



IL NOSTRO GRUPPO

**Del Fante: vinceremo anche questa volta**



L'INTERVISTA

**Carlucci: in contatto col mondo grazie a Poste**



L'ITALIA DEL FUTURO

**L'archistar Fuksas e l'importanza dei Piccoli Comuni**



LA STORIA

**«Ho temuto di non farcela Poste e l'Arma mi hanno salvato»**



IL PARERE

**Parla il giurista Cassese: «Poste aiuta il Paese a essere unito»**



**VICINI  
a distanza**  
La nostra nuova sfida



**Innovazione, servizi, capillarità e presenza sul territorio, sempre nel rispetto delle misure di sicurezza e tutelando la salute dei clienti: così Poste Italiane sta affrontando il mondo che cambia**

L'ANALISI

**Poste fondamentale per l'Italia prima, durante e dopo il lockdown**

Il Gruppo ha messo in campo risorse economiche, organizzazione e persone per aiutare il Paese



IL NOSTRO TORNEO

**PosteQuiz, quarto atto: un pieno di partecipanti**

Continua il confronto sulla storia di Poste: ecco i vincitori e le nuove domande



## dentro l'azienda

Sono diverse le novità nell'organigramma aziendale di Poste Italiane

# Ecco la nuova struttura organizzativa del Gruppo

Giuseppe Lasco è stato nominato Condirettore Generale, Andrea Novelli nuovo Amministratore Delegato di Poste Vita S.p.A., Paolo Martella è Responsabile Mercato Privati e Mirko Mischiatti è il Responsabile della Funzione Digital, Technology & Operations

*È stata delineata la nuova struttura organizzativa di Poste Italiane, che presenta diverse novità: ecco le principali.*



### Giuseppe Lasco

Giuseppe Lasco è il nuovo Condirettore Generale di Poste Italiane. Da maggio 2017, Lasco è stato Responsabile della Divisione Corporate Affairs e a marzo 2019 era stato nominato

Vice Direttore Generale. Dallo scorso mese di maggio è in carica come Condirettore Generale.

### Andrea Novelli

Andrea Novelli è stato nominato nuovo Amministratore Delegato di Poste Vita S.p.A., la compagnia assicurativa vita del Gruppo Poste Italiane, nata nel 1999 e che nel 2014 è diventata la prima compagnia assicurativa in Italia in termini di raccolta premi. Novelli è entrato a far parte del Gruppo ad ottobre 2017,

come Responsabile BancoPosta. Dal 1° aprile 2019 era stato nominato Responsabile Mercato Privati.



### Paolo Martella

Paolo Martella è il nuovo Responsabile della Funzione Mercato Privati. Entrato nel 2000 in Poste Italiane, è stato, tra le altre funzioni, Responsabile BancoPosta a gennaio 2012; dal 2014 al 2016 nell'ambito della Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo è stato Responsabile del Governo dei Rischi di Gruppo. Da ottobre 2016 è stato Responsabile della funzione Sistemi Informativi e, da settembre 2017 a

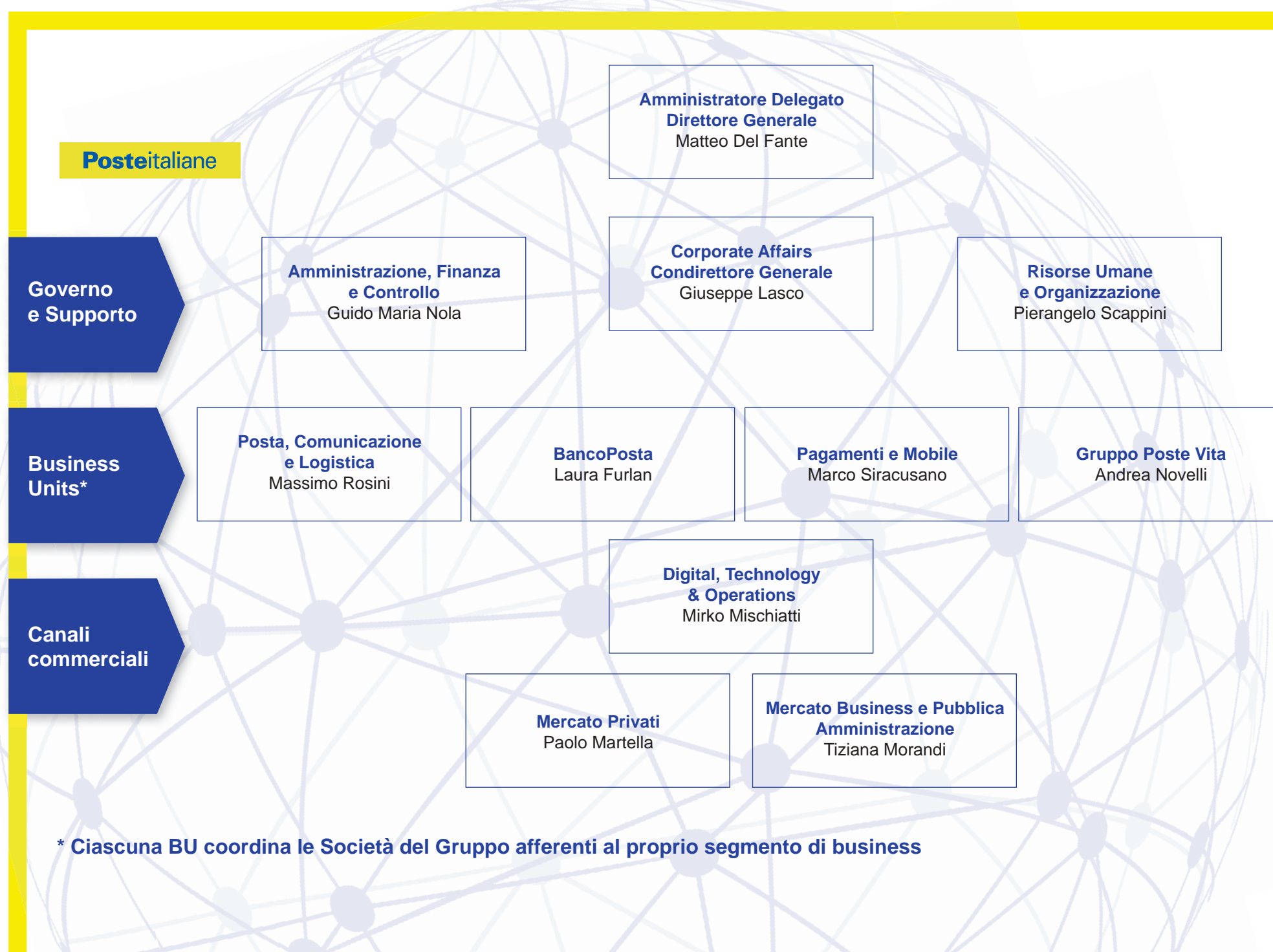
maggio scorso, Chief Operating Officer.



### Mirko Mischiatti

Mirko Mischiatti è il nuovo Responsabile della Funzione Digital, Technology & Operations. Entrato a far parte del Gruppo Poste Italiane nel 2012 come IT Director di Postecom e Posteshop, ha assunto nel 2015 il ruolo di IT Director delle linee di PCL e MP per Poste Italiane. Da settembre 2017 a

maggio scorso è stato responsabile dei Sistemi Informativi del Gruppo Poste Italiane.



# storia di copertina

Il 15 maggio, in videoconferenza, confermati Presidente e Ad

## «Forti e sostenibili il nostro lavoro è sempre più determinante»

Inizia il nuovo triennio del management, Del Fante: «Durante questa crisi abbiamo rafforzato la nostra reputazione e supportato gli stakeholder: vinceremo questa sfida»

di VITTORIO ALESSIO



Era impossibile immaginare davanti a quali sfide si sarebbe trovato il mondo intero, il nostro Paese e - di conseguenza - la nostra Azienda. Era impossibile prevedere che il Gruppo si sarebbe trovato a distribuire maschere protettive per difendere la popolazione, che avrebbe anticipato oltre 5 miliardi di euro di assegni pensionistici a beneficio di cinque milioni di anziani, ordinandoli secondo distanza interpersonale di sicurezza e turnazione alfabetica su 6 giorni; che quella stessa Azienda avrebbe anche erogato anticipi di cassa integrazione ordinaria e in deroga, e consegnato pensioni in denaro contante al domicilio degli ultrasettantacinquenni, in collaborazione con l'Arma dei Carabinieri. Da autentici avamposti dello Stato nelle aree a più alto rischio - per tenere fede alla funzione storica di Poste Italiane - i nostri colleghi sono stati chiamati a una missione, tutelando se stessi e i clienti: l'Azienda ha dato disposizioni per posizionare decine di termoscanner, distribuire oltre 5,2 milioni di maschere protettive, 12 milioni di guanti, installare 14.000 schermi protettivi, sanificare 20.000 uffici e l'intera flotta degli autoveicoli, ricollocare in smart working 15.000 donne e uomini. Ogni azione si è perfezionata nel giro di pochi giorni su tutta la rete, garantendo contestuale continuità al servizio, divenuto, in emergenza sanitaria, ancor più essenziale per le famiglie, le imprese, la Pubblica Amministrazione, per le persone più deboli, isolate, emarginate, raggiungendole in ogni angolo del Paese. Si potrebbe pensare più probabilmente alla sceneggiatura di un film di Luc Besson che alla vera cronaca. Ma questo Gruppo, le sue Persone, il suo management hanno affrontato la tempesta non perdendo mai il controllo e mettendo in campo un'azione senza precedenti.

### Una data simbolica

Nella prima assemblea in videoconferenza in 158 anni di storia di Poste Italiane, il 15 maggio scorso, gli azionisti hanno confermato il mandato della Presiden-



L'Amministratore Delegato di Poste Italiane, Matteo Del Fante

te Bianca Maria Farina e dell'Ad Matteo Del Fante per un secondo triennio. Oggi ancora più di tre anni or sono, nessuno è in grado di formulare previsioni sugli accadimenti che accompagneranno il loro secondo triennio. Molto meglio, allora, concentrarsi sulle sfide che attendono Poste Italiane ora e adesso, in una fase nella quale l'azienda, insieme al resto del Paese, naviga in acque inesplorate. Di questa consapevolezza, della necessità e forse del dovere, in una fase delicata come questa, di essere all'altezza della missione aziendale, ne ha dato dimostrazione lucida Del Fante, presentando alla comunità finanziaria le priorità sulle quali l'azienda intende muovere i prossimi passi. L'Ad ha chiarito subito un punto: Poste Italiane supererà le sfide che la attendono. «Nel corso della sua storia - ha scandito - Poste Italiane è sempre stata presente per i propri clienti e per la comunità. Durante questa crisi abbiamo continuato a supportare tutti i nostri stakeholder, rafforzando la nostra reputazione. Poste Italiane è un operatore di sistema; il nostro ruolo è diventato più importante e questo si tradurrà in un

business più forte e sostenibile. Insieme, saremo all'altezza della sfida».

### L'efficienza del modello di business

In un'epoca senza precedenti come quella in cui tutti siamo immersi, il management intende rivedere il modello di business, a cominciare dalla struttura dei costi, dando priorità agli investimenti indispensabili per sostenere la crescita delle attività e aumentare l'efficienza dei processi nel lungo termine. Fermi restando i pilastri del Piano strategico Deliver 2022, oggi ancor più validi e attuali, sarà dunque importante procedere nella definizione di una struttura capace di operare in modo efficiente in un mercato in profonda trasformazione. Poste Italiane è perfettamente attrezzata per affrontare questa sfida, potendo contare su un modello di business diversificato, un bilancio dalla struttura solida e una forte capacità di generare cassa. I prossimi mesi saranno dunque dedicati alla trasformazione dell'organizzazione dell'azienda, con l'obiettivo di catturare con maggiore efficacia le tendenze del mercato determi-



Un centro di lavorazione di Poste Italiane

nate dai cambiamenti in atto. Si tratta di un'operazione realizzabile potendo contare su un'ottima base di partenza. Le linee principali di sviluppo di Deliver 2022 sono infatti confermate e addirittura accelerate dalle nuove necessità legate all'emergenza sanitaria: la focalizzazione sullo sviluppo dell'e-commerce ne è forse l'esempio più lampante, così come, nel campo dei servizi finanziari, lo sono l'offerta di prodotti diversificati e trasparenti, la consulenza da remoto, le polizze di protezione contro eventi inattesi, mentre l'offerta digitale ha confermato ancora di più la sua forte accelerazione e la sua rapida estensione a tutti i segmenti del business sulla piattaforma multi-canale del Gruppo.

### Si apre una fase ulteriore

Il ruolo sociale di Poste Italiane, parte essenziale del patrimonio di credibilità e affidabilità del marchio aziendale, si è rafforzato garantendo continuità al business nel corso della crisi. La reputazione e la fiducia tra gli stakeholder sono ancora più diffuse e radicate in una fase nella quale l'azienda si sta rapidamente adattando al mutamento dei bisogni dei clienti, e nella quale la costante attenzione alle soluzioni digitali ha offerto strumenti insostituibili per accelerare la trasformazione in tutti i segmenti delle attività. Poste Italiane sta imparando dalla crisi e si sta focalizzando su alcune delle tendenze destinate a permanere dopo la crisi. La cornice della trasformazione del Gruppo, individuata nel piano, è solida, e tutte le direttrici di crescita sottostanti sono state confermate e sono in accelerazione. La crisi stessa è stata un fattore di spinta, innescando una rapida crescita dell'e-substitution e dell'e-commerce, così come un maggior ricorso alle piattaforme digitali del network distributivo multicanale. In questo contesto sono in atto nuove iniziative commerciali per meglio servire i clienti mediante un network multicanale e multi-prodotto. Si è aperta una fase nuova nella quale ciascuno è chiamato a dare il proprio contributo per introdurre maggiore flessibilità e creare efficienze operative in vista di una nuova normalità. Poste Italiane è sempre stata un punto di riferimento per tutti i cittadini e per i suoi stakeholder. Inizia un nuovo triennio nel quale continuerà ad esserlo. ●

DIRETTORE EDITORIALE  
GIUSEPPE LASCO

DIRETTORE COMUNICAZIONE  
PAOLO IAMMATTEO

DIRETTORE RESPONSABILE  
GIUSEPPE CAPOREALE

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  
iSTOCK  
HANNO COLLABORATO  
A QUESTO NUMERO  
VITTORIO ALESSIO  
FILIPPO CAVALLARO

FEDERICA DE SANCTIS  
ANGELO FERRACUTI  
MARCELLO LARDO  
PAOLO PAGLIARO  
PIERANGELO SAPEGNO  
LUCA TELESE  
POSTE NEWS  
REGISTRAZIONE

TRIBUNALE DI ROMA  
N.63/2018  
DEL 22 MARZO 2018

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



CHIUSO IN REDAZIONE IL 18 GIUGNO 2020



## storia di copertina

Un'attività che rafforza la vocazione di servizio pubblico del Gruppo

# Poste fondamentale per l'Italia prima, durante e dopo l'emergenza

Una grande rete di distribuzione, di servizi e di formazione, utile in tempi normali e preziosa in occasione della pandemia: il Gruppo ha messo in campo risorse economiche, organizzazione e le sue persone confermando la vocazione di pronto soccorso sociale



di **PAOLO PAGLIARO**

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

C'è stato un momento – nel pieno dell'emergenza coronavirus – in cui due delle quattro entità che tradizionalmente identificano lo Stato unitario, cioè le Poste e i Carabinieri (le altre due sono la scuola elementare e le Ferrovie), hanno lanciato un progetto comune. Le Poste si sono organizzate per consentire a chi ha più di 75 anni e vive da solo di ricevere a casa la pensione dopo aver delegato i Carabinieri a ritirarla e consegnarla. Un servizio per le persone più fragili e un modo per ridurre le code e il rischio contagio negli uffici postali. La sinergia tra Poste Italiane e l'Arma è andata avanti per tutta la durata dell'emergenza, mettendo a frutto la comune prossimità verso le categorie meno protette oltre che il radicamento territoriale: quasi 13.000 uffici postali e 4.500 stazioni dei Carabinieri.

### Pronto soccorso sociale

Sul ruolo sociale di Poste, inteso come un pezzo della coesione del nostro Paese, si è scritto molto. Ma più che altro, molto si è visto, soprattutto negli ultimi anni, quando la parziale privatizzazione avrebbe potuto far temere un appannamento della missione pubblica dell'azienda. Molti avevano scritto e previsto che la logica del mercato, cui deve rispondere ogni azienda quotata, avrebbe finito con il ridurre e forse cancellare la ca-

pacità di fornire servizi utili e anche indispensabili ma non remunerativi. È accaduto il contrario. Nella stagione della pandemia da coronavirus, Poste Italiane è stata spesso sui media per iniziative che potremmo chiamare di "pronto soccorso sociale". Dell'accordo con i Carabinieri si è detto, ma alla voce pensioni spiccano anche le numerose iniziative per l'accredito veloce e il pagamento in modalità telematica, senza dover fare la fila e senza mettere a rischio la salute propria e degli impiegati. Per chi non aveva accesso agli oltre 7 mila ATM Postamat le operazioni allo sportello sono state anticipate e scaglionate su più giorni, nel rispetto della turnazione alfabetica. In alcune località, come nell'hinterland milanese, gli uffici postali sono rimasti aperti fino a sera, per evitare assembramenti nei giorni "caldi" del pagamento delle pensioni.

### Per i lavoratori

Per aiutare le persone ad affrontare le esigenze economiche durante l'emergenza Covid-19, Poste Italiane – che ha siglato un'apposita partnership con BNL Finance – ha poi anticipato il trattamento di cassa integrazione ordinaria e in deroga ai clienti BancoPosta e PostePay Evolution che ne hanno fatto richiesta. È passata attraverso le Poste l'erogazione del bonus Inps per i lavoratori autonomi, i liberi professionisti, i collaboratori coordinati e continuativi, i lavoratori stagionali e quelli dello spettacolo.

### Sicurezza e credito

A milioni di famiglie sono arrivate con il portalettere anche le mascherine (due per ogni famiglia). Dalla Liguria alla Campania, diverse Regioni hanno accolto la proposta di distribuire gratuitamente, attraverso il servizio postale, l'oggetto che è diventato uno dei principali strumenti di difesa contro il dilagare del virus. In occasione degli esami di maturità, inoltre, Poste ha consegnato milioni di mascherine per conto della Protezione Civile in 3.600 scuole su tutto il territorio nazionale. Prima della consegna a studenti, docenti e personale di segreteria, Poste ha provveduto, grazie a soluzioni altamente tecnologiche, al controllo della conformità delle mascherine e alla verifica del corretto imballaggio ed etichettatura delle confezioni. Sono state accolte migliaia di richieste di sospensione dei mutui BancoPosta e delle rate dei finanziamenti BancoPosta per piccole e medie imprese e lavoratori autonomi con partita Iva. Per sostenere la comunità degli italiani aggredita da un nemico invi-

sibile e spietato, Poste Italiane ha messo in campo risorse economiche, organizzazione e persone, le sue persone.

### Al servizio del Paese

Per l'azienda non è stato certo un debutto. Quella di Poste Italiane è una lunga storia di supporto, talvolta di supplenza, quasi sempre di stimolo della Pubblica Amministrazione. Il 30 ottobre 2019 davanti alla Commissione Trasporti della Camera l'Amministratore Delegato Matteo Del Fante, illustrando lo schema di contratto di programma 2020-2024 con il Ministero dello Sviluppo economico, ha elencato le principali attività svolte da Poste Italiane al servizio del sistema Paese. Qui c'è spazio per ricordare solo i titoli: servizio di tesoreria, rete PuntoPoste, carta d'identi-

**Accordo con i Carabinieri** per la consegna a domicilio delle pensioni ai cittadini over 75

**Pagamento delle pensioni** presso gli Uffici Postali su più giorni per garantire il distanziamento sociale

**Erogazione del bonus Inps** per i lavoratori autonomi, i liberi professionisti, i collaboratori coordinati e continuativi, i lavoratori stagionali e quelli dello spettacolo



tà elettronica, ingresso al Sistema Pubblico d'Identità Digitale (Spid), permessi di soggiorno e passaporti, progetti di educazione finanziaria, reddito di cittadinanza. A questa gamma di attività, certo riconducibili più alla logica del servizio pubblico che a quella del contropartita economica, occorre aggiungere la grande cura riservata al rapporto con le istituzioni locali, a cominciare dai Piccoli Co-

## LE AZIONI CON LE REGIONI

Dalla Liguria all'Abruzzo  
gli accordi istituzionali

**Accordi** con le Regioni  
e con la Protezione Civile  
per la distribuzione  
di **mascherine** a domicilio  
e nelle scuole per gli  
esami di maturità



Anticipo del trattamento  
di **cassa integrazione**,  
in partnership con BNL  
Finance, ai clienti  
BancoPosta  
e PostePay Evolution

**Sospensione** dei mutui  
e delle rate dei finanziamenti  
per PMI, lavoratori  
autonomi e partite Iva

muni, i 5.544 Comuni sotto i 5.000 abitanti, cioè il 69,45% del numero totale dei Comuni italiani. Con loro – nel corso di due incontri nel 2018 e nel 2019 alla presenza oltre 4 mila sindaci – Poste ha preso (e poi mantenuto) una lunga serie di impegni. Il primo è stato quello di non chiudere neppure un ufficio, a fronte delle 1.700 chiusure programmate non più tardi di cinque anni fa. Il secondo

(ma questa è una graduatoria soggettiva), è stato quello di dotare tutti gli uffici del Wi-Fi gratuito. Tutto ciò rientra nel capitolo che si intitola “modernizzazione del Paese” e che vede di nuovo Poste Italiane protagonista, grazie ai suoi servizi innovativi e alla trasformazione digitale.

**Contaminazione virtuosa**

I servizi, resi alla pubblica amministrazione e dunque ai cittadini e alle imprese, vanno dalla distribuzione di documenti e certificati, come appunto la carta d'identità elettronica, al supporto di iniziative di e-procurement. Ma il passaggio dai servizi fisici a quelli digitali è un'esperienza che in Poste i clienti fanno quotidianamente. È una sorta di addestramento collettivo all'uso del canale digitale, una contaminazione virtuosa che si avvale di una rete capillare animata da 30 mila operatori postali. Una grande rete di distribuzione ma anche di formazione, utile in tempi normali, preziosa nelle emergenze.

**N**el corso dell'emergenza coronavirus, Poste Italiane ha confermato il proprio ruolo sociale con azioni concrete, sottoscrivendo importanti accordi istituzionali con Regioni e Comuni di tutto il territorio nazionale. Con la Regione Liguria è stato firmato un accordo per la consegna gratuita di mascherine nei Comuni sopra i 2.000 abitanti. In quelli più piccoli le mascherine sono state consegnate ai sindaci, d'accordo con ANCI, che si sono fatti carico di distribuirle ai loro cittadini tramite la Protezione Civile. In Lombardia, Poste è andata in soccorso dell'Amministrazione Comunale di Codogno per la distribuzione di mascherine ai cittadini. In Emilia-Romagna un accordo analogo è stato trovato in provincia di Bologna nei Comuni di Medicina e San Giovanni Persiceto, tra i più esposti al contagio. Così come in Veneto, a Silea, nella provincia di Treviso. Mascherine sono state distribuite da Poste anche in Toscana, a Grosseto e San Giovanni Valdarno, e in Umbria, a Todi e Bastia Umbra. Con la Regione Abruzzo Poste ha sottoscritto un accordo per consegnare due mascherine chirurgiche in ognuna delle 650 mila cassette postali del territorio, mentre nel Lazio 20 mila mascherine sono arrivate ai residenti del Comune di Ferentino (FR). Quattro milioni

di mascherine destinate ai cittadini sono state consegnate anche d'intesa con la Regione Campania, mentre in Sicilia Poste le ha distribuite a Trapani, Acireale (CT), Aci Sant'Antonio (CT), Biancavilla (CT), Leonforte (EN), Pozzallo (RG) ed Erice (TP).

**Dalla parte dei più deboli**

Aiuti anche per le famiglie in difficoltà: i buoni spesa che Roma Capitale ha messo a disposizione durante l'emergenza sono stati ritirati anche negli uffici postali. I cittadini interessati hanno ricevuto un avviso tramite sms o una mail con le modalità per il ritiro dei blocchetti cartacei agli sportelli. Con la Regione Lazio è stato firmato inoltre un accordo per rendere operativa l'anticipazione sociale del trattamento di cassa integrazione in deroga tramite gli uffici postali del Lazio. In Campania, gli accordi sottoscritti con la Regione hanno previsto l'erogazione presso gli uffici postali delle integrazioni economiche per le pensioni sociali e le pensioni di vecchiaia al di sotto dei 1.000 euro, dei bonus emessi in favore delle persone con disabilità non coperte dal fondo non autosufficienti e dei sussidi per l'accudimento dei figli al di sotto dei quindici anni durante il periodo di sospensione delle scuole e dei servizi educativi e dell'infanzia.



Una nostra portalettere con le mascherine da recapitare nelle case degli italiani

## dicono di noi

La reputazione, il prezioso  
capitale della nostra Azienda

di FEDERICA DE SANCTIS



Si sa, nei salotti bon ton la buona reputazione è tutto. Signore e signori giudicanti pronti a dare un voto, aggrottando il sopracciglio in caso di dissenso sul malcapitato di turno. Basta un attimo, un

battito di ciglia, per distruggere una reputazione faticosamente costruita negli anni. Ecco, vale per i singoli e vale anche per gli stati, le organizzazioni e le aziende. Un capitale prezioso, il cui valore è difficile da quantificare. La reputazione alimenta la credibilità, il fascino, l'appel, attrae investimenti e avvicina gli obiettivi. La reputazione non solo precede l'immagine, ma va anche oltre ed è in grado di influenzare pesantemente il giudizio degli altri sull'immagine stessa. La reputazione riguarda l'identità e i valori, è un bene intangibile e oggi, più di sempre, cruciale per il destino di chiunque. Ecco, Poste Italiane sul tema può sorridere. Beneficiare di un riconoscimento importante come quello attribuito da Brand Finance - la più importante società indipendente di valutazione dei marchi - per reputazione del brand nel settore assicurativo che vede Poste Italiane prima nella top 100 mondiale non può che inorgoglierli. Soprattutto nell'emergenza sanitaria, nel periodo più difficile della storia democratica del Paese, la nostra Azienda - si legge nel report - ha confermato la sua tradizionale vocazione di



vicinanza al territorio con una serie di misure eccezionali come il pagamento anticipato delle pensioni con turnazioni in ordine alfabetico, l'accordo con l'Arma dei Carabinieri per la consegna a domicilio della pensione agli over 75, la collaborazione con le Istituzioni nella distribuzione delle mascherine alla popolazione. Ma questo è solo l'ultimo, in ordine di tempo, di una serie di attestati che riconoscono alla nostra Azienda un primato in base all'efficacia dell'immagine e della reputazione, alla gestione e agli investimenti che influenzano il marchio, alla vicinanza al cliente, alla soddisfazione dei dipendenti e al ritorno economico. Citiamo in questa sede anche il monitoraggio di RepTrak - piattaforma che misura la reputazione aziendale - secondo cui la reputazione di Poste Italiane nel mese di aprile ha fatto importanti passi in avanti grazie al miglioramento della qualità dei suoi servizi (ad esempio trasparenza, prezzo e affidabilità) e all'attenzione prestata alle tematiche ESG (ad esempio ambiente, salute e sicurezza, innovazione). Sembrerebbe che il più è fatto ma, come sanno nei salotti bon ton, bastano cinque minuti per rovinare una buona reputazione e quindi non ci resta che lavorare ancora di più e ancora meglio.



## storia di copertina

Le testimonianze di chi ha beneficiato delle azioni strategiche messe in campo dall'Azienda

# «Ho avuto paura di non farcela Poste e l'Arma mi hanno salvato»

Dario, 82 anni, da solo nel pieno dell'emergenza coronavirus: «Non potevo uscire, se i Carabinieri non mi avessero portato la pensione a domicilio non avrei saputo come fare»  
La sua storia è quella di molti clienti che hanno trovato anche allo sportello un punto di riferimento per affrontare le difficoltà del lockdown



di **PIERANGELO SAPEGNO**

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

Davanti all'ufficio di piazza Repubblica, succursale 3 di Firenze, c'è ancora la fila che parte dall'ingresso, tutti distanziati a un metro l'uno dall'altro. Ci sono le macchine incolonnate al semaforo, che prima non c'erano nei giorni più duri del coronavirus, quando anche questa piazza era completamente vuota, consegnando al tempo un'immagine quasi assurda, come quella di un uomo nudo nella città. Solo quella fila di persone con le loro mascherine ci diceva che non eravamo spariti, che la vita in qualche modo continuava, che c'era qualcuno che teneva duro, come adesso, un presidio nel deserto, aspettando di vedere una luce in fondo all'orizzonte. Le Poste sono rimaste a custodire il suo e il nostro passato, e hanno cominciato poco alla volta a tornare com'era prima che tutto questo accadesse. A Firenze, racconta Roberto Giacomini, il responsabile di Gestione Operativa della Filiale di Firenze 1, «erano chiusi una ventina di uffici e quelli aperti, tranne due, erano razionalizzati su tre giorni. Il 4 maggio gli uffici chiusi erano solo due, e cinque a giorni alterni. Tutto il resto della rete era di nuovo aperto, e diciotto erano già a doppio turno». Nei giorni più duri hanno resistito, cercando di non abbandonare i clienti senza dimenticare l'attenzione per i dipendenti, «unendo sempre l'erogazione primaria di un servizio con la tutela della salute».

### Presenza costante

L'incubo che abbiamo vissuto non è ancora alle spalle. Ma nell'incrollabile luce della speranza c'è il senso del ritorno alla



I Carabinieri "delegati" a ritirare le pensioni degli over 75, grazie all'accordo tra Arma e Poste

vita e al lavoro. Certi servizi, nati con l'emergenza, restano ancora, come quello che Poste Italiane ha firmato con i carabinieri per essere vicini alle persone più deboli: gli anziani. Grazie a questo accordo gli uomini dell'Arma continuano a portare le pensioni a casa di coloro che non possono andare a ritirarle. Come ha sottolineato il colonnello Pietro Carrozza, «in questo periodo abbiamo ricevuto spesso richieste d'aiuto da parte di anziani, le più svariate, a cominciare da quelli che avevano bisogno della spesa o di ritirare dei farmaci. L'Arma è vicina ai cittadini più deboli. Noi ci siamo sempre». A Montelupo Fiorentino il primo che ha chiamato voleva sapere se fosse vera la notizia. Sì, è vera, gli ha risposto il militare dell'Arma al centralino. Ed era un servizio gratuito? Signorsì, neanche un euro. Anche se non era proprio per tutti. «Lei quanti anni ha?», gli ha chiesto. Perché, come spiega il comandante della stazione, il luogotenente Gaetano Vulcano, «bisogna avere più di 75 anni». Poi, una volta che hai fatto richiesta, arriva la macchina militare sotto casa e due carabinieri, «rigorosamente in divisa», come sottolinea ancora Vulcano, bussano alla porta per consegnare la busta con i soldi. Questa iniziativa straordinaria svolge due funzioni: una di servizio e l'altra di prevenzione, visto che non aiuta soltanto gli anziani che non possono muoversi da casa nel periodo più grave dell'emergenza, ma impedisce anche che qualcuno di loro corra il rischio di essere rapinato all'uscita dell'ufficio postale subito dopo aver ritirato i soldi della pensione.

### Questione vitale

Il signor Dario, 82 anni portati con una certa eleganza bohémienne, la barba lunga e i capelli bianchi radi davanti e abbastanza voluminosi dietro, dice che gli hanno salvato la vita: «Era da gennaio che non riscuotevo più. Naturalmente avevo un piccolo gruzzolo da parte, ma ormai l'avevo già quasi tutto consumato. E avevo davvero paura, mi chiedevo come avrei potuto farcela, perché non potevo uscire di casa e non avevo nessuno che potesse andare a ritirare i soldi al posto mio». Grazie a loro, dice guardando il maresciallo Gianni Rizzo e il carabiniere semplice che gli hanno appena consegnato la busta, «mi sento finalmente tranquillo». I due militari hanno suonato alla sua abitazione di Sesto Fiorentino, «rigorosamente in divisa», come diceva il luogotenente Vulcano, dopo essere passati dall'ufficio postale a ritirare anche i suoi arretrati. «Siamo venuti a portare la pensione», ha detto il maresciallo Rizzo, tenendo in mano una cartella nera con dentro tutti i documenti, i contanti e le varie ricevute. Il signor Dario li ha fatti accomodare, ringraziandoli - «Dovere», hanno risposto - ed era così grato che prima che andassero via ha deciso che fosse giusto pure da parte sua compiere un gesto di generosità, una donazione per la Protezione Civile. Il signor Dario è una delle 23mila persone a cui è indirizzata la convenzione fra le Poste e l'Arma, una platea non troppo allargata ma neppure così ristretta, perché comprende solo quei pensionati che rispondono a precisi requisiti, come ribadisce il maresciallo

Gianni Rizzo: bisogna aver compiuto 75 anni, riscuotere la cifra in contanti, non aver delegato nessun altro ed essere da soli a casa.

### Un mondo nuovo

Se è vero che l'Italia da maggio ha ripreso a muoversi, pur restando sotto osservazione, è altrettanto vero che i segni del coronavirus e della paura che ne deriva sono rimasti ancora quasi tutti. Anche le cose nuove servono a ricordare quello che ci sta succedendo. A Campo di Marte, dice Giacomini, stanno montando i termoscanner. Se qualcuno ha più di 37,5 viene rimandato subito a casa. È un mondo nuovo, completamente diverso da quello cui eravamo abituati. «Tutte le sale di consulenza hanno le barriere divisorie in plexiglass. Tutti i direttori e gli impiegati sono forniti di mascherine e guanti e ora stiamo incrementando i presidi anche per la clientela. In ogni ufficio all'ingresso ci sarà una colonnina di gel disinfettante». Alla succursale 3 di piazza della Repubblica sulle porte a vetro dell'ingresso sono sempre affissi i cartelli per il «Nuovo Covid-19», con «i comportamenti da seguire per accedere alla sala al pubblico di questo ufficio postale». È dalla fine di febbraio che è così. La direttrice Enrichetta Fiordilino spiega che adesso sono tornati agli orari normali - dalle 8,20 alle 19,05 - e che hanno già fatto i test sierologici. Si va avanti tornando al passato. Ma se c'è una cosa che non hanno mai perso, dice Laura Brandi, è il rapporto con la clientela. Alla signora Vincenzina è morto il marito, ed è rimasta sola, perché non ha figli e non ha nessuno. Nei giorni di coronavirus veniva lo stesso a chiedere aiuto, anche solo per pagare qualche bolletta o per qualsiasi comunicazione che le arrivava. «Non ci capisco niente, non so come fare», diceva. La direttrice, Fiordilino, racconta che le aveva seguito la successione e che per questo aveva instaurato con lei un rapporto stretto, «anche dal punto di vista psicologico». E allora si metteva lei a darle una mano. L'unica cosa è che non si potevano salutare come facevano prima, abbracciandosi. C'è gente che ha continuato a venire, anche solo per parlare. Capita pure che ti confessino i loro drammi, come una signora che è venuta qua piangendo perché la figlia di 20 anni aveva avuto un grave incidente in motorino. «Piangeva disperata», ricorda Laura Brandi, la sportellista alla quale si era rivolta, «e noi abbiamo cercato di confortarla». Adesso la figlia è guarita. In un altro momento avrebbero fatto una cena insieme per festeggiare. Le facevano ogni tanto tra di loro, anche solo per il compleanno di qualche collega. Ora non si può. Maledetto coronavirus. Però una volta la direttrice ha portato una torta fatta da lei. E mentre la mangiavano, hanno pensato a com'era bello prima. ●



Una figura di riferimento riconoscibile in tempi di incertezze

# Pacchi, lettere, sorrisi e notizie: ecco il giro del nuovo portalettere

Un'analisi d'autore del ruolo di chi consegna durante e dopo l'emergenza: oltre al servizio essenziale, sono diventati il tramite con il mondo esterno ai tempi del lockdown

Un impegno fondamentale cominciato con l'Impero romano e ancora oggi di vitale importanza



di **LUCA TELESE**

Giornalista, opinionista e conduttore televisivo e radiofonico. Su La7 conduce in estate il programma "In Onda" in prima serata, collabora con diversi giornali tra cui La Verità, Vanity Fair e Panorama

Sta nascendo, nel tempo della crisi, il postino del terzo millennio. Il Covid ha cambiato le vite, i mestieri, ha cancellato (per ora) alcune professioni, ne ha rimodellate altre. In Italia la pandemia ha trasformato il modo di lavorare dei portalettere, il loro ruolo. Ma tuttavia, anche nel pieno di questo terremoto, i postini sono riusciti a produrre un sorprendente salto evolutivo: si sono dovuti adeguare in corsa a tutte le norme di sicurezza, ma sono diventati - per certi versi anche più di prima - figure di riferimento riconoscibili in tempo di certezze infrante. Da un capo all'altro d'Italia, da una regione all'altra, una mutazione repentina raccontata in tempo reale da giornali e televisioni. Mettendo insieme questo profluvio di testimonianze, è come se un coro di voci, prendendo la parola, ci raccontasse come si vive, "da dentro", questa nuova condizione. Tutte esperienze sul campo, come quella di Francesco Paesano, 26 anni, romano a Bergamo, che nel pieno della fase calda dell'epidemia mi disse: «La gente mi ripeteva: se tu sei ancora qui vuol dire che non è così grave».

## Parla lo scrittore-archeologo

Non tutti sanno, però, che l'Italia ha inventato le Poste, prima di Cristo, per motivi militari. Così, come viatico per la scrittura, prima di setacciare i quotidiani locali stampati da una capo all'altro del Paese per raccogliere le testimonianze dei postini al tempo del Coronavirus, chiamo uno scrittore. Mi rivolgo a Valerio Massimo Manfredi: archeologo, storico, uno degli autori italiani più venduti al mondo. Chiedo a lui di raccontarmi del primo plico spedito nella storia: «Secondo te quando sono nate davvero le poste?». Manfredi ci pensa un attimo, e poi mi risponde con delle sue inconfondibili risate rotonde, emiliano romagnole: «Vuoi saperlo davvero? Bene. Dall'età di Augusto in avanti tutto l'Impero era collegato con il massimo della tecnologia che quella civiltà potesse esprimere, perché lettere e dispacci arrivassero tempestivamente». Grazie alle strade? «Non solo: nascono per questa necessità le comunicazioni espresse». Ovvero? «Un manoscritto spedito da Roma arrivava a



Giulio Cesare, in Spagna, in otto giorni, come un pacco nel tempo di Amazon. E, per inciso, quella lettera spedita a Cesare, era di Bruto. Non piacque per nulla, e produsse le Idi di marzo». Ed ecco come poteva accadere il prodigio: «Ogni 25 miglia c'era una stazione di sosta. Ogni stazione si cambiava il cavallo, e ogni due stazioni cambiava anche il conducente. Non si fermavano mai, grazie a 80.000 chilometri di strade pavimentate, il doppio dell'equatore». Il postino italiano del terzo millennio non ha il problema della mobilità, ma ha dovuto imparare a proteggersi dal virus. E la prima cosa stupefacente è questa: i portalettere hanno dovuto limitare i contatti fisici per ridurre le possibilità di contagio, ma non solo non hanno perso la loro capacità di empatia umana, l'hanno persino accresciuta.

## Un ruolo sociale

Mascia Di Nizio, abruzzese di Sambuceto, racconta del timore vissuto in famiglia, con un marito che lavora alla cassa in un supermercato. Spiega della profilassi seguita da entrambi con le rispettive uniformi, dopo le giornate a contatto con il pubblico: «Lui - sorride - si spoglia in mutande sul pianerottolo, prima di rientrare in casa. La paura è stata tanta». Proprio alla luce di questo dettaglio, la testimonianza di Mascia è interessante per capire come

le protezioni non sono diventate barriere: «Prima del Covid leggevo le lettere agli anziani, che mi offrivano caffè con biscotti. Purtroppo, tutto questo è finito». Il legame umano è cambiato però si è rafforzato: «Adesso ci aspettano sul balcone. Ci salutiamo a distanza. Quando arriviamo è una festa». Anche Claudio Romano, postino di Udine, parla di questo legame: «Chi sta a casa ama fare conversazione. Ne sente il bisogno. E la prima cosa che mi chiedevano, nei giorni del lockdown era: "Come si sta là fuori?"». Anche Jessica Di Denia di Campodimele ha avuto l'impressione che spesso la corrispondenza aumentasse, perché le persone volevano mantenere un ancoraggio con il mondo: «Ufficialmente - dice - porto pacchi. Ma mi sono resa conto che in fondo portavo la normalità». Piero Zitelli, postino di Francavilla: «Abbiamo iniziato a consegnare di tutto: scorte di cioccolata, fiori finti e mattarelli». Jason Capodiferro, 24enne in servizio a Campodimele, spiega: «A Lenola ho fatto servizio con persone in isolamento che mi chiedevano: "Che si dice? Che succede?". Così ho capito che non portavo più solo lettere e pacchi. Portavo notizie». Michele Garofalo, postino di Acqui, aggiunge: «Ho i numeri di telefono di casa dei nostri clienti. Il contatto tra noi non si è mai interrotto». Anche per questo motivo ha fatto il giro del web la foto di Rosamaria, mamma e



Portalettere dopo l'emergenza: i nostri colleghi del recapito in azione

postina placanichese, una dei tanti portalettere, immortalata mentre posava un pacco nel deserto del quartiere: «C'era una signora anziana: mi raccontava dei figli che vivono e lavorano al Nord - racconta - e di lei che viveva sola; così, quando ho capito che aveva bisogno dei suoi farmaci, glieli portavo volentieri». La famosa cassetta della foto era quella. Una vicenda simile a quella di Mariangela Di Modica, 40 anni, di Villasmundo, una, frazione di Melilli (Siracusa). Ogni giorno percorre 154 km all'andata e al ritorno per lavorare nella frazione di Zafferia. Una storia di sacrifici quotidiani fatti per non abbandonare chi credeva in lei. Mi ha colpito, in Mariangela, la sincerità con cui non ha nascosto il suo iniziale momento di disagio: «I primi giorni ero terrorizzata e ho preso le ferie - racconta - ho vissuto un trauma superato grazie anche ai colleghi del centro di recapito di Pistunina. Poi, ho capito che con questo virus ci dobbiamo convivere. E che la vita va avanti». Guido Antonio Bonadies, di Torino, racconta di una battuta che gli ha regalato un anziano: «Caro Guido, io ho fatto la guerra. E ti posso assicurare che era meno noiosa».

## In viaggio nella storia

Da nord a sud, dalle città ai paesi, se cucì il filo giallo di queste testimonianze, avverti che l'ultima mutazione indotta dal Covid ha esaltato uno degli aspetti più importanti di questo meraviglioso mestiere. Il fattore umano. La funzione sociale. I messi inviati con un plico per Cesare, intorno al 40 Avanti Cristo non potevano certo immaginarlo: i postini sono partiti soldati e in questa crisi, dopo duemila anni, si sono scoperti assistenti sociali. L'unica cosa certa è che il loro lungo viaggio nella storia non è ancora finito.

## RICOSTRUIAMO LA NOSTRA STORIA CON LA FONDAZIONE PROPOSTA

Nel numero scorso di Postenews l'articolo "Le Poste contro le epidemie, una battaglia che dura da secoli" riprendeva le prestigiose ricerche della Fondazione ProPosta e, in particolare, gli studi di **Paolo Marcarelli** e **Riccardo Marzola**. Cogliamo l'occasione per ringraziare la Fondazione ProPosta e i suoi ricercatori per il prezioso contributo - spesso anche iconografico - ai nostri articoli di carattere storico.



## storia di copertina

I responsabili di Macro Area di Poste Italiane e l'eredità lasciata dalla pandemia

# Prossimità a distanza, la nuova realtà è possibile

I vantaggi e le opportunità dei meeting virtuali che, grazie all'innovazione, permettono di rimanere in contatto costante con il territorio: così l'esperienza del lockdown ha fatto emergere una consapevolezza comune destinata ad accelerare il cambiamento

di **RICCARDO PAOLO BABBI**



I responsabili di Macro Area raccontano la nuova normalità della nostra Azienda, le nostre persone e i nostri clienti. Li abbiamo incontrati virtualmente in Microsoft Teams. Superati i mesi

dell'emergenza quel che resta è una volontà condivisa da tutti: indietro non si torna, le difficoltà possono e devono essere ribaltate in opportunità, modelli e nuovi processi organizzativi, sempre scalabili. Perché la nuova normalità è ancora in evoluzione e la nostra Azienda dovrà, come ha già fatto, essere pronta a interpretare il cambiamento con i suoi servizi e le sue persone. Ecco, in sintesi, cosa è emerso dagli incontri virtuali con Postenews.

### Le nostre persone

I nostri incontri virtuali iniziano con le nostre persone, raccontate dai responsabili di **Macro Area di Risorse Umane** che coralmemente affermano: «Ci siamo resi conto che il lockdown prima e l'attuale fase di nuova normalità hanno portato una vera e propria rivoluzione nella nostra Azienda». L'emergenza di organizzare le nostre persone e il loro lavoro, ricorrendo ove possibile al modello dello smart working, ha rappresentato oltre che un successo inaspettato «una reale opportunità per pensare a nuovi modelli di lavoro a distanza in modo più strutturato». Nei prossimi mesi la nuova normalità suggerisce «scenari organizzativi di efficientamento di quanto è stato gestito in questi mesi». Sulla nuova organizzazione dicono: «Dovrà colmare sempre di più la distanza sociale da mantenere per non perdere il senso di prossimità e relazione, vera forza delle nostre persone. Nuovi ruoli e professioni, un'intensa attività di formazione e soprattutto nuovi strumen-



ti digitali a cominciare da Microsoft Teams, un nuovo modo di gestire priorità e tempo, anche da casa, dove si lavora in famiglia: tutto questo è nuova normalità e lo sarà per molto tempo». E concludono: «Abbiamo il dovere di fare tesoro di quello che è successo a inizio anno e su questo stiamo lavorando. A cominciare dai nuovi arrivati: i colloqui avverranno attraverso video call».

### Prima la salute

«Il primo obiettivo di Tutela Aziendale nella nuova realtà rimane quello di monitorare e garantire la salute e la sicurezza delle persone di Poste e al contempo dei clienti» raccontano i responsabili **Macro Area di Tutela Aziendale**. «Oltre alle condizioni ordinarie di tutela in tutti i luoghi di lavoro è una priorità per noi la gestione contingentata degli accessi onde evitare assembramenti del personale, garantendo con istruzioni e procedure flussi di entrata e uscita in sicurezza. Per questi motivi, unitamente al costante impegno relazionale con le Prefetture, le Forze dell'Ordine, le Aziende Sanitarie Locali (queste ultime per la gestione dei casi Covid-19), l'Azienda ha compiuto un grande

sforzo contrattualizzando la quasi totalità degli Istituti di Vigilanza presenti in tutto il territorio dello Stato, con i quali operiamo a stretto contatto. In questo periodo, poi, all'interno delle nostre strutture, stiamo creando protocolli comportamentali (distanziamento, utilizzo delle mascherine) per garantire la massima sicurezza durante lo svolgimento delle attività lavorative. Tutela Aziendale sta inoltre procedendo con l'installazione dei "termoscanner" presso siti complessi (CMP, Palazzi Direzionali, ecc.) utili alla rilevazione della temperatura del personale che si appresta ad accedere ai nostri stabili. Le nostre persone sono un riferimento continuo per tutto il territorio: la nostra presenza è quotidianamente richiesta per consulenze, sopralluoghi e monitoraggi dove è fondamentale ottenere la collaborazione e la comprensione di tutti». La nuova normalità, per i responsabili **Macro Area immobiliare**, è «rendere sani i luoghi di lavoro e i mezzi utilizzati dalle persone in prima linea e a contatto con i clienti. La priorità – spiegano – ora non è progettare un nuovo layout, ma rendere sicure le strutture esistenti per garantirne la piena operatività. Certo, le attività or-

dinarie ci sono sempre, ma le attenzioni si sono concentrate sulle sanificazioni e le pulizie giornaliere, effettuate utilizzando i prodotti previsti dai decreti ministeriali e le modalità dei protocolli. La nuova normalità ci impone di essere sempre pronti a tarare i nostri servizi, e in questi mesi lo abbiamo positivamente sperimentato anche con il lavoro agile. Abbiamo la fortuna di avere un'Azienda forte alle spalle e costantemente attenta a recepire subito, e conseguentemente attuare, qualsiasi novità indichi la normativa di protocollo anticontagio».

### Clienti al sicuro

I nostri incontri Teams con i responsabili di Macro Area delle nostre strutture commerciali, nonché di recapito e logistica, ci restituiscono un unico racconto della nuova normalità in prima linea. A cominciare dai responsabili di **Macro Area Mercato Privati** che dichiarano: «La rete degli Uffici Postali è stata fortemente impattata dal cambiamento dovuto alla nuova normalità. Nello spazio di poche ore abbiamo visto vacillare tutte le nostre certezze, la nostra forza, capillarità e prossimità, in ogni realtà, grande e



piccola, del Paese». Non hanno però perso tempo: «Grazie a un formidabile lavoro di tutte le nostre persone, e in sinergia totale con le altre strutture aziendali – tutti i responsabili citano l'operazione plexiglass parafiato introdotti in tempi record allo sportello e nelle sale consulenza di tutti gli UP – abbiamo garantito, a partire dall'ormai famosa data del 26 marzo, il servizio di riscossione delle pensioni per scaglioni e con anticipo rispetto al tradizionale primo giorno del mese». Oltre a garantire il servizio alla clientela, aggiungono, «Poste Italiane ha messo a disposizione del Sistema Paese gli uffici postali, erogando servizi straordinari che Stato e Regioni hanno iniziato a chiederci». Un esempio per tutti: «Dal 24 aprile, anticipiamo allo sportello il trattamento di cassa integrazione per i clienti Bancoposta e Postepay Evolution. E intanto molte cose sono cambiate, sia per le nostre persone che per tutti i nostri clienti: l'area interna dell'ufficio non è più il luogo unico dove tutto si svolge, gli spazi esterni sono diventati il luogo dell'attesa. Nei prossimi giorni, in accordo con le nostre strutture centrali, elaboreremo e metteremo in atto nuove modalità di accesso, dando spazio a diversificazioni di file e valorizzando la fase di accoglienza: vogliamo che i nostri clienti percepiscano quanto essi siano importanti e centrali per noi». E poi c'è il business dei grandi clienti e della PA raccontato dai responsabili di **Macro Area di MBPA**: «La nostra struttura, come è noto, compie un lavoro meno visto e raccontato. Il lockdown e la graduale fase di ritorno alla nuova normalità hanno senza ombra di dubbio presentato per noi una nuova opportunità: stiamo convertendo all'e-commerce diverse realtà, come le PMI rimaste al palo perché legate al solo canale fisico di vendita. Questo successo andrà certamente ampliato dai nostri account con un'offerta che stiamo adattando ai nuovi tempi. Siamo convinti di essere un riferimento in questo ambito di business e certamente possiamo giocare un ruolo importante per le aziende di questo Paese. Le nostre referenze in ambito PA e Grandi clienti, più avanti sul digitale, sono state e saranno la nostra forza. Anche al nostro interno eravamo già preparati a sostenere un intero processo in modalità digitale, dematerializzata. Non solo Microsoft Teams per le riunioni, ma è possibile gestire in remoto tutto il processo di contrattazione e finalizzazione di un accordo. Si tratterà di efficientare meglio i processi, perché ormai questo è il quotidiano di un'attività come la nostra». Quanto al recapito e alla logistica, per i responsabili di **Macro Area PCL** il lockdown vero e proprio non c'è mai stato: «Tutte le nostre strutture logistiche, di recapito e le nostre persone sono state investite già da prima in un processo di profonda trasformazione a seguito del piano industriale Deliver 2022, orientato a garantire la qualità dei processi oltre a numeri più alti nell'e-commerce. A questo si aggiunga la nostra predisposizione a picchi più elevati di consegna nei mesi delle festività. La nuova normalità è fatta soprattutto di consegne dei pacchi, dei nostri portalettere che più che mai sono un riferimento per tutta la popolazione. La corrispondenza a firma è ora inserita in cassetta e la consegna certificata dal portalettere». Anche la Macro Area PCL sta erogando servizi straordinari che l'Azienda ha predisposto su richiesta delle Regioni. Ad esempio, nel Comune di Roma, con la consegna dei buoni pasto, o il servizio di consegna delle mascheri-

ne che alcune regioni ci hanno chiesto di effettuare: in Liguria, Piemonte, Campania, Abruzzo e in alcuni comuni dell'Emilia-Romagna. Ovviamente, le mascherine vanno consegnate periodicamente. A tendere sarà un servizio certamente da mettere a sistema e che replicheremo per tutte le Regioni che ne faranno richiesta».

### Reputazione sempre più solida

Con i responsabili di **Macro Area Comunicazione Territoriale**, parliamo di reputazione e di come essa si sia addirittura consolidata: «Seppur nell'emergenza ci siamo fatti trovare pronti per vivere a fianco delle linee sia i momenti più critici sia la fase della ripartenza. Due sono state le principali attività messe in campo dalle sei macro aree recentemente istituite per sostenere l'immagine di Poste Italiane e diffonderne le numerose positività nel percepito di tutti i cittadini. Da un lato c'è stato il racconto delle nuove modalità di vita e di lavoro dei nostri colleghi del territorio; grazie alla disponibilità delle linee di business, infatti, è stato possibile narrare la forza e il coraggio di chi non si è mai fermato, garantendo quella continuità di contatto umano con le tante persone bloccate in casa nella fase del lockdown. Fondamentale è stato anche il rapporto con le Istituzioni che abbiamo raccontato su tutti i media locali, informando i cittadini delle nuove modalità di ritiro delle pensioni e dell'accordo con l'Arma dei Carabinieri per consegnare a domicilio le pensioni agli over 75, come anche degli accordi sottoscritti con Regioni e Comuni (grazie al contributo dei colleghi di MBPA e di Relazioni Istituzionali) per la distribuzione delle mascherine tramite i nostri portalettere o per le modalità di anticipazione della Cassa Integrazione Guadagni presso i nostri Uffici Postali. Dall'altro lato abbiamo reagito in maniera immediata a tutte le difficoltà che sono state segnalate tramite la stampa. Grazie alla collaborazione di tutti i colleghi del territorio, siamo riusciti a reperire in brevissimo tempo le informazioni utili a risolvere gli eventuali disagi, contenendo così

l'impatto di queste notizie allo specifico territorio. Attraverso la dimensione del racconto, la Comunicazione Territoriale è riuscita a sensibilizzare l'opinione pubblica sul fatto che, a fianco di medici e infermieri che hanno avuto un ruolo eroico in questa crisi sanitaria, ci siamo stati anche noi di Poste Italiane. Di pari passo, questi successi sono condivisi con le persone di Poste che si occupano di istituzioni e amministrazioni locali. I responsabili di **Macro Area Relazioni Istituzionali** spiegano: «Il lavoro quotidiano, fatto di incontri e relazioni costanti con le istituzioni, stava facendo tesoro di un bagaglio immenso di rapporti, grazie ai grandi sforzi fatti dall'azienda in questi ultimi due anni, al segnale forte dato a tutto il Paese a partire dai numerosi impegni annunciati e realizzati da Poste sui Piccoli Comuni, per i quali è stato anche predisposto un ufficio dedicato a livello centrale e nella nostra struttura. La distanza in questo non aiuta. Ma da qui parte l'opportunità che la nuova normalità ci ha restituito. La reputazione di Poste non è stata scalfita, anzi. I sindaci ci cercano ancora di più. Chiedono supporto per ogni cosa. Il contatto, l'accordo, la soluzione ora avviene online e attraverso video. Ma in molti casi in questa nuova modalità la burocrazia è stata sostituita da tempi di reazione più rapidi, dalla possibilità di incontrare virtualmente più rappresentanti in un

giorno. Infine, il grande lavoro di coordinamento a livello locale e centrale con tutte le strutture coinvolte nella gestione dell'emergenza ha reso e renderà possibile dare risposte chiare e condivise in modo trasparente con le amministrazioni».

### Avvocati da remoto

L'ufficio legale interno di Poste Italiane quest'anno compie 25 anni: «In questo quarto di secolo –raccontano i responsabili di **Macro Area Affari Legali** – la nostra figura è cambiata e si è evoluta partendo dai riferimenti interni per il diritto di lavoro fino a quello di consulenti in attività legate al business. L'attività dei nostri Teams di Macro Area ha subito due forti cambiamenti». Gli avvocati aziendali fanno riferimento all'introduzione del Processo Civile Telematico. Tante operazioni che un tempo bisognava fare in Cancelleria si fanno ora dalla propria postazione di lavoro (deposito atti, estrazione di atti, notifiche, esame dei fascicoli elettronici, controllo scadenze e udienze). Il secondo cambiamento importante è stato imposto invece dall'emergenza coronavirus. L'attività degli avvocati sta uscendo dall'emergenza cambiata e arricchita. Anche in questa struttura di Macro Area così poco raccontata e percepita spesso come più legata alla tradizione, è in atto un cambiamento culturale della figura di avvocato aziendale e difficilmente si tornerà indietro. Appartiene alla nuova quotidianità: «L'esperienza delle video conferenze per udienze, sedute di mediazione, trattative, riunioni di lavoro, formazione e perfino l'accesso da remoto a tutte le banche dati e a tutti i supporti di approfondimento. Sotto questo aspetto – concludono – l'emergenza lascerà in eredità giorni migliori».

Con l'ultima sessione teams si conclude il primo incontro di Postenews con più di cinquanta responsabili di strutture Macro Area che, ancor più in questi mesi, hanno dato, con le loro persone, prova di professionalità verso i nostri clienti e coesione con le direzioni centrali. Saper ribaltare una forte criticità in nuove opportunità è la sfida più grande. Terminata l'ultima call, osservo le mie due figlie che, alle prese con la didattica a distanza, mostrano ai loro compagni di classe le cartoline “magiche” di Poste, quelle che, piantate in un vaso, faranno nascere piante e fiori. Forse, in altri tempi non sarebbe successo: una nuova prossimità a distanza è anche questa. Sempre grazie a noi di Poste. ●



Le operazioni di montaggio di un pannello in plexiglass presso l'Ufficio Postale Brescia 6



## storia di copertina

Nel giro di poche settimane Poste ha favorito il lavoro agile per circa 16.500 dipendenti

# Sostenibile, tecnologico, responsabile questo è il nostro smart working

L'emergenza ha accelerato anche per Risorse Umane il processo di Digital Transformation già avviato dall'Azienda per migliorare l'employee experience, ridefinendo spazi e tempi di condivisione

di MANUELA DEMARCO



La strada per lo smart working era tracciata. Già prima dell'emergenza sanitaria. La direzione era chiara e imposta, inevitabilmente, dal mondo che cambia. C'era un piano

avviato, un percorso disegnato. Poi è arrivato il Covid che ha stravolto tutto, e lo smart working è diventato una necessità urgente. Così, nel suo primo drammatico tempo, all'interno della funzione Risorse Umane è stata costituita una task force che, nel giro di pochissime settimane, ha portato da 300 a circa 16.500 il numero di dipendenti in smart working. Una riorganizzazione rapida, imposta dall'esigenza di tutelare la nostra salute in primis, ma che ha fornito l'opportunità straordinaria di fare un test di massa sui grandi numeri di Poste. Un esperimento difficile da immaginare in altre condizioni per la più grande Azienda del paese. Nonostante le difficoltà oggettive, il primo disorientamento e l'impatto emotivo del forzato confinamento domestico, ci siamo progressivamente assestati su nuove routine. Ci siamo adattati organizzando tempi e spazi di lavoro, imparando a utilizzare nuovi strumenti e tecnologie che hanno favorito una rapida emancipazione tecnologica in buona parte della popolazione aziendale. Un'esperienza



che si è trasformata nell'opportunità di accelerare il cambiamento favorendo un rapido cambio di paradigma organizzativo e culturale, in linea con gli obiettivi aziendali di sostenibilità e di responsabilità sociale. Si pensi all'impatto che le scelte di Poste hanno per il nostro sistema socio-economico, sia alle ricadute ambientali in termini di CO2 dello smart working con il minore utilizzo dei mezzi di trasporto.

### Oltre l'emergenza

Per la speditezza e l'efficacia con cui l'operazione smart working è stata realizzata, e per i "numeri" coinvolti, Poste Italiane ha costituito dunque un modello di riferimento nel

panorama italiano. Un'esperienza preziosa che acquisirà ancora maggiore valore con il passaggio dello smart working da modo di lavorare a vera e propria "filosofia di lavoro", che richiede un adeguato e diverso stile di leadership, differenti paradigmi in termini di people management - basati su fiducia, delega e senso

di responsabilità - oltre che coerenti soluzioni organizzative. Parallelamente, l'emergenza ha accelerato il programma di Digital HR Transformation già avviato con l'obiettivo di semplificare il modo in cui lavoriamo, attraverso nuovi servizi digitali e modelli di lavoro, orientati alla collaborazione e condivisione (Digital Workplace).

Un progetto che intende favorire l'adozione di nuove tecnologie, servizi e strumenti, mettendo sempre le persone al centro.

### L'esperienza del territorio

Nella nuova normalità in cui viviamo la presenza fisica presso le sedi aziendali è prevista per quei ruoli per cui sia motivo di un significativo miglioramento del contributo offerto, tenendo conto - in ogni caso - del fatto che le



Pietro Largo, responsabile MARU Centro



Corrado Impeccati, Assistenza Clienti Retail

### LO SCENARIO ITALIANO

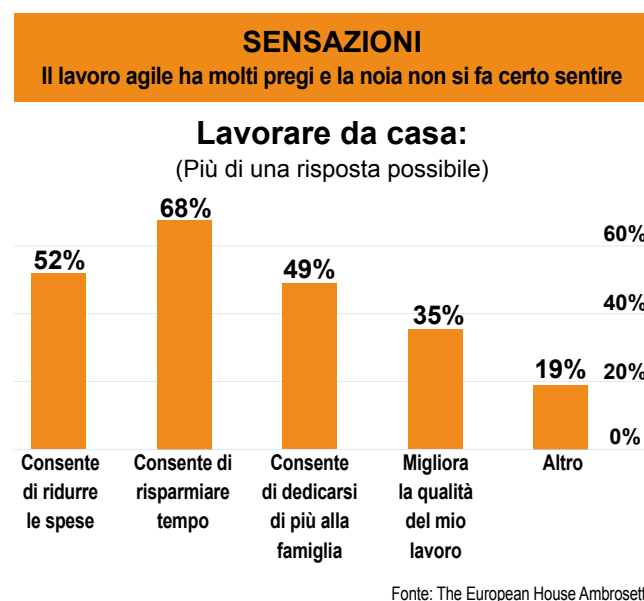
## Più autonomi e responsabili nel Paese della ripartenza

**L'** idoneità degli spazi, la presenza di figli in età scolare, la qualità del lavoro, le riunioni a distanza. C'era una volta... lo smart working, ci diremo forse tra qualche anno ricordando l'emergenza coronavirus e la colossale sperimentazione sociale che ne seguì sul mondo del lavoro. Una riorganizzazione basata sulla libertà, l'autonomia, la responsabilità dei lavoratori e il rapporto di fiducia tra questi e gli imprenditori. Un test inedito per il 56% delle aziende e per il 79% dei lavoratori (indagine Infojobs), nato da uno stato di necessità ma che - virus o non virus - potrebbe portare a ridisegnare gli spazi lavorativi, virtuali e reali, anche in futuro.

### Sensazioni confortanti

È presto per tirare le somme, ma l'esperimento di mas-

sa sullo smart working pare aver funzionato. Secondo una survey realizzata dallo Studio Ambrosetti - a cui ha partecipato anche Poste - è emerso che l'81% dei partecipanti, in larga parte con un profilo manageriale, si trova a suo agio per lavorare negli spazi che ha a disposizione. La survey ha messo in evidenza altri pregi del lavoro agile, tra cui la riduzione delle spese, il risparmio di tempo, la possibilità di dedicarsi maggiormente alla famiglia e l'opportunità - perché no - di fare altre cose nel frattempo. Secondo le stime dell'Osservatorio del Politecnico, a fronte dei 570mila smartworker presenti in Italia prima del coronavirus, sono almeno 8 milioni i lavoratori ai quali, una volta terminata l'emergenza, sarebbe possibile proporre forme più o meno spinte di smart working. L'auspicio degli esperti è che si arrivi a uno smart working



più "maturo" che aiuti ad affrontare altre emergenze permanenti del nostro tempo, quali l'inquinamento, il traffico, le discriminazioni e l'arretratezza culturale che spesso frena l'economia.





Claudio Mario Negri - CA/IMM, Milano



Francesco Bessio - PostePay, Brescia



Gaetana Madio - CA/IMM, Potenza



Eleonora Bruno - CA/AL, Roma



Andrea Costagliola di Polidoro - BP, Roma



Adriano Esposito - MBPA, Pescara



Ilaria Ceraolo - PCL, Roma



Massimiliano Motta - AFC, Milano



Maria Grazia Santoro - MP/NO, Torino



Giorgia Finocchiaro - BP, Catania



Nicolò Mazzara - PostePay, Milano



Sandra Placidi - MBPA, Roma

persone devono comunque lavorare a distanza tra loro. Secondo Pietro Largo, responsabile Macro Area Risorse Umane Centro, le settimane che ci siamo lasciati alle spalle «sono state un esperimento sociale e organizzativo senza precedenti». «Superata qualche difficoltà derivante dal dover ridisegnare spazi e tempi di lavoro – sottolineo – le nostre persone si sono adattate bene alla nuova modalità e hanno fortemente apprezzato la possibilità di coniugare l'esigenza di proseguire la propria attività con quella di rispettare il lockdown, senza impatti negativi di rilievo sull'operatività». Per Largo, questa esperienza ha reso ancor più evidente «l'importanza, nei rapporti con i clienti interni e i collaboratori, di una maggiore frequenza e regolarità di riunioni di reciproco aggiornamento e allineamento, attraverso strumenti digitali fino ad ora meno utilizzati e di cui abbiamo scoperto le importanti potenzialità per agevolare e rendere più efficiente la comunicazione». «Dobbiamo però essere consapevoli che, complessivamente, abbiamo per ora cambiato solo il «dove» si svolge la prestazione, non il «come» – aggiunge il responsabile MARU Centro – e questa sarà, a mio avviso, la sfida più importante da affrontare: trasformare lo smart working da risposta emergenziale a modalità ordinaria, avvantaggiandosi dell'esperienza fatta in questa fase e aggiornando strumenti, processi e prassi manageriali. Per usare un'espressione forse un po' abusata, ma sempre valida: trasformare il «vincolo» in «opportunità»».

### Successo per l'assistenza clienti

Il piano ha riscosso successo anche nell'assistenza ai clienti retail: a partire dal 20 marzo, nel giro di una settimana, sono state attivate oltre 1.000 postazioni remote e a metà maggio oltre 1.800 colleghi dell'assistenza (93%) lavoravano da casa riuscendo a gestire, a fianco del nuovo collega digitale «Poste» quasi 100.000 richieste giornaliere. Spiega Corrado Impe-



Silvia Fina - PCL, Roma



Monica Martin - MP/NE, Venezia

ciati (Assistenza clienti Retail): «La distanza è riuscita a compattare ancora di più lo spirito di squadra. Grandissima disponibilità e flessibilità da parte di tutti ci hanno consentito di mantenere la medesima produttività e affrontare con il giusto spirito i piccoli inconvenienti tecnici che naturalmente si sono presentati. I clienti stessi hanno dimostrato maggiore disponibilità ad avere tempi di attesa leggermente più lunghi per avere una risposta. Sono convinto – prosegue Impeciati – che poter restituire ai colleghi anche solo parte del tempo che si impiega nella mobilità per raggiungere il posto di lavoro sia un dovere di cui beneficerà l'intero sistema paese e l'azienda. Maggiore motivazione, minore traffico, minori costi per le persone e minore impatto sull'ambiente sono effetti concreti coerenti con gli obiettivi di sostenibilità che l'Azienda persegue. Il lavoro remotizzato – conclude – resterà



Valentina Antonini - CA/TA, Roma



Vanessa Roscetti - DTO, Roma

certamente una realtà della nuova normalità».

### Le testimonianze

Qualcuno ha riorganizzato l'ufficio in uno spazio sul tavolino accanto al divano, altri fanno collegamenti volanti con pc aziendale, molti hanno partecipato al webinar su Teams e ora si collegano in wi-fi col pc personale sulle ginocchia. «Importante è stato non perdere la relazione con il cliente» hanno spiegato i colleghi di MBPA. «In questa situazione di emergenza è utile ridurre i rischi e attenuare i disagi» hanno confidato da MP. «Il processo di informatizzazione e digitalizzazione consente di rimanere in collegamento con quasi tutti i colleghi, anzi con i meeting sul web ci vediamo anche più volte al giorno». «Ho dovuto riorganizzare la mia vita nel giro di pochi giorni – ha sottolineato un'altra collega – ho dovuto superare la pre-

## TECNOLOGIE

### Così l'Azienda ha garantito sicurezza IT e formazione



Lo sforzo compiuto da Poste Italiane per agevolare lo smart working si è tradotto in una vera e propria offensiva di natura tecnologica e formativa.

Sono stati forniti oltre 3.000 nuovi PC a domicilio e per la prima volta l'Azienda ha dato ai dipendenti la possibilità di utilizzare i propri dispositivi personali secondo la pratica del Bring Your Own Device (BYOD), che prevede la possibilità di accedere alle risorse informative aziendali anche attraverso dispositivi di proprietà del dipendente, purché siano garantite condizioni minime di sicurezza su tali dispositivi. Sono stati quindi resi disponibili tutti i servizi IT a supporto e per lo svolgimento delle attività (email aziendale, strumenti Office Automation, strumenti di Collaboration) nel rispetto e nell'attuazione delle vigenti politiche di sicurezza aziendali. Una delle leve abilitanti il lavoro da remoto è data dall'utilizzo della piattaforma di collaboration e communication Microsoft Office 365. Alla fine del 2019, nell'ambito delle iniziative di Digital HR Transformation, è stato avviato un Piano Adoption Office 365 che prevede due filoni di attività fortemente connessi: da una parte la definizione di criteri di attribuzione di licenze d'uso e assegnazione a tutta la popolazione aziendale e dall'altra un ampio piano di formazione per agire sul nuovo mindset collaborativo e favorire l'adozione degli strumenti in scenari d'uso definiti. In questo ambito sono stati formati 340 «champion», che hanno attivato attività di cascading su circa 10.000 colleghi, 1.400 capi e sono state erogate circa 600 sessioni di cascading in tre modalità diverse: aula in presenza, webinar sincroni, webinar asincroni con Q&A. Una successiva attività di formazione online sarà destinata a tutta la popolazione aziendale. Infine per favorire l'adozione e l'aggiornamento continuo sugli strumenti e sulle nuove funzionalità per migliorare ogni giorno il nostro modo di collaborare, condividere e comunicare è stato sviluppato un sito web dedicato <https://posteitaliane.sharepoint.com>.

occupazione iniziale di non riuscire a svolgere l'attività con la giusta qualità e intensità. Ma via via ho superato le difficoltà ed è cresciuto l'entusiasmo, tanto che spero che si potrà continuare a utilizzare questa formula lavorativa anche in futuro, perché rappresenta un modo migliore per conciliare il tempo e la qualità della vita privata». Secondo un collega di Immobiliare «è sicuramente un modo efficace per continuare a monitorare le ditte di manutenzione». «Lo smart working – ha spiegato un collega di PostePay – assume un significato diverso: la tecnologia e gli strumenti informatici azzerano le distanze e favoriscono la condivisione delle attività in tempo reale e questo massimizza l'efficacia delle nostre attività e del nostro tempo. Trovo questa esperienza significativa e di crescita professionale e apprezzo moltissimo il recupero della dimensione familiare». ●



# storia di copertina

Approccio “people-centred”: è la Digital HR Transformation

## Con la nuova piattaforma Learning la formazione è a portata di mano

Percorsi personalizzati, flessibilità e accessibilità da tutti i device: così la Corporate University risponde ai bisogni dei dipendenti

di **MARIANGELA BRUNO**

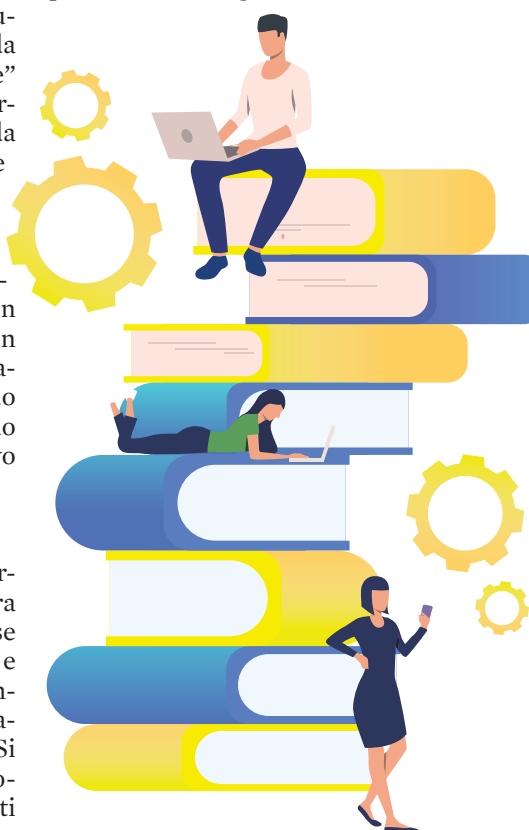


Da “allievi” a maestri di se stessi, ponendo i propri bisogni e le proprie aspettative al centro di ogni percorso formativo. È sul principio “people-centred” che si basa l’approccio alla nuova piattaforma Learning: la possibilità di scegliere i corsi, la flessibilità e la fruizione anytime/anywhere permettono di costruire responsabilmente e costantemente i propri percorsi di crescita valoriale e professionale. La nuova piattaforma che sta progressivamente sostituendo l’attuale, offre una formazione continua, accessibile da qualunque postazione e tipologia di device. L’obiettivo di imparare rimane invariato, ma cambia la modalità: si impara quando serve e quando si vuole, da qualsiasi posto e con ogni strumento. L’utilizzo pervasivo delle tecnologie e la connessione h24 tramite smartphone hanno trasformato le nostre abitudini, per non dire la nostra vita, generando al contempo un forte impatto sulla disponibilità di contenuti e, di conseguenza, sulle aspettative di apprendimento. Il contesto di distanziamento al quale abbiamo dovuto improvvisamente abituarci ha ulteriormente favorito lo sviluppo di soluzioni alternative all’aula, dando un’improvvisa accelerazione alle soluzioni di apprendimento e formazione da remoto, siano esse in “presenza virtuale” come i webinar, sia basate su piattaforme di e-learning. Per le aziende la sfida è quella di stare al passo con le nuove abitudini e con le nuove necessità attraverso un sistema di valorizzazione di conoscenze e competenze che punta prima di tutto sulla formazione personalizzata e sull’aggiornamento continuo. In quest’ottica, Poste Italiane ha avviato un programma di “Digital HR Transformation” per cambiare e semplificare il modo in cui lavoriamo, e che si sta rivelando quanto mai efficace per gestire il nuovo presente.

### Sistema integrato

La nuova piattaforma di Learning, parte di un più ampio sistema che integra e semplifica alcune attività di Risorse Umane, introduce nuove funzionalità e una nuova user experience per i “discendenti” e per coloro che si occupano di formazione nelle funzioni di Risorse Umane. Si tratta di un passaggio non solo tecnologico: ad essere completamente ripensati

sono i paradigmi formativi con un approccio partito dall’ascolto e dai bisogni che sono cambiati in ragione del mutato contesto e dei nuovi significati che ciascun individuo attribuisce alla formazione. La piattaforma offre soluzioni aperte e la possibilità, per alcune materie “di base”, di selezionare i contenuti formativi, facendo leva sul senso di responsabilità individuale e sull’impegno nello sviluppo personale attraverso la formazione continua. Grazie Maremonti, Responsabile Digital Academy e Innovation della Corporate University di Poste Italiane, sottolinea: «La Corporate University attraverso la nuova piattaforma Learning continua il suo processo di evoluzione e innovazione di strumenti, di modelli didattici e di knowledge sharing tenendo conto di differenti stili di apprendimento e livelli generazionali. Nello stesso tempo, con la nuova piattaforma punta all’ottimizzazione e digitalizzazione delle attività di gestione delle iniziative formative in presenza e online, dall’analisi del fabbisogno, alla progettazione didattica, all’erogazione e monitoraggio, un impegno costante di tanti colleghi al centro e sul territorio. Consideriamo questo traguardo – conclude Maremonti – come un tassello di miglioramento e di innovazione continua, che si estende e si modifica nel tempo seguendo i bisogni delle nostre persone e dell’organizzazione». ●



### TESTIMONI DEL CAMBIAMENTO

## Amaranta Pedretti: «Poste si conferma in piena evoluzione»

**A**maranta Pedretti, operatore di sportello presso l’Ufficio Postale di Porto Garibaldi, della Filiale di Ferrara. Che cosa hai apprezzato di questa nuova modalità di fruizione dei corsi?

«Premetto che negli ultimi anni ho notato un’evoluzione in positivo dei servizi a disposizione dei dipendenti. L’Azienda è più vicina a noi e più dinamica nel suo modo di comunicare».



Amaranta Pedretti

**Rispetto ai corsi di formazione tradizionali prevale il concetto di formazione continua?**

«In qualsiasi momento si può interrompere o riprendere un percorso. Questo aiuta ad assimilare i vari step formativi. È una modalità che permette di mantenersi attivi e sfruttare il tempo nel miglior modo possibile. A volte i corsi di formazione vengono vissuti come un obbligo. In questo caso non è così».

**Ti senti più coinvolta?**

«Nonostante manchi il contatto umano, questo nuovo sistema è più moderno e segue la strada dell’innovazione intrapresa dall’Azienda negli ultimi tempi. È sicuramente coinvolgente, anche se in modo diverso».

## Paola Carrozzo: «Il fattore psicologico diventa protagonista»

**P**aola Carrozzo, addetta alle lavorazioni interne del Centro di distribuzione di Lecce. Come ti sei trovata con questa nuova piattaforma per la formazione?

«Sono riuscita a fare molti corsi sul tablet, acquisendo tutte le informazioni che cercavo. È tutto chiaro, semplice: ho trovato molto interessante la possibilità di esercitarsi con i test. Mi è piaciuta molto la parte sulle risposte sensoriali, che gioca sul fattore psicologico e sull’importanza di fare squadra».



Paola Carrozzo

**Si nota un maggiore orientamento alla persona?**

«Sì, perché ti fa capire come comportarsi con i colleghi e con i clienti, riflettendo sulle tue possibilità e sulla tua apertura nei confronti degli altri».

**Che cosa hai capito della tua personalità sul lavoro?**

«Sul lavoro mi sono sempre posta alcune domande teoriche. Una di queste, per esempio, riguarda le situazioni di emergenza. Grazie a questi test, ho approfondito alcuni aspetti psicologici di situazioni ipotetiche in cui ci si può trovare. Ho capito dove si può migliorare. Lo sviluppo del dato psicologico è senz’altro il valore aggiunto di questi nuovi corsi».

## Francesca Cavaliere: «Un’idea moderna che aiuta a riflettere»

**F**rancesca Cavaliere, della divisione Amministrazione, Finanza e Controllo. Che cosa ti ha colpito di questa nuova piattaforma?

«Ho apprezzato molto i contenuti e i vari video, in particolare il corso di inglese. Mi ha fatto proprio felice, nel periodo di lockdown, potermi dedicare a questi corsi. E ho trovato molto interessanti anche le mini-pillole».



Francesca Cavaliere

**Hai notato un’evoluzione rispetto al passato?**

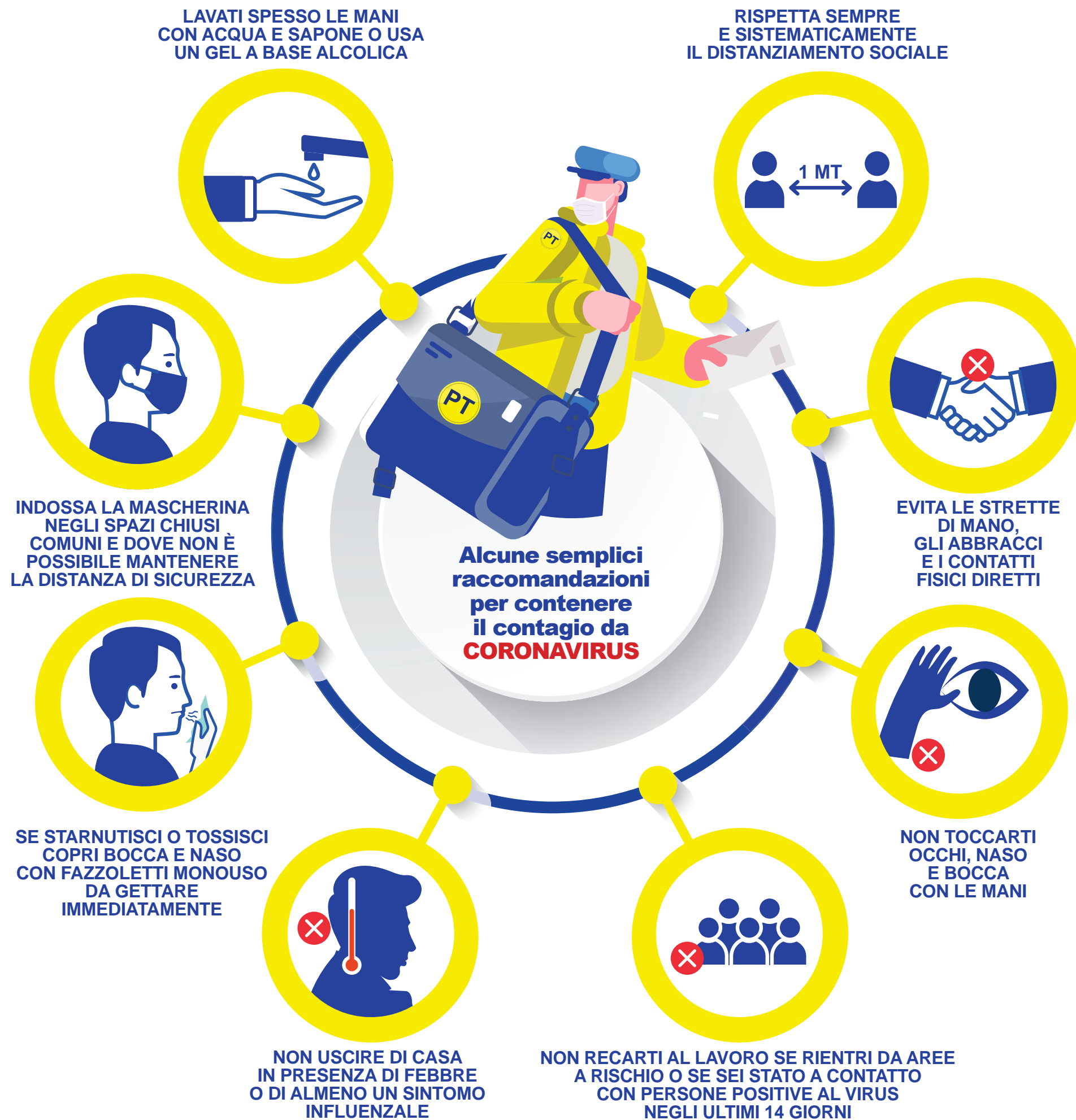
«Sicuramente ho trovato bellissima la grafica, che dà proprio l’idea di una didattica più moderna e gradevole. Sono molto interessanti i tanti spunti che permettono di approfondire alcuni temi, che magari già si conoscono ma su cui spesso non ci si ferma a riflettere».

**C’è qualcosa che aggiungerei?**

«In generale, sono molto soddisfatta. Ho quasi finito le pillole formative e sono andata avanti di livello senza mai annoiarmi. Se proprio devo dare un suggerimento mi piacerebbe che nella piattaforma fossero messi a disposizione dei dipendenti i corsi di educazione finanziaria che vengono organizzati per i clienti».



# Le regole da non dimenticare per contrastare il Covid-19



## NON SI STAZIONA NELLE AREE COMUNI

**P**er garantire le condizioni di sicurezza, per proteggere se stessi e gli altri, bisogna partire da noi, dal nostro comportamento, che è di fondamentale importanza. Non è consentito quindi recarsi presso la propria sede di lavoro in caso di presenza di una di queste condizioni di pericolo: stato febbrile o presenza di almeno un sintomo influenzale (difficoltà respiratorie, tosse, ecc.); contatto stretto con persone positive al virus negli ultimi 14 giorni. Se si ricade in uno dei casi sopra elencati, bisogna rimanere a casa e contattare il

proprio medico di base o l'autorità sanitaria per informarli della situazione, avvisando anche il proprio Responsabile di Poste Italiane. Sul posto di lavoro, bisogna limitare quanto più possibile gli spostamenti, anche all'interno dei luoghi stessi, evitando di stazionare in spazi comuni con più persone (esempio: aree break, aree fumatori, corridoi, cortili, ecc.) e adottando comunque sempre le regole di "distanziamento sociale", ovvero mantenere sempre, in ogni contatto sociale, una distanza interpersonale prevista dalla legge.

## SICUREZZA GARANTITA NEL RECAPITO

**I**l recapito delle raccomandate, delle assicurate e dei pacchi viene effettuato dal portalettere, previo accertamento della presenza del destinatario o di persona abilitata al ritiro, tramite immissione dell'invio nella cassetta domiciliare o in altro luogo presso il medesimo indirizzo indicato contestualmente dal destinatario o dalla persona abilitata al ritiro. La firma è apposta dall'operatore postale sui documenti di consegna, in cui è attestata anche la suddetta modalità di recapito.

Invece, per la consegna degli atti giudiziari, delle multe, degli invii in contrassegno o con consegna a mani proprie (p.e. documento di riconoscimento), il portalettere procederà a depositare l'invio presso l'Ufficio Postale e poi immetterà il relativo avviso di giacenza nella cassetta domiciliare del destinatario, anche nel caso di presenza del destinatario stesso o di altra persona abilitata. L'invio potrà poi essere ritirato presso la sede di Poste Italiane con le consuete modalità e nei termini prescritti dalle vigenti disposizioni.



# storia di copertina

Le tappe di un percorso al servizio della comunità

## Poste, una bussola per i cittadini nel nuovo mondo “tutto digitale”

Dallo scorso anno il Gruppo ha portato avanti iniziative di Educazione Digitale e Finanziaria, che in questo periodo di emergenza sanitaria continuano online

di ANGELO LOMBARDI



Non potevamo neanche immaginare quanto ci sarebbe servita in questi tempi una buona conoscenza dei mezzi digitali. La necessità di districarsi nel mondo virtuale è esplosa con chiarezza durante il lockdown, tra acquisti online, smart working, riunioni e videochat. E ancora social, chat, didattica a distanza per chi ha figli in età scolare. Una full immersion nel digitale. Poste Italiane ha sempre insistito sulla necessità di una buona educazione digitale e, come sempre, aveva già pensato al Paese promuovendo una serie di incontri per accrescere la cultura digitale dei cittadini.

### Un po' di storia

Le iniziative di Education Finanziaria e Best Practice sono state affidate a Pietro Paolo Raeli e hanno consentito di incontrare, nei mesi passati, oltre 9.000 persone tra cittadini e utenti, che hanno apprezzato gli eventi. Ad aprile 2019 si è svolto il primo evento di Educazione Finanziaria presso l'Ufficio Postale di Milano Cordusio, seguito finora da altri 46 eventi in altrettanti Uffici Postali, riscuotendo apprezzamenti dai cittadini e clienti di Poste che vi hanno preso parte. Da luglio 2019, gli eventi si sono estesi anche alle Filiali con sessioni didattiche abbinate di Educazione Finanziaria e di Educazione Digitale a favore della clientela over 60 e a novembre 2019 si è svolto il primo evento di Educazione Digitale presso l'Ufficio Postale di Cuneo Centro. Il 28 ottobre 2019 i progetti di Educazione Finanziaria, Digitale e Postale sono entrati a far parte del programma di impegni per i Piccoli Comuni italiani illustrati dall'Amministratore Delegato Matteo Del Fante in



occasione del secondo incontro con i “Sindaci d'Italia”; in quella circostanza l'Ad ha evidenziato come l'obiettivo di Poste Italiane sia quello di «ampliare la conoscenza e le competenze in materia finanziaria, digitale e postale, dei cittadini». A gennaio 2020, nel piccolo Comune di Roviano (RM), è stato lanciato il primo evento educativo dedicato ai Piccoli Comuni.

### Pillole, quiz e tutorial

In questo periodo di emergenza sanitaria, gli eventi sono ovviamente sospesi ma nell'attesa di tornare a incontrare i cittadini in presenza, sul sito [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it) sono previste due sezioni web dedicate all'Educazione Finanziaria e all'Educazione Digitale e per continuare a fornire ai cittadini supporti “educativi” anche a distanza. Si possono approfondire i temi con delle video pillole, dei glossari e ci si può mettere alla prova con il CyberSecQuiz. Perché una “buona” educazione finanziaria e digitale permette dunque di essere più consapevoli e cogliere in tutta sicurezza le opportunità che più si addicono ai nostri gusti e bisogni.

## Parlano i Responsabili

PIETRO RAEI

Lo sforzo organizzativo per realizzare e gestire tutti questi eventi educativi è stato notevole e, per questo, ringrazio sentitamente i colleghi di Relazioni Istituzionali, Posta Comunicazione e Logistica, Mercato Privati, Bancoposta, Comunicazione, Sistemi Informativi e Risorse Umane che hanno dato un contributo fondamentale alla relativa realizzazione di queste belle iniziative.



LUCA CERISOLA

Il progetto di Educazione Digitale nasce per diffondere la cultura digitale e ridurre il digital divide attraverso lo strumento della conoscenza, come fortemente auspicato dalle principali Istituzioni nazionali e internazionali in questa fase di profonda trasformazione della società. L'esigenza di educazione digitale non ha età e abbraccia tematiche ampie quali la partecipazione consapevole, etica e costruttiva. Con l'Educazione Postale spieghiamo inoltre come il recapito evolve, cambia ciò che inviamo o riceviamo e si arricchiscono i servizi, non decidiamo più solo cosa ricevere ma anche dove, come e quando.



MAURIZIO DI LUZIO

Poste Italiane, coerentemente con la propria storica funzione sociale, ha deciso di dare il proprio contributo all'innalzamento delle competenze finanziarie, assicurative e previdenziali degli italiani, istituendo il Progetto di Educazione Finanziaria. Le iniziative educative in campo finanziario sono state suggellate, il 5 settembre 2019, con l'incontro avuto con la prof.ssa Annamaria Lusardi (Direttore del Comitato per l'Educazione Finanziaria) e, a ottobre del 2019, con la partecipazione di Poste al “Mese dell'Educazione Finanziaria”.



## Le testimonianze

“

### «Eventi entusiasmanti»

**Valentina Bari**, DUP Prato Martini, ci descrive l'esperienza con l'evento di **educazione finanziaria** che si è tenuto nell'Ufficio Postale che dirige: «Ha un valore per i clienti e per noi è stata un'esperienza entusiasmante, che abbiamo vissuto soprattutto come un lavoro di squadra. Abbiamo avuto una risposta positiva da parte dei clienti. Anche dopo l'evento, hanno chiesto informazioni in merito ai risparmi, molti hanno chiesto appuntamenti anche nei giorni successivi». Il livello di educazione finanziaria dei clienti è in generale insufficiente: «L'incontro è ben fatto perché le pillole colpiscono in maniera diretta gli argomenti che la gente vuole davvero conoscere, aumentando la fiducia nei confronti di Poste».

“

### «Una guida anti-truffe»

Il DUP di Cuneo Centro **Franco Macario** parla in maniera davvero entusiastica dell'incontro di **educazione digitale** che si è tenuto nel suo Ufficio Postale: «I clienti sono stati molto soddisfatti, ci hanno chiesto di ripetere l'evento con altre tematiche. È stato interessante anche per noi stessi e per i colleghi: la fase di contatto dei clienti aveva coinvolto tutta la sportelleria e speriamo di poterlo rifare in futuro perché la clientela ha insistito su questo». La clientela è sembrata molto attenta: «Sì, c'è stato molto interesse sui particolari informatici, e anche sulle truffe online e i meccanismi di difesa digitale. All'incontro avevano assistito anche degli agenti della Polizia Postale che alla fine hanno fatto i complimenti».

“

### «Più vicini alle persone»

«Sicuramente è stato un evento molto utile, che ci ha dato un ottimo riscontro con una forte adesione». Non ha dubbi **Luigi Muto**, direttore della Filiale di Ferrara, che ha ospitato uno degli eventi **Silver** di Poste Italiane. «I clienti mi hanno parlato bene dell'evento, hanno capito molte cose che non conoscevano, soprattutto sul mondo dei prestiti: come funziona un finanziamento, come funzionano i tassi, come funzionano i prestiti stessi in particolare la cessione del quinto. Alcuni clienti sono tornati da noi e hanno fatto delle operazioni finanziarie, altri si sono recati in sala consulenza per farsi attivare le app per consultare il conto o per i pagamenti. È stato visto come un momento di grande vicinanza».

“

### «Economia senza segreti»

Per **Giuseppe Doronzo**, direttore della Filiale di Avellino, il feedback dell'evento **Silver** è stato «molto positivo. I DUP che hanno organizzato l'evento con me erano molto soddisfatti anche in termini di riscontro da parte dei pensionati, che si sono sentiti coinvolti all'interno del progetto. Addirittura qualche pensionato alla fine dell'evento ci diceva: “Ora vado a casa e spiego a mio figlio cosa sono Tan e Taeg”. L'iniziativa ha portato clienti all'interno degli uffici, che sono poi tornati a chiedere informazioni sulla cessione del quinto». Ad Avellino Poste è un punto di riferimento per i pensionati: «Per questo è stata un'iniziativa ancora più apprezzata. I DUP hanno pubblicizzato l'evento raggiungendo i risultati prefissi».



I numeri di un business trainante per il Gruppo, forte di nuove partnership

# Il nostro boom nell'e-commerce è destinato a durare nel tempo

I dati del primo trimestre del 2020 registrano un trend in forte crescita nel B2C, ad aprile raggiunti livelli da Black Friday  
E ora Poste può contare anche sulle alleanze con Milkman e Sennder nell'ultimo miglio e nei trasporti a lungo raggio

Nei due mesi e mezzo di lockdown, con i negozi chiusi e l'invito a limitare le uscite, c'è stato un mercato che non si è mai fermato. Anzi, proprio in virtù della situazione emergenziale, ha accelerato la propria crescita coinvolgendo nuovi clienti e riaffermando il valore del servizio postale universale. Parliamo dell'e-commerce – un business trainante per la nostra Azienda – e del suo ruolo di supporto all'Italia in quarantena. Il suo exploit è evidente, come dimostrano i dati finanziari del primo trimestre 2020 con i ricavi dei pacchi aumentati del 5% e una crescita del comparto B2C del 26,3% a 108,2 milioni di euro. I volumi dei pacchi sono aumentati, nel trimestre, del 9,7% a 38 milioni, sostenuti da una crescita del 22% della consegna di pacchi B2C. Nel mese di aprile sono stati raggiunti picchi record comparabili a quelli normalmente registrati durante il Black Friday e nel periodo natalizio.

## Da fisico a digitale

Secondo l'Osservatorio eCommerce B2c della School of Management Politecnico di Milano, il lockdown ha cambiato profondamente le abitudini dei consumatori e l'e-commerce ha rappresentato uno strumento per rispondere all'emergenza. Molti punti vendita fisici, soprattutto quelli focalizzati sui beni alimentari e di prima necessità, si sono avvicinati per la prima volta all'e-commerce, compresi numerosi negozi di quartiere che hanno iniziato a lavorare con strumenti digitali meno evoluti, ma ugualmente interessanti, che hanno attivato la presa dell'ordine via whatsapp o per telefono. Si è verificato un incremento degli



ordini riconducibili ai nuovi consumatori, che per la prima volta hanno deciso di utilizzare i loro servizi. L'e-commerce, secondo le previsioni dell'Osservatorio Polimi, sarà determinante anche per la ripresa del commercio. E in questo ambito Poste potrà sfruttare le nuove partnership con Milkman e Sennder, che aiuteranno la distribuzione nell'ultimo miglio e nei trasporti.

## Nelle aree metropolitane

Grazie alla joint venture con Milkman, denominata MLK Deliveries, l'offerta di Poste sul segmento e-commerce si arricchisce con servizi a valore aggiunto per un'esperienza nuova di recapito, all'insegna della flessibilità e della personalizzazione: la consegna programmata (Scheduled Deli-

very) e la Consegna Same-day. Questi nuovi servizi per l'ultimo miglio saranno attivati in 16 grandi aree metropolitane della penisola entro l'inizio del 2021. La Scheduled Delivery, la consegna su appuntamento, è la soluzione per azzerare le consegne mancate e dare la massima flessibilità agli e-shopper. Si potranno scegliere liberamente giorno e ora di consegna, inclusi il sabato e la sera fino alle 23. La modalità Same-day (la consegna il giorno stesso dell'ordine) è tra le più richieste dal mondo e-commerce, nel quale la velocità rappresenta un potente valore aggiunto.

## Rinnovamento della flotta

Ogni giorno, per il trasporto di lungo raggio, il Gruppo Poste Italiane impiega circa

800 veicoli appartenenti a terzi, per circa 2.300 tratte con una percorrenza media di circa 450.000 km. La partnership con Sennder GmbH permetterà a Poste Italiane di puntare sulla domanda di trasporto proveniente da terzi, sia dall'Italia sia dall'estero, beneficiando di economie di scala e di ottimizzazione tecnologica. Sennder GmbH è una delle più innovative e promettenti start-up del settore, che ha sviluppato una tecnologia proprietaria per l'organizzazione dei trasporti a lungo raggio con un approccio efficiente, intelligente e flessibile. La gestione della flotta da parte di Sennder consentirà di monitorare i consumi e l'impatto ambientale della logistica, in linea con la mission di sostenibilità della nostra Azienda. (M.D)

## I MEDIA DIGITALI AL CENTRO DELLA COMUNICAZIONE DURANTE IL LOCKDOWN

# Record di contatti per il sito poste.it e i canali social

Durante l'emergenza Covid determinante è stata la quotidiana attività di comunicazione sui canali digitali (web e social) di Poste Italiane. In tempi record, in concomitanza con la partenza del lockdown, è stata realizzata una pagina dedicata a tutte le notizie in tempo reale sulle azioni messe in campo dalla nostra Azienda e, subito dopo, è stato pubblicato uno spazio per promuovere tutti i servizi disponibili online che consentono di non andare in ufficio postale e fare tutte le operazioni da casa (#iorestoacasa: sezione che è stata anche la pagina di atterraggio della campagna di comunicazione TV, stampa e digital). Nel giro di pochi giorni sono state realizzate altre due pagine web con tutte le informazioni relative alle modalità per il ritiro della pensione e alla ricerca dell'ufficio postale con le indicazioni sul turno in funzione dell'iniziale del cognome. A fine aprile è stata dedicata una sezione alla richiesta di anticipazione della CIG-Cassa Integrazione Guadagni per i clienti BancoPosta

e PostePay. Ultima, in ordine di tempo, è la sezione dedicata all'avvio da web della procedura per la gestione delle successioni.

## Iniziative rilanciate online

«Durante i due mesi di lockdown – ha spiegato Luigi Midolo, responsabile della funzione Digital Media – il sito poste.it ha realizzato 75 milioni di visite complessive con un incremento del 28% rispetto alla media di inizio anno. L'home page del portale è stata utilizzata per promuovere e rilanciare tutte le iniziative che l'azienda ha messo in atto e i banner realizzati hanno totalizzato oltre 60 milioni di visite. Da ultimo, abbiamo dato ampia visibilità al video che riassume tutte le azioni messe in campo da Poste Italiane per garantire la tutela e la sicurezza dei propri clienti e dipendenti». Sui canali social (twitter, facebook, instagram, linkedin) sono stati pubblicati oltre 150 post che hanno realizzato oltre 6 milioni di visualizzazioni. Abbiamo, in par-

ticolare, rilanciato video e interviste ai nostri colleghi sul campo che hanno raggiunto livelli di visualizzazioni molto alti, superando anche le 280mila visualizzazioni per singolo post. «Sempre sui social – ha sottolineato Midolo – abbiamo sviluppato una campagna di comunicazione a sostegno dell'uso dei servizi online di Poste, campagna #iorestoacasa, caratterizzata da sei post sponsorizzati, che hanno sviluppato 65 milioni di visualizzazioni con circa 24 milioni di persone raggiunte». (E.T.)





## storia di copertina

Le parole di Sabino Cassese, giudice emerito della Corte Costituzionale

# «Poste si è confermata il connettore del Paese»

Il più famoso giurista italiano spiega che l'isolamento ha riportato alta «l'attenzione a ciò che avviene nella comunità nazionale» e ritiene che il ruolo svolto «per vocazione» dal nostro Gruppo abbia «un grande futuro»

Nel lungo periodo del lockdown non ha mai fatto mancare i suoi autorevoli consigli, ponendosi come una sorta di garante "aggiunto" della Costituzione a contatto quotidiano con l'opinione pubblica. Settimana dopo settimana, Sabino Cassese, giudice emerito della Corte Costituzionale, ha difeso i "paletti" della nostra Carta intervenendo sulle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria, sul rapporto tra Stato e Regioni e sull'importanza della competenza per la tenuta democratica del nostro Paese. Che cosa ha insegnato la pandemia agli italiani? «Paura, attenzione a quello che avviene nella comunità nazionale, disciplina», ci risponde il professore facendo un bilancio del rispetto dei diritti costituzionali. Cassese ha criticato «la decisione di procedere su una strada diversa da quella costituzionale, che richiedeva l'intervento esclusivo dello Stato centrale e del ministero della Salute» nonché «l'abuso degli atti amministrativi, invece di ricorrere alla legge, come prescrive la Costituzione per tutti i limiti delle libertà». Il dilemma tra salute e lavoro non è certo una novità per il nostro Paese. Nel contesto della crisi post-Covid, Cas-

sese incoraggia «la moltiplicazione degli investimenti in conto capitale, pubblici, e nell'incentivazione degli investimenti privati». «Avrebbero dato lavoro e risorse – commenta il giurista – Invece si è scelta una impostazione risarcitoria ed effetti di breve durata».

### Il ruolo di Poste

Al più grande giurista italiano abbiamo chiesto cosa pensa della funzione svolta da Poste Italiane. Nei mesi scorsi, gli italiani hanno avuto la conferma che – oltre naturalmente a medici, infermieri e forze dell'ordine – ci sono altre categorie essenziali per il funzionamento del Paese e per il rispetto delle nostre libertà, tra cui la libertà della corrispondenza e della stampa. Ritene Cassese che questa presa di coscienza collettiva possa diventare motivo di coesione sociale? «Lo è certamente – risponde il professore – anche se ci si potrebbe chiedere perché le edicole dei giornali siano più importanti dei luoghi di culto» rimasti chiusi più a lungo.

Parallelamente, nonostante il massiccio ricorso alla posta elettronica, alle videoconferenze, la popolazione ha certamente riscoperto il valore del servizio postale universale: «Poste Italiane – conclude Cassese – è per vocazione un grande "connettore". Ritengo che questo compito abbia un grande futuro». (F.C.)

Sabino Cassese è giurista, accademico e giudice emerito della Corte Costituzionale



Milly Carlucci, dal 2005 conduce il programma "Ballando con le stelle"



### IL PARERE DELLA CONDUTTRICE

## «In contatto col mondo grazie ai portalettere»

Milly Carlucci: «Chi è rimasto a casa ha potuto ricevere ciò di cui aveva bisogno»

Anche lei, la signora del sabato sera Rai, ha dovuto fare a meno del palcoscenico e del suo pubblico durante i mesi del lockdown. Ha risposto organizzando sui suoi canali social il suo "Io resto a casa show", nel quale ha coinvolto amici e personaggi del mondo dello spettacolo in curiose sfide "casalinghe". Milly Carlucci ricorda le tante persone che hanno sofferto a causa del coronavirus e quelle che si sono battute in prima linea nelle interminabili settimane dell'emergenza, tra cui i nostri portalettere: Poste, dice, ha avuto un ruolo fondamentale nel consentire agli italiani chiusi in casa di mantenere un contatto con il mondo esterno.

**Come hai affrontato queste lunghe settimane di lockdown dal punto di vista personale e professionale?**

«Mi sono adeguata inevitabilmente alla situazione, come tutti del resto. Siamo stati privati della nostra libertà, ma ne abbiamo capito perfettamente le ragioni. Dovevamo difendere noi stessi e gli altri. La vicinanza della famiglia e dei miei due cagnolini è stata di grande conforto, il grande dispiacere è per le tante persone che non ce l'hanno fatta, per il dolore delle famiglie e per la preoccupazione di chi rischia di mandare a monte la propria attività professionale. Noi in fondo siamo persone fortunate, "Ballando" è stato spostato giustamente più avanti. Speriamo che tra la fine dell'estate e l'autunno si possa tornare in scena».

**L'emergenza ha modificato anche il rapporto degli italiani con l'intrattenimento. Molti personaggi televisivi, a partire dagli chef, si sono "spostati" sui social per intrattenere gli italiani. Anche tu hai organizzato un divertente show "casalingo". Quando si**



L'attore racconta come ha vissuto il periodo del lockdown

# Boldi: «Le mascherine non hanno cambiato l'affetto dei portalettere»

In un video ha ringraziato i bambini che hanno rinunciato a uscire per proteggere i nonni: «Durante la quarantena ho scoperto il giardinaggio e gli acquisti online»

Con un video, andato in onda sui canali DeAKids e De-AJunior, ha voluto ringraziare tutti i nipoti d'Italia per aver rinunciato alla scuola, al parco, allo sport e a frequentare i loro amici. E per averlo fatto a protezione dei nonni, la fascia d'età più colpita dal coronavirus. Massimo Boldi, che di nipoti ne ha tre, considera i bambini le prime vittime della lunga quarantena. Quelli che, però, tramite le videochiamate hanno dato molta gioia ai nonni. «Grazie – dice nello spot in cui si presenta come “Cipollino” – perché lo avete fatto per noi, per i vostri nonni, con la spontaneità del vostro amore. Quello che ci dimostraste da sempre e oggi ancora di più».

**Massimo, come hai vissuto i due mesi e mezzo di lockdown?**

«Ho trascorso il periodo di lockdown a casa mia a Milano, dove abito da 35 anni, e devo dire che in un certo senso, superati i primi giorni vissuti con un po' di ossessione, ho scoperto di avere una casa. La mia professione mi ha sempre portato in giro per il mondo: ora ho potuto osservare angoli e luoghi sui quali non mi ero mai soffermato. E avendo un fazzoletto di terra mi sono anche diletto nella cura del giardino».

**In questo periodo si è verificata un'impennata degli acquisti online. È cambiato anche il tuo modo di rapportarti con l'e-commerce?**

«Sì, non lo avevo mai fatto prima. Ho ordinato un tavolino e delle sedie per il giardino. E altre cose utili»

**Qual è stata la parte più difficile?**

«Il virus ha cambiato il modo di pensare di tante persone che hanno sofferto anche per le notizie che di ora in ora arrivavano: per settimane abbiamo sentito parlare solo di morte e contagi. Sembrava non ci fossero più speranze. La gente normale si è spaventata talmente tanto che un giorno, uscendo per andare in farmacia, ho visto Piazza Duomo come forse poteva apparire nel '500. E poi mi hanno colpito i bambini, che hanno dovuto sopportare molte rinunce per proteggere i loro nonni».

**Che ne sarà di cinema e teatro?**

«Prima che la pandemia cominciasse stavo per iniziare le riprese del nuovo film di Pupi Avati sulla storia della famiglia Sgarbi. In questo momento prevedere il futuro di cinema e teatro è come pescare un numero del Lotto».

**Oltre a mettere in risalto il coraggio di medici e infermieri, l'emergenza ha fatto riscoprire alcune categorie lavorative: farmacisti, cassieri del supermercato, addetti alle pulizie e – aggiungiamo noi – i portalettere che hanno garantito il recapito della corrispondenza. C'è il rischio che con la fine dell'emergenza ci si dimentichi dell'importanza di que-**



Massimo Boldi, 75 anni: lo vedremo nel film di Pupi Avati dedicato alla storia della famiglia Sgarbi

**ste categorie, che spesso più che essenziali vengono considerate ordinarie?**

«Trovo giusto ringraziare il personale sanitario e tutte le persone che hanno continuato a lavorare ma devo dire che per me non è mai cambiato niente. Essendo un personaggio che gode e vive della simpatia della gente comune anche ora che indosso la mascherina il mio rapporto con i portalettere o i panettieri non cambia. Conoscevo la loro importanza e il loro affetto anche prima del virus». (F.C.)

**tornerà alla normalità questa esperienza, breve ma significativa, cambierà il modo di fare televisione?**

«Per ora l'ha cambiata, ma credo ci sia una grande voglia di tornare alla tv di qualche mese fa. Ora, in molti casi, non c'è differenza tra quello che succede sul web e quello che accade in tv. Ma la tv non può essere solo collegamenti, opinioni e informazioni a pioggia, deve essere anche intrattenimento, leggerezza e bellezza. Ora tutti quelli che sono in onda stanno facendo il massimo tra mille difficoltà, dopo credo cambierà tutto».

**Nelle emergenze, gli italiani si riscoprono uniti e si radunano davanti alla televisione riscoprendo il valore del servizio pubblico. Quali aspetti ti hanno reso maggiormente orgogliosa di far parte del servizio pubblico in questo periodo?**

«Il fatto di non aver lasciato soli i telespettatori. Eventi come la musica che unisce e la ripresa di “Vieni da me” e “L'eredità” sono stati un bel segnale, considerando lo sforzo e la difficoltà ad approntare protocolli di sicurezza per garantire la salute di tutti. La Rai, essendo la tv di Stato, giustamente deve essere molto rigorosa».

**Tra i lavoratori in prima linea ci sono stati i portalettere e gli operatori degli uffici postali che hanno garantito la consegna dei pacchi a milioni di italiani**



Lo show di Milly Carlucci sul suo canale Instagram

**costretti a casa, così come la regolare distribuzione delle pensioni. Cosa pensi del ruolo sociale di Poste Italiane?**

«Lo ritengo fondamentale, soprattutto in questo periodo. Chi è stato costretto a restare a casa ha potuto avere un legame col mondo esterno e ricevere a casa quello di cui aveva bisogno. Un ruolo importante che in questa emergenza è diventato fondamentale».

**Sappiamo che il virus purtroppo non è sconfitto. Poste ha tra i suoi vanti il fatto di arrivare in ogni angolo del Paese e a tutte le fasce della popolazione. Che cosa possono e devono fare le grandi aziende del servizio pubblico per incoraggiare gli italiani e aiutarli ad avere fiducia nel futuro?**

«Devono avere una visione del futuro. È giusto rispettare e condividere il dolore delle persone che perdono i cari, stare vicino a chi sta combattendo, ma anche dare coraggio a chi è spaventato e frastornato e dirgli che si sta pensando a tornare a vivere. Stare chiusi in casa è stato doveroso e saggio, ma non ci si può restare in eterno, bisogna adeguarsi alla realtà e aiutare le persone a trovare un nuovo modo di convivere, in attesa che la scienza trovi la soluzione».

**Gli ultimi mesi hanno modificato anche il nostro modo di comunicare nella vita privata: si sono organizzati video-aperitivi, si sono ripresi i contatti con affetti lontani e**

**c'è stata un'enorme proliferazione di video e immagini. Che cosa ti resterà di questa esperienza?**

«Sicuramente è una vicenda che ci segnerà tutti. Diciamo che forse potremo apprezzare ancora di più cose che abbiamo sempre dato per scontate. Spero che tra qualche anno ci ricorderemo di un Paese che messo alle strette non ha mollato, si è dimostrato serio. Solidale e responsabile e che ce l'ha fatta».



## focus del mese

La nostra Azienda è tra le prime in Europa per presenza femminile

# Violenza sulle donne l'impegno del Gruppo nella sfida più importante

Sui monitor dei 7.000 Postamat sono visibili i messaggi istituzionali, il numero verde e l'app 1522 per la prevenzione e il contrasto ai fenomeni di violenza, stalking e maltrattamento

La parità di genere a Poste Italiane non è una questione astratta, non è un semplice discorso che non viene tradotto in azioni. Poste è infatti tra le aziende europee che vantano un punteggio più elevato dell'indice di diversità di genere (Gender diversity index, GDI) fra i maggiori Gruppi del listino Stoxx Europe 600 per la presenza femminile in posizioni di responsabilità (dai di "European Women on Boards" - Ewob). La presenza femminile a tutti i livelli è pari al 55% della forza lavoro complessiva (69.000 unità), e il 59% degli oltre 12.800 Uffici Postali è affidato alla guida di una donna. Quest'attenzione alla gender equality viene testimoniata anche dall'at-

tenzione e dalla sensibilizzazione nella lotta alla violenza domestica, i maltrattamenti e lo stalking.

## Un messaggio per tutti

Così, da fine maggio, l'Azienda ha deciso di sostenere le comunicazioni del Dipartimento Pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri contro la violenza sulle donne ed è al fianco nelle iniziative di sensibilizzazione. Sui monitor dei 7.000 sportelli Postamat Atm sono visibili i messaggi istituzionali, il numero verde e l'app 1522 per la prevenzione e il contrasto ai fenomeni di violenza, stalking e maltrattamento. Poste Italiane ha da tempo sotto-

scritto un protocollo di intesa con il Ministero per le Pari opportunità che prevede la realizzazione di iniziative in grado di «rendere più efficaci e incisive le campagne di comunicazione promosse e realizzate dal Dipartimento, al fine di consentirne una capillare diffusione sul territorio nazionale». In tal modo il Gruppo concorre alla promozione dei principi di pari opportunità, di contrasto di ogni forma di violenza e di discriminazione coerentemente con il suo ruolo di azienda socialmente responsabile.

## Le altre iniziative

Poste prosegue inoltre nella realizzazio-



ne del proprio piano di attività in materia di sostenibilità che prevede, tra l'altro, iniziative di sostegno al reinserimento lavorativo di donne in uscita dalle case rifugio, avviate a dicembre scorso con la Rete D.i.Re e l'Associazione di volontariato "Telefono Rosa".

LA CONDUTTRICE: «UFFICI POSTALI COME FARI NELLA NEBBIA NEL LOCKDOWN»

## Serena Dandini: «Durante l'isolamento i centri antiviolenza sono stati essenziali»

Per l'autrice tv il lavoro dei volontari nell'emergenza coronavirus ha «garantito un servizio pubblico così come hanno fatto Poste Italiane e i portalettere: è giusto non dimenticarlo»

«C'era quella sensazione di Far West durante il lockdown, e l'ufficio postale era diventato un faro nella nebbia». Con questa metafora cinematografica Serena Dandini sintetizza in modo esemplare quello che l'Italia e la nostra Azienda hanno vissuto nei due mesi che nessuno dimenticherà, chiusi in casa nella lotta al coronavirus. Il suo "Gli Stati Generali" era finito da pochi giorni quando è scattato l'isolamento («Sono stata fortunata e privilegiata, ho cominciato a scrivere il nuovo libro e in parte l'isolamento mi ha aiutato, perché per qualche ora al giorno mi sono autoimposta di stare quattro ore al tavolino a scrivere») ma ciò che si è vissuto emotivamente «ce lo porteremo a lungo dentro tutti noi». L'attenzione di Serena, come spesso nella sua carriera, è rivolta poi alle donne e alle attività antiviolenza che non si sono interrotte durante l'isolamento, a partire dall'app che Poste ha deciso di sostenere tramite i propri Postamat.

**Serena Dandini, portalettere e Uffici Postali non hanno mai smesso di lavorare: è qualcosa che si è avvertito a livello sociale?**

«È stato un compito fondamentale. Nel

momento in cui tutto era chiuso gli uffici postali e i portalettere erano veramente un volto umano: anche se non si doveva spedire nulla, faceva comunque piacere sapere che c'era questo presidio. Ci ha dato una grande sicurezza. Perché non dimentichiamo che abbiamo avuto tutti dei momenti di fragilità emotiva, e la presenza di Poste è stato un segno istituzionale».

## Anche la tv è cambiata repentinamente?

«C'è stato il logico trionfo dei talk show, la ricorderemo come l'era dei virologi. E da un certo punto di vista si è ridata importanza alla competenza, che era diventata fuori moda. Questa è una delle poche cose che forse porteremo con noi nell'era post Covid: il ritorno di fiducia in chi ha competenza, il rispetto per chi ha studiato. Per il resto, si fa presto a dimenticare la sofferenza e tornare nella frenesia. Invece è evidente che la nostra è una vita che andrebbe ritoccata, soprattutto nei confronti della natura. Dovrebbe essere un momento di grande riflessione in questo senso, abbiamo devastato il pianeta paradisiaco che si sta vendicando».

**Nella tua carriera l'attenzione per le**

**donne è una priorità. Poste Italiane, il 53% dei dipendenti è donna, il 44% dei componenti del Cda è donna e così il 21% delle posizioni Executive.**

«È un dato importante. È importante che le donne riescano a rompere il "tetto di cristallo", una metafora usata per descrivere quella barriera invisibile che troppo spesso non permette alle donne di fare carriera. Quando ciò accade è un esempio bellissimo che serve all'empowerment femminile: tutte le volte che si trova una donna in una posizione insolita e di vertice, è un'iniezione di fiducia, un segno che "si può fare" e che autorizza le ragazze a credere che si possa superare quel famigerato tetto di cristallo. Il mondo cambia e si può cambiare, è qualcosa che non dobbiamo mai dimenticare».

**Purtroppo nel periodo del lockdown sono aumentate le violenze domestiche. Poste ha voluto sostenere le comunicazioni del Dipartimento Pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri contro la violenza sulle donne.**

«Si è acuita la violenza casalinga contro le donne in maniera impressionante. Ho scritto un libro, "Ferite a morte" che è di-



Serena Dandini ha condotto fino a metà gennaio "Gli Stati Generali" in onda su Rai Tre

ventato anche una pièce teatrale, in cui affrontavo il tema delle violenze domestiche e delle denunce: spesso non ci si interroga abbastanza a fondo sul perché certi casi non vengono denunciati dalle donne. Non è facile farlo se di fronte si ha il padre dei propri figli, la persona con cui si è costruita una vita intera. I numeri durante il lockdown sono stati scoraggianti. Ma va sottolineata l'importanza dell'app e del 1522 e che i volontari dei centri antiviolenza hanno continuato a lavorare con lo stesso coraggio anche durante l'isolamento. Al pari dei medici, dei portalettere e dei commessi del supermercato, anche loro hanno fornito un servizio vitale per le persone ed è giusto ricordarlo». (M.L.)



# l'iniziativa speciale

## Poste Aperte Tutto l'Anno per crescere insieme

**P**oste Aperte Tutto l'Anno è il filone di iniziative di Poste Italiane dedicato alle nostre famiglie e ai nostri figli. Attraverso diverse attività e progetti di condivisione e di partecipazione, Poste vuole conciliare in maniera efficace la vita lavorativa e quella familiare coinvolgendo anche le persone più vicine a noi. Tra le iniziative già avviate e quelle programmate per i prossimi mesi ci sono seminari tematici, borse di studio, corsi di lingua e molto altro orientati alla stessa visione di futuro: essere cittadini consapevoli e responsabili in ogni ambito in cui ci muoviamo, dalla scuola al tempo libero all'ambiente che ci circonda. Siamo partiti con l'evento del 5 dicembre 2019, Posteaperte, dedicato ai bambini dai 3 ai 10 anni e incentrato sulla sostenibilità ambientale, uno dei pilastri su cui poggia la strategia dell'Azienda. Successivamente, nel mese di giugno, è stata inviata, a tutti i bambini, una cartolina realizzata con una carta speciale contenente i semi di una pianta. Una lettera del Condirettore Generale Giuseppe Lasco ha accompagnato la cartolina a testimonianza dell'attenzione del vertice ai valori dell'Azienda e alle nostre famiglie. La cartolina piantabile rientra nelle iniziative a favore dell'ambiente che Poste Italiane porta avanti da tempo e che a marzo hanno raggiunto il loro apice col "mese verde", di fatto un richiamo all'impegno personale a partire da piccoli gesti concreti sulla scia dell'adesione a due appuntamenti ormai noti: "M'illumino di meno", l'iniziativa della trasmissione Caterpillar di Radio Due a favore del risparmio energetico e degli stili di vita sostenibili, e Earth Hour - l'Ora della Terra, la grande mobilitazione globale per fermare il cambiamento climatico. Quest'anno, in particolare, l'attenzione ai temi della sostenibilità ambientale sarà rivolta anche alla piantumazione degli alberi, delle piante e del verde intorno a noi. Per tenersi aggiornati e poter aderire alle diverse proposte basta consultare la intranet o l'app NoidiPoste.

Gentile collega,

*la sostenibilità ambientale è uno dei pilastri su cui poggia la strategia del Gruppo Poste Italiane e un impegno concreto e continuativo che abbiamo assunto nei confronti del mercato, degli stakeholder esterni e tra noi colleghi. Molte sono le iniziative che l'Azienda ha avviato e molte quelle in fase di progettazione sulle quali ognuno di noi può offrire il proprio contributo: il risparmio energetico, la gestione dei rifiuti, la mobilità sostenibile, la riduzione di carta e plastica. La sostenibilità ambientale è stato anche il tema di Posteaperte - l'evento dedicato ai colleghi fra i 3 e i 10 anni che si è svolto lo scorso 5 dicembre in 13 sedi aziendali - che conferma l'attenzione dell'Azienda verso la*

*corretta conciliazione fra vita privata e lavorativa e nell'estensione alla famiglia di quei valori di respon-*

*sabilità sociale su cui abbiamo scelto di impegnarci.*

*Nelle attività ludiche, così come in quelle dei laboratori svolti durante l'evento, i bambini hanno potuto vivere l'esperienza della cura verso una pianta che cresce e partecipare a giochi di gruppo sul rispetto dell'ambiente e le buone pratiche da adottare per diventare futuri cittadini responsabili e persone che hanno a cuore il pianeta Terra. L'evento si inserisce nell'ambito del più ampio progetto "Poste Aperte Tutto l'Anno" che prevede, in particolare, l'attivazione di un progetto diretto con tutti voi - e indirettamente con i vostri colleghi - attraverso iniziative di coinvolgimento e di partecipazione attiva che vi vedranno coinvolti durante l'anno e a cui potrete scegliere di aderire. Proprio perché crediamo che il futuro inizi da oggi e si costruisca insieme, il dono che trovi nella cartolina è anche destinato ai bambini che non hanno potuto partecipare a Posteaperte ma che consideriamo parte della famiglia Noi di Poste. La cartolina è realizzata con una carta speciale e contiene i semi di una pianta. Potrai scoprire insieme ai tuoi bambini come crescerà. Nessun insegnamento è più efficace dell'esempio...*

*Sperando che l'iniziativa sia di tuo gradimento, ti invito a seguire le prossime iniziative di "Poste Aperte Tutto l'Anno".*

Cordiali saluti.



Giuseppe Lasco  
Condirettore Generale

## passione filatelia

RACCOLTO L'APPELLO TELEVISIVO DELLO SCRITTORE MASSINI

## Un francobollo per il coraggio di Bruno Ielo il commerciante che non ha chinato la testa

Coraggio, onestà e senso civico hanno accompagnato la vita di Bruno Ielo, il commerciante di Reggio Calabria assassinato dalla 'ndrangheta nel 2017. In occasione del terzo anniversario della sua morte, lo scorso 25 maggio, il Ministero dello Sviluppo Economico ha emesso un francobollo a lui dedicato della serie tematica "il Senso civico". Il bozzetto è a cura di Claudia Giusto. Bruno Ielo, dopo essere stato un semplice Carabiniere, una volta cessato il suo servizio nell'Arma, aveva riaperto la tabaccheria di famiglia a Reggio Calabria. Purtroppo, avendo scelto di non sottostare alle regole della 'ndrangheta, i suoi comportamenti e quell'esercizio com-

merciale su cui aveva investito la sua vita davano fastidio alle cosche locali. Iniziarono minacce e intimidazioni e, nonostante gli avvertimenti e le pressioni subite per quasi un anno, Ielo non si piegò ai voleri dei clan che volevano fargli chiudere la tabaccheria. Il suo coraggio gli costò la vita, in quanto il 25 maggio 2017 fu barbaramente ucciso in un agguato.

### Il monologo

Promotore del francobollo dedicato a Ielo era stato lo scrittore Stefano Massini che il 16 gennaio 2020, durante uno dei suoi ormai celebri monologhi durante la trasmissione "Piazzapulita", aveva raccontato di quest'uomo che lavorava con



Il francobollo dedicato a Bruno Ielo, a tre anni dalla sua brutale uccisione, fa parte della serie "il Senso civico"



Stefano Massini su la7 mostra la lettera indirizzata al Mise

la figlia nella periferia nord di Reggio Calabria in una tabaccheria che aveva la "colpa" di fare concorrenza a un'altra gestita dalla cosca locale. Massini racconta che Ielo andò avanti anche dopo essere stato ferito durante una "strana" rapina, finì all'agguato del 25 maggio 2017. Massini ricorda che da bambino qualcuno gli disse che i francobolli erano dedicati a personaggi con una "gran testa" o a coloro che "avevano tenuto testa" a un nemico in battaglia. Ielo «è uno che non ha accettato di chinare la testa, con onestà e coraggio», sottolinea Massini. Da qui la richiesta avanzata dallo scrittore con una lettera inviata al Mise. Nel folder che contiene il francobollo singolo, una quartina, la cartolina affrancata e annullata e la busta primo giorno si trova proprio il testo dell'intervento di Massini in tv.



## il futuro dell'Italia

L'archistar a Postenews: «Fondamentale investire nel digitale»

# Fuksas e l'impegno di Poste per i borghi: «Esempio da seguire»

Durante il lockdown ha scritto una lettera al Presidente Mattarella: «L'Italia ragioni in maniera seria sul futuro urbanistico e abitativo». E la rinascita può cominciare dai Piccoli Comuni

di MARCELLO LARDO



Massimiliano Fuksas a metà aprile scorso ha rivolto, insieme ad altri architetti, un appello al Capo dello Stato Mattarella: un'esortazione perché l'Italia ragioni in maniera seria e puntuale oltre l'emergenza che ci ha travolto, in termini di futuro urbanistico e abitativo per una società che sarà costretta a convivere con il rischio di pandemie. Tra le proposte su cui riflettere, anche la ripopolazione dei Piccoli Comuni, un tema che Poste Italiane porta avanti da due anni tramite impegni concreti. Abbiamo chiesto all'architetto Fuksas quale può essere il ruolo dei Piccoli Comuni in questo nuovo futuro e quale quello del Gruppo Poste, nel solco di ciò che è stato già avviato tra servizi e innovazione.

**Lei ha di recente sostenuto che la fuga dalle città a causa del Covid-19 potrebbe ridare linfa vitale ai piccoli comuni italiani. In che stato versano attualmente i nostri borghi?**

«Il ritorno alla campagna, la fuga dalle città, potrebbe essere una delle conseguenze insediative dell'emergenza del Covid-19 poiché molte persone iniziano a sentire l'esigenza di spazi all'aperto, che la città non può offrire. Un altro tema, mai come oggi attuale, è la necessità di ripensare alla casa secondo le nuove esigenze abitative che l'emergenza Covid ci ha fatto scoprire. I borghi italiani, un tempo linfa vitale e artistica dell'Italia, riversano in alcuni casi in situazioni compromesse, come ad esempio molti piccoli comuni degli Appennini quasi abbandonati: oggi abbiamo l'occasione per ripopolarli. C'è un enorme potenzialità nelle piccole realtà territoriali che, se ben gestite, possono diventare esempi concreti di efficienza e innovazione. Purtroppo, ad oggi l'Italia continua ad essere uno degli ultimi paesi europei in tema di innovazione digitale, con una serie di iniziative che negli anni non sono mai state portate a termine. Per rigenerare le campagne e renderle adatte alla nuova generazione di giovani digitali il primo passo è che i borghi e le loro vicinanze vengano dotate di infrastrutture tecnologiche al pari di quelle delle città (wi-fi ultra veloci, 5G, 6G) e



L'architetto Massimiliano Fuksas

che la casa, in qualità di primo presidio, venga ripensata secondo le nuove necessità. È proprio alla luce di queste riflessioni che con un gruppo multidisciplinare di professionisti, composto da medici, architetti, informatici e sociologi, abbiamo inviato una lettera aperta al Presidente della Repubblica Sergio Mattarella, in cui riflettiamo sulle possibili linee guida da applicare alla "casa del futuro post Covid"».

**Dal punto di vista di un architetto, cosa manca e qual è il valore aggiunto dei piccoli comuni?**

«I piccoli comuni sono per la maggior parte degli esempi urbani virtuosi da cui attingere, raccoglitori di cultura e tradizioni storiche, oltre che architettoniche. C'è però una frattura tra Nord e Sud. Nel Nord Italia, anche grazie alla maggiore affluenza turistica sono più attrezzati dal punto di vista infrastrutturale. Nel Cen-



tro e nel Sud purtroppo ad oggi molti centri riversano in condizioni di semi-abbandono, lontani dalle rotte turistiche e spesso privi di collegamenti con le città. Assistiamo a una vera e propria frammentazione e isolamento di tanti centri che avrebbero la potenzialità di diventare poli attrattivi, anche per le giovani generazioni. Come progettista vedo un'enorme potenzialità non sfruttata, bellissimi panorami che possono essere ripopolati e attrezzati secondo le nuove esigenze insediative. Enormi patrimoni architettonici spesso chiusi al pubblico, inutilizzati perché vittime di procedimenti burocratici troppo complicati, che invece potrebbero diventare poli culturali e di aggregazione sociale».

**Poste Italiane da due anni ha preso una serie di impegni con i Piccoli Comuni (suggeriti peraltro da due importanti incontri alla Nuvola) per non chiudere gli uffici postali, aumentare gli hotspot wi-fi e gli Atm e, tra gli altri punti, anche accrescere l'educazione digitale di chi ci abita. Di quali di questi servizi c'è maggiore bisogno a suo avviso?**

«Sono tutte iniziative fondamentali, soprattutto il potenziamento della rete internet. Senza innovazione digitale e tecnologica i piccoli comuni rischiano di non stare al passo con l'evoluzione delle grandi città e, di conseguenza, di restare ai margini degli insediamenti. Per lavorare e imparare in modalità "smart" le infrastrutture digitali devono essere diffuse ed efficienti, è impensabile immaginare che i piccoli comuni ne restino esclusi».





Una veduta di Civita di Bagnoregio, conosciuta come la "città che muore". Sotto, il borgo di Cetara

**La crisi del coronavirus ha rimesso al centro del discorso il servizio pubblico e la sua essenzialità, che forse prima veniva data per scontata. La società, soprattutto nei piccoli centri, può ripartire intorno a uno spazio pubblico?**

«Dopo il coronavirus anche lo spazio e il servizio pubblico dovranno essere ripensati. Dovremo adattarci a vivere quegli spazi diversamente da come eravamo abituati e questi spazi dovranno essere attrezzati alle nuove norme del distanziamento sociale. Al termine del lockdown le persone ricominciano lentamente a spostarsi e, mentre probabilmente i trasporti non subiscono particolari trasformazioni, credo che i cambiamenti investiranno perlopiù l'ambito impiantistico dei luoghi pubblici come i sistemi di ventilazione e climatizzazione degli ambienti, spesso primi trasmettitori di malanni. È ovviamente ancora più importante di quanto non fosse già la sanificazione degli ambienti che non potrà proseguire a colpi di spray come sta avvenendo oggi ma richiederà l'impiego di sistemi innovativi quali ad esempio lampade a luce LED UV. Ripartire dagli spazi e luoghi pubblici, riadattandoli funzionalmente, diventerà fondamentale».

**Tra i punti di forza di Poste ci sono la capillarità e la presenza in ogni angolo d'Italia. Quale può essere a suo avviso il suo ruolo sociale in questa fase?**

«Credo che la diffusione e il funzionamento del servizio pubblico sul territorio abbia mantenuto una sorta di senso di normalità nei cittadini, soprattutto negli anziani. È importante che il sistema pubblico funzioni a livello territoriale e gli esempi efficaci vanno presi come modello. Nella lettera inviata al Presidente Mattarella abbiamo parlato anche di questo a proposito del sistema sanitario. Una vera e propria infrastruttura territoriale diffusa composta da vari presidi, tra cui la casa, e non ridotta al solo ospedale».



A destra, un momento dell'ultimo incontro con i Sindaci dei Piccoli Comuni alla Nuvola dell'Eur, progettata proprio dall'architetto Fuksas



## Iniziative

### Vicini ai Piccoli Comuni anche nell'emergenza

Proseguendo sulla strada intrapresa ormai dal 2018, Poste Italiane ha stretto una serie di accordi con i Piccoli Comuni nella lotta al coronavirus, finalizzati soprattutto alla distribuzione di mascherine alla popolazione. Oltre agli accordi regionali, ne sono stati stretti molti anche a carattere comunale, praticamente in tutta Italia, da Medicina a Silea fino ai piccoli comuni liguri, a quelli abruzzesi, campani e siciliani. Un nuovo segnale di vicinanza che si unisce agli impegni presi negli ultimi anni.



## INTERVISTA AL PAESOLOGO

# Arminio: «Fino a quando c'è Poste ci sono i paesi»



di ANGELO FERRACUTI

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

Franco Arminio è una delle voci più autentiche della letteratura italiana di oggi. Con il suo reportage dalle cittadine terremotate dell'Irpinia d'Oriente, "Viaggio nel cratere", inventò la "paesologia" riscoprendo l'Italia interna, appenninica, spesso dimenticata. Quando lo incontro, mi racconta che il suo rapporto con le lettere è stato sempre molto forte, segnato anche dalla necessità e dalla condizione geografica: «La prima cosa che mi viene in mente sono quelle di una fidanzata che viveva in Olanda, mi arrivavano in buste piccole, lunghe e colorate. In quegli anni scrivevo anche agli scrittori e ai poeti, conservo quelle di Gianni Celati e Gesualdo Bufalino, le cartoline postali di Giuseppe Pontiggia e Andrea Zanzotto, poi è arrivato il tempo delle mail». Ma di quell'intimità speciale, nonostante sia molto attivo sui social, prova nostalgia: «Ho sempre pensato che siamo qui perché qualcuno ci parli e quindi ho sempre aspettato lettere. Forse le lettere che ho ricevuto sono meno di quelle che ho atteso vanamente».

Allora la corrispondenza diventa prossimità e scoperta dell'altro, mistero: «Ho sempre pensato che fino a quando abbiamo voglia di scrivere a qualcuno e qualcuno ha voglia di scriverci difficilmente ci ammaliamo». Scriversi lo considera un atto civile, «l'epistolario dovrebbe essere incoraggiato dal sistema sanitario come forma di terapia» dice ancora con una boutade l'autore di "Cartoline dai morti", libro fatto di epistaffi epistolari, una "Spoon River" contemporanea dove riecheggia il grande libro di Edgard Lee

Masters. Oggi Arminio è un poeta popolare, con "Cedi la strada agli alberi" ha superato le diecimila copie vendute, un vero e proprio evento per la nostra editoria. Gira l'Italia facendo letture e tenendo lezioni, duettando con attori del calibro di Rocco Papaleo o cantanti e musicisti come Dario Brunori e Giovanni Lindo Ferretti, lo storico leader dei CCCP. «Negli ultimi anni ricevo molte mail da parte di chi legge i miei libri, in gran parte lettrici, spesso sono lettere lunghe e belle e il mio rammarico è che a volte non ho risposto con l'intensità che meritavano. L'epistolario per essere accurato forse può essere tra due, tre persone, non di più. Non si può avere una corrispondenza con migliaia di persone». Ma certo lo stato delle nostre comunicazioni è diventato sempre più veloce e caotico, lo sollecito, ma secondo lui non è cambiata la sua natura profonda: «L'avvento dei vari luoghi per scambiarsi parole ha



lacerato la trama del parlarsi: le parole ti arrivano da Messenger, da WhatsApp, via sms, il grande fiume della lettera si è diviso in tanti rivoli, ma la tensione a scrivere per me resta quella di scrivere a qualcuno partendo dalle parole che ho ricevuto». E le lettere degli scrittori? Gli ricordo le migliaia di missive battute a macchina da Hemingway, quelle disperate di Dylan Thomas.

«Anche nella lettura spesso preferisco gli epistolari ad altre opere. Solo per fare qualche esempio: è così per Kafka, per Marina Cvetaeva, per Silvia Plath. Molti autori mi piacciono di più quando scrivono senza l'ansia di fare un libro, ma solo per dire delle cose a qualcuno» afferma questo scrittore molto attratto dal rapporto tra vita e letteratura, per una necessaria sincerità espressiva, qualcosa di raro nel mondo della fiction. «Forse chi scrive finge sempre, ma almeno le lettere sono finzioni più sincere, meno pericolose delle finzioni che vediamo

in giro», dice pungente, riferendosi invece a quelle della società dove tutti viviamo. Secondo lui il futuro è nei piccoli borghi deserti e bellissimi, «ma servono i trasporti, le scuole, gli ospedali» dice, altrimenti si spopolano, fortuna che in molti di loro ci sono ancora le Poste Italiane, non solo un servizio ma un presidio di umanità, di prossimità, suggerisco. «Sì, gli uffici postali sono un bel segno di vita, fino a quando c'è la posta per molti c'è anche il paese» finisce col dire con convinzione il poeta dell'Italia interna e interiore.



Franco Arminio, al centro il suo ultimo libro



## l'esperto risponde



Le vostre domande sulle garanzie offerte da Poste Vita Fondo Salute

# Una pensione più serena grazie al Fondo Sanitario

Con la conclusione dell'attività lavorativa e il sopraggiungere dell'età matura il Welfare diventa ancora più importante: ecco perché e come l'Azienda garantisce di poter continuare ad usufruire di molti vantaggi

Per "Noi di Poste" il lavoro è spesso una missione, ma anche quando non sarà più la "missione" della nostra vita, il Fondo Sanitario può rimanere una garanzia. Con il pensionamento e il sopraggiungere di un'età più matura, infatti, il Welfare diventa ancora più importante, proprio per questo la nostra Azienda garantisce anche ai pensionati del Gruppo di poter continuare ad usufruire delle garanzie di Poste Vita Fondo Salute. In caso di pensionamento è infatti possibile beneficiare della automatica prosecuzione delle coperture sanitarie previste dal pacchetto Base, per sé e per il proprio nucleo familiare, se già assistito del Fondo alla data di cessazione. Confermare la volontà di proseguire l'iscrizione e continuare a beneficiare delle coperture sanitarie previste dal citato piano, è semplicissimo: basta provvedere al versamento, entro 30 giorni dalla cessazione, della quota contributiva prevista.

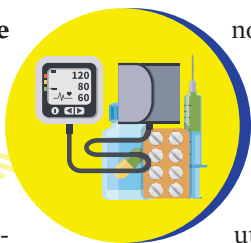


### Si può continuare ad aderire al Piano anche se si è usciti dall'Azienda? E a quali condizioni?

Certo, è possibile: l'aderente e il suo nucleo familiare, se assistito, potranno mantenere il diritto alle coperture sanitarie previste dal solo pacchetto "Base" fino al compimento dei 75 anni, con l'impegno a versare ad esclusivo proprio carico e nella misura stabilita dal Fondo l'importo previsto per tale categoria. Nel caso in cui il coniuge compia i 75 anni prima del dipendente cessato, decadrà da tale momento dalle coperture assicurative.

### In che modo è possibile pagare?

Il Fondo Sanitario, entro 30 giorni dal pensionamento comunicato dal datore, invierà all'assistito una e-mail di avviso di pagamento con il dettaglio dell'importo da versare e il Bollettino Premarcato allegato. Proprio per questo è importante fornire al Fondo, modificando i propri dati anagrafici in area riservata, una mail personale - se



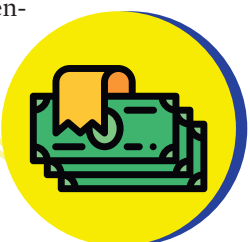
non si è già fatto in precedenza - in sostituzione di quella aziendale, che cesserà di esistere dopo il pensionamento. In tal modo il pensionato potrà continuare a ricevere le comunicazioni del Fondo. Il Bollettino Premarcato, utile ad effettuare il versamento della quota contributiva prevista dal piano vigente per il personale cessato, comprende anche quanto dovuto per il nucleo familiare, se iscritto. Per effettuare il versamento si potrà stampare il Bollettino Premarcato e recarsi presso qualsiasi Ufficio Postale o soggetto autorizzato da Poste Italiane (elenco dei soggetti autorizzati disponibile su [www.poste.it](http://www.poste.it)), oppure effettuare il pagamento attraverso sito e App di Poste Italiane.



### Qual è il costo da sostenere per mantenere la copertura base per chi esce dall'Azienda?

Il contributo per la prosecuzione volon-

taria delle coperture del pacchetto Base, per il dipendente cessato è di soli € 195,00 annui senza nucleo; di € 487,50 annui con nucleo.



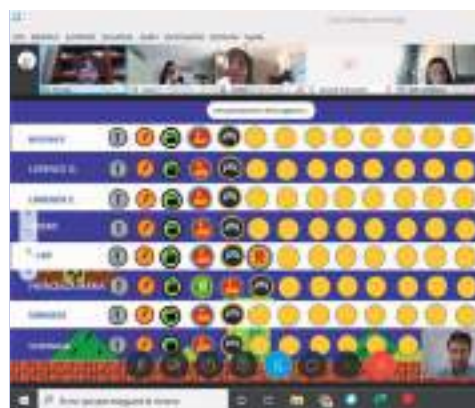
### Come avviene il versamento del contributo da parte di chi lascia l'Azienda?

Il pagamento del contributo per chi lascia l'Azienda deve essere versato direttamente dall'ex dipendente ed è sempre annuale ed anticipato. Il primo pagamento sarà pari al rateo pro-rata tempore del contributo annuale previsto e dovrà avvenire entro 30 giorni dalla cessazione del rapporto di lavoro. Il Fondo, prima della scadenza dei 30 giorni, invierà all'assistito una mail di avviso di pagamento. Trascorsi 30 giorni dalla data di cessazione in assenza di pagamento, la posizione verrà automaticamente cancellata e l'assistito (incluso l'eventuale nucleo familiare) saranno considerati cessati dall'assistenza senza possibilità di riattivazione. La copertura in caso di prosecuzione è garantita dalla data di cessazione del rapporto di lavoro.

## STEAMCAMP ONLINE XPERIENCE

# La didattica del futuro per i nostri figli

**N**ell'ambito delle iniziative a sostegno delle giovani generazioni e in continuità con le azioni di orientamento professionale intraprese dall'azienda, Poste Italiane ha organizzato, in collaborazione con ItaliaCamp, dei percorsi "STEAMcamp" (Scienza, Tecnologia, Ingegneria, Arte e Matematica) rivolti ai figli dei dipendenti, di età compresa tra 11 e 15 anni, appassionati di tecnologia con l'obiettivo di proseguire la didattica sui linguaggi dell'innovazione in modalità online. Un momento di apprendimento e socializzazione in modalità virtuale. Lo STEAMcamp online è stato progettato come un percorso laboratoriale volto a sviluppare la capacità di creare nuovi mondi, progettare giochi, immaginare storie, esplorare nuove realtà in cui l'unico confine è la creatività; il tutto per permettere ai ragazzi di sviluppare una maggiore consapevolezza sui cambiamenti in atto e per consentire loro di acquisire degli strumenti per pensare al mercato del lavoro del domani. Sono state realizzate quattro edizioni ciascuna composta da cinque moduli in cui i ragazzi hanno potuto vivere un'esperienza unica di apprendimento e gioco che



li ha portati a confrontarsi con modelli innovativi che vanno dal coding all'intelligenza artificiale, dalla realtà virtuale a quella aumentata e tanto altro. Si sono incontrati on line circa 80 ragazzi provenienti da tutta Italia, con i loro dialetti, i loro sogni su cosa vorrebbero fare da grandi a partire dal tennista, stilista oppure tecnico informatico. Chi si è già presentato come "nerd" appassionato di programmazione, chi invece non sapeva nulla ma con tanta voglia di imparare. In ogni edizione, dopo un primo approccio timido, si sono formate nuove amicizie e lo spirito di collaborazione è continua-



Alcune immagini della STEAMcamp online xperience



to anche dopo con gruppi creati tra i ragazzi che si davano supporto per risolvere un problema di programmazione di una escape room creata, per finire il venerdì con un po' di dispiacere nel momento dei saluti finali. Qualcuno è stato anche ingaggiato dal professore della propria scuola - informato di questo corso dal ragazzo stesso - per "insegnare" al rientro a scuola ai suoi compagni quanto appreso. La soddisfazione di sentirsi dire dai ragazzi: «Anche se a volte era un po' difficile alla fine sono riuscita a farlo, sono proprio contenta». È stato difficile per loro dire cosa gli era piaciuto di più di tutta la settimana e alla fine si sono divisi più o meno tra Cospaces e Tinkercad. Infine, le tecniche acquisite oltre a essere utilizzate per giocare e diventare più esperti nella programmazione, potranno essere utilizzate a scuola, magari per comporre una tesina in cui inserire gli elaborati sviluppati con i vari linguaggi acquisiti.



## poste per il sociale

L'Azienda collabora con la Croce Rossa a "Sentieri di Prossimità"

# Il virus si contrasta sul campo: l'aiuto di Poste nelle terre del sisma

Fragilità, ansia, depressione: il malessere causato dall'isolamento per la pandemia è ancora più sentito in quei paesi che nel 2016 furono sconvolti dal terremoto. Il Gruppo sostiene un progetto di assistenza psicosociale con interventi attivi di ascolto e prevenzione

di **BARBARA PERVERSI**



L'emergenza coronavirus ha lasciato e lascerà segni psicologici indelebili. Fragilità, ansia, depressione: sono molti gli stati di malessere causati dalla pandemia e dal conseguente isolamento.

E sono ancor più amplificati per chi già vive una situazione di estremo disagio, come nel caso delle persone colpite dal violento terremoto dell'Italia centrale del 2016. Proprio in virtù di questo, Poste Italiane e Croce Rossa Italiana, nell'ambito del Progetto "Sentieri di Prossimità", hanno messo a disposizione delle popolazioni delle quattro regioni colpite dal terremoto, dei team costituiti da psicologi e assistenti sociali, che stanno ricevendo tantissime telefonate. Il progetto, che fino allo scoppio della pandemia si svolgeva direttamente sul territorio, adesso è gestito grazie alla tecnologia. Gli esperti vengono contattati direttamente via telefono da chi necessita aiu-



to e, inoltre, grazie anche al servizio di assistenza h24 di CRI per le persone, la possibilità di raggiungere più utenti che abbiano bisogno di consulenza psicosociale, si è innalzata. L'obiettivo è quello di non lasciare indietro nessuno e, in particolare, nella zona del cratere dove la popolazione ha già subito la sensazione dell'isolamento e dell'abbandono a causa del violento sisma del 2016.

### Dalla prevenzione all'assistenza

I Comitati delle regioni del cratere hanno stampato migliaia di copie del volantino che promuove il supporto e i volontari li hanno distribuiti casa per casa nello svolgimento dei loro servizi (consegna spesa, farmaci etc), creando così anche un contesto particolarmente favorevole alla comunicazione del progetto sostenuto da Poste. «Quello che spaventa di più chi ci chiama – spiega uno psicologo CRI Sentieri di Prossimità – è sicuramente l'isolamento che però è anche visto come ancora di salvezza da un virus che terrorizza. Sono spaventati da quanto leggono e sentono, dalle notizie che non cessano di diffondere questa paura già accentuata in chi è stato nel recente passato costretto a vivere secondo restrizioni e a dover cambiare vita perché la vita stessa gli è cambiata». Le azioni prevedono dunque l'assistenza socio sanitaria, domiciliare e tele assistenza attraverso i volontari di Croce Rossa attivi in quelle aree; appena terminerà l'e-

mergenza Covid, verrà attivata la formazione di volontari di Poste Italiane per la rianimazione cardiopolmonare di base su prevenzione e primo soccorso e sull'uso di defibrillatori su soggetti in età adulta e pediatrica e sulle manovre salvavita pediatriche. Verranno installati nelle zone del cratere sismico 100 defibrillatori del tipo semiautomatico conosciuto come DAE (defibrillatore automatico esterno) che saranno localizzati all'esterno di 95 uffici postali già individuati (e in luoghi come la palestra a Spoleto e il Centro ricreativo ad Amatrice), e che rappresenteranno punti strategici di riferimento in caso di emergenza.



## MARZO È STATO IL MESE GREEN

# Trenta giorni di best practice per la sostenibilità

Anche dalle proprie case, i dipendenti del Gruppo hanno aderito a campagne come "M'illumino di meno" ed "Earth Hour"

Trenta giorni per conoscere e mettere in campo le buone pratiche a tutela dell'ambiente. Marzo è stato il "mese verde" di Poste Italiane: una serie di iniziative che hanno rafforzato l'attenzione alla sostenibilità del Gruppo, anche grazie all'adesione a campagne di sensibilizzazione internazionali. Il mese verde è cominciato il 6 marzo scorso con la partecipazione a "M'illumino di meno", la campagna promossa dalla trasmissione Caterpillar di Radio Due a favore del risparmio energetico e degli stili di vita sostenibili che quest'anno era dedicata ad aumentare gli alberi, le piante e il verde intorno a noi. Gli alberi, infatti, si nutrono di anidride carbonica, emettono ossigeno e sono lo strumento naturale per ridurre la principale causa dell'aumento dei gas serra nell'atmosfera terrestre e quindi dell'innalzamento delle temperature. L'adesione allo spegnimento delle luci e alla piantumazione è stata simbolica ed è stato chiesto ai colleghi di partecipare su base volontaria dalle proprie case.

### La Terra e la sua Ora di buio

Anche per l'altra grande iniziativa collettiva, il 28 marzo, Poste ha chiamato a raccolta i suoi dipendenti. Anche in



questo caso, un'adesione simbolica, un piccolo gesto per un grande scopo. L'occasione è stata quella dell'Earth Hour. Ora della Terra che si tiene ogni 28 marzo, la manifestazione mondiale organizzata dal WWF. Anche qui si è partiti dal gesto simbolico di spegnere le luci per un'ora, unendo cittadini, istituzioni e imprese in una comune volontà di dare al mondo un futuro sostenibile e vincere la sfida del cambiamento climatico. Dalla prima edizione del 2007, che ha coinvolto la sola città di Sidney, la grande ola di buio si è rapidamente propagata in ogni angolo del pianeta, lasciando al buio piazze, strade e monumenti simbolo come il Colosseo, Piazza Navona, il Cristo Redentore di Rio, la Torre Eiffel, il Ponte sul Bosforo e tanti altri luoghi simbolo, per manifestare insieme contro i cambiamenti climatici. E anche qui i dipendenti di Poste Italiane hanno messo in atto un gesto simbolico, che è però l'occasione per dare vita a comportamenti virtuosi che ognuno di noi può mettere in atto dentro e fuori l'azienda. Gli impegni che Poste Italiane porta avanti da tempo nei confronti dei temi ambientali sono tanti e riguardano ad esempio azioni di Mobility Management, per il contenimento di emissioni inquinanti relative allo spostamento casa-lavoro e al risparmio energetico.



## io di poste

Passione per i motori, per la poesia, per la pittura. E ancora, la musica e le esperienze formative: nella galassia di Poste Italiane le Persone sono sempre il punto focale

## Il Postino più veloce d'Italia

Sono Marco Cavanna, dipendente di Poste Italiane dal maggio 1982, da sempre portalettere. Abito a Genova e sono titolare della stessa zona da più di 33 anni anche se con innumerevoli cambiamenti; nel quartiere di Granarolo sulle alture genovesi negli anni ho costruito un rapporto fantastico con la gente. Nella vita ho una grande passione: correre in moto. Fin da bambino sono state chiare le mie doti velocistiche: sul triciclo mi proiettavo nelle discese vicino casa, poi in bicicletta sono sempre andato come un pazzo. A 14 anni i primi ciclomotori, a seguire poi un numero considerevole di moto da fuoristrada fino alle moto da strada, dove continuavo ad affinare le mie doti di guida. Anche in auto, sul kart, sugli sci, in barca: correre mi piace. Nel 2014, incoraggiato da un amico che gareggiava, ho deciso insieme a un altro collega di iscrivermi alla mia prima gara ufficiale. Da quel momento in poi, un'escalation continua: prima i titoli regionali e dopo un terzo posto

nel 2017; quindi sono riuscito quest'anno a laurearmi Campione Italiano Velocità in Salita Trofeo Crono Climber classe 600 Stock con la mia moto storica Suzuki RG 500 2 tempi. Posso affermare di essere "Il Postino più veloce d'Italia!". La mia zona di recapito è fatta di tornanti molto impegnativi, sterrati, stretti sentieri di campagna: tutti percorribili in sella al Liberty 125 di Poste, che mi permette di affinare la mia sensibilità di guida. Poi gli allenamenti veri proseguono sulle strade dell'entroterra ligure, dove le strade in salita non mancano. Con le moto da fuoristrada che ho in Val d'Aveto proseguo la preparazione fisica e cerco di migliorare la tecnica di guida. Con i ritmi di lavoro che abbiamo noi postini, oggi posso affermare che la mia è una autentica "vita di corsa". Colgo l'occasione per salutare tutti i colleghi che stanno lavorando tra mille difficoltà. In questo brutto momento che tutti stiamo attraversando.



**Marco Cavanna**

PCL

## Una poesia per i miei colleghi

Mi chiamo Rosanna Tangorra, ho 33 anni e vivo a Rutigliano, in provincia di Bari. Sono laureata in lingue e letterature straniere. Ho iniziato il mio percorso professionale in ambito scolastico, come docente supplente di lingue inglese e francese e impartendo lezioni private a ragazzi di tutte le età. Dopo, ho deciso di solcare acque profonde e cristalline per approdare in porti paradisiaci, lavorando a bordo di navi da crociera. In seguito a un evento particolare che ha segnato la mia vita, sono tornata sulla terra ferma dove, dal 2015, lavoro come operatrice di sportello in Poste Italiane, attualmente presso l'ufficio postale di Rutigliano. Sono molto dinamica, infatti mi piace dedicarmi a diverse attività che mi offrono occasioni di crescita. Come afferma un noto intellettuale europeo, Tzvetan Todorov, «siamo fatti di ciò che ci donano gli altri». Trovo una particolare bellezza nel contatto con altre vite, o semplicemente nel mondo che ci circonda. Non riesco a rimanere indifferente a tutto ciò che osservo, ascolto. Nel tempo libero adoro scrivere, mettere su un foglio emozioni, invitando chi mi legge a viaggiare anche solo con la mente. Scrivere mi dona un senso di libertà, mi stimola. Dentro di noi ci sono storie che meritano di essere raccontate; dentro di me c'è un mondo che fa rumore e merita di essere illuminato e condiviso. Grazie alla mia penna, le mie emozioni non smettono di narrare. Mi piacerebbe condividere con tutti i colleghi del mondo Poste una delle mie poesie, scritta in questo periodo dominato da un virus invisibile che ha segnato le nostre esistenze. Un grande augurio a tutti, accompagnato da una calda speranza di rinascita.

### Vorrei

*Correrò subito da te  
e mi fermerò,  
placando il mio tormento.  
Quanto tempo ancora  
saremo lontani,  
mentre inseguo  
un'onda delicata  
che accarezzi i miei pensieri?  
Sarò ancora sensibile  
al tuo luccichio,  
al riverbero del sole  
che, illuminando la  
distesa azzurra,  
mi offrirà  
dolci fantasie?  
La brezza marina  
scompiglierà i sensi  
adesso sopiti?  
Sì.  
Sederò ancora qui,  
di spalle alla noia  
di questi giorni,  
protesa verso un mondo  
che vorrei sentire  
ancora benevolo.*



**Rosanna Tangorra**

MP



## Musica e Poste di famiglia

Mi chiamo Paolo Pietroletti, sono nato il 1° ottobre 1959 da due "Postali": mia madre lavorava allo sportello, papà ha fatto carriera fino a diventare primo livello a Roma. Mi sono avvicinato alla musica naturalmente, grazie ai miei due fratelli, parecchio più grandi, che avevano tanti dischi e una chitarra, che ho cominciato a maneggiare intorno ai dieci anni. Iniziai a suonare seriamente intorno ai 16 anni, in un complesso, come si usava a quei tempi. Mentre studiavo ingegneria, ebbi due gravi incidenti stradali, decidendo che ho sbattuto la testa. Decisi di lasciare l'università e diventare musicista, riuscii a farmi ammettere a un importante seminario di due mesi per giovani musicisti, "Il Mestiere della Musica", con docenti come Dalla, Venditti, Morricone e con dei discografici. Poi con la



mia band partimmo per la Germania per suonare nei pub frequentati da immigrati italiani. Nel 1985 feci il concorso in Poste ed entrai nella nostra grande "famiglia", nell'anno in cui mio padre andava in pensione. Ho continuato comunque a suonare e cantare, cercando di conciliare lavoro e musica. Passando da una band a un'altra, ho infine trovato la formula giusta per suonare in pubblico: la mia vecchia passione per il blues e i suoi classici, in trio o quartetto, con dei buoni collaboratori. Attualmente sono cantante e chitarra solista in due band: The Blues Way, strettamente blues, e MM&T, più orientata al rock, e con tre quarti dei componenti colleghi di Poste. Partecipo inoltre come tenore al coro More than Gospel del M° De Filippo.



**Paolo Pietroletti**

SI-Rete TLC

## L'importanza del volontariato

Vivo a Bologna e lavoro in Pagamenti Circuito PostePay. Non solo. Da 14 anni svolgo attività di volontariato come Autista Soccorritore per il servizio di emergenza extraospedaliera in convenzione con il 118 di Bologna. Nel 2009 ho preso parte alla missione di soccorso con la Protezione Civile della Regione Emilia Romagna per gli eventi sismici in Abruzzo e nel 2012 per il terremoto dell'Emilia. Negli ultimi tempi abbiamo sofferto per la nostra libertà limitata, ma vi invito a pensare alle molte persone che, colpite da disabi-



lità, per ragioni di età, o in quarantena o a causa di altre patologie, sono rimaste ancora più isolate. Per loro che non possono uscire di casa per fare la spesa o per andare in farmacia, abbiamo istituito alcuni Info Point in modo da poter raccogliere le richieste e portare loro il necessario. Il tempo dedicato a chi ne ha veramente bisogno ti ripaga in grandi soddisfazioni: le persone si mettono a nudo, guardandole negli occhi realizzi che forse nel tempo dimenticheranno il tuo volto, ma ricorderanno per sempre ciò che hai fatto per loro.



**Federico Priori**

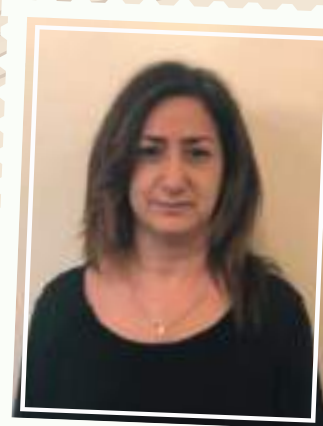
PostePay

## Quell'esperienza che mi ha segnato

Poco più di un anno fa mi è stata data la possibilità di iniziare un nuovo percorso nella grande famiglia di Poste; ho partecipato ai corsi IVASS per la conoscenza di base del mondo assicurativo. Mi sono dovuta immergere in nuovi argomenti, a me prima sconosciuti, ponendo in prima linea la mia voglia di mettermi in discussione. E fin da subito il primo grande scoglio si è palesato: la differenza di età con i corsisti era sotto gli occhi di tutti. Con il tempo però ho realizzato che quella scelta - mettere assieme giovani risorse e vecchie leve - serviva ad arricchire ogni singolo elemento, sia a livello di nozioni sia di conoscenze pratiche. Le "dif-



ferenze" hanno creato un team che si è spalleggiato di fronte ai tanti chilometri percorsi e alle giornate intensive di lavoro. Alla fine di questo semplice ma intenso corso, sono tornata arricchita dalle tante nozioni ma soprattutto dalle belle persone con cui ho condiviso il cammino. Sta a noi cogliere, anche da questo angosciante momento storico, le occasioni che troveremo lungo il nostro cammino lavorativo, provando a replicare quei gesti di vicinanza e affetto dimostrati durante i nostri corsi, anche se muniti di mascherina. Come diceva Goethe, vuoi vivere felice? Viaggia con due borse, una per dare, l'altra per ricevere.



**Paola Gnocchini**



## il nostro torneo

Due nostri colleghi a punteggio pieno nella graduatoria generale della sfida

# PosteQuiz, si entra nel vivo con il quarto appuntamento Doppio en-plein in vetta

Continua il nostro torneo. E a giudicare dalla grande risposta della comunità di Poste Italiane, continua la sfida a colpi di conoscenza della storia della nostra Azienda. Anche nella seconda tappa, della quale trovate la top 3 e le voci dei partecipanti nella pagina a fianco, non sono mancate le sorprese: in classifica, testa a testa in vetta tra due nostri colleghi, **Rita Fosca Capuani** e **Claudio Schiavoni**, che hanno indovinato le dieci risposte e proseguono a punteggio pieno. Dietro di loro, sul gradino più basso del podio, ci sono **Antonietta Amicucci** e **Silvana Bertaccini**; a seguire gli altri contendenti, molti dei quali raggruppati in pochissimi punti e quindi prontissimi a sferrare l'assalto alla vetta della graduatoria globale. Qui accanto trovate il quarto appuntamento con le domande di PosteQuiz che, ancora una volta, metterà alla prova la vostra conoscenza

di Poste Italiane. Come da tradizione del nostro torneo, alcuni quesiti si riferiscono ai primi anni dell'istituzione, ai tempi della Guerra, per poi arrivare dopo metà Novecento fino ai giorni nostri. Una full immersion di cultura aziendale al termine della quale scoprirete cose insolite e curiose e magari sarete attratti da un lato particolare dell'Azienda che non avevate ancora approfondito.

Anche in questa occasione e grazie a questo quiz stiamo capendo quanto conti il senso di appartenenza per le nostre persone: non solo la voglia di giocare e svagarsi in modo intelligente – quanto mai necessaria dopo un periodo difficile come quello che tutti abbiamo vissuto – ma anche il desiderio di conoscere le proprie radici, di sapere sempre di più di un lavoro che è una missione e che si lega indissolubilmente alla storia del nostro Paese.

Quindi, come sempre, non ci resta che augurarvi buon divertimento con le domande della quarta tappa, ricordandovi di consultare il regolamento che si trova sulla pagina a destra e di scatenarvi con la vostra cultura postale e con le vostre ricerche. E in bocca al lupo per il nostro torneo.



**1. Quando è stato istituito il primo Ministero delle Poste e dei Telegrafi?**

- A. Nel 1862
- B. Nel 1875
- C. Nel 1889

**5**  
punti

**2. In che anno nacque Poste Italiane SpA?**

- A. Nel 1998
- B. Nel 2002
- C. Nel 2018

**10**  
punti

**3. Quando vennero istituiti gli uffici ambulanti per il trasporto dei pacchi?**

- A. Nel 1900
- B. Nel 1882
- C. Nel 1870

**15**  
punti

**4. Quando furono immessi per la prima volta sul mercato i buoni fruttiferi postali?**

- A. Nel 1946
- B. Nel 1918
- C. Nel 1925

**20**  
punti

**5. Quale fu l'ultimo degli antichi Stati della penisola a introdurre il francobollo?**

- A. Il Regno delle Due Sicilie
- B. Il Regno Lombardo-Veneto
- C. Il Granducato di Toscana

**25**  
punti



## Il campionato di PosteQuiz

**6. Quando fu deliberato di costruire la attuale sede centrale all'Eur?**

- A. Nel 1933
- B. Nel 1952
- C. Nel 1965

**30**  
punti

**7. Dopo quale celebre personaggio storico, il servizio postale in Europa ebbe grande impulso?**

- A. Otto von Bismarck
- B. Napoleone
- C. La Regina Vittoria

**35**  
punti

**8. Quando fu emessa la prima serie ordinaria di francobolli di posta aerea?**

- A. Nel 1926
- B. Nel 1938
- C. Nel 1900

**40**  
punti

**9. Quanti milioni di esemplari furono stampati per la serie di francobolli dedicati agli uomini illustri nel 1937?**

- A. 3 milioni
- B. 10 milioni
- C. 5 milioni

**45**  
punti

**10. A quali monumenti locali si ispira il palazzo postale di Rovigo?**

- A. Palazzo Roncale e Accademia dei Concordi
- B. Palazzo Roncale e Palazzo della Gran Guardia
- C. Palazzo Roncale e Palazzo Ravenna

**50**  
punti







**Rita Fosca  
CAPUANI**  
MP - Milano

**550**  
punti



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



## Come partecipare all'iniziativa di Postenews

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

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

- nome e cognome
- ufficio di appartenenza
- numero di matricola
- una propria foto in formato digitale
- indicare sul testo della mail le risposte alle 10 domande (da inviare non oltre il 31 luglio) della tappa del “Campionato di PosteQuiz” o compilate e scansionate il coupon nella pagina a fianco e inviatelo via mail in allegato, sempre all'indirizzo [redazionepostenews@posteitaliane.it](mailto:redazionepostenews@posteitaliane.it).

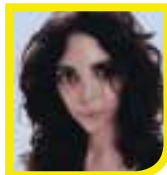
Non è consentita la partecipazione collettiva al “Campionato di PosteQuiz”: ogni invio di risposte deve essere personale. È consentito partecipare anche a campionato in corso. I vincitori di ciascuna delle 10 tappe (che avranno totalizzato il punteggio più alto, sommando il valore di ogni risposta indicato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

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

# «Un modo intelligente per scoprire le nostre radici»

Pieno di partecipanti da tutta Italia dopo la seconda tappa di PosteQuiz: «Così impariamo notizie e curiosità su Poste Italiane»

**V**entata di entusiasmo per la seconda puntata del concorso PosteQuiz, che ha già i suoi aficionados, come **Antonella Caruso, Stefano Bottini, Marianonietta Pace, Francesco De Finis, Luigi Carobelli** e **Antonio Lissona**. Ma anche tante new entry come **Riccardo Margiacchi** e **Alessia Ricci**, originaria della provincia di Foggia e in servizio come portalettere a Milano Bovisio, che ha rivissuto tramite il quiz alcuni ricordi d'infanzia: «Rispondeva a una domanda sul Cap, mi è venuto in mente mio padre che tirava fuori dal cassetto il libretto con tutti i Cap d'Italia, da bambina mi sono sempre chiesta a cosa servisse...». Si è divertita a rispondere **Marianna Pedone**, portalettere di Roma: «Quando sono stata assunta, a settembre dell'anno scorso, un'amica dei miei genitori mi ha regalato un libro sulla storia di Poste». Per **Silvia Panoni** il quiz è stata un'esperienza «interessante e stimolante». Affezionato lettore di Postenews, **Sergio Capozzi**, collega di Venezia, ha trovato piacevole dedicarsi al quiz: «Le domande del quiz non sono per niente facili...». La pensa così **Daniilo Ruggeri**, di Palermo: «La storia di Poste è la storia d'Italia, trovo molto interessanti i collegamenti che il quiz ti permette di fare. Sono nozioni che difficilmente apprenderei senza questa iniziativa». Spinta dalla curiosità, ha risposto alle domande **Maria Elisa Di Martino**, responsabile dell'ufficio postale monoperatore di Basciano, in provincia di Teramo: «Leggo sempre Postenews e sfogliandolo ho trovato questa sorpre-



Ilaria  
Bergagnin



Luigi  
Di Brino



Sergio  
Capozzi



Maria Elisa  
Di Martino



Rosaria  
Ferraloro



Carlotta  
Framarin



Federica  
Guerra



Giorgia  
Lucci



Riccardo  
Margiacchi



Silvia  
Panoni

ressante, sarebbe bello riscontrare dal vivo molti dei quesiti che si trovano su queste pagine». In generale, secondo Giorgia, l'iniziativa incentiva «lo spirito aziendale e ci fa rendere conto dell'importanza di ciò che riguarda Poste anche negli anni passati». C'è chi la storia di Poste ha avuto modo di toccarla con mano: «Cinque anni fa sono stata direttrice dell'ufficio monoperatore di Padola, in provincia di Belluno. Al mio arrivo ho trovato tanti scatoloni contenenti veri e propri cimeli, che erano stati abbandonati: c'erano borse in cuoio di postini, nettatimbri e le prime circolari antiriciclaggio», ci racconta **Ilaria Bergagnin**, attualmente in forze a San Pietro di Cadore. «Lavoro a Poste da 15 anni e del quiz ho apprezzato anche la possibilità di “collegarmi” con gli altri colleghi d'Italia». Tra chi ha inviato le risposte figurano Anche **Luigi Di Brino**, sportellista a San Vincenzo, in provincia di Livorno, è stato spinto a partecipare al concorso dalla voglia di scoprire un po' di storia postale: «Da tanti anni – confida – vivo il quotidiano della nostra Azienda. Ma non avevo mai avuto occasione di soffermarmi sul “prima di me”, dalla nascita di Poste in poi. Trovo questa iniziativa davvero indovinata». Ed è per questo che ci piace citare i tantissimi colleghi che ci hanno risposto con entusiasmo, tra cui, oltre ai primatisti **Rita Fosca Capuani** e **Claudio Schiavoni**, **Massimiliano Incatasciato**, **Giusy Carfi**, **Nunzio Sparta**, **Silvana Bertaccini**, **Emanuele Gullo**, **Federica Delmonaco**, **Onorato De Stefano** e **Simone Cosso**.



Alessia  
Ricci



Daniilo  
Ruggeri



Marsia  
Vitale

sa». **Carlotta Framarin**, consulente in provincia di Verona, crede molto nel senso di appartenenza: «Mi sembra giusto aderire ogni qualvolta ci sia una buona idea». Al senso di appartenenza credono anche **Maria Perini, Maurizio Donnini, Romina Persico, Luca Soldati, Maria Rita Gelmini** e **Antonietta Amicucci**, ormai abitué della nostra iniziativa. Con entusiasmo hanno risposto per la seconda volta **Tiziana Manunta, Alessandro Pisani, Paolo Agostini, Bianca Maria Zuzzi, Stella Garbarino, Ciro d'Urso, Salvatore Leonardi, Stefano Zingale,**

**Emiliano Tigani, Donatella Rossitto** e **Prospero Antonio Rossi**.

### Spirito aziendale

«Mi sono molto divertita a cercare le risposte su internet, sulla nostra intranet e anche sui libri», racconta da Palermo **Rosaria Ferraloro**. «È stata una ricerca divertente – spiega **Federica Guerra**, che lavora in PCL a Lendinara (Rovigo) – Oltre al sito dell'Archivio Storico, estremamente completo, ho scoperto una galassia di siti di appassionati, molto approfonditi, sul web». Una sfida che interessa molto anche **Marsia Vitale**, DTO di Pescara: «È un modo veramente intelligente di conoscere l'azienda e impararne la storia». Di iniziativa «simpatica e divertente» ci parla anche **Giorgia Lucci**, entrata da pochi anni in Poste Italiane. «Partecipare a questo gioco mi aiuta ad apprendere notizie sulla cultura aziendale – spiega – abbiamo un Museo della Comunicazione molto inte-

## Controlla le risposte del numero scorso

**DOMANDA n. 1** Risposta corretta: **A** (*Perché i confini del Perù erano errati*)  
**DOMANDA n. 2** Risposta corretta: **A** (*Giuseppe Garibaldi*)  
**DOMANDA n. 3** Risposta corretta: **A** (*San Giorgio di Donatello*)  
**DOMANDA n. 4** Risposta corretta: **C** (*1930*)  
**DOMANDA n. 5** Risposta corretta: **A** (*Giovanni Battista Barbavara*)

**DOMANDA n. 6** Risposta corretta: **A** (*Conte Savoia e Rex*)  
**DOMANDA n. 7** Risposta corretta: **B** (*Corrado Mezzana*)  
**DOMANDA n. 8** Risposta corretta: **C** (*2002*)  
**DOMANDA n. 9** Risposta corretta: **B** (*Il 1° marzo 1862*)  
**DOMANDA n. 10** Risposta corretta: **C** (*Circa 6 milioni*)





# POSTE ITALIANE. LA COMODITÀ DI PAGARE DIGITALE.

Scopri i servizi digitali di Poste Italiane.  
Puoi pagare online e contactless, scambiare denaro  
con chi vuoi, ricaricare le carte prepagate,  
trasferire denaro all'estero, pagare i bollettini  
e molto altro ancora.



**Posteitaliane**

**Messaggio pubblicitario con finalità promozionale.** Per le condizioni contrattuali delle carte di debito BancoPosta consulta il Foglio Informativo dei Servizi di Pagamento e Servizi accessori al conto corrente di riferimento disponibili presso gli uffici postali e su [www.poste.it](http://www.poste.it), sezione Trasparenza Bancaria. Per le condizioni contrattuali delle carte prepagate Postepay consulta i relativi Fogli Informativi disponibili presso gli uffici postali e su [www.poste.it](http://www.poste.it), [www.postepay.it](http://www.postepay.it), sezione Trasparenza Bancaria. Per l'utilizzo delle App BancoPosta e Postepay occorre seguire una procedura di autenticazione e di associazione, rispettivamente del conto corrente/carta di debito e della carta prepagata Postepay del titolare. Le condizioni di accesso ad Internet per l'utilizzo delle App BancoPosta e Postepay sono regolate dal gestore telefonico del cliente. Per le condizioni contrattuali ed economiche e le limitazioni del servizio di Bollettino di conto corrente postale, consultare il relativo Foglio Informativo sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), Sezione Trasparenza. Per i pagamenti contactless occorre uno smartphone e/o tablet Android abilitato ed aderire al servizio Google Pay di Google LLC, per le cui condizioni si rinvia ai relativi Termini di Utilizzo di Google LLC.