giulia Vettorello, Greta Budo.



**Rovigo**

**Riccardo Mirandola**

«Partecipare è un momento in cui si celebrano il lavoro svolto da una Filiale intera e gli obiettivi raggiunti congiuntamente da tutte le figure commerciali». Lo afferma **Riccardo Mirandola**, referente commerciale della Filiale di Rovigo. «Per raggiungere il traguardo – aggiunge – sono servite determinazione, condivisione di best practice fra colleghi di diversi ruoli e aiuto reciproco».



**Rovigo**

**Lucia Rizzo**

**Lucia Rizzo** racconta: «Ho partecipato con molto entusiasmo, in qualità di referente commerciale di zona, all'evento Champions, è stata la seconda volta. È stata un'esperienza motivante perché su quel palco sono salita in rappresentanza della Filiale di Rovigo e vedere la gioia negli occhi dei colleghi, anche assunti da poco tempo, è stato emozionante».



**Rovigo**

**Giulia Vettorello**

Si chiama **Giulia Vettorello** la referente commerciale di zona della Filiale di Rovigo: «Le Champions – dice – sono occasioni di sfida personale che ci permettono di accrescere le nostre competenze e di porci nuovi orizzonti di risultato. Il lato più emozionante è toccare con mano il potere del gioco di squadra e riconoscere che il duro lavoro paga».



**Rovigo**

**Anna Gravante**

«L'orgoglio di salire su quel palco e di essere stata premiata con tutta la squadra di Rovigo come una delle migliori filiali di Italia è stato incommensurabile ed è sicuramente indimenticabile», afferma **Anna Gravante**, specialista consulente mobile della Filiale di Rovigo. «La nostra vittoria – aggiunge – non è derivata solo dall'innalzare un premio ma soprattutto dall'essere consapevoli di aver fatto un ottimo lavoro nei confronti dei clienti».



**Porto Tolle (RO)**

**Enrico Perazzuolo**

«Fare squadra, essere squadra, pensare e agire come un tutt'uno, ognuno diverso, ognuno con il proprio pensiero e ruolo, ma tutti integrati in un unico ufficio postale». È questo «il mantra che porta al risultato» secondo **Enrico Perazzuolo**, direttore dell'ufficio postale di Porto Tolle, in provincia di Rovigo.



**Porto Viro (RO)**

**Elisa Cavallini**

«Partecipare alla Champions è un'esperienza ricca di stimoli ed emozioni. Nonostante questa sia la mia terza partecipazione, ogni volta è come la prima: un'opportunità unica di dialogo e scambio di idee con colleghi provenienti da diverse realtà del nostro gruppo», afferma **Elisa Cavallini**, direttrice dell'ufficio postale di Porto Viro 1, ricordando «l'atmosfera di collaborazione e l'entusiasmo».



**Arquà Polesine (RO)**

**Anna Gobatto**

«In un anno venire due volte a Roma è stata indubbiamente una soddisfazione personale, ho conosciuto parecchie persone ma soprattutto ospiti fantastici che mi hanno lasciato messaggi che sono arrivati dritti al cuore dandomi una carica incredibile». È la testimonianza di **Anna Gobatto**, direttrice dell'ufficio postale di Arquà Polesine, in provincia di Rovigo.



**Rovigo**

**Erika Panerotti**

«Ho partecipato per la seconda volta all'evento organizzato a Roma. Sono stata molto entusiasta, vedere la felicità e condividerla con altri colleghi da tutta Italia è una cosa indescrivibile, come lo è l'orgoglio di essere lì proprio in rappresentanza dell'ufficio», afferma **Erika Panerotti**, specialista consulente finanziaria dell'ufficio postale di Rovigo Popolo.



**Rovigo**

**Paola Destro**

«Raggiungere un obiettivo è sempre un traguardo importante, all'interno di una Champions diventa una sfida entusiasmante», afferma **Paola Destro**, direttrice dell'ufficio postale Rovigo Popolo. «In ogni appuntamento con i clienti si è cercato di far emergere i loro bisogni, affiancando l'adeguata copertura, si è svolto un lavoro di squadra tra i colleghi dell'ufficio postale e della Filiale».



**Porto Viro (RO)**

**Michela Mancin**

«Sono state rafforzate le connessioni umane e si sono costruiti dei legami, imparando a conoscersi anche fuori dell'ambito professionale. Abbiamo potuto condividere conoscenze e nuove idee, sentendoci parte integrante e attiva dell'Azienda». **Michela Mancin**, specialista consulente finanziaria dell'ufficio postale Porto Viro 1, racconta «un'opportunità utile per rafforzare la consapevolezza di fare parte di una grande azienda».



**Porto Tolle (RO)**

**Greta Budo**

«L'unione fa la forza: quando ci sono lavoro di squadra e collaborazione si possono realizzare grandi progetti. Il successo nella Champions lo dimostra», dice **Greta Budo**, specialista consulente finanziaria dell'ufficio postale di Porto Tolle, Rovigo.



**Pordenone**

**Daniele Antonio Rinciari**

«La squadra si fa insieme» è una delle frasi che il mio team mi sente ripetere spesso. Credo fermamente che ognuno dei colleghi e degli uffici vada ingaggiato e motivato nell'essere parte del risultato dell'azienda, condividendo con loro la strategia e definendo la strada da seguire insieme, accompagnandoli con azioni concrete». **Daniele Antonio Rinciari**, direttore della Filiale di Pordenone, ritiene «indispensabile che tutti si sentano parte della squadra».



**Pordenone**

**Antonio Bertolo**

Ecco come **Antonio Bertolo**, responsabile commerciale della Filiale di Pordenone, racconta la sua esperienza nella Champions: «Posso sicuramente affermare come il coinvolgimento, l'entusiasmo, la condivisione di best practice sul territorio e lo scambio trasversale di competenze siano sicuramente il volano che permette, tutti insieme, di raggiungere grandi risultati».



**Pordenone**

**Paola Gobbo**

«La determinazione è fondamentale per vincere le sfide, ma deve essere accompagnata dall'entusiasmo, dal coinvolgimento delle risorse stimolandole a unirsi per raggiungere un obiettivo comune. Individuare una best practice contribuisce ad aumentare lo standard qualitativo del lavoro di ogni singolo individuo. L'unione fa la forza», sottolinea **Paola Gobbo**, referente commerciale di zona per la Filiale di Pordenone.



**Pordenone**

**Carlo Bortolutti**

«L'esperienza vissuta a Roma è stata da ricordare. Un momento di celebrazione ma anche di confronto su modalità e metodi di lavoro con colleghi di tutta Italia che non può che arricchire dal punto di vista professionale ma anche umano», sottolinea **Carlo Bortolutti**, referente commerciale di zona per la Filiale di Pordenone. «Siamo ritornati al lavoro quotidiano con una marcia in più e tutta l'intenzione di essere nuovamente lì per le prossime edizioni».



**Pordenone**

**Virna Zani**

«Per me la squadra è proprio come la staffetta nella corsa campestre. Ognuno fa la sua parte, il testimone è il collante e la vittoria è di tutti»: è questa la formula vincente per **Virna Zani**, specialista consulente mobile della Filiale di Pordenone.



**Pordenone**

**Lucia Maria Zamarian**

**Lucia Maria Zamarian** è specialista consulente mobile della Filiale di Pordenone: «L'esperienza che ho vissuto con la Champions è stata eccezionale. La prima volta a Roma, la prima visita al Colosseo, i colleghi da tutta Italia, la cena in un ambiente unico. Grandioso e bellissimo. Lo rifarei ancora».



## Brugnera (PN)

Doris Copat

Per **Doris Copat**, Dup di Brugnera (Pordenone), «il lavoro di squadra è una decisione strategica, ma quando è spinta anche dall'emozione di sentirsi parte di un gruppo, questa decisione diventa vincente».



## Bologna

Luca Falcioni

«Passione e determinazione, lavoro di squadra, sinergia dentro e fuori dal campo». Ecco le parole chiave della Filiale di Bologna 1, secondo **Luca Falcioni**, Responsabile commerciale.



## Rimini

Claudio Giannini

«Le nostre migliori attitudini e le diverse competenze sono state impiegate per non sprecare opportunità e aumentare fiducia nei nostri clienti», racconta **Claudio Giannini**, Dup di Rimini 10.



## Pordenone

Antonella Del Pin

«La Champions è stata un'occasione per rafforzare il nostro gruppo di lavoro; i colleghi più esperti hanno trasmesso la loro esperienza a quelli assunti da meno tempo», spiega **Antonella Del Pin**, Dup di Pordenone Santa Caterina.



## Bologna

Valentina Dicataldo

**Valentina Dicataldo**, referente commerciale di zona della Filiale di Bologna 2, racconta: «La chiave di successo in questo percorso è stato creare un clima positivo basato sulla collaborazione, rendendo semplici le cose complesse».



## Santarcangelo di Romagna (RN)

Federico Astolfi

**Federico Astolfi**, Ofe dell'ufficio postale di Santarcangelo di Romagna (RN), racconta così la sua esperienza: «La sfida della Champions ha avuto come fulcro fondamentale il lavoro di squadra, i risultati sono frutto della cooperazione».



## Zoppola (PN)

Stefania Bregato

«Una bellissima esperienza, frutto di un lavoro di squadra: supportandoci l'uno con l'altro e creando un ambiente sereno si possono raggiungere gli obiettivi prefissati», è il commento di **Stefania Bregato**, Dup di Zoppola, Filiale di Pordenone.



## Rimini

Alessandro Pari

«Quello della Champions è stato un obiettivo sfidante per il quale si è adoperata al massimo, fino all'ultimo secondo disponibile, tutta la squadra commerciale», racconta **Alessandro Pari**, referente commerciale di zona per la Filiale di Rimini.



## Fidenza (PR)

Cetty Garozzo

«Il risultato della Champions è stato possibile grazie alla fattiva collaborazione di tutta la squadra dell'ufficio di Fidenza», sottolinea **Cetty Garozzo**, Ofe dell'ufficio postale emiliano.



## Cordenons (PN)

Dorina Pepa

«Ascoltare il cliente, conoscere le sue necessità ed esigenze, mi permette di trovare la soluzione migliore, dandomi grandi soddisfazioni», evidenzia **Dorina Pepa**, Dup di Cordenons 1, Filiale di Pordenone.



## Parma

Vincenzo Navobi

«Il lavoro di squadra e la condivisione continua sono stati fondamentali per la nascita di nuove idee che hanno portato agli ottimi risultati raggiunti», sottolinea **Vincenzo Navobi**, specialista consulente mobile della Filiale di Parma.



## Prato

Beatrice Betti

«Ho sempre creduto nel gioco di squadra e adesso ho potuto verificare che è fondamentale per il raggiungimento dei risultati». Ne è convinta **Beatrice Betti**, direttrice della Filiale di Prato.



## Porcia (PN)

Mariella Mazzara

«È stata una delle esperienze più belle e intense da quando sono in azienda», sottolinea **Mariella Mazzara**, specialista consulente finanziaria dell'ufficio postale di Porcia (Filiale di Pordenone). «Il lavoro della mia squadra è stato fondamentale».



## Parma

Rosalia Mortellaro

«Non esiste io, ma solo noi» è la formula vincente di **Rosalia Mortellaro**, Dup di Parma 8. «La nostra ricetta si basa su due fattori: un'intensa personalizzazione del rapporto con la clientela e la conoscenza dei nostri prodotti».



## Prato

Antonio Mennella

**Antonio Mennella**, specialista consulente mobile per la Filiale di Prato, si dice «orgoglioso di aver partecipato ad un evento come quello della Champions di Poste in rappresentanza di uno degli uffici vincitori della Filiale di Prato».



## Sacile (PN)

Sara Pes

«È stata una vera e propria celebrazione del lavoro di squadra», così **Sara Pes**, specialista consulente finanziaria dell'ufficio postale di Sacile (Pordenone).



## Bologna

Pierangelo Saracino

«Cerco di creare un ambiente di lavoro positivo spiegando il "perché" alla base degli obiettivi, e stimolando la circolazione delle idee». Sono le parole di **Pierangelo Saracino**, Dup di Bologna Ponente.



## Usella (PO)

Sandra Gualtieri

«Voglio sottolineare il costante impegno fondato sulla forza di collaborazione della mia squadra nella proposizione ed esecuzione degli obiettivi», afferma **Sandra Gualtieri**, Dup di Usella, in provincia di Prato.



## Pordenone

Davide Mansutti

**Davide Mansutti**, operatore di sportello presso l'UP di Pordenone Santa Caterina, racconta così l'esperienza della Champions: «Io e i miei colleghi abbiamo rafforzato il nostro senso di squadra e di collaborazione per raggiungere insieme gli obiettivi».



## Fiorenzuola d'Arda (PC)

Davide Sabatelli

«Se dico Champions, il primo pensiero che mi viene in mente è l'organizzazione e il lavoro di squadra», afferma **Davide Sabatelli**, direttore dell'ufficio postale di Fiorenzuola d'Arda, Piacenza.



## San Lazzaro di Savena (BO)

Gaia Pelaggi

«Ho avuto la possibilità di respirare l'anima dell'Azienda: ho trovato una grande squadra di lavoro con cui ho avuto l'onore di condividere un importante successo», racconta **Gaia Pelaggi**, Scf all'UP di San Lazzaro di Savena (Filiale di Bologna 1).



## Piacenza

Riccardo Cazzola

«Le Champions sono state una leva fondamentale per coinvolgere sinergicamente tutti i comparti della squadra commerciale e i colleghi del territorio», lo dichiara **Riccardo Cazzola**, Direttore della Filiale di Piacenza.



## Piacenza

Nicola Regina

«Partecipare a questa Champions mi ha insegnato che con il lavoro di squadra e una puntuale pianificazione degli obiettivi ogni risultato diventa raggiungibile», lo afferma **Nicola Regina**, specialista consulente finanziario dell'UP di Piacenza 3.



## Ancona

Laura Severini

«La determinazione, l'ambizione e la preparazione professionale di molti giovani consulenti hanno consentito di portare a casa questo successo», afferma **Laura Severini**, responsabile commerciale della Filiale di Ancona.



Ancona

**Catia Antonini**



«Tenacia e orientamento ai risultati da parte del team del mio ufficio sono stati sicuramente la risposta ai successi ottenuti negli anni», sottolinea **Catia Antonini**, Dup di Ancona Centro.

Sirolo (AN)

**Filippo Alessandrini**



«La Champions sulla raccolta è stata un'esperienza magnifica che mi porterò sempre dietro». **Filippo Alessandrini**, specialista consulente finanziario dell'ufficio postale di Sirolo, in provincia di Ancona, ricorda «il bellissimo evento».

Roma

**Donatella Ferracci**



«Abbiamo raggiunto un traguardo così importante grazie al grande impegno e spirito di squadra. Un team di successo che batte con un solo cuore». A dirlo è **Donatella Ferracci**, responsabile della Filiale Roma 2 Nord.

Roma

**Roberta Falcone**



«C'è stata una continua interazione con i consulenti e i direttori ma soprattutto un forte sostegno dalla filiale», sottolinea **Roberta Falcone**, responsabile commerciale di zona della Filiale di Roma 2 Nord.

Roma

**Simone Appolloni**



**Simone Appolloni**, Dup di Roma Montesacro, racconta: «Per raggiungere i risultati sono stati determinanti il lavoro di squadra, la collaborazione e il supporto dell'Azienda».

Roma

**Martina Ruggeri**



«La chiave del successo è il gioco di squadra», secondo **Martina Ruggeri**, Dup di Roma 123. «La strategia vincente è stata quella di creare una continua catena di collaborazione tra tutte le figure operative dell'ufficio postale».

Castelchiodato (Roma)

**Monica Bronzi**



«Il lavoro di squadra divide i compiti e moltiplica il successo». In questa massima si racchiude il lavoro di **Monica, Emiliana e Paola**, dell'ufficio postale di Castelchiodato, in provincia di Roma.

Frosinone

**Piero Paris**



«Gli obiettivi raggiunti sono il risultato di una cooperazione per uno stesso scopo comune, quello di mettere sempre al centro il cliente», sostiene **Piero Paris**, direttore dell'ufficio postale di Ferentino, in provincia di Frosinone.

Isernia

**Alessandro Cancelli**



«Fin da subito ho capito che questi ragazzi potevano fare grandi cose. Davanti alla sfida, facciamo fronte comune nel raggiungere e superare qualsiasi obiettivo», racconta **Alessandro Cancelli**, responsabile commerciale di filiale di Isernia.

Isernia

**Marzia Francischelli**



**Marzia Francischelli**, referente commerciale di zona per la Filiale di Isernia, racconta: «La coordinazione efficace tra le figure commerciali di zona ci ha permesso di raggiungere i risultati».

Isernia

**Monica Macari**



«La partecipazione alle Champions ha rafforzato il nostro senso di appartenenza all'azienda e migliorato l'attitudine al lavoro di squadra». È quanto sottolinea **Monica Macari**, specialista consulente mobile della Filiale di Isernia.

Roccaravindola Stazione (IS)

**Antonio Biello**



«I risultati non sono mai del singolo ma della squadra. Anche questa attenzione della redazione ci appaga più di ogni altro premio». Così **Antonio Biello**, direttore dell'ufficio postale Roccaravindola Stazione, in provincia di Isernia.

Isernia

**Marica D'Amico**



**Marica D'Amico**, applicata presso l'UP di Isernia 2, è una specialista consulente finanziaria: «Gioco di squadra, dedizione, cura e abnegazione, oltre a una solida ossatura di squadra, hanno fatto sì che potessimo raggiungere grandi risultati».

Sassari

**Marcello Lepuri**



«Per ben figurare in competizioni come le Champions è importante la capacità di creare gruppo e rendere coese le anime della Filiale». Lo dice **Marcello Lepuri**, direttore della Filiale di Sassari.

Sassari

**Luisa Loi**



«Il nostro successo è stato alimentato dalla forza del gioco di squadra, dalla determinazione e dalla voglia di condividere e vincere». Così **Luisa Loi**, responsabile commerciale della Filiale di Sassari.

Carbonia

**Pier Luigi Di Pasquale**



**Pier Luigi Di Pasquale**, Dup di Carbonia centro, sottolinea: «È stata una competizione per fondisti. A settembre abbiamo capito di poter lottare e provare a portare a casa la vittoria. La modalità "carpe diem" resta quella vincente».

Napoli

**Salvatore Gialdino**



La Filiale Napoli 3 Est diretta da **Salvatore Gialdino** ha festeggiato lo scudetto del Napoli insieme al successo nella Champions Quinto BancoPosta.

Avellino

**Maria Teresa Vicario**



«La vittoria della Champions Prestiti è il coronamento di un lavoro di squadra costruito sulla continuità e la corralità di tutte le figure di filiale coinvolte». A spiegarlo è **Maria Teresa Vicario**, direttrice della Filiale di Avellino.

Napoli

**Bianca D'Ambrosio**



«L'aspetto più emozionante è constatare come le persone uniscano le proprie competenze per gli obiettivi», dichiara **Bianca D'Ambrosio**, referente commerciale della Filiale Napoli 3.

Napoli

**Giuliano Palma**



**Giuliano Palma** è referente commerciale di zona per la Filiale Napoli 3 Est: «La Champions ha innescato una sana rivalità che ha spinto ognuno nel proprio "metro quadro" a dare il massimo per il risultato».

Napoli

**Camillo Ascione**



«La forza del nostro ufficio è nella determinazione da parte di tutte le risorse a primeggiare sempre, unita alla professionalità», è la testimonianza di **Camillo Ascione**, direttore dell'ufficio postale di Faibano, Filiale Napoli 2 Ovest.

Solofra (AV)

**Emiliana Clemente**



«Quando le competenze di ognuno si integrano e abbracciano quelle degli altri si ha un perfetto gioco di squadra». Così **Emiliana Clemente**, specialista consulente finanziaria dell'UP di Solofra (Av).

Crotone

**Simona Ferrari**



«Una Champions non si vince da soli, ma con una solida squadra di professionisti: colleghi che condividono con me la voglia di realizzare un successo», sottolinea **Simona Ferrari**, referente commerciale di zona della Filiale di Crotone.

Nuoro

**Costantino Casu**



«È stata un'opportunità per valorizzare il risultato raggiunto nel comparto della protezione pura. Il segreto del successo è stata la collaborazione dell'intero team», dice **Costantino Casu**, referente commerciale di zona della Filiale di Nuoro.

Crotone

Giuseppina Frontera

«Ho vinto tre Champions con la Filiale di Crotone. Il gioco di squadra è fondamentale. Si deve respirare la gara nell'aria e coinvolgere tutti».

Sono le parole di **Giuseppina Frontera**, specialista consulente mobile della Filiale di Crotone.



Crotone

Caterina Caputo

«È stato un momento di gioia e soddisfazione condivisa con i colleghi di altri territori. Felicissima di aver preso parte, insieme alla mia squadra», così **Caterina Caputo**, direttore dell'ufficio postale di Crotone Paternostro.



Castrovillari (CS)

Nadia Berardi

Partecipare alla Champions Raccolta «è stata un'esperienza davvero unica» per **Nadia Berardi**, specialista consulente mobile presso la Filiale di Castrovillari (CS). «Abbiamo raggiunto un risultato importante».



Napoli

Ruggiero Ciannarella

«Essere premiato a Roma è un'esperienza indimenticabile, per me che ho iniziato prestissimo in questa azienda».

Così **Ruggiero Ciannarella**, specialista consulente finanziario dell'UP di Gragnano 2 (Filiale Napoli Est).



Messina

Roberta Chiesurin

«Ogni gioia, anche quella che nasce nell'alzare una coppa faticosamente vinta, per essere tale deve essere condivisa», così la testimonianza di **Roberta Chiesurin**, direttrice della Filiale Messina 2.



Palermo

Pietro Pollicino

«Abbiamo partecipato a due Champions (protezione e cessione del quinto). Per entrambe la chiave del nostro successo è stato il coinvolgimento delle persone partendo dal perché». Così **Pietro Pollicino**, direttore della Filiale di Palermo 2.



Messina

Lorenzo Lauretta

«Se sei solo, per quanto bravo tu possa essere, finirai per perdere, perché con il talento si vincono le partite, ma con il lavoro di squadra i campionati», così **Lorenzo Lauretta**, referente commerciale di zona per la Filiale di Messina 2.



Palermo

Giorgia Santino

«In qualità di referente commerciale di zona della Filiale di Palermo 2, ho partecipato a due Champions: quando il perché è forte il come si trova sempre», così **Giorgia Santino**.



Messina

Isabella La Rocca

«Esortare con entusiasmo a non arrendersi, niente ha successo come l'insuccesso: nella mia attività quotidiana di affiancamento, come nell'affrontare questa entusiasmante sfida, aiutare il team a gestire le difficoltà in maniera costruttiva è l'aspetto che ho curato di più», sottolinea **Isabella La Rocca**, referente commerciale di zona della Filiale di Messina 2.



Palermo

Provvidenza Miosi

«La condivisione di obiettivi e trattative nella gestione del cliente resta la chiave vincente. Nello stesso tempo valorizzare i punti di forza di ogni scf mi ha aiutato a far partecipare tutti». È la testimonianza di **Provvidenza Miosi**, referente commerciale di zona per la Filiale di Palermo 2.



Messina

Franca Impalà

«La giusta pratica per il giusto partner: credo sia stato questo il segreto che mi ha consentito di fare la differenza in questa Champions come del resto nella mia attività quotidiana». È la testimonianza di **Franca Impalà**, specialista consulente mobile della Filiale di Messina 2.



Messina

Andrea Meo

«Impegno e dedizione alla causa sono stati i punti di forza che hanno portato al raggiungimento dell'obiettivo». **Andrea Meo**, specialista consulente mobile della Filiale Messina 2, parla di «un traguardo comune condiviso con altri colleghi. Nulla avviene per caso, tutto frutto del metodo».



Barcellona Pozzo di Gotto (ME)

Tindara Impalà

Secondo **Tindara Impalà**, direttrice dell'ufficio postale di Barcellona Pozzo di Gotto, Messina, le tre chiavi per raggiungere gli obiettivi sono «crederci, condividere con la squadra strategie e piani di azione, perseverare... non mollare mai».



Castell'Umberto (ME)

Arturo Filippo Aurora

«È bello raccogliere i frutti di un lavoro duro e impegnativo: con passione, metodo e un po' di sana competizione diventa anche divertente. Volevo trasmettere questo alla mia squadra», lo dice **Arturo Filippo Aurora**, direttore dell'UP di Castell'Umberto, in provincia di Messina.



Messina

Carmen Spanò Greco

**Carmen Spanò Greco** è Dup di Galati Mamertino, che fa capo alla Filiale di Messina 2: «Quando si collabora, le scommesse e i successi di una persona stimolano la passione e l'entusiasmo degli altri. Per questo ho iniziato col dare l'esempio per una sana competizione».



Messina

Domenico Puleo

«Collaborazione, spirito di squadra, organizzazione e caparbietà ci hanno consentito di gareggiare e partecipare insieme ai colleghi di Filiale alla Champions Prestiti; bellissimo evento, tanti nuovi colleghi conosciuti e tante soddisfazioni». **Domenico Puleo**, direttore dell'ufficio postale di Oliveri (Filiale Messina 2), commenta così il risultato ottenuto dal suo team.



Pollina (PA)

Alessio Ciricosta

«Credo che partecipare a una Champions sia un'esperienza unica e di crescita; per poterci arrivare è necessario il gioco di squadra; nel mio caso faccio squadra con i miei concittadini, in un piccolo paese ci si conosce tutti». È il commento di **Alessio Ciricosta**, Dup di Pollina (PA).



Castell'Umberto (ME)

Cristian Conti

**Cristian Conti** è specialista consulente finanziario presso l'Ufficio Postale di Castell'Umberto, nella Filiale di Messina 2: «I grandi obiettivi si raggiungono sempre attraverso un impegno solido e costante, non importa quanto sia brillante la tua mente o la tua strategia».



Barcellona Pozzo di Gotto (ME)

Luigi Santamaria

«Fondamentale il lavoro di gruppo per assecondare i bisogni della clientela. Come Osp, sala consulenza e Dup abbiamo proposto soluzioni e raggiunto importanti traguardi», così **Luigi Santamaria**, specialista consulente finanziario dell'UP di Barcellona Pozzo di Gotto, Messina 2.



Misilmeri (PA)

Fulvia Sansone

«Il lavoro di squadra è una decisione strategica: abbiamo coinvolto tutte le figure commerciali in ufficio e in area». Lo racconta **Fulvia Sansone**, specialista consulente finanziaria dell'ufficio postale di Misilmeri (Filiale di Palermo 2).



Barcellona Pozzo di Gotto (ME)

Giusi Sottile

«Sono diventata Ofe presso l'ufficio postale di Barcellona Pozzo di Gotto, un ruolo che mi ha arricchito. Ora ho un contatto più diretto con la clientela e sono un punto di riferimento», lo dice **Giusi Sottile**, operatrice di sportello presso l'UP di Barcellona Pozzo di Gotto, Filiale di Messina.



Bagheria (PA)

Salvatore Perriera

«I risultati si ottengono sempre con il massimo rispetto per l'azienda per cui si lavora. Per essere protagonisti in ambito lavorativo il segreto è entrare allegri ed entusiasti, metterci l'anima e tutta l'abnegazione possibile». Così **Salvatore Perriera**, operatore di sportello presso l'UP di Bagheria (PA).



Sicurezza, eliminazione degli sprechi e miglioramento

# Dalla Lean al Progetto Heroes la parola agli specialisti della logistica di PCL

I primi hanno sperimentato in prima persona i cambiamenti legati all'applicazione del programma ai processi produttivi della filiera, da Milano Roserio a Catania.

Con il lavoro degli "Heroes", invece, le best practice diventano la quotidianità

## L'INNOVAZIONE DELLA LEAN

- Il metodo Lean nasce e si sviluppa in Poste Italiane per favorire la trasformazione industriale e operativa nel sistema postale, dai Centri di Smistamento e fino agli hub SDA. L'obiettivo è innovare attraverso una nuova metodologia di lavoro, che mette al centro le persone e le loro competenze per promuovere la cultura del miglioramento continuo, come emerge dalle testimonianze di alcuni colleghi del territorio.

## IL PROGETTO HEROES PER MIGLIORARE LA QUALITÀ

- Il Progetto Heroes è finalizzato al miglioramento della qualità del recapito che mira a condividere e diffondere le best practice della divisione come parte integrante della strategia di sviluppo di PCL. Qui l'esperienza di alcuni colleghi, "Heroes" della qualità.

LEAN

### Daniele Anastasi Santi CATANIA

Sono leader del pillar Safety del CS di Catania, mi occupo di attività Lean riguardanti il miglioramento della Sicurezza sul Lavoro. Tale metodologia offre strumenti e metodi, anche avanzati, di problem solving di tipo scientifico e allo stesso tempo di fattuale applicazione.



### Giulio D'Alessandro ROMA

Coordino con il mio responsabile lo sviluppo del programma nei CS di Roma Fiumicino, Cagliari e nel CO di Pescara. La Lean deve essere un modo di pensare. Questo è lo slogan che mi porto dietro da quando faccio parte del Lean Program.



### Gianluca Borgna VENEZIA

Ricopro il ruolo di Lean Specialist della MAL Nord Est. L'implementazione di questa metodologia conduce all'ottimizzazione dei processi produttivi eliminando gli sprechi e migliorando la qualità rispondendo all'intera filiera.



### Flavia Manuela D'Aprile CATANIA

Sono un'operatrice del centro di smistamento di Catania. Ho sperimentato in prima persona come i cambiamenti apportati dalla Lean sono benefici per i lavoratori e miglioramenti per i processi produttivi.



### Antonio Bianco MILANO

Nella squadra di Qualità e Processi del CS Roserio, ho acquisito e sviluppato competenze trasversali che hanno contribuito a farmi lavorare nella consapevolezza di essere di supporto al team.



### Floriana Di Pietro CATANIA

Sono Responsabile Qualità del CS di Catania. Amo il mio lavoro e affronto con entusiasmo, curiosità e passione le attività che mi trovo a svolgere. Mi piace lavorare in squadra e lo considero l'elemento chiave.



### Valentina Bonfiglio CATANIA

Affronto le mie giornate con entusiasmo e voglia di miglioramento: la mia partecipazione al Kaizen dei "Bilanci CD Arretrati" mi ha consentito di dare un supporto significativo al progetto.



### Giovanni Falco GALLARATE (VARESE)

Far parte della squadra di Qualità è sempre stata una mia ambizione. È soprattutto il coinvolgimento delle persone con cui collaboro quotidianamente che ha consentito al CD di ottenere performance in crescita.



### Massimo Crescione CATANIA

Crediamo fermamente alla nostra lavorazione, si tratta di momenti di aggregazione. I nuovi arrivati hanno fatto la loro parte importante sostenendo il lavoro di squadra. Sono orgoglioso del lavoro di tutto il reparto.



### Mirco Gnoli FORLÌ

In un mondo dove le scelte devono essere veloci e guidate da una grande quantità di dati è necessario sfruttare gli strumenti a nostra disposizione per costruire processi snelli ed efficienti.



PROGETTO HEROES

### Maurizio Hajiro

PADOVA



Guidiamo il processo di miglioramento continuo in azienda, applicando la strategia della Lean Production. Effettuiamo analisi dei processi, di tempi e metodi e sulla base dei risultati proponiamo cambiamenti.

### Vera Rocchetta

BOLOGNA



Quello che mi appassiona del mio lavoro è il continuo studio, interfacciarmi con idee nuove, da sviluppare e da realizzare. Fare le cose insieme è sempre una sfida ed è quella che dà più soddisfazione e risultati.

### Manuele Scirocco

MILANO



Essere responsabile Lean del CS Milano Roserio vuol dire lavorare con una squadra affiatata. In 5 anni ci siamo certificati come il miglior centro di livello bronzo del 2022, ciò è stato possibile grazie all'impegno di tutti i colleghi.

### Domenico Sisinni

BOLOGNA



Cifra del miglioramento continuo è il coinvolgimento delle persone: l'apporto che i colleghi possono dare con la loro esperienza nel cercare di innovare e migliorare i processi e le postazioni di lavoro è inestimabile.

### Manuela Valenti

CATANIA



Lavoro come coordinatore sulla linea Mixed Mail, impianto innovativo per il CS di Catania, ho contribuito a svilupparne l'operatività migliorando produttività e sicurezza. Cerco di trasmettere ogni giorno la mia passione.

### Fabrizio Freddi

ANCONA



Ho potuto seguire le attività Lean sui centri di smistamento di Bologna, Firenze e Ancona; questo mi ha permesso di conoscere le diverse professionalità presenti nei siti.

### Mario Polverino

MILANO



Mi sono occupato di Qualità in posizioni diverse fino al ruolo di Responsabile RAM 3 Lombardia. Avere colleghi che suggeriscono idee per il raggiungimento degli obiettivi previsti è una grande soddisfazione e riconoscenza.

### Simona Strano

CATANIA



Mi occupo di monitorare la qualità e la modalità con cui i clienti interni ed esterni ci inviano i prodotti da avviare al segmento successivo, ultimo passaggio verso il cliente finale, delineando così la messa in campo di istruzioni e procedure che è necessario visionare. L'attività sulla soddisfazione del cliente mi appassiona.

Parla Tiziana Morandi, Responsabile Risorse Umane e Organizzazione di Poste Italiane

# «La nostra cultura aziendale valorizza la piena realizzazione professionale»

Dalle iniziative formative alla creazione di un ambiente di lavoro basato sull'equità: «Le persone devono poter trovare una corrispondenza con le proprie aspettative e aspirazioni, è importante premiare l'oggettivo contributo di ciascuno di loro»

La meritocrazia è uno dei valori fondanti di Poste Italiane e le politiche di gestione delle risorse umane dell'Azienda lo confermano. «Le nostre politiche di risorse umane – spiega la dottoressa Tiziana Morandi, Responsabile RUO di Poste - sono basate su principi di equità e merito. Siamo fermamente convinti che la “meritocrazia” sia un elemento chiave nell'assicurare un ambiente di lavoro in cui le persone possano trovare una corrispondenza con le proprie aspettative e aspirazioni e la piena realizzazione professionale. Il valore della meritocrazia si esprime nelle politiche di gestione delle risorse umane attraverso una serie di pratiche volte a premiare l'oggettivo contributo delle nostre persone, indipendentemente dal genere, dall'età e/o da altre caratteristiche personali. A titolo esemplificativo, in coerenza con tali principi adottiamo un sistema di valutazione delle prestazioni

## Format innovativi e knowledge sharing le chiavi per far crescere il capitale umano

Poste Italiane considera il capitale umano un elemento chiave per la creazione di valore. Il Gruppo investe significativamente nella promozione di percorsi formativi, per il proprio personale, che siano di supporto in maniera sempre più efficace e coerente alle esigenze di un business in continua trasformazione. Nello specifico, l'Azienda ritiene fondamentale il ruolo della formazione all'interno del processo di evoluzione continua delle competenze personali e professionali mirate alla valorizzazione di ciascuna Persona facente parte del Gruppo. In considerazione di ciò, Poste Italiane si impegna a migliorare la qualità della formazione attraverso l'adozione di format innovativi sempre più coinvolgenti e tramite metodologie di knowledge sharing, utili a semplificare l'accesso ai contenuti formativi e garantire una continuità di apprendimento. Il Gruppo, coerentemente con quanto riportato all'interno del Codice Etico, riconosce l'importanza e valorizza l'apporto individuale di ciascun membro della popolazione aziendale. A tal proposito, garantisce pari opportunità nei percorsi di carriera, senza distinzioni, a tutti i dipendenti.

creare un ambiente di lavoro inclusivo, che massimizzi il valore della diversità e della pluralità e dove le persone si sentano apprezzate per ciò che sono. Il piano di Diversity&Inclusion prevede una molteplicità di interventi che vanno ad operare sulle quattro direttrici della diversità: Genere, Generazioni, Disabilità e Interculturalità. Tali iniziative puntano a coinvolgere tutte le nostre persone e testimoniano concretamente l'impegno aziendale alla creazione di un ambiente di lavoro basato su principi di equità e merito. Cito solo alcune iniziative, a titolo di esempio, quali la Policy di sostegno della Genitorialità attiva e il progetto MAW (Mums At Work) che prevede, al rientro dal periodo di maternità, l'attivazione di percorsi di coaching dedicati alle madri per sostenere la conciliazione del tempo dedicato alla famiglia e agli obiettivi professionali».

## «Competenze interne e scouting del potenziale sono le due direttrici su cui siamo focalizzati»

trasparente, con obiettivi misurabili, e promuoviamo una cultura basata sulla trasparenza e sul feedback continuo, garantendo un ambiente di lavoro equo e motivante».

### La crescita professionale

Diverse sono le iniziative che l'Azienda mette in campo per favorire i percorsi di crescita professionale dei dipendenti. «La crescita delle nostre persone – prosegue Morandi - si inserisce in un flusso continuo di iniziative focalizzate sullo sviluppo e rafforzamento delle competenze da un lato, sullo scouting del potenziale dall'altro, oltre che volte a costruire connessioni e relazioni. Anche per il 2023, ci siamo posti l'obiettivo di erogare 5 milioni di ore di formazione, promuovendo peraltro un'offerta formativa diversificata che, oltre alla dimensione tecnico-specialistica, punti alla valorizzazione del nostro modello di leadership e al consolidamento delle capacità trasversali. Numerosi sono i progetti messi in campo con l'obiettivo di creare valore dall'esperienza e dalla contaminazione reciproca come il mentoring, il reverse men-



Tiziana Morandi, Responsabile RUO di Poste

ting, il coaching, il team coaching e il job shadowing. Tuttavia, a tutti noi è richiesto il coraggio di mettersi in gioco, imparando a imparare». Parlando delle caratteristiche che si cercano nei nuovi assunti, la Responsabile RUO di Poste Italiane sottolinea che «la nostra cultura aziendale si fonda sullo spirito di squadra, sul confronto di idee e sull'apprendimento continuo ed è proprio su questi valori che abbiamo costruito i nostri processi di selezione del personale, attraverso cui i candidati possono mettere in campo le proprie attitudini e i propri talenti». Le risorse, dunque, vengono scelte «con le giuste competenze tecniche per il ruolo da svolgere – prosegue Morandi - ma anche con la capacità di adattarsi ai cambiamen-

ti, lavorare in organizzazioni complesse, innovare e non smettere mai di imparare. Come azienda ci siamo ripensati e ci ripensiamo ogni giorno. Cerchiamo nelle nostre persone questa stessa consapevolezza e capacità: coraggio di ripensare sé stessi e di mettere in discussione modelli e approcci di lavoro consolidati».

### La valorizzazione delle persone

Un altro punto cardine è la formazione dei dipendenti: «Poste Italiane supporta la costante valorizzazione delle proprie persone anche attraverso una offerta formativa ampia e multidisciplinare – prosegue Morandi - che sempre di più fa leva da un lato sulla responsabilità individuale nel proprio percorso di crescita e dall'altro su un processo di apprendimento continuo per ampliare i propri orizzonti professionali e cogliere le migliori opportunità. Oggi più che mai la formazione è strategica: consente di far evolvere le competenze per affrontare con successo il cambiamento, aiuta a comprenderlo e ad esserne parte attiva. In un contesto in rapida evoluzione, la formazione è, e sarà sempre di più, la leva che permetterà alle persone di fare la differenza nel proprio lavoro, di crescere, e potenziare i propri talenti, a qualunque punto della carriera ci si trovi».

### Diversity & Inclusion

Le iniziative legate al piano di Diversity&Inclusion rendono concrete «le pari opportunità in Azienda: in Poste Italiane – spiega ancora la Responsabile RUO - “pari opportunità” significa

## «Pari opportunità per noi significa massimizzare la diversità e la pluralità dei nostri dipendenti»

### Il successo di INSIEME 24SI

Infine, un cenno sulla seconda edizione di Insieme 24SI, che ha avuto un significato importante in termini di valorizzazione del merito. «INSIEME 24SI – afferma - mira a valorizzare persone, idee, competenze, ambiti territoriali differenti e a creare le condizioni perché si possano attivare progetti concreti in grado di generare un impatto positivo dentro e fuori l'azienda. Questo significa che le persone che hanno voglia di mettersi in gioco, e hanno il coraggio di alzare la mano e dire “io ci sono”, possono farlo in un contesto nel quale viene riconosciuto il merito oltre gli spazi organizzativi. INSIEME 24SI è l'opportunità per chiunque di emergere, uscire dall'ordinario e poter portare avanti progetti che sono al di fuori del proprio ambito lavorativo, aumentando in maniera esponenziale il proprio network, le proprie competenze, la propria imprenditorialità, e questo inevitabilmente porta a una crescita sia personale, sia professionale», conclude Morandi.

**5 milioni di ore di formazione nel 2023**

**INSIEME 24SI è il concorso di idee giunto alla II edizione**

ANALISI

# Poste ha capito che l'apprendimento ci accompagna tutta la vita

di PAOLO PAGLIARO



L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, sottoscritta il 25 settembre 2015 dai governi di 193 Paesi, è un programma d'azione per costruire un mondo diverso dal punto di vista ambientale, sociale, economico. L'Agenda comprende svariati obiettivi e - nell'ambito del capitolo dedicato all'istruzione - l'Onu ne ha riservato uno alla crescita professionale delle persone. Si chiede di aumentare il numero di chi possiede competenze tecniche che garantiscano l'occupazione, un lavoro dignitoso e l'imprenditorialità. L'idea di fondo è che l'apprendimento ci debba accompagnare per tutta la vita.

## Il ruolo delle imprese

Tra chi è chiamato a farsene carico, dal



punto di vista dell'offerta, in prima fila ci sono le imprese. Per loro, la formazione continua non è solo un dovere sociale ma è uno strumento per la valorizzazione delle persone e per l'incremento della competitività. Entrambi questi aspetti sono presenti nella vasta gamma di attività formative che Poste Italiane propone ai suoi 120mila collaboratori. Nel biennio 2021-2022 sono state erogate complessivamente oltre 12 milioni di

ore di formazione, che hanno coinvolto la quasi totalità delle figure professionali. È proseguita la collaborazione con i principali atenei e Business School per l'approfondimento di competenze innovative. E si è continuato a investire nella valorizzazione interna delle competenze e dei ruoli STEM, anche promuovendo l'inserimento di giovani donne

attraverso questa formazione.

## Gli ambiti di intervento

Da tempo Poste dispone di una Corporate University, che attraverso l'organizzazione in varie Academy eroga formazione sui principali contenuti delle politiche aziendali, a seconda delle competenze da sviluppare. Nel 2022 il piano di formazione ha riguardato diversi ambiti, tra i quali digital skills,

multicanalità, progettazione di strumenti e soluzioni di semplificazione per la clientela. Sono stati sviluppati percorsi formativi dedicati a target specifici (ad esempio sportellisti, portafoglio, addetti assistenza clienti, venditori) per l'acquisizione, il consolidamento e lo sviluppo delle competenze tecnico specialistiche di ruolo. Sono stati erogati anche corsi trasversali rivolti a tutto il personale, indipendentemente dal ruolo specifico. E a proposito di valorizzazione delle persone, la Scuola dei Coach di Poste Italiane nel 2022 ha ampliato il numero di addetti dedicati alla crescita delle nuove leve e al sostegno delle giovani mamme, per agevolarne il rientro al lavoro.



Inquadra il QR code per leggere su [tgpost.e.poste.it](https://tgpost.e.poste.it) gli articoli di Paolo Pagliaro

## Poste Innovation Jam favorisce lo scambio di idee ed esperienze



Poste Innovation Jam consiste in una serie di Hackathon e Datathon interni ovvero "maratone" di innovazione di tre giorni ciascuna, nelle quali i partecipanti lavorano in gruppo per sviluppare soluzioni utili a rispondere alle "sfide" di business di volta in volta individuate. I team sono supportati da Expert di Poste e di Mentor di Elis, partner di questa iniziativa, e al termine delle tre giornate presentano la propria idea ad una giuria di manager delle funzioni di business più impattate, che sceglie e premia le migliori. L'iniziativa dà l'opportunità ai partecipanti di conoscere nuovi colleghi,

permette di facilitare lo scambio di esperienze e competenze, sperimentando l'approccio agile per affrontare problematiche reali con strumenti innovativi che stimolano la collaborazione tra ambiti, funzioni, generazioni e territori diversi. Il via a settembre con il primo Datathon in ambito DTO e poi a novembre l'Hackathon dedicato alla Gestione Operativa di MP per generare idee per indirizzare e fidelizzare i clienti in UP. Prossimo appuntamento con la sfida rivolta ai Talenti della famiglia professionale del marketing che partecipano al Blooming Program.

## Il talento non è un super potere: Blooming Program spiega perché



Il talent management nasce da una riflessione che ne è diventata la mission: il talento non è un super potere e non è elitario, ognuno di noi ha dei talenti che emergono solo nel momento in cui li stiamo veramente cercando. Il talento è tale se messo a disposizione degli altri per perseguire un obiettivo aziendale comune. Per far emergere questa dimensione l'azienda ha realizzato delle Talent Review, ovvero dei processi partecipati che vedono coinvolte le linee di business insieme a RUO in un confronto trasversale, volto a far emergere un concetto condiviso di talento all'interno dell'organizzazio-

ne. Il Blooming Program, che ne consegue, è un programma di iniziative di sviluppo dedicate alla "fioritura" personale dei talenti di Gruppo e prevede un percorso che mette in campo attività diversificate, di tipo formativo, esperienziale e relazionale, in cui le persone possono sperimentarsi e costruire relazioni per affrontare la complessità del presente e le sfide del futuro. Partito nel 2021 con i colleghi delle funzioni di MP, MIPA e AFC, ha successivamente coinvolto risorse PCL, SDA, ICT e della famiglia Marketing e sta coinvolgendo ora i Direttori di Ufficio Postale.

## Corporate Mentoring, un confronto per far emergere le potenzialità



Mettere al centro le persone, valorizzando il loro patrimonio di conoscenze ed expertise, rendendole protagoniste della cultura aziendale, facendo emergere le potenzialità di ognuno. È il concetto che guida il Corporate Mentoring, il confronto non gerarchico fra mentor, un manager senior, e mentee, un collega junior, volto a formare leader che riflettano i valori aziendali. Il Corporate Mentoring è attivo in Poste Italiane dal 2018. Con un costante aumento di adesioni - i mentor aderenti all'Albo aziendale sono ad oggi più di 200 - si è affermato come iniziativa stabile per lo sviluppo delle

persone, una pratica funzionale alla diffusione di una leadership generativa, che consente all'organizzazione di crescere attraverso una dimensione plurale e reciproca della relazione. Ciascun mentor segue mentee appartenenti a funzioni/Società del Gruppo diverse dalla propria, secondo un criterio che promuove la contaminazione e che valorizza il confronto tra esperienze e generazioni differenti. Ogni percorso prevede 5-6 incontri nell'arco di un semestre e viene strutturato in modo da raggiungere gli obiettivi di sviluppo del mentee, definiti durante le prime sessioni.

## Coaching, fiducia e ascolto alla base di ogni relazione positiva



Generiamo valore attraverso i processi di relazione abilitatori del potenziamento di competenze necessarie a gestire la complessità e il cambiamento continuo. È questo l'obiettivo dei percorsi di coaching in PI: offrire ai nostri colleghi, attraverso la partnership con il coach, l'opportunità di esplorare le proprie aree di forza e di miglioramento, per far emergere nel modo più efficace il proprio potenziale di crescita. Il coaching si è evoluto in PI da un processo di "nicchia" a strumento metodologico che, anche grazie alla comunità di c.a. 80 coach interni, con-

sente alle persone, con percorsi di c.a. 5 sessioni, di focalizzare in maniera più efficace gli obiettivi da raggiungere e le conseguenti azioni da porre in atto, generando consapevolezza nei confronti dei comportamenti abituali e di tutti quelli che limitano il potenziale. Diversi i target a cui sono rivolti i percorsi: giovani talenti, colleghe al rientro dalla maternità, manager che devono gestire un cambiamento, ma anche persone che rientrano in azienda dopo una lunga assenza per varie motivazioni personali, garantendo il valore dell'inclusività.

Un percorso di innovazione e sostenibilità unico nel panorama italiano

# Con INSIEME 24SI trionfano le idee

Nelle parole dei dieci team finalisti traspare l'entusiasmo per aver partecipato all'iniziativa lavorando in sinergia con i colleghi e la soddisfazione per aver presentato il proprio progetto all'attenzione dei vertici del Gruppo Poste Italiane



Guarda i video dei pitch dei team finalisti

## BLA BLA POSTE OVUNQUE

Servizio di carpooling in app Noi di Poste per condividere il tragitto verso l'ufficio tra colleghi



Questo progetto ha rafforzato la mia capacità di gestire un team.  
**Federica Meloni**

Il progetto mi ha permesso di interagire con colleghi di altri settori aziendali.  
**Giantommaso Luvarà**

## CASSETTE MODULARI 3.0

Un sistema di rilevazione della consegna, che avvisi l'utente dell'inserimento nella cassetta modulare



Grazie al progetto ho avuto l'opportunità di interagire con il management dell'azienda.  
**Michel Giovannini**

## C.N.P - CREDITI NOI DI POSTE

Una piattaforma per l'accumulo di crediti connesso a specifici comportamenti, utili per acquistare beni e servizi



Insieme 24SI ha contribuito ad affinare la mia capacità di trasmettere contenuti agli altri.  
**Claudio Mendola**

## DYSLEXIA FRIENDLY COMPANY

Adeguamento dei processi di comunicazione interni ed esterni per renderli fruibili anche per le persone con DSA



Tantissime persone ci hanno inviato testimonianze sul tema della DSA, spronandoci ad andare avanti.  
**Marco Bomben**

## E- PATH

Dotare il palmare del portalettere di un sistema di navigazione, integrato con tutte le informazioni sugli indirizzi



Questo progetto ha portato una grande integrazione tra colleghi.  
**Beatrice Rossetti**

Abbiamo superato tutte le fasi, i momenti difficili sono stati anche quelli più belli.  
**Filippo Di Cesare**

## FIRMA CHE IMBUCO

Sfruttare l'identità digitale per consegnare la posta a firma anche quando il destinatario è assente



È importante che un'azienda come la nostra implementi sempre di più il ricorso al digitale, ribadendo il proprio impegno in tal senso.  
**Ciro Vitiello**

## POSTE-VOTING

Creare un innovativo sistema di voto online sicuro e conforme alle linee guida ministeriali e agli obiettivi UE



Mi ha arricchito svolgere un ruolo di coordinamento fra varie attività e rapportarmi alle tante realtà di Poste sul territorio.  
**Maria Cristina Alesse**

## POSTEVENTI

Una mappa con un calendario per chi vuole visitare i siti storici aziendali accompagnati da una persona di Poste



Sul piano personale il progetto mi ha consentito di mettere in pratica ciò che avevo appreso durante il mio percorso di studi.  
**Giovanni Corrao**

## SCARPA VECCHIA FA BUON GIOCO

Riciclare le calzature anti-infortunistiche utilizzate dai colleghi a lavoro e trasformarle in pavimentazioni anti-trauma per aree giochi



In tutto il percorso è stato molto importante il sostegno dei nostri capi, che ci sono stati vicini, anche come supporto emotivo.  
**Andree Sorrentino**

## SUSTAINABILITY BUSINESS TRAVEL

Una piattaforma digitale unica che gestisca end to end il processo di travel management



I continui feedback su come stai gestendo il progetto ti rafforzano e ti migliorano.  
**Anna Paola Cioffi**

Passione, determinazione e ambizione: la ricetta vincente con imprese e PA

# Il segreto del successo dei venditori di Mipa: «I risultati nascono sempre dal confronto»

Tra Grande Distribuzione, sanità e clientela top ogni giorno studiano insieme alle loro squadre strumenti innovativi per raggiungere gli obiettivi: «Nelle differenze scopriamo l'opportunità di affinare le sinergie necessarie per la crescita dei rispettivi business»

**Carmine Caso**

**NAPOLI**



Sono in Azienda da 21 anni e attualmente mi occupo di vendita di servizi finanziari alle grandi aziende e alla PA. L'attività di vendita è di per sé estremamente dinamica, flessibile, strettamente connessa alla relazione quotidiana con i clienti e alle loro diverse esigenze e queste caratteristiche rendono il lavoro altamente stimolante e creativo, sempre volto alla ricerca delle diverse soluzioni sia per soddisfare le nuove esigenze dei clienti, sia nella gestione delle inevitabili criticità legate all'operatività dei servizi. Proprio in quest'ottica ho potuto incontrare alcune delle maggiori realtà della GDO territoriale e ho potuto intavolare trattative che, attraverso processi di customizzazione dei servizi, mi hanno permesso di contrattualizzare con il nostro servizio di acquiring importanti catene di supermercati, afferenti a gruppi quali la Coop, Superò e Pam. Questa esperienza, oltre allo stimolante confronto con le attuali condizioni del mercato dei competitor, ha generato un volano di referenze che ha contribuito allo sviluppo di ulteriori opportunità per altri colleghi anche su altre regioni.



MIPA, la divisione dedicata alle imprese e alle pubbliche amministrazioni, ha ottenuto risultati sorprendenti negli ultimi anni, rispondendo alle richieste del mercato e dei clienti. La struttura è cresciuta molto, tanto che ogni venditore ha una media di circa 1.000 contatti l'anno e, attualmente, le imprese che si affidano a MIPA sono oltre 240 mila. MIPA può poi contare su una rete multi-business, in grado di fornire servizi di posta e comunicazione, corriere espresso e consegna pacchi. Inoltre è possibile, per i clienti MIPA, accedere anche a prodotti finanziari e assicurativi. Per capire quanto contano il merito e la competenza nell'attività quotidiana dei venditori MIPA, abbiamo raccolto le testimonianze di alcuni di loro.

**Marco Chiodo**

**MILANO**



Da sei anni faccio parte della struttura commerciale di Poste Italiane. Attualmente mi occupo della vendita dei servizi di Corriere Espresso del Gruppo rivolgendomi a quelli che vengono definiti "Clienti indiretti": marketplace, spedizionieri e operatori logistici. La parte più stimolante di questo lavoro? Sicuramente è la possibilità di venire quotidianamente a contatto con molteplici realtà aziendali e svariati contesti, spaziando dalle piccole medio aziende padronali ai grandi Gruppi internazionali. In questo modo si ha la costante comprensione delle tendenze di mercato e si acquisiscono direttamente sul campo moltissime informazioni anche sui competitor, senza tralasciare il percepito dei clienti. Molto interessante è anche il fatto di potersi confrontare costantemente con culture e mercati differenti, scoprendo proprio nelle differenze l'opportunità di affinare le sinergie necessarie alla crescita dei rispettivi business.

**Roberto Di Domenico** **SALERNO**



Iniziare dieci anni fa dal ruolo di operatore allo sportello per i servizi postali mi ha permesso di rimanere affascinato e di approfondire, toccando con mano, il processo di postalizzazione dei pacchi. MIPA mi ha permesso di sviluppare e coltivare al meglio questa affinità e questa mia voglia di crescita professionale e personale nel confrontarsi con le attività professionali del territorio e non solo, potendo incontrare anche aziende straniere. Proprio in quest'ambito si inserisce la Win di Wallapop, la sfida più complicata da superare a livello professionale.

**Rosa Migliore**

**MILANO**



Durante l'università ho iniziato il mio percorso in azienda, che ha trovato il suo punto di arrivo nella divisione commerciale attraverso la gestione e lo sviluppo nel comparto finanziario della clientela top business. È un ruolo sfidante e di responsabilità, che mi ha permesso di conoscere le diverse realtà di molte aziende, anche molto grandi, costruendo nel tempo, con la maggior parte di queste, una solida relazione professionale e di fiducia. Grazie agli strumenti che l'azienda ci mette a disposizione e attraverso lo sviluppo di strategie commerciali, ogni giorno è una sfida continua.

**Romina Ciocca**

**L'AQUILA**



Con ASL Teramo abbiamo avviato un progetto sperimentale dedicato a supportare il paziente nella gestione dello screening per la diagnosi precoce e prevenzione del tumore del colon retto. Questo è stato reso possibile grazie alla soluzione di servizio Smart Screening di Postel SpA che prevede l'invio a casa del cittadino di un kit di auto prelievo accompagnato dalla realizzazione di un video personalizzato e a grande impatto comunicativo, PostelVideo, che il cittadino può visualizzare per mezzo del QR Code riportato sulla lettera esplicativa e seguire tutte le indicazioni per fare l'esame comodamente a domicilio. La nostra soluzione ha agito su più ambiti, dallo snellimento e miglioramento dei processi all'efficientamento tecnologico e informatico e all'efficacia comunicativa, tutti volti a un unico risultato, quello di aumentare il ricorso alla prevenzione.

**Francesco Francioso** **MILANO**



Nei mesi scorsi abbiamo concluso un contratto di Raccomandata customizzata sulle esigenze di un nostro cliente business strategico che ha visto un'importante negoziazione tariffaria. Si tratta di un successo a 360 gradi di tutta l'azienda, perché al suo raggiungimento, fortemente perseguito da Mipa, hanno concorso, in un bel gioco di squadra, diverse altre strutture (PCL, DTO, AFC, CA). Il cliente è soddisfatto del servizio ricevuto anche se a costi maggiori, a dimostrazione del fatto che la qualità è una leva competitiva importante.

**Valentina Pastacaldi** **LIVORNO**



Ho 46 anni, 12 dei quali trascorsi come dipendente di Poste Italiane. Ho iniziato il mio percorso come portafoglio fino ad approdare in azienda al ruolo di Venditore Large PAL in MIPA. Mi considero una persona fortunata perché faccio il lavoro che amo. Mai un giorno è uguale all'altro e ogni incontro con i clienti è una nuova sfida. Fin da piccola non ho mai scelto la via più breve per ottenere qualcosa. Credo nella collaborazione e nella sinergia tra le persone di Poste Italiane: quando ottengo dei risultati non è mai solo merito mio, ma di un'affiatata squadra di colleghi.

**Fausta Licciardone** **ROMA**



In tutto quello che faccio metto sempre molta passione, determinazione, ambizione e una viva curiosità verso il nuovo che mi circonda. Poste è la mia casa, amo il mio lavoro e dopo oltre dieci anni lo amo ancora di più. Se dovessi fare una classifica delle cose che mi gratificano maggiormente metterei senz'altro al primo posto il rapporto autentico e duraturo che riesco ad instaurare con i miei clienti: è grazie a loro che raggiungo i miei obiettivi di risultato. Lo scambio di esperienze con il mercato mi fa sentire che la mia professionalità si muove al passo con l'innovazione.

**Davide Tringale**

**ROMA**



Ho 40 anni e sono nel Gruppo Poste Italiane dal 2006. Arrivato in MIPA nel 2016, dopo alcuni anni nel supporto alla vendita e nella prevendita, nel 2019 ho realizzato l'obiettivo di diventare Venditore Business nel comparto Corriere Espresso e Logistica. Ho una predisposizione naturale nel creare relazioni e mettere a proprio agio le persone, riesco a modificare l'approccio e il formalismo a seconda dell'interlocutore, caratteristica che considero molto importante per creare fidelizzazione e sopperire con i rapporti umani a eventuali disservizi o malcontenti.

**Giovanni Verdolotti** **ROMA**



Sono un ingegnere elettronico con una lunga esperienza nel project management dei servizi IT. Nel 2016 passo in MIPA e inizio a occuparmi di clienti a elevata complessità la cui necessità di soluzioni fortemente customizzate mi ha permesso di sviluppare soft skills e capacità di coordinamento. Dal 2020 sono l'account manager del portafoglio "Cina", attraverso il quale mi interfaccio con clienti e partner per lo sviluppo del business Internazionale di Poste Italiane nell'ambito Corriere Espresso e Pacchi.

Quando i dipendenti crescono all'interno dell'azienda

# Fare carriera in Poste Italiane è un «gran bel film»

Stefano, Giorgia, Agata, Andrea, Elisabetta e gli altri: i percorsi lavorativi dei colleghi che nel corso della loro carriera hanno assunto gradualmente ruoli di responsabilità

di **PIERANGELO SAPEGNO**



A farci un po' di filosofia sopra, ogni azienda deve tener presente il talento naturale, quindi la predisposizione di un dipendente a svolgere determinate mansioni, ma anche le sue qualità morali, cioè l'onestà e il rispetto degli altri, l'impegno profuso, i risultati e le competenze acquisite. Dentro Poste Italiane, contano molti criteri. Il coraggio delle persone, la loro volontà di mettersi in gioco, e la capacità di fare squadra. Poi il futuro arriva. **Stefano Santo**, da Torre Annunziata, 42 anni, dice che se si guarda indietro quasi non ci crede, mentre vede scorrere il film della sua vita: era stato assunto alle Poste appena diplomato come aiuto furgonista e portalettere presso l'ufficio di recapito di Milano Precotto. Aveva 19 anni e sembrava dura lontano da casa. Ma ne ha fatta di strada da allora. Adesso è referente norme e supporto al business della Macro Area Sud, ufficio a piazza Matteotti, Napoli. I primi tempi a Milano lo aveva aiutato un altro postino, Gennaro D'Ambrosio, che gli aveva fatto da padre. Stefano si era iscritto all'università e si era laureato. Poi è tornato a Napoli, a casa sua, operatore di sportello e consulente, prima di arrivare dove è adesso. C'è chi ha cambiato molto più di lui.

**Opportunità di crescita**

**Giorgia Sabelli** è entrata nel 2009 come sportellista e dice che ha avuto modo «di ricoprire tutti i ruoli presenti nell'Ufficio Postale, dal Collaboratore al Consulente Finanziario fino al referente Coordinamento. Dal 2016 mi è stato affidato l'incarico di Direttore. Ho assunto la responsabilità di diversi uffici di Roma e provincia, l'ultimo dei quali è stato Roma Tiburtino Sud. A novembre 2021 mi sono trasferita a Latina come Responsabile di Gestione Operativa. Una grande opportunità che ho colto con entusiasmo e coraggio». **Agata Calcagno**, invece, è partita da Catania. Prima assunzione: operatrice di sportello junior part time. Un anno lì e subito Palermo: comincia dal basso, come operatrice di sportello, e sale tutte le scale, consulente commerciale, referente di prodotto, referente di zona e alla fine Direttore di Ufficio Postale. Ma Agata non si ferma qui. «Nel 2021 mi viene affidata la Direzione dell'Ufficio Postale di Rho Centro e dopo un anno vengo nominata Responsabile di Gestione Operativa della Filiale di Mantova. Al di fuori della mia comfort zone, ho incontrato colleghi, storie e situazioni che non hanno mai smesso di arricchirmi sotto il profilo umano e professionale». Come **Daniele Italia**, primo lavoro da portalettere in piena pandemia, nel 2020. Dalla Lombardia alla sua Sicilia, come Specialista Consulente Finanziario:

«Poste Italiane consente ai propri dipendenti di considerare ogni mansione lavorativa non come un punto di arrivo, ma come un'opportunità di crescita».

**Nuove aspettative**

«Se vuoi, qui non ti perdi nella monotonia dello stesso lavoro», dice **Onofrio Centomani**, da portalettere part time a direttore dell'Ufficio Postale di Cittadella. Sono percorsi e parole che a volte si ripetono, anche se con ruoli e condizioni differenti. **Andrea Gismondi**, 43 anni, è Responsabile Supporto Vendita Lombardia e Nord Ovest in Mipa, avendo cominciato anche lui la sua carriera dal basso: «Se oggi sono un professionista più completo lo devo certamente alle esperienze fatte, alla trasversalità dei ruoli e a tutte le persone che mi hanno accompagnato in questo percorso di crescita». **Elisabetta Garbarino**, 39 anni, oggi lavora a Savona come Responsabile Risorse Umane. Era partita da portalettere e non si è mai fermata: addetto vendite, la laurea, un ruolo nel team di Produzione, poi Responsabile Produzione e Responsabile Centro Recapito. E oggi dice che «ogni scelta, ogni bivio intrapreso mi ha portato su una strada lasciandone altre, ma ogni passo mi ha portato a un futuro, a nuove aspettative, vivendo le sfide come una palestra di roccia: una sana difficoltà che sino a oggi mi ha consen-



Annamaria Perrotti



Elisabetta Garbarino



Andrea Gismondi



Agata Calcagno



Giorgia Sabelli



Daniele Italia

tito di misurarmi con me stessa, allenando le mie capacità e facendomi sentire viva».

**Mettersi in gioco**

Anche **Claudio De Sisto** aveva cominciato nel 1996 come portalettere per passare nel 2000 alle strutture commerciali di Poste Italiane: «Posso con certezza dire di aver vissuto tutte le trasformazioni aziendali per i cambiamenti avvenuti nel settore commerciale dal 2000 a oggi». Dal luglio 2020 è Coordinatore Vendite del canale Top Account Manager Area Centro Nord e Nord Est con una rete vendita composta da 10 account Manager: «Il mio percorso professionale è la dimostrazione che la nostra azienda offre possibilità e ambiti di crescita a tutti i dipendenti e in tutti i settori per tutte quelle persone che hanno voglia di mettersi in gioco». Ce ne sono tante di storie così. **Annamaria Perrotti** in soli sei anni è passata da portalettere a direttrice di San Felice sul Panaro: «Molti mi hanno chiesto come poter percorrere il mio stesso cammino e io rispondo dicendo che bisogna dare il massimo di se stessi nel lavoro. Se si hanno le capacità l'azienda si accorgerà sicuramente di te. Il successo arriva se lo si merita».

IL SOCIOLOGO AUTORE DE "LA RIVOLUZIONE DEL MERITO"

## Ricolfi: «Formare i dipendenti è fondamentale»

Merito, inclusività, talento e valorizzazione delle competenze: tutte tematiche sentite in Poste Italiane. Il sociologo Luca Ricolfi è autore del saggio "La Rivoluzione del Merito", edito da Rizzoli che analizza il concetto di merito e le diverse prospettive da cui viene affrontato.

**Professore, partiamo dalla fine del suo libro "La rivoluzione del merito": «Il riconoscimento del merito è il sale di una società equa e libera». Che cos'è il progetto Articolo 34 che propone nelle sue conclusioni?**

«È un piano organico per finanziare, con borse di studio generose, le ragazze e i ragazzi che hanno risultati eccellenti ma provengono da famiglie di ceto basso o medio-basso. Il piano dovrebbe scattare già da quest'anno scolastico, con la pre-

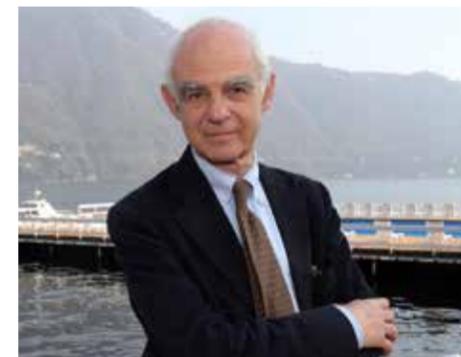
miazione di tutti i capaci e meritevoli alla fine della terza media e un robusto sostegno economico a quanti, fra i "capaci e meritevoli", risultino "privi di mezzi". È quanto prescrive l'articolo 34 della Costituzione, finora inattuato».

**Nella sua analisi mette in evidenza come merito e inclusività siano stati considerati in molte occasioni esclusivi l'uno dell'altro. Come è possibile conciliare le due cose?**

«Distinguendo nettamente il problema dei capaci e meritevoli da quello dei non capaci e meritevoli. Il primo si affronta con le borse di studio alle famiglie meno abbienti, il secondo potenziando (e personalizzando) i servizi di aiuto allo studio nel pomeriggio, come - inascoltato - auspicava don Milani».

**Questo discorso è valido solo per scuola e PA o si può calare anche in altre realtà? Una grande azienda come Poste Italiane, attenta al merito nell'individuare le persone da premiare professionalmente, è altrettanto attenta all'inclusione sociale dei clienti e alle pari opportunità tra i dipendenti: è possibile conciliare merito, inclusività e business?**

«È difficile, ma si deve tentare. Il problema cruciale è la valutazione: che nella Pubblica Amministrazione è osteggiata, non senza alcune buone ragioni, prima fra tutte la difficoltà di valutare il merito in modo accurato e obiettivo, senza scorciatoie (test) e favoritismi (arbitrio dei dirigenti). Nella scuola è tutto più facile, perché - checché se ne dica - il sistema dei voti è sufficientemente affidabile».



Il sociologo Luca Ricolfi

**Poste Italiane lancerà presto l'iniziativa "Campus Italia" per la formazione in presenza dei suoi dipendenti in sei macro aree di riferimento. Quanto è importante per un lavoratore poter crescere professionalmente all'interno della propria organizzazione?**

«È importantissimo. Specie se la crescita professionale comporta miglioramenti non solo sul piano salariale, ma anche su quello della soddisfazione lavorativa. Il che non sempre è facile, perché l'aumento delle responsabilità può comportare anche un aumento dello stress».

Gol e spettacolo al Festival dello Sport. I ragazzi di Di Livio vincono ai rigori

# Così la nostra Nazionale ha battuto le Leggende

Un altro appuntamento d'eccezione a Trento per i gialloblù di Poste: la vittoria contro alcuni miti del calcio rafforza l'importanza del progetto voluto dall'Azienda per favorire l'aggregazione, stimolare lo spirito di appartenenza e raccogliere fondi a scopo benefico



di **FRANCESCA TURCO**



C'è il pubblico delle occasioni speciali allo Stadio Briamasco di Trento, per assistere alla "Grande partita", l'amichevole di lusso tra la Nazionale di Poste Italiane e le "Festival Legends", campioni italiani e

stranieri che hanno segnato la recente storia calcistica italiana e mondiale. Qualche nome: Aldair, Panucci, Di Biagio, Toni, Oddo, Barzagli, Dida, Serginho, Pizarro e molti altri. A fare da cornice alla gara è la sesta edizione del Festival dello Sport, quest'anno intitolato "La Grande Bellezza", prestigioso appuntamento organizzato dalla Gazzetta dello Sport che ha ospitato oltre 300 protagonisti dello sport mondiale, tra cui medaglie olimpiche, Palloni d'Oro, allenatori, giornalisti, istituzioni e ha richiamato a Trento oltre 52.000 visitatori in quattro giorni.

## Panucci e il postino goleador

L'appuntamento ha rappresentato uno speciale motivo di orgoglio per i ragazzi di Poste allenati da mister Angelo Di Livio, alla loro seconda presenza al Festival, e anche l'emozione irripetibile di sfidare quei campioni, forse idoli da bambini, fino ad allora ammirati solo dagli spalti o alla tv. È stata anche l'occasione di "sbloccare" un ricordo all'ex campione di Milan, Real Madrid, Inter e Roma Christian Panucci: «Ho un legame speciale con le Poste - ci racconta - Mio papà ha fatto il portalettere per quarant'anni e proprio in una trasferta a Praga con la squadra di Poste, dove era soprannominato "il postino goleador", conobbe mia mamma. Ho pensato al mio papà quando vi ho visto».

## Gol, scherzi e rigori

In campo la Nazionale di Poste si è dimostrata all'altezza del contesto oltre ogni aspettativa. Due gol di Zimmaro, che si prende la soddisfazione di superare di tacco un monumento come Nelson Dida, e la rete di Varone, portano i gialloblù sul 3-0. Le Legends

non ci stanno e trovano la forza di ristabilire la parità nel secondo tempo grazie alla doppietta di Luca Toni e al rigore trasformato da Massimo Oddo e concesso per l'atterramento di Angelo Di Livio passato in forza agli avversari nei minuti finali. Un simpatico fuori programma ma non l'unico: nel secondo tempo, infatti, le Legends le hanno provate un po' tutte, anche quella di scendere in campo 13 contro 11. Particolare non sfuggito agli oltre 4.000 divertiti spettatori. Nonostante il singolare escamotage la partita si decide ai calci di rigore dove trionfano i ragazzi di Poste grazie al centro decisivo di Barbeti. A tenere ancora più alti i colori gialloblù, il premio Fair Play assegnato al collega Pietro Ginesu.

## Una nuova tappa sportiva

"La grande partita", celebrata con un annullo filatelico, è stata una nuova tappa del "Progetto sport" voluto dall'Azienda per favorire l'aggregazione tra i dipendenti, stimolare lo spirito di appartenenza e per supportare attraverso il calcio iniziative a scopo solidale e benefico. «L'importanza di questa partita è andare avanti in un percorso che abbiamo intrapreso nel 2019. Il progetto ha fatto centro - ha dichiarato il Direttore della Comunicazione di Poste Paolo Iammatteo - I nostri colleghi erano molto emozionati. Queste occasioni ci danno la possibilità di portare avanti i nostri valori quali il rispetto, la responsabilità, la serietà, l'organizzazione. Loro lo fanno come un vero team di calcio e rappresentano correttamente l'azienda». Un'intuizione vincente a cui plaude anche Urbano Cairo, presidente e amministratore delegato di RCS e presidente del Torino calcio: «Lo sport è molto importante perché ti dà la capacità di fare squadra e di partecipare tutti a un progetto più ampio dove tu sei una parte come capita molte volte in azienda e poi lo sport aiuta le persone a superare i propri limiti e anche

questo è una cosa importante perché aiuta a migliorare le performance. Direi che è stata veramente una grande iniziativa quella di Poste Italiane».

## IN CAMPO E IN PISTA

# Atletica, rally e calcio: lo straordinario esempio delle nostre campionesse



## Patrizia fuoriclasse: nel lavoro come nell'atletica

Portalettere e campionessa. Patrizia Aletta, 51 anni, di Caserta, è un esempio straordinario di come si possa conciliare un lavoro bello e importante, oltreché impegnativo, come quello di portalettere per Poste Italiane con la passione sportiva. Proprio per questi successi, quasi tutti arrivati con miglioramento del risultato, viene definita la donna dei record. E oltretutto, oltre a essere una portalettere attenta alle esigenze di ciascuno, sempre pronta a scambiare una parola e un sorriso con le persone che incontrano mentre consegna la posta, è anche un esempio di sportività e correttezza.

## Velocità e concentrazione, la vita di Erika tra rally e Poste

È il rombo delle macchine da corsa che fa battere il cuore della giovane portalettere di Chiavari Erika Badinelli, che coniuga il suo lavoro con la passione per il rally, sport in cui è davvero una campionessa. Dal lungomare della bella cittadina ligure, dove Erika



va in giro spedita con il suo triciclo a consegnare pacchi e raccomandate, passa con disinvoltura nel weekend alla guida delle più potenti auto da rally, partecipando a gare che l'hanno vista vincitrice numerose volte. «Sono navigatrice dal 2014 con la vittoria assoluta di alcune gare, come il Rally di Sanremo nel 2014, nel 2017 il Trofeo Twingo Renault e nel 2022 il rally della Lanterna su Citroen DS3 Wrc». Il rally richiede una concentrazione estrema: un piccolo errore e si rischia la vita. «Ho attraversato anche momenti difficili, come un brutto incidente nel 2018, ma per fortuna un anno dopo ero di nuovo in pista». Una passione impegnativa quella di Erika che, nonostante le difficoltà, punta sempre dritta alla prossima vittoria.

## Giorgia e il calcio: la portalettere va in gol

Giorgia Bettali è una portalettere e calciatrice, che alterna il suo lavoro in Poste Italiane alla sua passione per il calcio. Passione che ha portato nella sua squadra, il Genoa Women. Giorgia, mezzala classe 1998, è da sempre appassionata di calcio: «L'ho



sempre seguito grazie a mio fratello. Quando andavo in campagna o ai giardinetti giocavo con lui e con mio cugino: mi mettevano in porta. Ho giocato a 8 anni in una squadra maschile di Quarto, poi sono stata all'Athletic prima delle esperienze al Ligorna e al Campomonte. Devo ringraziare la mia famiglia che non mi ha mai impedito di poter giocare a calcio, anche se hanno tentato provando a farmi fare altri sport».



Guarda i video dell'evento

## REPORTAGE

Ogni elemento del team si mette a disposizione dei colleghi

# Nell'UP di Vercelli Centro: «Vi spieghiamo perché lavorare insieme premia»

Dai palloncini regalati ai bambini alla ventata di freschezza portata dai neoassunti: «La priorità è creare un ambiente positivo per dipendenti e clienti», sottolinea la direttrice Chiara Imbesi

di LAURA NUCCI



Esplosiva, fedele, coesa: tre aggettivi che descrivono al meglio la squadra dell'ufficio postale di Vercelli Centro. A ricevere i clienti c'è il sorriso di **Antonella De Simone**, operatrice di accoglienza

che ama il suo lavoro e offre ai bambini un allegro palloncino blu o giallo. «Con un gesto semplice, rendiamo ogni visita un'esperienza gioiosa, avendo sempre al centro delle nostre attenzioni il benessere dei piccoli visitatori che qui accompagnano genitori e nonni» ci racconta Antonella. In ufficio regna l'armonia tra i colleghi e la direttrice **Chiara Imbesi**, che sintetizza: «I giovani, menti creative e fresche, si uniscono con l'esperienza pluriennale, formando un gruppo coeso che garantisce un servizio impeccabile. Qui, la collaborazione è la chiave di ogni giornata, mentre la passione per aiutare la comunità spinge tutti noi verso l'eccellenza».

## Nuove leve e senior

**Erica Tugnoli**, 25 anni, lavora qui come sportellista da tre anni: «Sono riuscita a cambiare addirittura il mio carattere, non ero sicura di voler lavorare a contatto con il pubblico ma in effetti stando con i colleghi sono riuscita a migliorare questo aspetto e sono molto contenta. Questo lavoro mi consente anche di studiare, mi sto laureando in scienze dell'educazione». Al polo opposto c'è **Elisa Valeriano**, 34 anni di servizio tutti a Vercelli Centro: «L'innovazione e il



L'affiatatissimo team dell'ufficio postale di Vercelli Centro

cambiamento con il rinnovo del personale e l'inserimento di questi ragazzi che sono stati per noi una esperienza bellissima e hanno portato giovinezza e freschezza nella nostra azienda. Io mi sento in famiglia». **Valeria Mazzanti**, 45 anni da 20 in azienda, conferma: «Facciamo gioco di squadra, chi lavora allo sportello invita i clienti a informarsi da me al Punto Poste Casa&Famiglia e c'è un buonissimo rapporto anche con il mio collega. Lavorare insieme premia».

## Al servizio dei clienti

L'ufficio comprende 25 risorse su due turni, con tantissimi ragazzi giovani assunti tra il 2021 e 2022 e quattro persone con 40 anni di servizio. Tra i nuovi arrivati **Mas-similiano Lai**, 31 anni, adora essere di sup-

porto alla clientela e rispondere alle loro esigenze: «Sin da subito ho trovato collaborazione e aiuto da parte dei colleghi con più esperienza e questo non è per niente scontato. Noi giovani li supportiamo con le app e con le innovazioni e loro con le conoscenze. Importantissimo il ruolo della direttrice. Come nel calcio alle volte cambiano i giocatori essendo su due turni ma lo spirito di squadra rimane costante». **Giacinto Bisignano**, 40 anni, anche lui in squadra da circa un anno: «Posso riassumere con una frase l'ambiente che ho trovato qui: il mio problema è il problema di tutti. Ci troviamo anche fuori e questo significa che la squadra sceglie proprio di stare insieme senza gelosie o problemi». **Sheila Nocera**, consulente finanziaria, aggiunge: «La connessione profonda tra noi migliora l'impegno individuale in uno sforzo di gruppo. Il nostro motto è: la forza del branco è il lupo e viceversa».

## Le persone sono la priorità

A chiudere il cerchio ci pensa la direttrice Chiara Imbesi: «Dare tanta importanza alle persone è per me prioritario perché sono sicura che se la persona sta bene, lavora in un ambiente positivo allora l'obiettivo di squadra può essere condiviso. Sono molto legata agli obiettivi commerciali e lavorando insieme a tutti loro riusciamo a raggiungerli. Ho scelto Giacinto come mio collaboratore perché è una persona molto attenta alle relazioni. Gli sportellisti aiutano e supportano il lavoro del Punto Poste Casa&Famiglia e invitano le persone nelle salette consulenza. Questo è secondo me l'aspetto vincente».



Letizia Bonomo, Antonella De Simone e Valeria Mazzanti



Antonella De Simone, Chiara Imbesi (DUP), Eleonora Van Axel Castelli

## #POSTECOMMUNITY

### Il sorriso della Filiale di Pinerolo



I colleghi della Filiale di Pinerolo (Torino): da sinistra, Ruggiero Larosa, Mirella Poetto, Paolo Francesco De Gennaro, Carmelina Salvoni, Giuseppe Miranda, Giulia Rabino, Antonio Inverno, Rosy Zeoli, Valentina D'Amato, Alessia Savino, Fabio Iocola, Fabio Biagio Dingeo, Giuseppe Martina, Denise Barone, Mario Dericoloso, Federica Palomba, Michela Decuzzi, Luca Magnano e Chantal Staffieri

## IERI E OGGI



### Nell'Ufficio Postale di Arona 20 anni dopo

**Ieri** da sinistra: G. Ghiselli (direttore), M. Lanuna, R. Pesca, S. Cavaliere, in seconda fila: D. Bielli, M. Carluccio, R. Iellamo, E. Bighinzoli, R. Diaz, L. Grazioli  
**Oggi** da sinistra: Andrea Romanini, Rosaria Pesca, Tiziana Gazzola, Maria Valletta, Emilio Zonca, Antonio Furfaro, Veronica Russo, Laura Negri, Alessandro Patricolo, Alessandra Venanzetti, Tatiana Reina, Francesco Iacolino e Emanuela Medina (Dup)

PROBLEMI E SOLUZIONI

Una nuova esperienza nella Gestione delle Risorse Umane

Milano, più attenzione al candidato e meno burocrazia

Un semplice database per fare rete tra diversi uffici ha permesso una più rapida individuazione dei soggetti da stabilizzare

di RICCARDO PAOLO BABBI



Nel 2022, sono state inserite nel Gruppo complessivamente oltre 9.300 risorse con contratti a tempo indeterminato e apprendistato, e di queste nell'ambito del recapito, nel corso del 2022, sono state stabilizzate oltre 5.600 risorse con contratto a tempo determinato, in tutto il territorio nazionale.

A partire dal 2018, in considerazione delle dinamiche di turn over aziendali, Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno concordato un piano di assunzioni a tempo indeterminato relativo a chi è stato inserito con contratti a tempo determinato. Infatti, in applicazione delle disposizioni normative e contrattuali, e in applicazione di tali accordi sindacali, al processo di stabilizzazione possono partecipare esclusivamente le risorse che abbiano precedentemente prestatato attività lavorativa in Poste Italiane con contratto a tempo determinato. Gli accordi sindacali siglati, inoltre, hanno definito di volta in volta il numero delle stabilizzazioni da realizzare, i criteri di accesso al percorso e quelli di redazione delle graduatorie sulla base delle quali vengono inseriti i candidati. Tale attività, data la sua importanza, determina la necessità di affinare costantemente metodi e procedure che possano restituire valore. Ogni Macro Area territoriale, pertanto, organizza le attività di inserimento delle risorse nella maniera più efficiente e coerente rispetto alle cornici numeriche autorizzate e alle peculiarità del territorio gestito.

Un database dinamico

La funzione Risorse Umane della Macro Area Nord Ovest di Poste Italiane ci racconta tale processo che riveste un ruolo centrale nell'ambito delle iniziative assunzionali della società: «La Macro Area Nord Ovest è quella delle regioni dei Piccoli Comuni, e per questo, si sa, rispetto al resto d'Italia ha la più importante richiesta di portalettere – sottolinea **Pasquale Angeloni**, Responsabile Gestione PCL (Risorse umane Nord-Ovest) – Per far fronte ai picchi di consegne e lavorazioni dovute alla stagionalità nel recapito attiviamo contratti a tempo determinato, in linea con la normativa e



Da sinistra, Claudio Mendola e Pasquale Angeloni

le procedure aziendali, a candidati della Macro Area ma anche a candidati provenienti da altre regioni. Secondo i perimetri numerici ed i criteri previsti nell'ambito degli accordi sindacali nazionali relativi alle P(olitiche) A(ttive) L(avoro) (cosidette PAL) diamo la possibilità a tali risorse di essere assunte poi a tempo indeterminato, fornendo una prospettiva concreta di futuro e crescita». Considerate le numeriche gestite, ottimizzare il flusso operativo e comunicativo tra le varie funzioni aziendali interessate riveste un ruolo cruciale. È quanto ci conferma **Claudio Mendola**, collega della Macro Area NO – Gestione PCL, DTO e Corp – il quale rappresenta come sia fondamentale «un data-base dinamico che, a valle del processo di individuazione del candidato, predisposizione e formalizzazione dell'assunzione centralmente definiti, integri tutte le informazioni funzionali necessarie per la realizzazione del processo di inserimento rendendo possibile gestire tutti gli adempimenti (amministrativi, fiscali, assicurativi, formativi, etc.) riducendo i tempi di attraversamento del processo e sostanzialmente abbattendo i rischi operativi connessi».

Spostamenti meno gravosi

Oltre all'efficienza del processo, Claudio Mendola segnala però come gli sforzi della funzione siano anche focalizzati a prestare attenzione alle esigenze delle persone. Al riguardo evidenzia come sia importante consentire ai candidati di effettuare una fase del percorso di inserimento (la verifica di idoneità alla conduzione del motociclo) direttamente presso una sede vicina alla propria residenza, per completare infine il percorso in unica giornata presso le nostre sedi di Milano, Torino e Genova. «Dare ai candidati questa opportunità ha reso loro più agevole l'accettazione della nostra offerta lavorativa e ha permesso a noi di ampliare il processo di inserimento soddisfacendo al meglio le esigenze delle strutture operative. Questi miglioramenti sul piano operativo – prosegue Mendola – ci hanno permesso di reindirizzare tempo ed energia verso l'accoglienza e la conoscenza delle persone, cercando di facilitare il loro ingresso in Azienda e prestando maggiore ascolto alle loro "storie" nel momento di una scelta lavorativa che per molti di loro ha coinciso anche con un profondo cambiamento di vita. Anche attraverso questi accorgimenti riteniamo di aver contribuito, seppur all'interno di un processo altamente operativo, a dare la giusta attenzione alla 'persona' che costituisce una imprescindibile linea guida della nostra politica aziendale».

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Nunzio Lagonigro.....	Resp. Produzione 2 Centro Smist. Milano PB - Macro Area Logistica
Antonio Cignarella.....	Resp. Produzione 1 Centro Smist. Milano PB - Macro Area Logistica
Marco Tullipano.....	Resp. Produzione Centro Smistamento GE Aerop - Macro Area Logistica
Mimma Natale.....	Resp. Produzione RAM 1 LO - Macro Area Logistica
Alessandro Magno.....	Resp. Produzione RAM 5 LO - Macro Area Logistica
Andrea Pedroni.....	Resp. Produzione RAM 4 NO - Macro Area Logistica
Mario Polverino.....	Resp. Qualità di Ram 3 LO - Macro Area Logistica
Giorgia Quaregna.....	Resp. Qualità di Ram 3 NO - Macro Area Logistica
Ilaria Castagnola.....	Resp. Qualità di Ram 4 NO - Macro Area Logistica
Matteo Malaghini.....	Resp. Qualità di Ram 1 LO - Macro Area Logistica
Sinisi Raffaele.....	Resp. Proc e Qualità Centro Smist. Milano PB - Macro Area Logistica
Antonella Li Vecchi.....	Resp. Centro Servizi Gestione Documentale Milano - DTO/CSGD-MI
Daniele Amato.....	Resp. Comm. Privati Filiale Biella - Macro Area Mercato Privati

NEOASSUNTI

«Felice del sostegno dei miei superiori»

**Dario Ferrigno** parla così della sua nuova esperienza: «Il lavoro in Poste mi sta entusiasmando», sottolinea il portalettere di Ventimiglia. «L'aspetto che mi gratifica di più – aggiunge – sono le attenzioni che mi rivolgono i capisquadra e la direttrice, mi accompagnano con competenza e rispetto in una crescita professionale continua».



«Ho capito subito come rapportarmi con i clienti»

Oggi operativa in più sedi, **Gloria Panzeri** è stata assunta presso l'ufficio postale di Casalvolone, in provincia di Modena: «Ho trovato il lavoro in Poste diverso da come, dall'esterno, molti se lo possono immaginare e sono molto felice del percorso che sto intraprendendo, anche perché questa è un'azienda dove vi è una reale opportunità di crescere professionalmente». «Sono operatrice di sportello e ho già imparato che elasticità mentale e disponibilità sono fondamentali».



I NOSTRI PALAZZI

Grandi Clienti per il Centro Logistico di Pavia

Il Centro Logistico di Pavia è un edificio realizzato negli anni '70 acquistato da Poste Italiane nel 1990, in precedenza era un concessionario Fiat. L'edificio è ubicato in Via Brambilla, nella zona nord ovest della città e nelle immediate vicinanze del policlinico San Matteo. L'edificio ospita il Centro di Distribuzione a servizio della città e di tutti i paesi confinanti, comprende il centro di accettazione Grandi Clienti e le funzioni di Digital Technology&Operations con un totale di circa 150 unità. Le ampie metrature del sito hanno permesso di poter rispon-



dere efficacemente a tutte le esigenze delle riorganizzazioni interne che si sono succedute negli anni.

PAROLA ALLE ISTITUZIONI

«Polis fondamentale per il Piemonte»

Poste ha tenuto un incontro istituzionale con i Sindaci della provincia di Novara nel corso del quale sono stati esposti diversi progetti strategici e commerciali per le Amministrazioni. In primis, il Progetto Polis che prevede il superamento del digital divide nonché miglorie infrastrutturali negli uffici impattati e ha già visto numerosi cantieri



avviati nella provincia. L'incontro con gli amministratori locali è stato organizzato in collaborazione con la Regione Piemonte. Nello stesso si è parlato di «Uffici postali che sono destinati a diventare più importanti dei Municipi» e «azienda come braccio operativo per mettere in comunicazione la PA con privati e imprese».

## REPORTAGE

Sheila Burello, direttrice dell'ufficio postale friulano, racconta i punti di forza del suo team

# A Udine 10 c'è una squadra piena di jolly: «Ognuno di noi sa come sostituire gli altri»

La Dup punta su cortesia, ascolto e aggiornamento continuo: «Non sono mai stata "gelosa" delle competenze acquisite in tanti anni di Poste Italiane, condividerle è importante perché contribuisce alla crescita professionale del gruppo e all'autostima del personale»

di ALESSANDRA BETTO



L'ufficio postale di Udine 10 è l'elogio della gentilezza. Basta varcare la soglia di questo doppio turno, a metà strada dal centro cittadino e la periferia e a pochi passi da Polo universitario e Stadio Friuli, per comprenderne subito le varie declinazioni: accoglienza e paziente ascolto nei confronti dei clienti e solido spirito di squadra tra i colleghi.

La Dup punta su cortesia, ascolto e aggiornamento continuo: «Non sono mai stata "gelosa" delle competenze acquisite in tanti anni di Poste Italiane, condividerle è importante perché contribuisce alla crescita professionale del gruppo e all'autostima del personale»

## Il dovere di informarsi

Il territorio nel quale è inserito, popolato da circa 10mila abitanti, rende Udine 10 un ufficio molto attrattivo verso i comuni confinanti perché, oltre a essere collegato con un buon asse viario, è dotato di un ampio parcheggio gratuito ed è inserito in uno stabile dove trovano posto diversi esercizi commerciali e negozi tecnici. «Qui si lavora tanto, ma si lavora bene – spiega soddisfatta la direttrice **Sheila Burello** che ha preso servizio in questo ufficio postale il 31 dicembre 2020 – ognuno dei miei colleghi ha una sua specializzazione o predilezione verso un certo argomento o un prodotto, ma siamo tutti interscambiabili. Lo dico sempre: qui tutti devono sapere tutto. Se c'è qualche dubbio in Poste Italiane non manca sicuramente il materiale per informarsi: circolari, sito, mail e tanto altro che io definisco "Il manuale delle giovani marmotte". Prima leggetevi quello e dopo ponetemi tutte le domande che ritenete opportune: io sono qui. Ho sempre creduto molto nell'autonomia: se mi dovessi assentare senza preavviso, so che saprebbero garantire la perfetta continuità



Da sinistra: Stefano Tocco, Marisa Romano (seconda fila), Roberto Zollia, Emilia Conforti, Sheila Burello (Dup), Vania Cosattini, Carla Franzolini, Pietro Colangelo (seconda fila), Antonio Crusco, Mirko Ferrara. Fanno parte della squadra anche Meris Oian e Maria Assunta Nardi

operativa dell'ufficio. Non sono mai stata "gelosa" delle competenze acquisite in tanti anni di lavoro: condividerle è importante, perché contribuisce alla crescita professionale della squadra e all'autostima personale soprattutto per i giovani. È stato così anche per me».

## Sintonia di gruppo

L'autonomia di Udine 10 è a 360 gradi: «Affiatamento e rispetto sono fondamentali per lavorare bene. La gentilezza costa poco e fa bene alla vita – continua la direttrice – perché avvelenarsi la vita con le frizioni visto che pas-



siamo gran parte della giornata sul posto di lavoro? Sono molto contenta perché in questo ufficio la pensiamo tutti allo stesso modo. Io non sono una direttrice autoritaria: so essere autorevole quando

serve, sia per far sentire le mie ragioni quando qualcosa non va, sia per saper ascoltare e recepire le rimostranze». L'Ufficio postale Udine 10, infatti, è considerato un incubatore di professionalità: «Nonostante siamo in tanti e operiamo sul doppio turno – conclude – non ci sono mai stati problemi per organizzare il piano ferie e tanto meno per accettare i distacchi in altri uffici postali. Essendo tutti interscambiabili non necessitiamo di distacchi da altri uffici, ma sono certa che ci sarebbe la gara per unirsi alla nostra squadra».

## #POSTECOMMUNITY

### Risorse Umane, cartolina da Venezia



Il team di Risorse Umane Servizi Trasversali della Macro Area Nord Est (con sede a Venezia): da sinistra, Alessandra Di Matteo, Lara Mancassola, Francesca Zaninello, Antonio Rombolà, Marta Bellomo e Katia Pino

## IERI E OGGI



### Siamo tornati a trovare i colleghi dell'ufficio postale di Chioggia 1

Ieri da sinistra: F. Tusciano, F. Radoni, D. Favero, L. Busato, R. Palermo, S. Dei Rossi, G. Bognolo, C. Chiacchio (direttore filiale), M. Febo, R. Veronese, A. Bertani, A. Pagan (direttore ufficio). Seduto: P. Perinato

Oggi da sinistra: Nicola Finotto, Roberta Dolfin, Daniela Camuffo e Francesca Bordina

## PROBLEMI E SOLUZIONI

# Una best practice sperimentata con successo sul prodotto 23L Nel Centro di Smistamento di Padova le ricevute di ritorno hanno le ore contate

Il macchinario Siacs permette di abbattere i tempi di lavorazione degli atti giudiziari dando alle risorse presenti l'opportunità di dedicarsi ad attività nuove e strategiche

Un'idea venuta "dal basso" ha rivoluzionato il lavoro del Centro di smistamento di Padova. A illustrare la soluzione trovata per risolvere una delle criticità in atto, è **Monia Iacovella**, Direttrice del Centro di Smistamento postale patavino: «Si tratta della meccanizzazione di un processo di lavorazione che tipicamente viene lavorato a mano presso i centri di smistamento, ossia il prodotto 23L, le ricevute di ritorno degli atti giudiziari – sottolinea la Responsabile del Centro – e che invece qui da noi, dal 1° settembre scorso, avviene con il supporto di un impianto, denominato Siacs, presente all'interno della nostra struttura. Questa strategia ha consentito al CS di Padova di raggiungere un duplice obiettivo: far lavorare di più gli impianti e trasferire alcune delle risorse presenti nel Centro verso attività nuove e più strategiche».



Gianluca Tessarin, Monia Iacovella, Roberta Rocco, Giorgia Severini, Olvia Nallio, Antonella Binotto, Claudia Casula e Stefano Bettin

### Valore aggiunto

**Francesca Casula**, Responsabile di turno del reparto di Posta Registrata del Centro Smistamento di Padova, aggiunge che «la meccanizzazione di un processo che prima era manuale produce un valore aggiunto di grande rilevanza, quello, cioè, dell'abbattimento dei tempi di lavorazione della fase di ripartizione, che passa da 24 ore a un'ora. A questo va aggiunto che la macchina Siacs, come tutti i macchinari presenti, ha bisogno di essere sempre a regime e, dunque, siamo riusciti con successo a raggiungere anche questo scopo, impiegandola per un periodo maggiore di tempo». È interessante notare come il progetto sia partito da **Olvia Nallio**, Responsabile del Reparto di posta registrata, perché questa ha lavorato nel reparto di indescritta 1, reparto nel quale già era presente un macchinario Siacs. La trasversalità delle competenze ha reso possibile generare queste nuove opportunità per velocizzare e migliorare i processi di lavorazione dei prodotti postali. Direttamente, quindi, si è ottimizzato anche il ciclo di utilizzo del macchinario presente, senza convertire la macchina ma semplicemente fornendole l'opportuno programma. Questa azione è stata svolta da **Gianluca Tessarin**, della struttura di automazione del CS di Padova. **Marco Baratello**, operatore Lean del CS di Padova, è stato colui che si è occupa-

to nel dettaglio degli aspetti tecnici relativi alla creazione del programma inserito nel macchinario Siacs: «Abbiamo monitorato la tracciatura del prodotto all'interno della macchina – ribadisce l'operatore – e abbiamo quantificato che il beneficio apportato in termini di ore di lavorazione è stato davvero notevole. Ciò ci ha anche consentito di allocare le risorse su altre attività». A confermare la bontà del progetto, soprattutto per ciò che riguarda i benefici prodotti, è anche il Responsabile della Produzione del CS di Padova, **Stefano Bettin**: «Siamo riusciti a togliere un bel po' di ore di manodopera e siamo riusciti a semplificare un processo di lavorazione che per noi era uno dei più complessi, senza intaccare la qualità del nostro intervento e rendendolo, anzi, decisamente più stabile».

### Sinergia fra reparti

«Altro aspetto positivo di questo progetto – conclude **Monia Iacovella**, Direttrice del Centro di Smistamento postale di Padova – è quello di averci permesso di rafforzare la sinergia tra i reparti di Indescritta 1 e di Poste Registrata, contribuendo a "sdoganare" quello che è il confine fra i due reparti». La Sperimentazione 2 L Siacs dell'Area Nord-Est stupisce anche per i suoi tempi di realizzazione: il progetto è partito il 12 giugno scorso, per poi iniziare a essere utilizzato già il primo giorno di settembre. Un progetto, peraltro, che potrà essere utilizzato anche in molti altri centri di smistamento. Per questo, la best practice del CS di Padova rappresenta senza dubbio un modello di intervento replicabile altrove.

## BACHECA

### Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Alessandro Epifani ..... Resp. Produzione RAM1 NE - Macro Area Logistica  
Paolo Sartori ..... Responsabile Centro Servizi Trento- DTO/CO/SBO/CSPP-VE

## NUOVI ASSUNTI

### «L'ambiente incentiva a dare ogni giorno di più»

**Roberta Genovese** è arrivata all'ufficio postale di Conegliano Veneto dalla provincia di Trapani. Un'esperienza che le ha cambiato la vita: «Il lavoro da fare è sempre tanto – afferma – ma la cosa più bella è che qui si fa tutto con tranquillità e serenità, all'interno di un ambiente positivo, che incentiva a dare ogni giorno di più. I colleghi sono stati fin da subito comprensivi e disponibili». La ragazza, che ha un diploma di perito turistico commerciale, sottolinea: «La mia aspirazione è quella di crescere all'interno di questa azienda, perché la grande mole di lavoro che c'è da fare non mi spaventa di certo, soprattutto perché ho tanta passione e tanto entusiasmo da mettere in campo».



### «Ho apprezzato subito clima e organizzazione»

**Mattia Sandei** ha 26 anni ed è portalettere presso il CD di Padova Antenore: «È un lavoro che mi piace – afferma Mattia – Mi impegno ogni giorno per dare sempre il meglio di me stesso. In Poste ho potuto fin da subito apprezzare l'organizzazione e il clima amichevole che si respira. Noi portalettere, ma anche i capisquadra e il nostro direttore, ci aiutiamo tutti, tanto da formare un team molto affiatato. Per certi versi, sono stato fortunato: recentemente mi è capitato di distribuire la corrispondenza presso la stessa zona e questo ha senza dubbio agevolato il mio inserimento e la conoscenza del territorio».



## I NOSTRI PALAZZI

### Ecco il Centro Operativo Postale di Trieste

Il Centro operativo postale di Trieste si trova nella zona est della città. Nell'edificio di via Brigata Casale viene eseguita la lavorazione di tutta la corrispondenza della Provincia di Trieste e della Zona Sud della provincia di Gorizia. L'immobile è stato edificato nel 1991 dalla allora Concessionaria Italtel, è un edificio cielo-terra composto da tre livelli con cortile di pertinenza. Il pianoterra è perlopiù destinato allo smistamento



della posta in arrivo e in partenza, uffici e servizi igienici. L'area esterna è adibita a parcheggio e ad area di manovra dei mezzi per il carico e scarico delle merci.

## PAROLA ALLE ISTITUZIONI

### «Da Poste un supporto per Cavarzere»

Si trova a Cavarzere, in provincia di Venezia, uno degli uffici postali Polis: gli apprezzamenti dei cittadini trovano conferma coerente nelle parole del Sindaco Pierfrancesco Munari: «Sono lieto come amministratore della città di poter condividere con Poste questo momento di innovazione per il nostro territorio. Ero presente a Roma quando è stato presentato il progetto Polis e sono presente qui per condividere questo spazio che



oltre a dare un supporto importantissimo ai nostri cittadini, aiuterà anche gli uffici comunali che verranno sgravati da tante incombenze e richieste». Continua il sindaco: «Un ringraziamento doveroso alle Poste per aver modernizzato l'ufficio di Cavarzere in tempi molto rapidi, evitando disagi ai cittadini nonché a tutto il personale che ha aiutato l'utenza fin dai primi momenti. Il futuro dell'Italia e di Cavarzere parte anche da qui».

## REPORTAGE

Il nostro viaggio nel Centro di Distribuzione umbro

# Benvenuti a **Todi**: nel CD si disegnano le “mappe” per un recapito di qualità

La squadra di Tania Panciarola è un mix tra la vecchia guardia e l'entusiasmo delle nuove leve: insieme studiano i punti di riferimento per consegnare la posta

di **BARBARA PERVERSI**



Il Centro di Distribuzione di Todi (PG) è animato da 30 persone guidate da **Tania Panciarola**, energica quarantenne, sportiva e schietta. In 700 mq circa estesi nella zona industriale della cittadina umbra, il centro si snoda in ambienti funzionali al lavoro

che vi si svolge ed è avvolto in una rete elettronica che gestisce gli allarmi, le sei telecamere interne ed esterne, i tornelli e l'accesso perimetrale. È frutto dell'accorpamento dei centri preesistenti di Todi e Marcellano per servire al meglio il bacino piuttosto ampio che va da Massa Martana a Deruta, distanti linearmente circa 40 km, con circa 5 comuni e oltre 20 frazioni. «Tutta la corrispondenza (indescritta, registrata e pacchi) arriva ogni mattina dal CL (Centro Logistico) di Terni, già finalizzata per zone di consegna - racconta Tania - I portalettere, dopo aver organizzato la gita grazie ai casellari già impostati con gli indirizzi dei destinatari conosciuti, escono per la consegna in zone prevalentemente rurali, in cui l'esperienza comune aiuta a districarsi tra strade senza nome, case senza civici e senza etichetta».

## Storie di rinascita

La squadra, diretta da **Monica Murtinu**, è quasi tutta al femminile, età media sopra i 40 anni e circa 15 anni di servizio. **Serenella Giulivi**, in Poste da quasi 20 anni, non cambierebbe mai questo lavoro perché «a consegnare la posta il tempo vola, e nel contatto con le persona non ci annoia». Una vita aziendale tutta da scrivere è quella di **Jacopo Iacarella**, 28 anni, stabilizzato dal 1° giugno. «Relazionarmi con tante persone mi ha portato a conoscere tutte le sfumature della società», spiega e spera un giorno di «passare allo sportello perché mi piace molto il contatto con i clienti». Come lui, anche **Franco Civili**, stabilizzato dal primo ottobre, segue una zona frazio-



Da sinistra a destra: Franco Civili, Nicole Stara, Stefano Alunni, Valerio Mignani, Rosella Pezzanera, Andrea Mastrini, Emi Trabalza, Tiziana Valentini, Rosella Soccolini, Antonella Scimmi (in basso), Florinda Nini, Federica Nanni, Tania Panciarola, Anna Camilli, Sabina Felicini, Laura Pazzaglia, Simona Morichetti, Jacopo Iacarella (in basso), Serenella Giulivi, Monica Murtinu, Elisabetta Bussolotti

nabile, che prevede la consegna della corrispondenza e dei pacchi a copertura di colleghi della propria area territoriale eventualmente assenti. Una storia di rinascita quella di Franco, che si è ritrovato a 50 anni disoccupato. «Grazie a Poste finalmente ho trovato un lavoro stabile. Ho scoperto un lavoro dinamico, molto bello, all'aria aperta e a contatto con le persone. Fin quando non consegno l'ultima busta o pacco, non rientro». Il senso di collaborazione e mutuo aiuto tra giovani leve e vecchie guardie lo si respira nell'aria: insieme integrano i viari con i punti di riferimento per raggiungere le varie destinazioni, soprattutto nelle aree non urbane. E chi ha maggiore esperienza si prende cura dei nuovi ingressi, trasmettendo loro le capacità e il sapere coltivati giorno per giorno.

## I numeri dei pacchi

E quotidianamente il centro lavora 2-300 kg di posta indecisa e 600 invii tra posta registrata e pacchi, nell'alveo del modello Joint Delivery. Molta corrispondenza giunge dai pic-

coli comuni. Nei picchi dell'e-commerce, da fine novembre a inizio gennaio, arrivano circa 1.200 pacchi al giorno. I prodotti che Poste mette a disposizione dei clienti sono numerosi: bisogna conoscerli e saperli lavorare. Qui entra in gioco **Elisa Marciello**, stabilizzata nel 2020, responsabile Monitoraggio Qualità in pool, anche a Perugia Est. «Il mio ruolo prevede la supervisione della corretta espletazione dei processi dall'arrivo alla consegna del prodotto per mantenere l'accordo con il cliente. Mi occupo anche della formazione dei portalettere su determinati prodotti per applicare correttamente le fasi previste». «Tutti devono sapere dove si va e quali siano le cose da fare», conclude Tania che dal 2016 è in crescita proprio nella gestione dei CD ed è applicata a Todi da gennaio. «La formazione che oggi Poste dedica ai portalettere è tanta, perché è un investimento sul risultato. Si guarda molto di più alla qualità, richiesta anche dai clienti, soprattutto della consegna nei tempi previsti e con la tracciatura al civico, nella quantità di rinvii al mittente e i motivi».



L'ingresso del Centro di Distribuzione di Todi

## #POSTECOMMUNITY

### Bologna, il team di Acquisti Immobiliari



Il team di Acquisti Immobiliari Centro Nord (sede di Bologna): Maria Lucia Santini Mazzeo (Responsabile), Caterina Scuderi, Liliana Ricca, Paolo Antonio Rocco e Rodolfo Ronzani

## IERI E OGGI

ieri 2003

UP Gubbio

oggi 2023



**La tradizione “rosa” dell'ufficio postale di Gubbio 1 è più forte del tempo**

**Ieri** da sinistra: M. Biccari, R. Zoppis, A. Martino (direttore della Filiale di Perugia), L. Tomarelli (direttore dell'ufficio Gubbio 1)  
**Oggi** da sinistra: Silvia Tomassoni, Silvia Procacci, Rita Zoppis e Valentina Giombetti

PROBLEMI E SOLUZIONI

Ufficio Postale inagibile, anticipati gli interventi previsti nel 2025

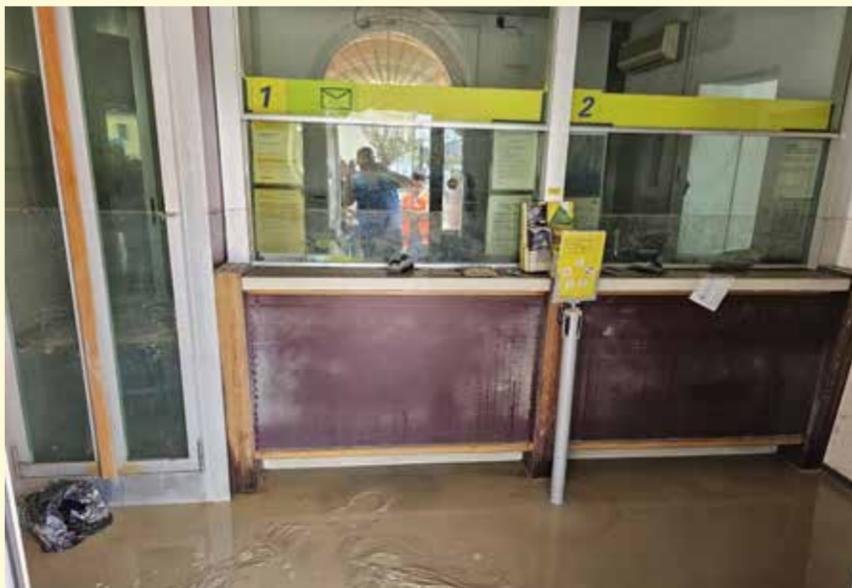
«Sant'Agata sul Santerno, grazie a Polis siamo usciti dall'emergenza alluvione»

Fatta la conta dei danni, è stata attivata la procedura per trasferire i servizi in nuovi locali «rimanendo fedeli al progetto», racconta il Responsabile Ingegneria Andrea Brilli

**Andrea Brilli**, Responsabile di Ingegneria della Macro Area Centro Nord, illustra l'intervento che è stato realizzato presso il comune di Sant'Agata sul Santerno, nella provincia di Ravenna in Emilia-Romagna. Il locale ufficio postale è stato vittima dell'alluvione, che ha provocato ingenti danni all'ufficio, sia all'interno dei locali sia all'esterno della struttura, tanto da renderlo inagibile: «Per il ripristino delle attività dell'ufficio, interessato dal Progetto Polis – sottolinea il Responsabile – avremmo dovuto attendere l'intervento del Comune, adempiendo al tempo stesso a tutte le procedure burocratiche che devono essere messe in atto in queste occasioni. La soluzione che abbiamo trovato per velocizzare l'iter è stata quella di chiedere l'anticipo degli interventi al 2024, trovando immediatamente dei nuovi locali nei quali trasferire l'ufficio, anche per dare alla comunità un nuovo ufficio postale, sempre rimanendo fedeli a quanto previsto dal progetto Polis».

**Il ritorno all'operatività**

In pratica, la struttura è stata in grado di snellire le procedure e i piani di adeguamento degli uffici Polis, riuscendo virtuosamente ad anticipare la programmazione di intervento sull'ufficio postale alluvionato, inizialmente previsto solo nel 2025. Utilizzando il processo standard, il ritorno all'operatività dell'ufficio



Il livello dell'acqua ha superato il metro d'altezza. Sotto, Fabio Fortini

postale (unico riferimento per il comune interessato) avrebbe richiesto anni. In attesa che il nuovo presidio di Poste sia attivo, è stata prevista, in accordo con il Comune della località ravennate, l'installazione di un container al quale ogni utente può rivolgersi per disbrigare le normali attività postali. Hanno fatto parte della squadra che ha attuato il progetto il building manager **Rosario Vec-**

**chio Domanti** e il tecnico d'ingegneria **Giovanni Giovannelli**, colui che si è occupato della realizzazione del container e dell'allestimento del nuovo ufficio postale. Da non dimenticare anche il contributo di **Fabio Fortini**, project manager per il Progetto Polis.



BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Sabrina Agresti..... Resp. Polo Amministrativo Centro 1 – DTO/CO/SBO/Ciclo Passivo

NUOVI ASSUNTI

«Poste mi dà la carica per essere all'altezza»

«Poste è nel Dna di tutti gli italiani – esordisce **Alberto Meniconi**, assunto nel febbraio scorso e laureato in Giurisprudenza – in virtù di questo suo storico ruolo di motore per il Paese. Questa, per me, rappresenta un'esperienza sfidante – continua il giovane consulente finanziario dell'UP di Pieve a Nievole – che ogni giorno mi dà la carica per essere all'altezza delle tante aspettative che i clienti nutrono nei nostri confronti. Per il lavoro che svolgo è innanzitutto importante assicurare le persone, mettendo a disposizione strumenti che permettano di valutare la piena affidabilità dei prodotti che Poste propone».



«Serietà e affidabilità dalla parte dei clienti»

**Eleonora Vannucchi** traccia un primo bilancio del suo primo anno di Poste: «Sono rimasta favorevolmente impressionata dalle numerose possibilità che l'azienda offre ai propri dipendenti per crescere professionalmente. Mi occupo di consulenza finanziaria e per noi operatori è importante avere alle spalle un biglietto da visita prestigioso come quello di Poste. Si tratta infatti di un brand importante, tanto che i clienti si fidano di noi e fin da subito apprezzano la professionalità del nostro lavoro, anche perché comprendono che operiamo per una realtà che è sinonimo di serietà ed affidabilità da moltissimi anni».



I NOSTRI PALAZZI

A Firenze c'è un edificio polifunzionale

L'edificio polifunzionale di Firenze è sito in via del Mezzetta. Attualmente, Poste occupa il piano terra, con il CD Campo Marte, e il primo piano, dove si trovano le strutture anti riciclaggio (DTO) e fraud management, con i responsabili Nexive. Al primo piano sono attivi anche gli uffici della "Casa Comunale", ritiro atti giudiziari, polizia municipale e Comune di Firenze.



PAROLA ALLE ISTITUZIONI

Regione Toscana all'annullo per Calvino

Poste Italiane ha voluto celebrare il centenario della nascita di Italo Calvino realizzando un annullo filatelico commemorativo. Lo ha fatto a Castiglione della Pescaia, cittadina toscana da lui tanto amata e dove è sepolto, nel corso di una seduta aperta del Consiglio comunale, alla presenza del Presidente della Regione Toscana Eugenio Giani e della Sindaca Elena Nappi. Dopo il



conferimento allo scrittore della cittadinanza onoraria postuma, nel giardino della biblioteca a lui intitolata, si è svolta la cerimonia dell'annullo filatelico con l'apposizione del timbro speciale sulla cartolina creata per l'evento. Narratore, intellettuale, uomo di editoria, Italo Calvino è stato uno scrittore brillante, autore di alcuni dei grandi classici della narrativa del secondo Novecento.

## REPORTAGE

Il recapito tra gli scenari paradisiaci del sud della Sardegna

# Empatia, rispetto, altruismo: nel CD di Quartu Sant'Elena le porte sono sempre aperte

Andrea Sitzia è il responsabile della struttura: «Il mio passato da portalettere oggi mi permette di capire le esigenze della squadra, tutte le figure sono fondamentali»



Andrea Sitzia, Responsabile del CD di Quartu Sant'Elena

di FILIPPO CAVALLARO



La Sardegna è un'idea che si può prendere anche a scatola chiusa. È quello che ha pensato **Emanuele Caputo** quando il grande gioco della vita gli ha permesso di scambiare il pacco della Lombardia con quello dell'isola dove era stato una volta sola in vacanza vent'anni fa.

Dalla sua Monza, si è ritrovato a vivere a Flumini e a consegnare ogni giorno la posta tra Villasimius e Quartu Sant'Elena, in località da sogno come Torre delle Stelle. Affollate d'estate, un paradiso da godersi pressoché in solitaria fra ottobre e maggio. «Qui c'è il mare più bello del mondo, quando si è liberato un posto in Sardegna non ci ho pensato due volte», sottolinea Emanuele, uno dei 70 portalettere del Centro di Distribuzione di Quartu Sant'Elena, alle porte di Cagliari.

## Vivere in prima persona

Precisamente, la struttura, baciata dal sole anche durante la nostra visita autunnale, si trova a Quartucciu: lavora 900 pacchi al giorno ed è il terzo centro dell'isola per numeri e complessità. Il Responsabile, sotto la supervisione della Capo Ram **Valeria Eremito**, è **Andrea Sitzia**, che invece la Sardegna ce l'ha nel sangue. Reduce dai festeggiamenti del fine settimana a Meana Sardo, nel cuore della Barbagia, Andrea, 43 anni, sposato con Claudia e papà di due bambine, racconta dei suoi trascorsi lavorativi e della sua lunga esperienza nella logistica di Poste, partendo vent'anni fa da portalettere proprio a Quartu, quando il Centro di Distribuzione era ancora accorpato al locale ufficio postale. Poi una lunga gavetta fino all'esperienza da Responsabile del CD ad Assemmini e poi qui: «Prima di fare il direttore seguivo le articolazioni e il servizio innovativo, è importantissimo imparare a formare le persone, sviluppare l'empatia e la comunicazione paraverbale, verificare che le effettive competenze siano adatte al ruolo che si ricopre». An-



Il team del CD di Quartu Sant'Elena. Sotto, il portalettere Emanuele Caputo

drea ha saputo capitalizzare la sua esperienza di portalettere: «Oggi mi permette di capire il lavoro che fanno gli altri». Il Responsabile del CD di Quartu punta moltissimo sul fattore umano: «La porta del direttore deve rimanere sempre aperta, qui tutti fanno qualcosa in più del dovuto».

## Le due colonne di Quartu

Dall'ufficio di Andrea entrano ed escono **Alberto**, della linea business, che sta sistemando i contrassegni dei pagamenti, e **Orazio**, storico portalettere di Quartu. Ci sono le coppe vinte insieme nei tornei di calcio a 7, ma soprattutto, alle altre due scrivanie, ci sono **Sandro Manca**, Responsabile Produzione, e **Sergio Varotto**, Monitoraggio Qualità, le due colonne portanti - 33 anni di Poste il primo, 36 il secondo - del Centro di Distribuzione, due figure di staff fondamentali. Sandro, un passato da cestista nella nazionale di Poste e un presente da allenatore delle



giovani di basket, osserva: «Dare risposte ai problemi è fondamentale, la base per avere un ottimo rapporto con tutta la sala». «Ci confrontiamo, cerchiamo di venirci incontro per il buon andamento del servizio - aggiunge Sergio - Ci sono delle situazioni che non sono sempre facili da gestire». Già, perché la Sardegna non è soltanto sole e mare: ci sono i civici di Maracalagonis completamente rivoluzionati, le omonimie di Quartello Pitz'e serra, dove la portalettere **Cristina** viene di continuo fermata dai residenti che da mesi non ricevono le bollette elettriche, non certo per colpa di Poste. E poi ci sono i 40 gradi dell'estate e le giornate di vento che buttano giù i motorini parcheggiati fuori. E poi c'è **Cinzia** che percorre la provinciale 40 ogni giorno, andata e ritorno, da Villasimius perché è lì che vive e consegna la posta. E a volte, per fare 50 km, si può impiegare anche più di un'ora.

## L'importanza della formazione

In sala i portalettere sorridono: c'è un pacco da consegnare a un concessionario, ha la forma di un alettone ma è leggerissimo. I capisquadra sono **Andrea Arru** e **Antonio Rizzuti**, a cui va aggiunta **Monika Todde** nel Pdd di Villaputzu. La

Sardegna è stata una scelta di vita anche per Antonio, 45 anni, che si è trasferito qui per amore vent'anni fa da Roma Cinecittà: «Per me è fondamentale la fase della formazione dei portalettere: essere cordiali con chi si ha di fronte, stare attenti alla guida, gestire con massima concentrazione la corrispondenza, in particolare la delicatissima consegna degli atti giudiziari. Siamo un'azienda che fornisce un servizio al pubblico e ci dobbiamo comportare di conseguenza».

## IERI E OGGI

ieri 2003

UP Bellegra (RM)

oggi 2023



**Viaggio nel tempo con l'ufficio postale di Bellegra (Roma)**

**Ieri** da sinistra: M. Condemi, G. Giancaspro, R. Antonelli e M. Ferrante (Sindaco)

**Oggi** da sinistra: Rosalba Ortolano (DUP), Michela Alivernini e Luigi Micocci

## #POSTECOMMUNITY

## La squadra Immobiliare di Pescara



Staff Immobiliare Centro (sede di Pescara): da sinistra Provino Nanni, Margherita D'Eramo, Emanuele Alletto (responsabile) e Nicola Vitullo

PROBLEMI E SOLUZIONI

Tutela e formazione: l'impegno dell'ufficio postale abruzzese

# Lanciano, per i clienti vittime di frodi la sicurezza della Protezione Digitale

L'operatrice di accoglienza Antonella Di Nucci racconta come vengono trattati i casi di truffe online: «Insegniamo il corretto uso delle app e proponiamo garanzie aggiuntive»

Presso l'ufficio postale di Lanciano si è affrontato con successo il problema dell'accoglienza nell'ufficio dei clienti che hanno subito delle frodi online. **Antonella Di Nucci** è la risorsa di Poste Italiane (operatrice di accoglienza) che, in questo contesto, è stata in grado di trasformare una criticità in opportunità e alla quale ogni cliente può rivolgersi qualora stesse subendo una truffa online. Vediamo, nel dettaglio, di cosa si tratta: il cliente che è sottoposto a truffa si reca in ufficio postale, interfacciandosi con l'operatrice e, da quel momento, si apre una rapida procedura che consente la piena protezione e la tutela del cliente frodato: «Una delle truffe online sulle quali più frequentemente mi capita di intervenire – sottolinea Antonella Di Nucci – è quella relativa a un messaggio che avverte il cliente riguardo a una presunta problematica inerente la sicurezza del suo conto. In base alle indicazioni che ci fornisce il cliente – aggiunge Antonella – riusciamo a comprendere la tipologia della truffa e la prima operazione che poniamo in essere è quella del blocco della carta. A ciò seguono altre indicazioni, essenziali per portare a termine la procedura di tutela».

**Corretto uso delle app**

Date queste premesse, si comprende come ci si trovi in presenza di un ufficio e di una figura professionale come quella di Antonella che è immediatamente in grado di intervenire, mettendo dunque a frutto quella che è una sua specifica competenza: «La necessità che si pone – chiarisce Antonella di Nucci – è quella di



L'operatrice di accoglienza Antonella di Nucci mentre assiste un cliente

rassicurare il cliente e di orientarlo all'utilizzo di tutte quelle azioni necessarie per sventare la truffa, anche attraverso un corretto uso dell'app di Poste». La figura di Antonella, dunque, è una figura di Oda molto qualificata e che, nel digitale, dispone delle competenze necessarie per poter accogliere il cliente frodato, risolvendo così le sue problematiche in modo esaustivo: «Grazie al nostro intervento – afferma l'operatrice – il cliente non solo risolve la problematica ma, attraverso una tutela digitale che gli proponiamo di sottoscrivere, riesce anche ad essere completamente fidelizzato. La tutela digitale è garanzia che gli eventi di truffa non si verifichino più

e dunque rappresenta per l'utente una sicurezza importante, anche per il futuro».

**Protezione digitale**

Vale la pena ricordare che, con la "Protezione digitale" di Poste Italiane, si hanno le soluzioni di copertura per sottrazioni illecite di denaro sul proprio conto online (conseguenti ad azioni di phishing/smishing/pharming), truffe legate ad acquisti online, atti di cyber bullismo, cyber stalking, diffamazione, furti d'identità digitale per fini illeciti e per danni provocati involontariamente al sistema informatico di terzi a causa di attacchi informatici sulla rete.

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Deborah Porcedda.....Resp. Produzione Centro Smistamento Cagliari- Macro Area Logistica  
Ornella Gerardi.....Resp. Comm. Privati Filiale Frosinone - Macro Area Mercato Privati

NUOVI ASSUNTI

## «Con Poste ho trovato una strada stimolante»

Nuova assunta presso l'ufficio di Bugnara in provincia di L'Aquila, **Marzia Lo Stracco** sottolinea: «Poste per me è una realtà del tutto nuova, stimolante, che ti dà possibilità di crescere e, magari, anche interpretando più ruoli». La neodipendente aggiunge: «Questa è la cosa che mi piace di più, perché credo che confrontarsi con più mansioni sia un eccellente strumento per migliorarsi e per offrire alla clientela un servizio competente. Attualmente sono direttrice di ufficio postale mono operatore e le responsabilità sono molte: non dimentico certo il supporto che, da neoassunta, ho ricevuto da chi mi ha fornito tanti consigli e indicazioni utili. Ancora oggi so che posso sempre contare su colleghi preziosi, sempre a disposizione quando si tratta di darmi una mano».



## «Qui sono stata accolta con grande disponibilità»

«Mi piace molto l'ambiente lavorativo. C'è un personale giovane dinamico. Ho notato grande professionalità. Sono in Poste da circa 10 mesi e sono stata accolta con grande disponibilità»: queste le prime parole di **Sabrina Rossi**, nuova assunta nell'ufficio postale di Balsorano, in provincia dell'Aquila: «Il lavoro è interessante e il fatto di essere a contatto con il pubblico è uno degli aspetti che mi piace di più – aggiunge – È bello vedere il sorriso di un cliente quando riesco a risolvere un problema».



I NOSTRI PALAZZI

## I due edifici del Centro Operativo di Pescara

Il Centro Operativo di Pescara è un edificio industriale situato nella periferia della città, in Via Alessandro Volta, la cui costruzione originaria risale agli anni '80. Successivamente, negli anni 2007-2008, l'allora autorimessa è stata ampliata e trasformata in Centro operativo. Nel 2014 è stato realizzato il Contact Center. L'intero complesso consta di due corpi di fabbrica, denominati Edificio A e Edificio B, che ospitano rispettivamente, le seguenti strutture Territoriali: l'edificio A CO e Contact Center; l'edificio B RAM e CD.



PAROLA ALLE ISTITUZIONI

## In Sardegna Polis è partito da Ussana

Taglio del nastro per il rinnovato ufficio postale Polis di Ussana, nel Sud Sardegna. Soddisfazione è stata espressa dal Sindaco Emidio Contini: «Oggi – dice – abbiamo una struttura funzionale e moderna, a beneficio della cittadinanza e del territorio. Parliamo del primo ufficio postale Polis della Sardegna nel quale sono disponibili tantissimi servizi. Un progetto frutto della collaborazione e della sinergia espressa dalla nostra amministrazione comunale e da Poste italiane: si è lavorato in un clima di assoluta e costruttiva collaborazione, in particolare con il servizio di Relazio-



ni Istituzionali e le articolazioni territoriali dell'Azienda, e oggi Ussana dispone di un ufficio modello, funzionale, aperto a tutti. Sono davvero orgoglioso dell'obiettivo raggiunto a beneficio della mia comunità».

## REPORTAGE

Vicino alla Reggia patrimonio dell'Unesco, la struttura pronta al cambio della guardia

# Il "grazie" di Alberto al CD di Caserta: «Abbiamo saputo sorridere con i clienti»

In pensione dal 31 dicembre Borrasso, Responsabile del Centro da dieci anni, lascia una squadra solida e innamorata del mestiere:  
«Non potrò mai dimenticare il periodo della pandemia, quando i nostri portalettere regalavano momenti di umanità alle persone sole»

di ANGELO LOMBARDI



Il Centro di Distribuzione Superiore di Caserta si trova a pochi passi dalla Reggia, patrimonio dell'Umanità dell'Unesco. Ad attenderci c'è **Alberto Borrasso**, 62 anni, dal 2014 direttore del

Centro: papà di due figli e futuro nonno, gestisce uno staff di 75 persone. «È una famiglia, lavoriamo in squadra in modo organizzato e sereno», ci spiega. Entrato in Poste nell'84 grazie a un concorso come Revisore, ha attraversato l'intera trasformazione aziendale, spostandosi tra i diversi ambiti professionali fino a ricoprire l'attuale incarico di Responsabile. Un percorso felice e ricco di soddisfazioni, confida il Direttore, che con un velo di emozione racconta di essere giunto alla fine di questa avventura: il 31 dicembre andrà in pensione, «sembra sia volato il tempo, ma sono sereno. Mi sento di ringraziare tutti i colleghi che ho incontrato perché tutti mi hanno lasciato qualcosa e spero che io abbia lasciato loro qualcosa. Ora posso dedicarmi full time alla mia famiglia e alla mia nipotina in arrivo».

## I numeri del Centro

Nel Centro di Distribuzione a colpire è l'organizzazione della struttura, definita "Superiore" perché abbraccia un bacino molto esteso dell'area Casertana. Il Centro si compone di 47 servizi e si avvale di tutte le tipologie di recapito: rurale, provinciale, industriale e i borghi antichi. Quest'anno ha gestito una media mensile di 100.000 pezzi di posta registrata, 15.000 pacchi e 95.000 kg di posta indescripta (dati allo scorso 30 settembre).



La squadra del Centro di Distribuzione Superiore di Caserta

Molti sono i veicoli green, ognuno dei quali appropriato alle diverse morfologie territoriali per la sicurezza dei lavoratori.

Alberto Borrasso e Alberto Marino



## Un lavoro di squadra

La giornata inizia presto: alle 5 arrivano gli addetti alle lavorazioni interne che hanno il compito delicatissimo di "preparare" il lavoro per i portalettere che iniziano il turno alle 8. Tutti in sala ai propri posti per organizzare la gita quotidiana. Tra una chiacchiera e l'altra e il rituale del caffè, ogni

portalettere si dirige alla postazione iniziando a "incasellare" la posta della zona "accesa" del giorno. Nel frattempo, i capisquadra, **Massimo Coletta** e **Laura Sardaro**, dopo aver organizzato la sala aggiornano i fogli di marcia, **Carmela Carpedi** si occupa invece del monitoraggio qualità. Un gruppo affiatato, clima disteso, ognuno si muove a tempo stabilito: sembra di essere all'interno dell'ingranaggio di



Antonio Casapulla, Maestro del Lavoro

un orologio. Verso le 9.30 escono i primi portalettere. Incontriamo **Antonio Casapulla**, nominato Maestro del lavoro nel 2022, uno dei postini più anziani. Simpatico e dinamico, sempre con il sorriso sul volto e la battuta pronta: Antonio è insieme a due colleghi, **Pasquale Cozza**, 67 anni, e **Giovanni Dell'Aquila**, 56enne. «Collegi da tanti anni, siamo amici e innamorati del nostro mestiere. Non abbiamo mai voluto cambiare ruolo» racconta. Tra loro c'è anche **Giovanna Leonetti**, altra veterana del Centro. Poco lontano, **Alberto Marino** che lavora qui da luglio 2020 ed è responsabile di produzione, il "collante" tra il direttore e i capisquadra. «Ho trovato un gruppo affiatato e solido. Si cerca di valorizzare al meglio le risorse senza mai trascurarne la qualità. L'attenzione alla sicurezza sul lavoro e ai processi sono fondamentali per il personale e la qualità sul lavoro», spiega Marino.

## Un porto sicuro

Il direttore Borrasso ricorda il periodo della pandemia, quando Poste è stata un porto sicuro per tutta Italia, chiusa in casa ad aspettare l'arrivo dei postini.

«Siamo stati sempre aperti anche se con la tristezza nell'anima. Le signore più anziane, in particolare, attendevano dal balcone il portalettere per la consegna della posta, o anche solo per scambiare due parole. Eravamo fondamentali per le persone, in particolar modo per chi era solo. Alcuni portalettere immortalavano quei momenti con un selfie, dove subito dopo il loro viso comparivano, sullo sfondo, quelli sorridenti dei nostri clienti».

## #POSTECOMMUNITY

### Uno scatto dall'UP di Siderno Marina



Il team dell'ufficio postale di Siderno Marina, in provincia di Reggio Calabria: da sinistra, Sebastiano Murdaca, Antonio Multari, Mario Marcovecchio, Beatrice Gargano (Dup), Teresa Melia, Federica Iemma, Francesca Siviglia e Renato Cesare Maiolo

## IERI E OGGI



### C'è Daniela alla guida dell'Ufficio Postale Lecce 1

**Ieri** da sinistra: A. Dragone, F. Muci, L. Brizzo (direttore), M. V. Tornese, A. Renna, A. Costa  
**Oggi** da sinistra: Egidio Albanese, Luigino Risi, Antonio Adamo, Fabio Vergallo, Daniela Mura (Dup), Anna Luisa Bruno e Roberta Rizzo

## SOSTENIBILITÀ

# Le iniziative per raggiungere l'obiettivo "zero emissioni" Dal recapito agli uffici postali: in Campania il cuore di Poste batte sempre più green

A Napoli il caposquadra Luigi Lepre illustra le caratteristiche del nuovo furgone totalmente elettrico  
Avanza il progetto Led in tutte le province: sono oltre 40 le sedi interessate dal rinnovamento

L'obiettivo "zero emissioni" entro il 2030 procede spedito in Campania, grazie al rinnovo della flotta dei portalettere e agli interventi di risparmio energetico sugli immobili di Poste Italiane.

### A bordo del furgone elettrico

Il TG Poste ha seguito **Luigi Lepre**, caposquadra del recapito di Secondigliano a Napoli, nella consegna di posta e pacchi a bordo di un furgone elettrico: «È completamente elettrico – precisa Luigi – Possiede sensori per la retromarcia ed è estremamente confortevole. Inoltre, dal lato passeggero è presente una struttura dove è possibile appoggiare delle cassette di piccole dimensioni, in modo che il portalettere abbia sottomano la corrispondenza da consegnare durante il giro». Pur trattandosi di un mezzo elettrico, sottolinea ancora il caposquadra di Secondigliano, «garantisce gli stessi comfort di una auto a benzina per cui il portalettere non avrà problemi per l'intera giornata e potrà completare il proprio giro». Luigi fa poi scoprire il vano posteriore del furgone: «In questa zona – sottolinea – viene caricato tutto quello che c'è da consegnare nella giornata». C'è un poggiapacchi che resiste fino a 80 chili, c'è ampio spazio per organizzare al meglio tutto il materiale da consegnare e il furgone ha in dotazione un cavo per la ricarica.

### Il progetto Led

Ma è anche sul fronte della decarbonizzazione degli immobili che si gioca la partita per l'obiettivo "zero emissioni". Negli ultimi mesi sono oltre 40 le sedi della regione interessate dal rinnovamento degli impianti di illuminazione: le opere hanno riguardato



Il caposquadra Luigi Lepre alla guida di un furgone totalmente elettrico

la sostituzione delle vecchie lampade a fluorescenza con nuove luci led a basso impatto energetico. L'iniziativa consentirà l'abbattimento (circa il 50%) dei consumi di energia elettrica e il risparmio dei costi di manutenzione

legati alla maggior durata in ore dei corpi illuminanti. Le sedi postali coinvolte nel progetto Led nelle ultime settimane sono 34 in totale: 7 in provincia di Napoli, altrettante in provincia di Benevento, 18 ad Avellino e due a Caserta.



Uno degli uffici postali interessati dal progetto Led

## BACHECA

### Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Sara Lastoria.....Resp. Comm. Privati Filiale Napoli 1C - Macro Area Mercato Privati  
Giuseppe Mazzocchi..... Resp. Comm. Privati Filiale Salerno - Macro Area Mercato Privati  
Dario Ciccarelli.....Resp. Gest. Operativa Filiale Napoli 20 - Macro Area Mercato Privati

## NUOVI ASSUNTI

### «L'Azienda è dinamica e in continua evoluzione»

«Poste è un'azienda dinamica e aperta al cambiamento. Si respira un'evoluzione continua, anche con nuovi prodotti che incontrano sempre più il favore e l'interesse della clientela. Noi sportellisti siamo diventati una sorta di nuovi consulenti e dobbiamo mantenerci aggiornati su tutte le iniziative che Poste sostiene», lo dichiara **Teresa Nigro**, operatrice di sportello a Cirò Marina, in provincia di Crotone. «Ciò per me è molto stimolante e lavorare all'interno di un ambiente accogliente mi consente senza dubbio di raggiungere con maggiore facilità gli obiettivi. Con i colleghi, dentro e fuori dall'ufficio, si è venuto a creare un bellissimo clima».



### «Qui posso completarmi come professionista»

«Il bilancio del mio impegno in Poste Italiane è senza dubbio positivo – sottolinea **Nicoletta Terlizzi** – ho avuto la possibilità, qui in Poste, di completarmi come professionista». Attualmente Nicoletta svolge il ruolo di specialista consulente finanziario all'ufficio di Bitonto Centro: «Posso dunque esercitare la consulenza a 360 gradi, considerata la vasta gamma dei prodotti e dei servizi che Poste offre in questo campo». «Realizzare progetti assieme ai clienti e, in un certo senso, farsi quasi garante dei loro risparmi – aggiunge la neodipendente – mi riempie di orgoglio e di responsabilità».



## I NOSTRI PALAZZI

### Apriamo le porte del CD di Avellino

Il Centro di Distribuzione di Avellino occupa 115 unità lavorative, di cui 73 portalettere. L'immobile, in locazione, è costituito da due corpi di fabbrica, entrambi sviluppati su un piano fuori terra: nel corpo A si trova l'area di lavorazione dei portalettere suddivisa in tre ambienti comunicanti, zona Posta Registrata, uffici per Direttore, MQ+RP e Videocodifica, locale tecnico, spogliatoi e servizi igienici; nel corpo B si trova il locale Accetta-



zione grandi clienti, l'area Transiti, sezione Pacchi, il locale Archivio (da dismettere), spogliatoi e servizi igienici.

## PAROLA ALLE ISTITUZIONI

### Alberobello apripista di Polis in Puglia

L'ufficio postale di Alberobello è tra i primi in Italia scelti per l'avvio dei servizi previsti da "Polis-Casa dei Servizi Digitali", il progetto di Poste Italiane e MIMIT. «Esprimo il mio compiacimento – ha commentato il Sindaco di Alberobello, Francesco De Carlo – a nome soprattutto della città che guido per il risultato che Poste Italiane ci consegna, un ufficio postale, quello di Alberobello, il primo in Puglia a essere entrato nel progetto Polis, che migliora la vita di noi cittadini, ai quali viene semplifica-



ta la gestione di diverse attività amministrative ordinarie e straordinarie, ed il lavoro dei dipendenti, che tante ore trascorrono in questi ambienti e ai quali è stato garantito il welfare aziendale».

## REPORTAGE

La crescita professionale si intreccia con i progetti della vita privata: ecco le testimonianze

# Primi impieghi e famiglie che si allargano: quanti sogni si realizzano all'UP di **Lentini**

Gianna Blancato dirige un team a prevalenza femminile, da Giovanna che qui ha trovato l'amore a Giuliana, rientrata in Sicilia dopo dieci anni in Piemonte e da poco diventata mamma: «Sono felice del supporto che ricevo dall'Azienda e dai colleghi»

Una volta che si aprono le porte dell'Ufficio Postale di via Conte Alaimo, a Lentini, si prova una sensazione unica. Un grande fermento, dal quale salta agli occhi l'accoglienza del personale: a coordinare tutto c'è **Gianna Blancato**, Direttrice a Lentini da due anni, che arriva dalla vicina Sortino. Mamma di Matteo, ragazzo di 15 anni con la passione per il calcio, sempre con il sorriso e con tanta determinazione. Gianna coordina un gruppo di persone che si aiutano tra loro, mettendo al centro di tutto le esigenze dei clienti. Come quelle dei signori Alfio e Maria, che arrivano per primi, quando l'ufficio ha aperto da poco. «Tra noi c'è complicità – spiega la direttrice – e rispetto dei ruoli, ma lavoriamo come una vera famiglia». Ecco perché arrivano pensiero e regali da parte dei cittadini: i fiori per il compleanno, i dolci fatti in casa, i confetti. L'ufficio è parte integrante del territorio e recita una parte importante nella realizzazione dei progetti familiari. Ne è certo **Salvatore Ventimiglia**, Direttore di Filiale, disponibile nell'ascoltare i clienti e attento ai dettagli: «Il nostro lavoro va oltre ai servizi e ai risultati – commenta – non basta dire cosa il cliente deve fare. Servono supporto e vicinanza».

## A Lentini non esistono divisioni

L'ufficio è a prevalenza femminile, grazie alla presenza di dieci donne e di due uomini. Un dato in linea con i numeri di Poste Italiane, pilastro in Italia per quanto riguarda la gender equality. Anche dal punto di vista anagrafico, è un mix perfetto tra l'esperienza dei veterani e l'entusiasmo contagioso delle nuove leve. Tra i primi, ci sono **Giovanna Manoli**, **Barbara Gorbino**, sportelliste, e **Vincenzo Di Mauro**,



Il team dell'Ufficio Postale di Lentini, in provincia di Siracusa. In basso a sinistra, Giovanna Manoli e Virginia Maraventano



La Dup Gianna Blancato, il DF Salvatore Ventimiglia, Jessica Pennisi e Arianna Trovato

che sono entrati in Poste tramite concorso. Ricordano tutto di quel giorno e degli inizi come portalettere. «Era il 2002 – spiega Giovanna – da allora è cambiata la mia vita. Ho anche trovato l'amore grazie a questo lavoro che dà la possibilità di crescere alle persone che vogliono farlo». Dedizione e impegno si trovano anche nelle parole delle più giovani, come **Jessica Pennisi** e **Arianna Trovato**, consulenti, o come **Giorgio Noto**. «Le persone si affidano e si fidano – raccontano – siamo parte della famiglia». E lo stesso spirito anima le giornate lavorative di **Virginia Maraventano**, **Paola Rita Brunetto**, **Lucia Rosa**

**Grasso** e **Tiziana Di Pietro**: sportelliste sempre alla ricerca della soluzione di problemi ai limiti del possibile.

## Un sogno che si realizza!

«Dopo dieci anni di insegnamento in Piemonte ho visto un annuncio su internet e la voglia di tornare in Sicilia è stata davvero forte. Con il lavoro alle Poste si è realizzato il mio sogno». **Giuliana Maria Piccolo** racconta la sua storia ancora con occhi increduli: gli anni lontano da casa, la candidatura con Poste Italiane, i colloqui superati e la gravidanza. Tutto nel giro degli ultimi due anni. «All'inizio tutti mi dicevano di non parlare della mia gravidanza per paura di perdere il posto a tempo indeterminato. Invece la sincerità e l'umiltà sono stati più che ripagati in questa azienda. Oggi – racconta Giuliana – il mio Nicola ha nove mesi. Mi sono avvicinata a casa, da Siracusa a Lentini (vive a Carlentini, ndr) e con il part-time ho vissuto al meglio maternità e l'allattamento. Ricordo ancora il primo giorno: il Direttore delle Risorse Umane **Vincenzo Calamaro** venne e con dedizione mi presentò tutti i miei nuovi colleghi. In ufficio tutti mi danno una mano, vengo al lavoro felice, senza stress. Forse era davvero questo ciò che serviva alla mia vita: in altre realtà lavorative ciò non accade». (Rosario Sortino)



#POSTECOMMUNITY

## A Trapani 5 l'unione fa la forza



Ufficio Postale Trapani 5: da sinistra Marco Sciarappa, Francesco Vulpitta, Daniela Gabriele, Giovanna Barresi, Maria Sansone, Mariantonia Badalucco (Dup), Dorotea Belvisi, Anna Ippolito, Giampaolo Mazzeo, Anna Maria Torrente, Daiana Floria, Matteo Coppola

## IERI E OGGI



### L'ufficio postale di Corleone a vent'anni dal primo scatto

**Ieri** da sinistra: P. Colca, I. Ferrante, A. Di Carlo, P. Alesci, A. Ragusa, A. Bentivegna (Dup), F. Rubino (direttore di Filiale), R. Liggi, R. Vernaci, G. Bonanno, G. Puccio, F. P. Palazzo  
**Oggi** da sinistra: Giovanni Ferrante, Giuseppe Mirabile, Leoluca Giuseppe Baglio, Bernardo Dragna, Vincenzo Bentivegna, Gaetano Basile, Giovanni D'Antoni, Andrea Grotta (Dup), Roberta Mamo, Giovanna Riina e Leoluca Saporito Cusimano

## PROBLEMI E SOLUZIONI

### Il metodo Lean applicato all'arretramento delle lavorazioni



Una delle isole create all'interno del CS

## È il CS di Catania ma sembra di stare in un gate aeroportuale

Il Responsabile Marco Russo: «Uno spazio dedicato a ogni Centro di Distribuzione vicino alla bocca di carico per ottimizzare l'uscita degli automezzi per le consegne»

Kaizen è un metodo per risolvere problemi: un insieme di tecniche che consentono di pensare, analizzare e di migliorare – attraverso le persone – processi e performance degli stabilimenti in termini di sicurezza, qualità, efficienza operativa e riduzione dei costi. Tale progetto viene utilizzato anche nel programma Lean di Poste Italiane, che PCL sta implementando nei Centri di Smistamento Postale con l'obiettivo di innovare i processi, i servizi e l'organizzazione del lavoro. Un esempio in tal senso è rappresentato da ciò che è stato fatto dal Centro di Smistamento postale di Catania: «Nell'ambito del progetto nazionale PCL di arretramento delle lavorazioni da Centri di Distribuzione a Centri di Smistamento – spiega **Marco Russo**, Responsabile del CS della città etnea – abbiamo dato vita a una nuova forma di organizzazione, che ci ha consentito fin da subito di raggiungere l'indice del 98% di risultato, attraverso una politica di accentramento di tutte le attività che prima, invece, avvenivano separatamente».

### Come un gate aeroportuale

Ma di cosa si tratta, nel dettaglio? «Grazie a un eccellente lavoro di squadra – ha chiarito Russo – abbiamo approntato un modello organizzativo che prevede la presenza di uno specifico spazio di lavoro (isola) dedicato a ciascun CD e che è ubicato vicino alla bocca di carico, per una struttura che appare molto simile a quella di un vero e proprio gate aeroportuale». La soluzione trovata ha permesso di ottimizzare i turni e le uscite dei mezzi. Il tutto ha consentito di rispondere appieno alle nuove richieste di consegna, stabilendo una proficua contemporaneità fra tutti i centri di distribuzione, che ora operano in totale sinergia fra loro: «La soluzione adottata – conclude



Veronica Arena, Manuela Valenti, Tiberino Romola, Simona Strano, Floriana Di Pietro, Tonino Salvatore Lazzaro, Marzia Mirabella, Luca Valerio Conti, Giuseppina Stivala, Valentina Bonfiglio, Daniele Anastasi Santi, Davide Famoso



Il team del CS con il personale del Reparto arretramenti e arrivi e partenze

Il Responsabile del CS di Catania – è stata resa operativa anche grazie a una preliminare analisi conoscitiva delle esigenze e dei picchi di ogni Centro di Distribuzione servito (per un totale di 32 strutture), organizzando con perfetta capacità logistica sia gli spazi che le attività del personale. In tale occasione – ha concluso Russo – una menzione speciale la merita il personale degli arretramenti e dei trasporti, grazie alla sua efficienza, ha reso possibile il successo del nostro progetto».

## BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Pierangela Tringali ..... Resp. Deposito Territoriale Palermo-DTO/CO/SBO/OLF

## NUOVI ASSUNTI

### «Soddisfatta di imparare cose nuove ogni giorno»

Una nuova dipendente che crede molto nell'impegno e nell'arricchimento professionale, **Elena Cardella**, dell'ufficio postale di Nicosia: «Sono stata assunta a maggio e tutt'ora sono sotto formazione – sottolinea – e questo è un momento davvero bello, perché ogni giorno apprendo cose nuove. Devo ringraziare Poste perché mi permette di svolgere una professione attinente ai miei studi universitari nel campo economico-finanziario: in questo modo, qui mi sento al 100% nel mio mondo, sotto tutti i punti di vista. ascoltare le persone, in modo da poterle servire al meglio. Ma la cosa che apprezzo di più è il contatto con la clientela».



### «Posso finalmente capire la grandezza di Poste»

«Finché non si entra a farne parte, non si riesce a comprendere la vera grandezza di Poste Italiane»: queste le entusiastiche parole di **Serena Parisi**, neoassunta presso l'ufficio postale di Mazara del Vallo 1. Serena lavora allo sportello multilingue dell'ufficio postale: «Ogni giorno ci sarebbe una bella storia da raccontare, perché interagire con la clientela straniera è davvero un'esperienza stimolante, soprattutto qui a Mazara, dove la comunità arabo-tunisina è molto numerosa». La nuova dipendente di Poste racconta: «Ogni giorno mi piace interagire con i colleghi, anche di uffici diversi, per scambiarci le esperienze».



## I NOSTRI PALAZZI

### Gli uffici del "cilindro" postale di Agrigento

La Filiale di Agrigento ospita attualmente circa 60 addetti tra ufficio postale centrale e uffici direzionali e operativi dell'intera rete MP di Poste Italiane e della Polizia postale della provincia. Annoverata nel 1930 come una delle opere pubbliche da promuovere in Sicilia, il palazzo venne realizzato fra il 1932 e il 1935. L'impianto cilindrico (unico nel suo genere), presenta nel suo portico sei grandi pilastri preceduti da un'ampia gradinata di accesso. All'interno del portico si trova il monumento della Vittoria raffigurante alcuni soldati della Prima guerra mondiale e, sui lati, un pannello in mosaico policromo che corre lungo tutta l'altezza della parete.



## PAROLA ALLE ISTITUZIONI

### «Il solare di Poste importante per Palermo»

Un altro tassello della sostenibilità di Poste Italiane, che ha realizzato il più grande impianto fotovoltaico in esercizio in Italia. La struttura è stata inaugurata il 6 ottobre 2023 a Palermo e, grazie a una produzione di oltre un milione di kilowatt (la capacità di alimentazione di circa 250 abitazioni), consentirà la totale autosufficienza del Centro Meccanizzazione di Poste Italiane di Palermo. Il Sindaco di Palermo, Roberto La Galla, ha sottolineato che «l'impianto fotovoltaico di Poste Italiane rappresenta



un'infrastruttura importante e carica di significato non solo per l'azienda, ma per l'intera città».

# CON IL NOSTRO INVESTIMENTO OBBLIGAZIONARIO IL TRAGUARDO È PIÙ VICINO.

## BancoPostaObbligazionario3anni

Il Fondo obbligazionario a distribuzione di proventi che punta a beneficiare dell'attuale rendimento delle obbligazioni euro governative e societarie a breve termine. Scegli Poste Italiane.

**Tutto quello di cui hai bisogno.**



1

2

3

**Posteitaliane**



**Crescere sostenibili.**

Per un 2030 carbon neutral

- SPEDIZIONI E LOGISTICA
- CONTI E PAGAMENTI
- PREVIDENZA E ASSICURAZIONI
- MUTUI E PRESTITI
- INTERNET E TELEFONIA
- RISPARMIO E INVESTIMENTI**
- SERVIZI DIGITALI
- LUCE E GAS

Messaggio pubblicitario con finalità promozionali. Questa è una comunicazione di marketing. I.P. 09/23. Edizione settembre 2023 BPF092303. "BancoPosta Obbligazionario 3 anni" è un fondo comune di investimento mobiliare aperto di diritto italiano di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, che ne ha delegato la gestione ad Anima SGR S.p.A. ai sensi dell'art. 33 del D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, distribuito da Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta. I rendimenti passati non sono indicativi di quelli futuri. Il presente materiale informativo non costituisce offerta o sollecitazione all'acquisto, né implica alcuna attività di consulenza o raccomandazione di investimento. Non viene fornita alcuna garanzia di rendimento minimo né di restituzione del capitale investito. I rendimenti saranno rappresentati al lordo in quanto la tassazione è a carico dell'investitore. Il trattamento fiscale dipende dalla situazione individuale di ciascun cliente e può essere soggetto a modifiche in futuro. Si raccomanda altresì la lettura della Relazione annuale della gestione e della Relazione semestrale del fondo, che saranno disponibili su bancopostafondi.it, per un maggiore dettaglio informativo in merito alla politica di investimento concretamente posta in essere. Per una rappresentazione completa dei rischi connessi alla partecipazione al Fondo (ad esempio, i rischi di variazione dei prezzi dei titoli, di liquidità, di credito e di controparte, etc.), delle caratteristiche del Fondo quali, ad esempio, la politica d'investimento, l'orizzonte temporale, il grado di rischio, i costi, gli scenari di performance è necessario, prima di adottare qualsiasi decisione di investimento, leggere il Prospetto, il Documento contenente le informazioni chiave (il "KID"), e il modulo di sottoscrizione, così come il Regolamento di gestione. In particolare, per le informazioni di dettaglio sull'impatto dei costi e sugli scenari di performance, si rinvia al KID. Questi documenti, che descrivono anche i diritti degli investitori, possono essere ottenuti in qualsiasi momento, gratuitamente, sul sito web di BancoPosta Fondi SGR (bancopostafondi.it), presso il Collocatore Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta e sul sito web poste.it. È inoltre possibile ottenere copie cartacee di questi documenti presso BancoPosta Fondi SGR su richiesta. I KID sono disponibili nella lingua ufficiale locale del Paese di distribuzione. Il Prospetto è disponibile in italiano.



## “In salute”, la prevenzione al Poste Centro Medico

Visite specialistiche, esami strumentali ed ecografici, radiologia diagnostica: dal 2021 il Poste Centro Medico si prende cura del benessere di tutti NoidiPoste e dei nostri familiari grazie ai migliori specialisti delle più importanti strutture sanitarie e agli strumenti tecnologici di ultima generazione. A queste attività si accompagnano mirate campagne di prevenzione sugli aspetti fondamentali della nostra salute e sui rischi connessi sia a determinati stili di vita sia a specifiche patologie. Si inserisce in quest'ultimo ambito la rubrica “In salute”, percorso di conoscenza dedicato alla tutela della nostra salute, alla prevenzione delle malattie e alla promozione di corretti stili di vita, lanciata lo scorso ottobre sui canali di comunicazione interna. News intranet sulle iniziative di prevenzione e servizi del TG Poste precedono gli approfondimenti in podcast con interviste ai medici esperti del Poste Centro Medico di Poste Italiane che, in ogni puntata, forniscono informazioni sui vari aspetti della salute e del benessere e sull'importanza della prevenzione per vivere al meglio la nostra quotidianità.

La prima campagna di prevenzione e la contemporanea rubrica “In salute” hanno preso avvio in occasione del mese della prevenzione del tumore del seno, ottobre, grazie alla competenza della dottoressa Elena Saracca, radiodiagnostica con specializzazione in senologia. Il secondo appuntamento informativo, il primo nell'ambito del programma di seminari, è stato quello sull'osteoporosi,



una patologia sempre più diffusa: il Ministero della Salute stima che in Italia l'osteoporosi colpisca circa 5.000.000 di persone, di cui l'80% sono donne in post menopausa. Per sensibilizzare e coinvolgere la popolazione aziendale sul tema e sostenere le persone colpite da questa patologia, il Poste Centro Medico ha organizzato il 30 ottobre un seminario sull'osteoporosi con la partecipazione del professor Francesco Cognetti, direttore clinico e sanitario del Poste Centro Medico e il professor Francesco Bove, specialista in Ortopedia e Traumatologia dell'apparato motore al Poste Centro Medico. In presenza e con la possibilità di seguirlo in streaming dall'intranet aziendale NoidiPoste, il seminario ha previsto anche un momento finale di domande e risposte sui diversi aspetti dell'osteoporosi.

Presso il Poliambulatorio del Poste Centro Medico sono disponibili nei prossimi mesi ulteriori programmi di prevenzione e seminari dedicati.



Guarda il video del seminario sull'osteoporosi



## Educazione Finanziaria, un mese di appuntamenti

Poste Italiane ha stilato un programma di webinar di Educazione Finanziaria per il mese di dicembre, pensati per aumentare la consapevolezza su temi legati a finanza, assicurazione e previdenza.

Di seguito il calendario eventi:

La gestione del credito	5-dic ore 10:00
I conti di casa	5-dic ore 16:30
	19-dic ore 10:00
La protezione	12-dic ore 10:00
Il risparmio e gli investimenti	12-dic ore 16:30-LIS
La previdenza	14-dic ore 10:00
Il passaggio generazionale	14-dic ore 16:30-LIS
Il corso della vita	19-dic ore 16:30

Da segnare in agenda anche il 9° Convegno Web dal titolo “Consulenza e pianificazione finanziaria” in programma il 7 dicembre ore 16:30.

Inquadra il QR Code per iscriverti agli eventi di Educazione Finanziaria in calendario nel mese di dicembre



## La partecipazione di Poste Italiane a 4 Weeks 4 Inclusion ecco cosa facciamo al lavoro e cosa impariamo dall'arte

Sciogliamo la sigla per chi fosse nuovo all'iniziativa: 4W4I sta per “4 Weeks 4 Inclusion”, la manifestazione interaziendale dedicata all'approfondimento dei temi della diversità e dell'inclusione. Lunga un mese, alterna seminari, testimonianze e casi di successo che aiutano a comprendere meglio l'importanza dell'inclusione in azienda e a realizzare strategie e azioni più inclusive. Quest'anno è andata in scena dal 12 ottobre al 14 novembre, sempre in modalità online, sempre con un numero crescente di aziende, fra cui Poste Italiane che vi ha aderito per il quarto anno consecutivo.

Due, in particolare, gli eventi a cui la nostra Azienda ha partecipato: il primo appuntamento si è svolto mercoledì 25 ottobre, giornata 4W4I dedicata al “gender gap”, ossia al divario di genere e alle pari opportunità richieste; il secondo appuntamento, quello di giovedì 26 ottobre, ha previsto un seminario dedicato all'arte come espressione delle unicità e come strumento di inclusione.

La serie di eventi della giornata dedicata al gender gap ha fatto il punto sullo stato delle pari opportunità in Italia e in Europa. Per Poste Italiane ha partecipato Tania Giallatini, responsabile della funzione Gestione Dirigenti e Selezione. “L'Arte e l'Altro. L'inclusione attraverso la diversità” è stato il nome scelto per il seminario di Poste Italiane sulla forza



dell'arte e dell'artista per superare i limiti delle convenzioni mostrando differenti possibilità di senso, anche oltre le abituali barriere mentali o fisiche. Condotto da Italiacamp, il seminario ha visto la partecipazione dell'attrice Cristiana Capotondi. «In una realtà complessa come la nostra, non basta dunque integrare le diversità,

occorre fare spazio alla ricchezza delle differenze e all'ascolto continuo, adeguando di volta in volta i processi e le pratiche per accogliere i nuovi stimoli e le esigenze espresse dalle persone nelle loro unicità», ha commentato Tiziana Morandi, responsabile Risorse Umane e Organizzazione di Poste Italiane.

# TUTTI I BENEFICI DELLE NOSTRE CONVENZIONI, A PORTATA DI MANO.

Con PosteXTe, puoi accedere alle convenzioni pensate per **NoidiPoste**.

Nella categoria "Food & Restaurant" potrai scoprire le offerte di partner importanti come Autogrill, Eataly, Esselunga, NaturaSì, Parmigiano Reggiano e tanto altro.

Vai sulla **intranet** o sull'**app NoidiPoste** per scoprire tutte le convenzioni, 24 ore su 24.

Le convenzioni di Poste, sempre con te.

**NoidiPoste**



Inquadra il QR code  
per accedere a PosteXTe.

**PosteXTe**