la Posta

8 / 2016
Per i nostri collaboratori
posta.ch/giornale-online

P.P.
3030 Berna
Posta CH SA

pro clima
postach/clima-neutrali
Invio

I primi 100 giorni di Urs Schwaller

Ritratto – Pagina 20

Sihlpost, la nuova mecca del gourmet zurighese

Reportage – Pagina 22

Marc Aurel Hug

La mente dietro gli sportelli automatici dei pacchi

Dossier sui talenti tecnologici della Posta da pagina 10

LA POSTA
Dinamismo giallo.

Il futuro è smart

Se al vostro vicino basta appoggiare un dito sul tablet per gestire ogni impianto della casa, non lo fa certo per comodità, ma piuttosto perché è entusiasta della nuova tecnologia smart home.
Sebbene le macchine siano sempre più intelligenti, nel prossimo futuro non prenderanno il sopravvento sull'essere umano, sostiene Roland Siegwart, professore presso il Politecnico federale di Zurigo che si occupa dell'impiego di robot nel mondo del lavoro (cfr. intervista p. 14).
Ciononostante la ricerca tenta sempre più caparbiamente di dotare i robot e le macchine di qualità umane, quali la capacità analitica e la creatività. Ne è un esempio lo SmartShuttle della Posta: il veicolo si sposta senza conducente, analizzando l'ambiente circostante senza bisogno dell'intervento umano. Il dossier di questa edizione (da p. 10) è dedicato a chi alla Posta sta lavorando a nuove tecnologie.
Anche il presidente del CdA Urs Schwaller è perentorio: le nuove tecnologie non devono sostituire l'uomo, il vero valore aggiunto della Posta sono proprio le persone. A pagina 20 trovate il resoconto dei suoi primi 100 giorni in veste di presidente del Consiglio di amministrazione della Posta.

Sandra Gonseth, redattrice

Gente
22 *Papille in festa*
Hiltl trova casa nei locali della Sihlpost a Zurigo. Tra mobili postali d'epoca.

Attualità
5 *Grazie del feedback!*
Susanne Ruoff commenta i risultati del sondaggio del personale 2016.

Focus
10 *Macchine al servizio dell'uomo*
La digitalizzazione avanza a grandi passi, ma le persone rimangono la chiave di volta, anche alla Posta. Il nostro dossier vi spiega perché.

Dialogo
16 *Siete motivati?*
Lo psicologo del lavoro Peter Roos svela i segreti della motivazione.

Gente
20 *Primo bilancio*
Urs Schwaller presiede da 100 giorni il Consiglio di amministrazione della Posta. Ritratto.

Feedback!
Vi è piaciuta quest'edizione del giornale del personale? Diteci cosa ne pensate!
Scansionate il codice QR o seguite il link qui di fianco.

posta.ch/feedback-giornale-del-personale

Parlo italiano y español

Da ora i collaboratori della Posta a contatto con i clienti possono annotare sulla propria targhetta del nome quale seconda lingua parlano.

Testo: Sandra Gonseth / Foto: Annette Boutellier

«Un'idea fantastica, che ha assolutamente del potenziale», dice Marisa Buccarello-Palacios, consulente clienti PostShop presso il PostParc di Berna. Marisa è tra i primi collaboratori allo sportello a portare la nuova targhetta del nome recante le competenze linguistiche. A grandi lettere, sotto il suo nome sono indicate le lingue italiano e spagnolo. A buona ragione: lei è per metà spagnola e suo marito è italofono. Per questo sa conversare senza problemi in italiano e in spagnolo.

Fare appello alle emozioni dei clienti

Da qualche tempo i collaboratori di Rete postale e vendita possono scegliere di far stampare sulla targhetta del nome le loro competenze linguistiche. «Se ci rivolgiamo ai clienti nella loro lingua materna, questi si sentono coinvolti dal punto di vista emotivo», spiega Rahel Huber, Supporto di gestione Rete postale e vendita. Secondo lei, così si crea una base positiva per il colloquio. Anche Marisa Buccarello-Palacios, che lavora alla Posta da 15 anni, può confermarlo: «Ho clienti che tornano sempre da me allo sportello perché posso offrire loro consulenza nella loro lingua. Molti di loro, in questo modo, si sentono più sicuri».

Sfruttare il potenziale linguistico

L'obiettivo di quest'iniziativa è far sì che la Posta sfrutti maggiormente il pluralismo linguistico dei collaboratori. Al momento, presso la Posta lavorano persone da 140 Paesi, che parlano 75 diverse lingue. Un enorme potenziale linguistico. «Nella maggior parte dei casi, i collaboratori parlano come seconda lingua una delle nostre lingue nazionali», spiega Rahel Huber. Ma ci sono anche lingue esotiche, come la lingua vietnamita, il thai e addirittura la lingua dei segni. E per quanto riguarda la reticenza a parlare in un'altra lingua? «In linea di principio, in Svizzera si è molto propensi a parlare una lingua imparata, anche se non la si padroneggia perfettamente», afferma Rahel Huber. Ecco perché la 35enne Marisa Buccarello-Palacios potrebbe benissimo immaginare di imparare anche un'altra lingua, un giorno. «Capisco molto bene il portoghese, dovrei solo imparare a parlarlo».

pww.post.ch/abitipv

«Grazie del vostro feedback!»

Susanne Ruoff, direttrice generale della Posta, si esprime in merito ai risultati del sondaggio del personale 2016.

Care collaboratrici e cari collaboratori,
da anni la Posta deve difendere e nel contempo sviluppare i propri mercati chiave per mantenersi competitiva offrendo servizi a cavallo tra il mondo fisico e digitale e per soddisfare le mutevoli esigenze dei clienti. Ogni unità è attiva in mercati differenti, affronta sfide differenti e cambiamenti differenti, non privi di conseguenze per la Posta. Lo dimostrano anche i risultati del sondaggio del personale di quest'anno, cui avete partecipato più numerosi che mai. Vi ringrazio sentitamente per il vostro feedback sincero.
Proprio perché la Posta evolve in un contesto economico difficile, sono molto lieta che l'impegno e in particolare la disponibilità a fornire prestazioni per la Posta raggiungano anche quest'anno valori record. Il vostro impegno personale è infatti indispensabile per il successo della Posta.
Ci troviamo ad affrontare una grande sfida: la crescente concorrenza esercita una pressione sulla Posta e richiede risposte che spesso sono una prova di equilibrio tra diversi bisogni ed esigenze. Per continuare ad affermarsi sui mercati, la Posta deve cambiare, adeguarsi, ma anche imboccare strade nuove. È dunque fondamentale riuscire a trovare un modo per conservare l'equilibrio anche in futuro. Mi sta a cuore che la Posta continui ad essere un datore di lavoro interessante e socialmente responsabile, in grado di offrire condizioni d'impiego eque e al passo con i tempi.
Ma prima di tutto desidero ringraziarvi della vostra collaborazione, delle vostre idee e della passione con cui vi impegnate ogni giorno per la Posta! ■

Sondaggio del personale in intranet
pww.post.ch/sondaggio_collaboratori

Video con Yves-André Jeandupeux, responsabile Personale

Risultati del sondaggio del personale 2016

Indice per unità	Gruppo		PostMail		PostLogistics		PostFinance		AutoPostale		Rete postale e vendita		SPS	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Impegno	82	82	83	84	81	82	88	87	85	86	77	78	78	77
- identificazione	81	81	82	83	80	82	86	85	83	83	76	76	75	74
- fluttuazione	80	80	81	82	78	80	87	86	84	85	73	75	75	74
- disponibilità	86	86	87	88	85	86	90	89	88	89	83	83	85	84
Situazione lavorativa	76	76	77	78	73	74	78	77	73	74	75	77	73	71
Salute dell'unità*	73	73	73	74	70	71	75	74	71	71	68	70	73	71
Orientamento al cliente	79	79	79	79	78	79	81	80	78	78	76	75	82	81
Soddisfazione del personale	74	75	76	77	72	73	79	78	75	76	72	74	68	67

* La salute dell'unità comprende i fattori Strategia, Management, Informazione e comunicazione, Cambiamenti e innovazione, Collaborazione e Crescita professionale.

Raggruppamento della lavorazione delle lettere

Considerato il calo dei volumi di lettere e la crescente pressione sui costi, la Posta vuole mantenere una sola sede d'esercizio per la lavorazione delle lettere nella regione di Berna.

Testo: Jacqueline Schwander

Nella regione di Berna, la Posta ha attualmente tre sedi d'esercizio per la lavorazione delle lettere: un centro logistico Lavorazione delle lettere (CLL) a Ostermundigen, un ufficio di recapito a Ostermundigen e uno nella città di Berna. A causa dell'evoluzione dell'attività, dalla metà del 2018 le attività del CLL Ostermundigen dovrebbero essere integrate nel Centro lettere Härkingen e nell'ufficio di recapito di Berna; inoltre, da metà novembre 2019 si prevede di ripartire i posti di lavoro nel recapito lettere a Ostermundigen tra le sedi d'esercizio esistenti nella regione di Berna.

Procedura di consultazione avviata

In vista della soppressione dei posti pianificata, la Posta ha avviato la procedura di consultazione prevista per legge, che si dovrebbe concludere a inizio settembre per essere poi valutata. Solo in seguito la Posta deciderà in via definitiva come procedere. Tale raggruppamento comporterà la perdita di circa 15 impieghi a tempo pieno. La Posta farà tutto il possibile per evitare licenziamenti. ■

Due anni su Instagram

Ad agosto 2014 la Posta ha aperto il suo account Instagram. Retrospettiva e concorso per festeggiare il traguardo.

Testo: Annick Chevillot

Agosto 2014

Giugno 2015

Luglio 2015

Settembre 2015

Novembre 2015

Maggio 2016

La primissima foto Instagram della Posta è stata postata ad agosto 2014. Dopo una partenza timida, se non per pochi intimi, l'account Instagram è decollato: a fine luglio erano 2021 gli utenti che seguivano regolarmente le immagini postate dai collaboratori dell'azienda.
Non conoscete ancora questo social network? Non sapevate che la Posta ha un proprio account (con il nome swisspost)? È arrivato il momento di scoprirlo! Troverete sfaccettature poco note dell'azienda e potrete tentare di vincere un iPad abbonandovi all'account della Posta. Inoltre potrete interagire direttamente con i vostri colleghi svizzeri, ma anche americani, vietnamiti, singaporiani, francesi, inglesi e spagnoli. Ogni quindici giorni, l'account consente di mostrare in immagini la vita quotidiana di un collaboratore.
Per capire meglio le ragioni della presenza dell'azienda sul social network, abbiamo posto tre domande a Sarah Nünlist, responsabile della comunicazione digitale.

Quando è stata postata la prima foto sull'account Instagram della Posta?
L'11 agosto 2014. Era un selfie di collaboratori di diverse unità. Rispetto ad altre aziende, la Posta ha deciso di essere presente su Instagram fin da subito e così ha potuto fare le prime esperienze.

Perché per la Posta è importante essere presente e visibile su questo social network?
Se vogliamo raggiungere i nostri clienti, dobbiamo contattarli dove passano il proprio tempo libero, sempre di più spesso anche sui social network. Negli ultimi anni, Instagram ha acquisito un'enorme importanza. Circa un milione di svizzeri utilizza già oggi l'app fotografica e il numero degli utenti è in continua crescita. Per la Posta è importante essere presente su questo canale per conoscere le opinioni dei clienti e dei collaboratori sull'azienda e poter reagire, dialogando e pubblicando contenuti e messaggi ad hoc.

In due anni di attività sicuramente ci saranno stati molti aneddoti...
Tutti i collaboratori che negli ultimi due anni hanno postato su Instagram contributi sulla loro quotidianità lavorativa hanno dato prova di enorme creatività e tantissimo impegno. È a loro che dobbiamo il successo attuale di Instagram. Il fatto che questa collaborazione abbia funzionato sempre senza problemi è sicuramente l'aneddoto più bello. ■

instagram.com/swisspost

Concorso
Non conoscete ancora l'account Instagram della Posta? Abbonatevi all'account instagram.com/swisspost e vincete fantastici premi!
Primo premio: un iPad Air 2 Wi-FI 16 GB color argento del valore di 449 franchi. Secondo premio: 5 buoni Postshop da 50 franchi ciascuno. Terzo premio: 7 bastoni da selfie Kitvision Bluetooth con portacellulare, colore nero, del valore di 29,90 franchi ciascuno. Per partecipare, abbonatevi all'account Instagram swisspost e inviate la prova dell'abbonamento a redazione@posta.ch. **Termine ultimo di partecipazione: 20 settembre 2016.** La partecipazione all'estrazione a sorte è gratuita e non prevede alcun obbligo d'acquisto. Non si tiene alcuna corrispondenza in merito al concorso; il ricorso alle vie legali è escluso.

PostFinance sonda nuove vie

Con la partecipazione alle aziende Lendico, Finform e moneymeets, PostFinance intende individuare nuove fonti d'introiti indipendenti dai tassi d'interesse.

Testo: Sandra Gonseth

PostFinance investe in tre start-up nel settore delle tecnologie finanziarie.

Negli ultimi anni, il crowdlending ha conosciuto una forte crescita. «Il principio è semplice», spiega Felicia Kölliker, responsabile Compliance presso PostFinance e membro del Consiglio di amministrazione di Lendico Svizzera SA. «Diversi finanziatori del capitale (crowd) mettono del denaro a disposizione di un mutuatario (lending) ricevendo in cambio un interesse». Per partecipare in prima linea al crowd-to-business lending, nuova forma di finanziamento delle PMI, PostFinance ha fondato una joint venture insieme alla piattaforma di credito tedesca Lendico. PostFinance vorrebbe infatti assumere sin dall'inizio un ruolo attivo nello sviluppo del mercato delle piattaforme di crowdlending in Svizzera. Per far sì che questa nuova modalità di finanziamento abbia successo anche in Svizzera, c'è bisogno di un partner con una solida esperienza in questo settore. Lendico gestisce già con successo simili piattaforme di credito online in diversi Paesi.

Investimenti in nuovi modelli di business

Leggermente diverso è invece l'approccio promosso dall'appena costituita Finform: una joint venture fra PostFinance e il gruppo AXON di Lucerna. Grazie all'applicazione di Finform, le procedure per aprire relazioni d'affari diventano più rapide, semplici e convenienti. D'ora in poi, infatti, la compliance sarà verificata direttamente durante il processo di apertura, con il sostegno della digitalizzazione e di un team di specialisti, al fine di supportare e sgravare i collaboratori a contatto con la clientela nelle questioni legate alla compliance.

Con moneymeets, una start up tedesca attiva nel settore del multibanking, PostFinance ha intrapreso una partecipazione puramente finanziaria. La piattaforma si orienta a privati tedeschi che desiderano migliorare le loro finanze. I clienti non solo risparmiano sui costi, ma beneficiano anche dello scambio di opinioni su temi finanziari nella community online.

Fonti d'introiti indipendenti dai tassi d'interesse

Le ragioni per cui PostFinance investe in tre start up attive nel settore della tecnologia finanziaria non sono soltanto legate alla crescente digitalizzazione. «Sul mercato attuale, con tassi bassi o negativi, è sempre più difficile guadagnare denaro nel core business», sottolinea Hansruedi Köng, presidente della direzione di PostFinance. Le partecipazioni hanno l'obiettivo di individuare nuove fonti d'introiti indipendenti dai tassi d'interesse. ■

La ricerca diventa smart

Ora in intranet c'è una funzione di ricerca che fornisce risultati da diverse fonti e impara con ogni nuovo termine.

Testo: Prisca Wolfensberger

In un video su intranet, un piccolo esperto di ricerca vi svelerà le novità.

Intranet, QMS, PostConnect, Postforms: finora la ricerca online poteva diventare un vero grattacapo, perché doveva essere effettuata nei diversi sistemi. Da ora, invece, i risultati mostrati saranno trasversali. E grazie a simboli visivi, gli utenti riconoscono immediatamente la fonte da cui provengono i risultati.

La funzione di ricerca fornisce suggerimenti

L'elenco dei risultati non è necessariamente lo stesso per tutti gli utenti, poiché ciascun utente visualizza soltanto i contenuti per cui dispone del diritto d'accesso. Inoltre, la ricerca impara continuamente, memorizzando i termini di ricerca frequenti, ordinando i risultati di conseguenza o fornendo suggerimenti all'utente.

Testate e utilizzate la nuova funzione di ricerca, che così potrà imparare sempre di più e proporre risultati sempre più pertinenti. In intranet trovate diversi consigli per la ricerca e un breve video in cui sarete guidati da un piccolo esperto di ricerca. ■

Nell'extranet, detto anche «intranet per tutti», è ancora attiva la funzione di ricerca in uso finora. La nuova funzione sarà introdotta in un secondo momento.

Fino all'angolo più remoto

La Posta ha esternalizzato i suoi servizi corriere. Dal 1° luglio, gli ordini Corriere Svizzero sono progressivamente evasi tramite la rete di swissconnect SA.

Testo: Sandra Gonseth / Foto: Jeroen Seyffer

A seconda della regione, l'invio viene consegnato al destinatario entro 90 minuti o in poche ore.

Il servizio corriere della Posta è la soluzione ideale per recapitare il più velocemente possibile documenti importanti, campioni medici o pezzi di ricambio. Dal 1° luglio 2016, l'offerta Corriere Svizzero (prima Corriere Svizzero «Turbo», «Rapido» e «Standard») della Posta è progressivamente erogata da swissconnect SA, la nuova azienda partner della Posta nel servizio corriere.

Perché la Posta non offre più un proprio servizio corriere? «I volumi di vendita hanno subito un calo e la redditività non è più sufficiente», spiega Ralf Oppenheimer, responsabile di progetto Corriere Svizzero presso PostLogistics. Inoltre, l'offerta non era più in grado di soddisfare le attuali esigenze dei clienti. «Al giorno d'oggi il cliente pretende un servizio su tutto il territorio, accessibile nel modo più semplice possibile, con la copertura di tutti i tipi di velocità e con un sistema tariffario uniforme».

Unione di corrieri regionali

Sono proprio queste le esigenze alle quali swissconnect SA risponderà su incarico della Posta. Organizzato come un'unione di corrieri regionali, il nuovo partner della Posta è un affermato fornitore di servizi di corriere. La sua rete di distribuzione copre l'intera Svizzera e comprende partner contrattuali quali corrieri in bicicletta, in auto e società ferroviarie, che ritirano gli invii presso i clienti e li recapitano direttamente in tutta la Svizzera. A seconda della regione, l'invio viene consegnato al destinatario entro 90 minuti o in poche ore. Secondo Ralf Oppenheimer, per la Posta è ideale soprattutto l'accesso a una rete capillare di corrieri urbani, in particolare ai corrieri in bicicletta. E aggiunge: «Con questa soluzione possiamo continuare a offrire l'intera gamma di prestazioni nel settore dei servizi di corriere». ■

posta.ch/ corriere-clientiprivati

Innovatori del mese

La Confederazione riconosce IncaMail

Da maggio, il Dipartimento federale di giustizia e polizia riconosce IncaMail, il servizio di e-mail sicuro della Posta, come piattaforma di recapito per la comunicazione confidenziale con le autorità. Il contributo essenziale di Pascal Leutenegger e Marin Bogdan, entrambi responsabili di prodotto presso SPS17, ha permesso a IncaMail di raggiungere questa tappa importante. In una videointervista spiegano cos'è IncaMail e come si utilizza. Dal 1° giugno 2016, IncaMail è anche installato sui computer professionali della Posta (a eccezione di PostFinance e SPS International) per inviare e-mail confidenziali a indirizzi esterni. ■

Io dinamizzo giallo reloaded

La campagna per il personale 2016 dedicata al mondo giallo proseguirà fino a fine novembre. In palio per i collaboratori fantastici premi.

Testo: Verena Jolk

Ogni mese, le tre testimonianze con il maggior numero di like riceveranno il premio scelto dal collaboratore. I video possono essere facilmente caricati o direttamente registrati nella story box dei Postorama. Inoltre, la story box intraprenderà un tour. I collaboratori potranno così scoprire in che modo il dinamismo coinvolge i propri colleghi presso la Posta e raccontare la propria storia su io-dinamizzo-giallo.ch.

Il dinamismo giallo siamo noi

È all'insegna di questo motto che quest'anno avranno luogo gli eventi per i collaboratori Postorama con la direttrice generale Susanne Ruoff e la direzione della Posta. In occasione dei sei eventi Postorama passati, molti collaboratori – tra cui anche Susanne Ruoff – hanno risposto a domande su Postorama, sulla digitalizzazione e su come contribuiscono al dinamismo giallo. Anche questi video sono reperibili su io-dinamizzo-giallo.ch.

Iscrizione agli eventi Postorama: io-dinamizzo-giallo.ch o con il tagliando a p. 15

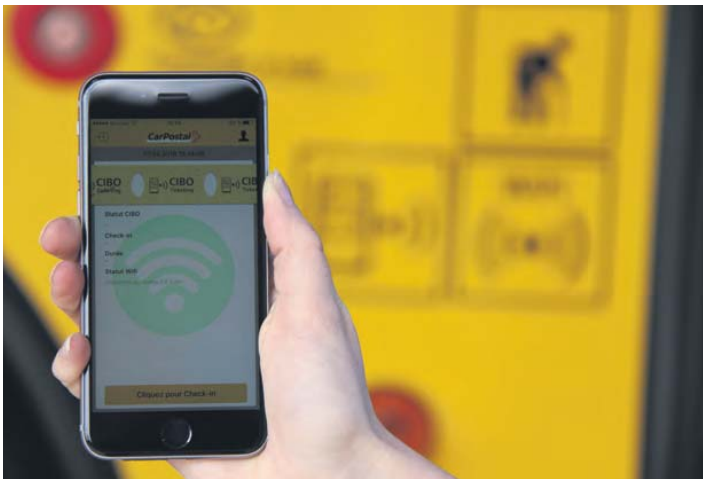
Il biglietto è servito

AutoPostale, le FFS e la BLS intendono creare insieme la base tecnica per uno standard elettronico comune del trasporto pubblico.

Testo: Benjamin Blaser

L'inizio del primo progetto pilota volto all'armonizzazione del ticketing è previsto per questo autunno. Nel frattempo AutoPostale prolunga fino a fine anno il proprio test relativo alla soluzione di ticketing elettronico «Check-in, Be Out» (CiBo) presso il Mobility Lab di Sion. Nella partnership con le FFS e la BLS, AutoPostale integrerà le conoscenze acquisite con il calcolo semiautomatico della tariffa della corsa, basato su smartphone e secondo il principio del miglior prezzo. Le esperienze fatte finora con CiBo sono positive, come conferma il responsabile di progetto Philippe Cina. Con «Iezzgo», anche la BLS dispone già di una soluzione elettronica in versione beta.

A luglio le tre grandi aziende svizzere per il trasporto pubblico hanno annunciato l'intenzione di sviluppare uno standard tecnico comune. Un elemento importante in questo contesto sarà anche lo SwissPass, introdotto nell'agosto 2015.



La soluzione di ticketing elettronico su smartphone «Check-in, Be out» (CiBo).

In breve

1

2

5

1 5000

... di nuovi terminali per carte di debito saranno gradualmente installati in tutti gli uffici postali. Così si andrà incontro ai clienti che da anni chiedevano di poter pagare i prodotti postali allo sportello anche con carte di debito di altre banche. Gli oltre 1400 uffici postali verranno dotati dei nuovi apparecchi entro la fine di novembre 2016. La soluzione mobile payment TWINT è già installata in circa 3000 casse di sportelli della Posta.

2 In palio ingressi gratuiti alle fiere

Visitate gli stand della Posta alle fiere Comptoir (10-19.09), Züspa (23.09-2.10), Foire du Valais (30.09-9.10), Artecasa, Lugano (7-16.10) e Olma, (13-23.10). Sorteggiamo due biglietti per la fiera pubblica più vicina a voi: inviateci un'e-mail con il vostro indirizzo privato e il nome della fiera che desiderate visitare a *fierapubblica1@posta.ch*. Termine ultimo di invio: 30 agosto 2016. Invio dei biglietti: 3 settembre.

E-mail a: publimesse1@posta.ch

3 Test con i robot di consegna

Da settembre, la Posta effettuerà test con robot di consegna autonomi, per verificare in che misura sono impiegabili nella consegna nell'ultimo miglio. I modelli utilizzati potranno trasportare un carico utile di 10 kg su una distanza di circa 6 km. In futuro, i robot potranno completare la logistica di consegna e colmare una lacuna del mercato che la Posta finora non serviva.

4 Raccomandata e Posta A Plus più convenienti

Nel 2017 le raccomandate e le lettere del tipo Posta A Plus saranno più convenienti per i clienti privati, in caso di impostazione di invii pronti per la spedizione. Per gli ordini di rispedizione di pacchi la Posta introduce un prezzo unitario e uno di abbonamento. Subiranno invece un leggero aumento i prezzi URGENT relativi alla spedizione con corriere di documenti o merci all'estero per clienti privati e commerciali. Le tariffe delle lettere della posta A e B e dei pacchi del servizio interno rimarranno invariate.

posta.ch/offerta17

5 Congratulazioni

Quest'estate 687 apprendisti hanno concluso con successo il loro periodo di formazione presso la Posta. Più della metà inizierà a lavorare proprio nell'azienda. A partire da agosto, oltre 800 apprendisti in tutta la Svizzera inizieranno il proprio percorso di formazione professionale con una settimana «Jump-in». Nel 2017, la Posta offrirà oltre 750 posti di formazione nei settori professionali logistica, commercio al dettaglio, professioni commerciali e manutenzione, nonché un bachelor con integrazione pratica in informatica.

posta.ch/apprendistato

6 Per la terza volta «leader»

In veste di membro della Fair Wear Foundation, la Posta si impegna dal 2012 a effettuare controlli severi degli standard sociali presso i propri fornitori di capi d'abbigliamento. Nell'ambito del controllo annuale, è stata insignita per la terza volta di seguito del titolo di «Leader», la più alta categoria prevista dall'organizzazione. A fine 2015 è stato controllato il 100% del volume di acquisti della Posta nel campo dell'abbigliamento da lavoro.

Sport a inizio autunno

Escursione autunnale Röstigrat
17 settembre 2016
L'escursione autunnale nella regione di Friburgo ci porta quest'anno nel «Röstigrat», lungo la frontiera linguistica franco-tedesca. Dopo la salita attraverso il meraviglioso paesaggio collinare, gli escursionisti saranno ricompensati con una vista mozzafiato. Iscrivetevi!

PostActivity Badminton, Berna
14 ottobre 2016
Venerdì sera presso il centro sportivo Thalmatt voleranno i volani. Il torneo doppio per collaboratori della Posta prevede due categorie: Gemüse (principianti) e Chauvies (esperti). Il termine ultimo per l'iscrizione è il 9 settembre.

Agenda

Fiera della formazione della Svizzera orientale
1–4.9.2016, San Gallo

Comptoir Suisse
10–19.9.2016, Losanna

Züspa
23.9–2.10.2016, Zurigo

postactivity.ch

Altre manifestazioni su ***giornaledelpersonale.posta.ch/it/attualita/agenda***

Macchine al serviz dell'uomo

io

Nonostante i passi da gigante nel campo della tecnologia, all'uomo non manca certo il lavoro. Questo perché la capacità di analisi e la creatività dell'essere umano non possono essere sostituite da una macchina. Alle pagine 12 e 13 abbiamo dato la parola a quattro collaboratori della Posta che danno un volto ai nuovi servizi e tecnologie.

Testo: Simone Hubacher / Foto: iStock, Annette Bouttelier

«Sebbene le macchine siano sempre più intelligenti, in un futuro prossimo non saranno comunque in grado di sostituire la capacità di analisi e la creatività umane», sostiene il prof. Roland Siegwart, esperto di robotica presso il Politecnico federale di Zurigo (cfr. intervista p. 14 e 15). Ed è proprio perché lavora quotidianamente allo sviluppo dei robot che le sue parole sono confortanti per molti di noi. Se, da un lato, la digitalizzazione offre una quantità infinita di nuove possibilità, dall'altro, ci ha sempre fatto paura. Come i nostri avi in passato, alcuni temono di perdere il lavoro sostituiti da una macchina. Eppure, già nel XIX secolo l'industrializzazione ha generato un aumento dell'occupazione e del benessere come mai prima di allora. Nuove professioni sono subentrate a quelle vecchie, come ai nostri giorni, nell'era della digitalizzazione. Nuovi servizi e nuove tecnologie integrano vengono a integrare quelli preesistenti e aprono a ulteriori possibilità. «La digitalizzazione permette alla Posta di dimostrare che, grazie alle competenze acquisite nel core business fisico, è in grado di semplificare la vita dei clienti anche a livello digitale», afferma Claudia Pletscher, responsabile Sviluppo e innovazione presso la Posta. La Posta lavora quindi a diverse soluzioni digitali e sfrutta le tecnologie moderne per sviluppare nuovi settori di attività. «Non da ultimo, anche per preservare l'attrattiva del canale fisico, che i nostri clienti utilizzano ancora più volentieri quando collegato alle possibilità digitali», continua Claudia Pletscher.

Anche la direttrice generale Susanne Ruoff conosce il valore dei propri collaboratori: «Fin dalla sua fondazione, la Posta si adatta ai nuovi contesti tecnici e sociali. L'odierna fase di digitalizzazione e automazione è un ulteriore passo di questa evoluzione. Oggigiorno, possiamo semplificare molti processi grazie a macchine intelligenti. A prima vista può sembrare inquietante, ma se si analizza più da vicino si scopre che l'essere umano è e rimane fondamentale nella nostra azienda, che si tratti del contatto con i clienti, del recapito o dello sviluppo futuro della Posta. Non dobbiamo avere paura del cambiamento. Al contrario, desideriamo affrontarlo attivamente e contribuirvi per avere anche in futuro un ruolo di primo piano», dichiara la direttrice generale Susanne Ruoff.

Amina Bouzar, Rete postale e vendita Kaloka

«Kaloka è la piattaforma online per i commercianti locali di Berna. In linea generale, i clienti ordinano tramite kaloka.ch. Se sono alla ricerca di un prodotto ben specifico o hanno bisogno di suggerimenti, utilizzano il servizio SMS; in caso di domande o difficoltà, contattano la hotline di Kaloka o scrivono un'e-mail. Ed è qui che entra in gioco il nostro team: aiutiamo il cliente a reperire e acquistare il prodotto presso uno dei fornitori locali, nella misura del possibile, e questo rende il lavoro vario e interessante. L'essere umano dietro la tecnologia di kaloka.ch è importante, perché ci mettiamo nei panni dei clienti. Questo costituisce un fattore decisivo. I pochi caratteri dell'SMS devono essere sufficienti per farsi un'idea del cliente: chi è? Come pensa? Cosa fa al caso suo? In seguito, cerchiamo e troviamo qualcosa di bello, appositamente per questa persona. Infine formuliamo la nostra proposta con un linguaggio accattivante, sperando che il cliente acquisti presso il commerciante locale».

Andreas Moser, PostMail resp. programma NEMO

«Con la sostituzione degli scanner, abbiamo trovato in NEMO una tecnologia di facile utilizzo per l'utente. Abbiamo puntato sulle esperienze acquisite nel settore degli smartphone. Il personale addetto al recapito doveva concentrarsi nel fornire un lavoro di elevata qualità, senza essere intralciato dalla tecnologia; al contrario, doveva aiutarlo. L'introduzione di NEMO ha contribuito a migliorare sensibilmente la qualità delle prestazioni, sia a livello di scansione, sia di rispedizioni riuscite. In qualità di responsabile del programma, sono orgoglioso di aver concluso con successo un progetto tanto ambizioso con l'aiuto di circa 400 collaboratori di progetto. In molti casi ci siamo dovuti spingere in territori inesplorati e abbiamo dovuto superare diversi ostacoli rimanendo obiettivi: questa è stata certamente una delle sfide principali. Anche se oggi il progetto è concluso, gli specialisti continuano a lavorare per migliorare costantemente lo scanner. Da fervente appassionato di tecnologie, sono impaziente di scoprire tutte le novità che potranno esserci utili in futuro».

Marc Aurel Hug, PostLogistics
My Post 24

«Sono manager formato del webservice PickPost e My Post 24 presso PostLogistics. I miei incarichi principali consistono nell'ottimizzare e semplificare ulteriormente i processi e nello sviluppare nuove idee in questo campo. Punto a un'esperienza cliente positiva e durevole: il mio obiettivo è rendere indispensabile per i clienti gli sportelli automatici My Post 24. In un mercato dei pacchi in piena espansione, i canali di recapito e di impostazione alternativi per la vendita per corrispondenza e gli shop online diventano sempre più importanti. A tal fine, i punti PickPost rappresentano un formato pratico per il ritiro e l'impostazione di pacchi, come pure lo sportello automatico My Post 24. La tecnica di base deve essere progettata e programmata in modo che per il cliente l'iscrizione al servizio, la notifica elettronica e l'utilizzo degli sportelli automatici risultino semplici e pratici. Come per tutte le novità, anche nei confronti della digitalizzazione l'uomo prova curiosità, spesso mantenendo una distanza critica. Ritengo dunque che il mio compito sia eliminare il timore del nuovo e del cambiamento. Grazie a una collaborazione innovativa tra le unità (ndr: da ora la rete PickPost e My Post 24, hardware e software, risiede presso Rete postale e vendita), possiamo continuare lo sviluppo di tecnologie come My Post 24. Spero che da queste singerie nascano ancora tante idee originali».

Simon Uhde, Chief Technology Officer
TWINT

«Con TWINT abbiamo lanciato sul mercato una tecnologia del tutto nuova per i pagamenti con lo smartphone. Abbiamo consapevolmente scelto una soluzione diversa dagli standard attuali. Ciò ci permette di proporre con l'app TWINT non solo pagamenti, ma anche carte cliente, coupon o carte fedeltà, direttamente nel processo di pagamento. A differenza di quanto avviene con un pagamento tramite carta o con una normale soluzione di mobile payment, offriamo ai clienti un vero valore aggiunto. Non è sempre facile coniugare la semplicità d'uso e i requisiti in termini di sicurezza. Nel nostro team, insieme ai nostri utenti, siamo sempre alla ricerca della soluzione migliore, perché poniamo sempre l'esperienza cliente al centro della nostra attività. Gli utenti e il mercato ci hanno dimostrato che siamo sulla strada giusta e che possiamo già concentrarci sui prossimi obiettivi. La fusione prevista con Paymit ci pone di fronte a nuove sfide, ma ci offre anche l'enorme opportunità di proporre ai privati e all'economia una soluzione tutta svizzera».

«L'uomo avrà un ruolo centrale»

La sostituzione delle persone da parte delle macchine è imminente o ci sarà sempre bisogno delle persone? Intervista a Roland Siegwart, esperto svizzero di robotica.

Intervista: Lea Freiburghaus / Foto: ETH Zürich

Signor Siegwart, oggi dietro ogni tecnologia ci sono delle persone. Questo un giorno potrebbe cambiare?
Spero davvero che l'uomo conservi un ruolo centrale anche in futuro. La tecnologia rende le nostre vite più confortevoli, semplifica il nostro lavoro e ci aiuta a restare sani e attivi anche in età avanzata. Anche se le macchine sono sempre più intelligenti, sono ancora ben lontane dal poter sostituire la capacità d'analisi e la creatività umane.

Cosa risponde a chi teme che un giorno i «suoi» robot sostituiranno l'uomo?
Non sono le macchine a costituire un pericolo per l'uomo, quanto piuttosto i compiti che le persone affidano alle macchine. Già oggi l'«intelligenza» delle macchine rende la nostra vita più sicura in molti settori: basti pensare ai sistemi di assistenza alla guida che evitano gli incidenti, ai piloti automatici che rendono i voli più sicuri, oppure agli impianti di produzione che svolgono compiti pericolosi e difficili al posto delle persone. I robot completano le nostre capacità, non ci sostituiranno del tutto.

Le macchine possederanno presto capacità umane?
Sì, nella ricerca tentiamo di dotare i robot di alcune capacità fondamentali tipiche degli esseri umani, come quella di muoversi liberamente e di comprendere l'ambiente circostante. Ma ogni giorno, la ricerca nella robotica ci dimostra quanto sono meravigliose le nostre capacità umane e quanto sono primitive le possibilità odierne dei robot. Gli esseri umani sono in grado di percepire l'ambiente tramite sensi diversi, di analizzare situazioni e di prendere decisioni ottimali. I robot, invece, non comprendono realmente il mondo che li circonda, hanno capacità visive e tattili ancora molto limitate e sono incapaci di imparare o di inventare. In questo settore sono stati fatti grandi progressi, ma ogni passo ci dimostra quanto la tecnologia sia ancora lontana dal raggiungere le capacità che la natura ci ha offerto.

In quali situazioni sono impiegati i suoi robot?
I robot saranno utilizzati nei contesti in cui risultano più efficaci e dove è irresponsabile impiegare persone. Aiuteranno i pompieri a salvare persone in modo ancora più rapido e con meno rischi, lavoreranno nelle miniere a centinaia di metri sotto terra, dove nessuna persona dovrebbe lavorare, e saranno impiegati nei terreni agricoli, per ottenere raccolti più abbondanti con un minore impatto ambientale.

Quali sono i limiti nell'utilizzo dei robot?
I robot sono ancora molto limitati per quanto riguarda la loro capacità di comprendere realmente le situazioni e svolgere compiti complessi. Purtroppo servirà ancora tempo prima che possano sparecchiare la tavola dopo pranzo o fare le pulizie. Non potranno neanche sostituire tanto in fretta gli artigiani che eseguono lavori formidabili e riparazioni complesse. I robot sono in grado di svolgere compiti di montaggio precisi e sollevare pesi considerevoli, senza sosta. Per questo si sono già affermati in molti processi produttivi e in futuro saranno impiegati sempre di più negli ambiti in cui possono agevolare il lavoro delle persone.

Quali nuovi settori d'attività ne deriveranno?
In Svizzera, la robotica rappresenta una grossa opportunità per nuovi settori economici e nuovi posti di lavoro. I robot sono macchine molto complesse che necessitano di personale altamente qualificato, dai meccanici agli specialisti di intelligenza artificiale. In tutti questi settori, il nostro Paese dispone di persone estremamente formate e già oggi esiste una fitta rete di giovani aziende di robotica.

Questo stravolgimento del mondo del lavoro è giustificabile dal punto di vista etico?
Ci si chiede piuttosto se sia eticamente ammissibile non impiegare nessun robot. Le persone non dovrebbero lavorare in miniera e neppure essere spedite sui siti radioattivi dopo una catastrofe nucleare.

Qual è il futuro della ricerca nella robotica?
I temi centrali per i robot del futuro sono la «comprensione» dell'ambiente, l'«interazione tattile» e la «capacità di apprendimento». Il cammino è ancora molto lungo e i progressi saranno molto più lenti di quanto immaginano molti ricercatori ed esperti.

Qual è la sua creazione robotica preferita e perché?
Mi piacciono i robot con movimenti il più possibile naturali, come il robot quadrupede del Politecnico federale ANYmal, e i droni che superano le nostre capacità, come l'aereo solare Atlantik Solar, che la scorsa estate ha volato per 81 ore senza sosta.

Roland Siegwart è professore presso il Politecnico federale di Zurigo e responsabile dell'Autonomous Systems Lab, un laboratorio appartenente all'Istituto di robotica e sistemi intelligenti (IRIS). Sarà uno dei relatori allo Swiss Innovation Forum (SIF) che avrà luogo il 24 novembre 2016 presso il Congress Center di Basilea.

swiss-innovation.com

Postorama 2016: le date autunnali

La Posta sta vivendo una fase di cambiamento, in cui deve dimostrarsi capace di creare un ponte tra il mondo digitale e quello fisico grazie a prodotti e prestazioni innovativi. Per fare questo, deve poter contare su collaboratori che promuovano l'attuazione della vision e che si impegnino in veste di ambasciatori per la Posta di domani. Informatevi su questi temi in occasione degli eventi Postorama, scoprite e sperimentate le offerte innovative della Posta nei vari stand. Discutete con Susanne Ruoff e con un membro della Direzione del gruppo, ponete loro domande e approfittate delle esperienze e delle idee dei vostri colleghi. Cogliete l'opportunità! Iscrivetevi a una delle date rimanenti:

- **1° settembre 2016**, Daillens
- **9 settembre 2016**, Frauenfeld
- **20 settembre 2016**, Delémont
- **1° novembre 2016**, Thun
- **24 novembre 2016**, Lenzerheide

Cognome _____

Nome _____

N. personale _____

Unità _____

Luogo di lavoro _____

E-mail _____

Iscrizione su io-dinamizzo-giallo.ch

«Se vedo un senso nel mio lavor

Dal suo ufficio di psicologia del lavoro e consulenza organizzativa di Berna, Peter Roos spiega perché i dipendenti mo

Intervista: Sandra Gonseth / Foto: Annette Boutellier / illustratore: Branders Group AG

Reazioni

Albert Henri Chabloz, PM
Come si può pensare di venire al lavoro senza motivazione? E ogni giorno, poi. Se alcuni colleghi si sentono demotivati, dovrebbero sapere che sono sempre in tempo per cambiare le cose. Se non lo fanno, sarà la loro salute a rimetterci! Per quanto mi riguarda, i contatti umani, all'ordine del giorno presso PostMail, sono un'inesauribile fonte di motivazione!

Marc Gebert, PL
Mi considero un fornitore di servizi. Ed è proprio così che svolgo il mio lavoro. Ogni giorno faccio del mio meglio per offrire ai nostri clienti il miglior servizio possibile e questo non sarebbe possibile senza motivazione. Ma quando sento alcuni collaboratori lamentarsi o parlare tra di loro, mi chiedo se lavorano veramente nella stessa azienda dove lavoro io. Nel loro caso manca sicuramente la motivazione.

Sarah Mariéthoz, PV
Motivazione? Mi sembra che ci sia un Röstigraben tra la Svizzera tedesca e la Svizzera romanda. Forse i nostri amici svizzeri tedeschi non sono stati toccati dai tagli salariali a inizio anno o dalla perdita di giorni di vacanza per i colleghi ultracinquantenni. Per fortuna che i nostri clienti sono gentili: ecco l'unica fonte di motivazione.

Bruno Rickli, PV
Ogni persona, uomo o donna che sia, che manca di motivazione dovrebbe subito cambiare lavoro.

Michael Frischherz, PV
Un quinto delle persone che partecipa a questo sondaggio si considera demotivato? Questo dovrebbe già far sorgere delle domande e non ci si dovrebbe limitare ad accettare semplicemente la situazione.

Altre reazioni su: pww.post.ch/giornaledelpersonale > Archivio

o, sono più motivato»

tivati hanno maggior successo e come vincere la scarsa motivazione.

Peter Roos, psicologo del lavoro e delle organizzazioni

Qual è il segreto dei collaboratori motivati?
Le persone fortemente coinvolte nel lavoro scelgono compiti pertinenti per il raggiungimento degli obiettivi. In altre parole, non si perdono in attività accessorie, si impegnano e investono molte energie. Inoltre non demordono quando emergono ostacoli nello svolgimento di un incarico.

I dipendenti motivati hanno in genere anche un rendimento migliore?
Un alto grado di motivazione sul lavoro aumenta la soddisfazione: si riscontrano meno assenze, meno instabilità e, nella maggior parte dei casi, aumentano il rendimento e la produttività. Il rendimento è tuttavia compromesso se la motivazione è frenata da condizioni quadro come obiettivi poco chiari, strumenti di lavoro carenti, superiori non all'altezza ecc.

Che ruolo svolgono i fattori esterni come l'orario di lavoro, il salario e il rapporto con superiori e colleghi?
Questo tipo di incentivi spesso funziona solo nel breve termine, mentre i compiti racchiudono un grosso potenziale di motivazione costante. Gli studi mostrano ad esempio che la varietà delle mansioni da svolgere è importante. Parlo delle sfide sul piano intellettuale, motorio e sociale. E naturalmente hanno un ruolo rilevante anche le possibilità di sviluppo. I collaboratori coinvolti in processi completi di lavoro o di produzione risultano generalmente più motivati rispetto a chi è impiegato esclusivamente in piccole fasi parziali con un margine di azione ridotto. Perché se vedo un senso nel mio lavoro, sono più motivato.

«Ognuno di noi è responsabile della propria motivazione»

A lungo termine la carenza di motivazione può anche incidere sulla salute?
La scarsa motivazione non ha necessariamente un impatto negativo sulla salute. Tuttavia, un carico di lavoro eccessivo o al contrario inadeguato, compiti monotoni, obiettivi poco chiari, l'assenza di possibilità di sviluppo, un comportamento gestionale inadeguato, la mancanza di stima e cattive condizioni quadro di certo non giovano a nessuno.

Come si vince la scarsa motivazione?
Ognuno di noi è responsabile della propria motivazione. Se si osserva una mancanza di motivazione su un lungo periodo, può essere di aiuto chiedersi: questo lavoro fa davvero per me? Sono interessato al mio lavoro? Sono in grado di mettere in pratica le mie competenze e di acquisirne di nuove? Il carico di lavoro è eccessivo o, al contrario, inadeguato? Quali sono i fattori che mi creano problemi? Ci sarebbero alternative professionali?

Non conviene gettare subito la spugna?
Vale la pena parlarne con il superiore, perché anche i dirigenti sono in parte responsabili della motivazione dei collaboratori. Possono fare in modo che il potenziale di motivazione per il lavoro in questione sia il più elevato possibile e apportare eventuali modifiche. In una certa misura qualsiasi profilo professionale può essere adattato al collaboratore. Quest'ultimo, tuttavia, dovrebbe mostrarsi flessibile rispetto alle esigenze della funzione.

In base al sondaggio, il 70% dei partecipanti si definisce motivato. Come interpretare questo valore in riferimento alla Posta?
Si tratta di un risultato notevole. Un'azienda che si interessa ad ambiti quali motivazione, soddisfazione sul lavoro, salute, organizzazione dei compiti e del lavoro, condizioni quadro ecc. e che investe in modo mirato nello sviluppo del personale e dell'organizzazione costituisce un grande vantaggio per il personale.

Cfr. anche i risultati del sondaggio sulla soddisfazione del personale a p. 4

Domanda del mese

Avete già visitato i nuovi stand fieristici della Posta?

Diteci cosa ne pensate nel nostro blog:
pww.post.ch/giornaledelpersonale

oppure scrivete a: La Posta Svizzera SA, redazione «La Posta» (K16), Wankdorfallee 4, 3030 Berna

Il cliente di domani: una vision

Mobile e digitale

Claudia Pletscher
Responsabile Sviluppo e innovazione

«Quasi cinque milioni di Svizzeri hanno uno smartphone che usano anche per navigare su internet. Al giorno d'oggi, la maggior parte dei nativi digitali predilige addirittura il cellulare al computer per andare sul web. Le notizie del giorno pubblicate da numerose testate svizzere vengono lette più spesso sul display del telefonino che su carta. Sono innumerevoli le piattaforme di comunicazione digitali più o meno recenti (e-mail, SMS, facebook, twitter, whatsapp, snapchat ecc.) di cui non si può più pensare di fare a meno nella nostra vita quotidiana. Che cosa significano queste tendenze per la Posta e come reagiamo? Innanzitutto possiamo sottolineare con orgoglio che la Posta risponde già da tempo alla crescente digitalizzazione della società, gettando un ponte verso il mondo digitale per alcuni prodotti esistenti, come ad esempio il popolare PostCard Creator, o ancora permettendo ai clienti di acquistare un francobollo SMS con il cellulare.

«Un esempio sono i droni, che aprono la strada a servizi speciali»

Ma la digitalizzazione e la tendenza all'utilizzo del cellulare si rafforzano ulteriormente, modificando le esigenze dei nostri clienti. L'aspetto positivo è che la Posta può sfruttare appieno le proprie competenze di base del mondo fisico anche nell'universo digitale: non esercitiamo più la nostra tradizionale funzione di trasmissione di informazioni confidenziali solo in formato cartaceo, ma anche elettronico, offrendo alla popolazione svizzera un'infrastruttura ad hoc per farlo. La Posta sta sviluppando diverse soluzioni digitali e sfrutta le moderne tecnologie per sviluppare nuovi settori di attività. Non da ultimo, anche per preservare l'attrattiva del canale fisico, che i nostri clienti utilizzano ancor più volentieri quando collegato alle possibilità digitali.

Grazie a una piattaforma di voto elettronico, gli elettori svizzeri in futuro potranno scegliere se votare alle urne, per corrispondenza od online. Friburgo e Neuchâtel sono tra i primi Cantoni a offrire ai loro cittadini queste due possibilità in collaborazione con la Posta. Anche sul fronte della sanità elettronica (eHealth) la Posta offre a Cantoni, ospedali, farmacie e medici una piattaforma di collegamento che rende accessibili agli operatori del settore sanitario e ai pazienti le informazioni mediche in formato elettronico. I cittadini svizzeri hanno così una cartella informatizzata del paziente.

Il cliente del futuro, però, acquisterà dalla Posta anche servizi digitali autonomi, ovvero forniti in parte da una tecnologia robotica. Un esempio sono i droni, che spianano la strada a servizi speciali con i quali PostLogistics può ampliare la propria offerta per altre aziende. Allo stesso modo, grazie alle navette senza conducente, AutoPostale può sviluppare nuove offerte per aziende, Cantoni e Comuni. Con PostGrid, infine, muoviamo i primi passi nel settore dell'«internet delle cose»: grazie a questa rete senza fili a basso consumo energetico possiamo collegare a internet la nostra infrastruttura fisica, ovvero le fermate, gli uffici postali, le buche delle lettere, gli edifici, i distributori automatici di banconote e gli sportelli automatici My Post 24, ottimizzando così i nostri processi aziendali e proponendo nuovi servizi ai clienti.

La digitalizzazione inoltre permette alla Posta di dimostrare che, grazie alle competenze acquisite nel core business fisico, è in grado di semplificare la vita dei clienti anche a livello digitale. Noi tutti possiamo contribuire a cogliere quest'opportunità con la Posta. Una prospettiva entusiasmante, no?» ■

Questo tema vi interessa? Ponete domande in diretta, il 30 agosto, o in anticipo all'indirizzo seguente: redazione@posta.ch

La live chat con Claudia Pletscher si terrà il 30 agosto 2016 alle 14:15 pww.post.ch/livetalk

Noël Lugon

Pensionato, residente a Ginevra

Cliente della Posta da oltre 40 anni. Utente di mondossiermedical.ch, la piattaforma di eHealth della Posta a Ginevra

La Posta mi piace perché:
«È una vera e propria istituzione, nella quale nutro grande fiducia per quanto riguarda sia la gestione, sia la sicurezza online».

Il suo potenziale di miglioramento:
«Non ci sono limiti. La Posta si impegna continuamente soprattutto sul piano informatico e su quello della sicurezza, quindi nella protezione dei dati, per la piena soddisfazione della clientela».

«Se si dimentica l'aspetto umano, il fallimento è assicurato!»

Il 4 agosto Urs Schwaller ha festeggiato i suoi primi 100 giorni da presidente del Consiglio di amministrazione. Un'occasione ideale per incontrare questo friburghese piuttosto schietto e diretto.

Testo: Annick Chevillot / Foto: François Wavre

Cento giorni alla Posta per Urs Schwaller.

Ritratto

Urs Schwaller nasce il 31 ottobre 1952 a Friburgo. Ha tre fratelli e sorelle.
Vive a Tafers. È sposato, ha tre figli e un nipotino di nome Mattheo.
Fa parte della famiglia anche Mistral, un labrador di 13 anni.
Laurea in giurisprudenza all'Università di Friburgo nel 1976.
Dottorato in legge e patente di avvocato nel 1981.
Nominato caposervizio del Dipartimento di polizia del Cantone di Friburgo nel 1982.
Eletto prefetto del distretto di Sense nel 1986.
Consigliere di Stato del Cantone di Friburgo dall'8 dicembre 1991 al 30 giugno 2004.
Nel 2004 apre uno studio legale a Friburgo.
Consigliere agli Stati dal 1° dicembre 2003 al 29 novembre 2015.
Capo del gruppo parlamentare PPD alle Camere federali dal 2005 al 2014.
Nel 2009 si candida alla successione del consigliere federale Pascal Couchepin.
Membro del Consiglio d'Europa dal 2011 al 2016.
Il 26 aprile 2016 è nominato presidente del CdA della Posta.

La stretta di mano è ferma e decisa. Probabilmente il gesto che ha compiuto più di frequente nei primi 100 giorni trascorsi da presidente del Consiglio di amministrazione della Posta. «Sì, ho incontrato molte persone», conferma il politico. «Mi hanno preparato un programma speciale che mi permette di scoprire tutti i settori dell'azienda e di conoscere il personale». Originario del distretto di Sense, al momento sta tastando il polso della Posta, osservando la situazione e prendendo appunti: «Mi piace annotare quel che osservo sui taccuini Moleskine. Ne ho appena comprato uno giallo», afferma sorridendo.

Al tempo stesso ascolta con attenzione. Il politico ama i racconti, gli aneddoti e i contatti umani. Cattura e assimila i piccoli dettagli della vita quotidiana che potrebbero passare inosservati per comprendere meglio il nuovo ambiente che lo circonda: «Recentemente ero in treno e stavo rientrando a Friburgo da Losanna. Un ragazzo mi osservava con insistenza. Non mi sembrava di conoscerlo. È solo scendendo a Friburgo che ho capito: il giovane si è avvicinato dicendomi che anche lui lavorava alla Posta e la sua voce era piena d'orgoglio!» Urs Schwaller è sensibile a queste parole, lettere ed e-mail che ha ricevuto in grande quantità da quando è stato eletto. E soprattutto è colpito da un elemento costante: l'attaccamento dimostrato dal personale nei confronti dell'azienda.

Per lui, l'aspetto umano costituisce la ricchezza della Posta. «Alcuni collaboratori e anche certi clienti hanno la sensazione che la trasformazione attuale dell'azienda punti, nel tempo, a sostituire l'essere umano con la tecnologia – afferma – Ma lo scopo della tecnologia non è quello di rimpiazzare l'essere umano, bensì di semplificargli la vita, sgravarlo dai compiti ripetitivi e monotoni. È nostro compito valorizzare al meglio le nostre azioni e i nostri sviluppi tecnologici, senza dimenticare l'aspetto umano». Come nel caso dei postini di Tafers, la cittadina in cui vive. «Sono cordiali, affidabili e gentili. Il contatto umano è fondamentale», afferma con fervore battendo la mano sul tavolo. «Se si dimentica l'aspetto umano, il fallimento è assicurato».

Prendere sul serio le persone

Urs Schwaller è diretto, chiaro, preciso. Per lui è fuori discussione rinviare le decisioni difficili e, tanto meno, compiere manovre per sottrarsi al controllo dell'opinione pubblica. «Con i membri della direzione stiamo definendo la strategia 2017-2020. Ci saranno cambiamenti! Una volta che le decisioni saranno prese bisognerà assumerne la responsabilità. Si dovrà prestare particolare attenzione a comunicarle in modo chiaro e soprattutto a permettere ai collaboratori e ai clienti di comprendere cosa intendiamo fare. Abbiamo il dovere di prendere sul serio le persone e informarle in modo corretto. Non possiamo permetterci di essere noncuranti».

Il suo obiettivo? Coinvolgere i cittadini, i clienti e i collaboratori nel cambiamento in corso. Per lui, dire semplicemente che un ufficio postale verrà chiuso e sostituito da un'agenzia postale non basta. «Bisogna coinvolgere i diretti interessati da un tale sviluppo, sia all'interno, sia all'esterno della Posta, e mostrare loro i vantaggi delle nostre soluzioni. E questo fin da subito. Coinvolgendoli, non subiranno e basta». Occorre andare incontro alla gente, aumentando così la disponibilità ad accogliere le nuove misure. «Dal mese d'aprile anch'io ho scoperto la gamma di servizi offerti dall'azienda e la trovo incredibilmente ricca! Ma sono convinto che molti dei nostri servizi siano ancora sconosciuti al grande pubblico. Anche qui dobbiamo intervenire per migliorare la nostra visibilità. I nostri numerosi luoghi di passaggio che accolgono circa mezzo milione di persone al giorno sono una vetrina ideale per farlo».

Determinato ed entusiasta, Urs Schwaller sta prendendo pienamente coscienza dell'ampiezza del suo mandato e ha adeguato i suoi impegni di conseguenza, rinunciando a incarichi in diversi Consigli di amministrazione. Ma si rifiuta di trascurare il suo equilibrio personale: «Mi alzo presto tutte le mattine. Mi piace andare a correre nel bosco alle 5:30 con Mistral, il mio labrador. Mi ritaglio così 45 minuti di pace e di solitudine, durante i quali ammiro la natura, le piante e gli animali. Un vero paradiso!». Tra i suoi hobby vi sono anche la lettura e la musica. Trombettista, in passato ha suonato anche il corno, il flicorno, il piano e la chitarra classica. E qualche mese fa è diventato nonno del piccolo Mattheo. ■

«Abbiamo il dovere di prendere sul serio le persone e informarle in modo corretto»

La vetrina.

L'insegna delle PTT accoglie i clienti buongustai.

L'originale lampadario della sala principale dona un tocco di glamour al ristorante.

Uno scrigno giallo per i pionieri del vegetarianismo

A marzo Hiltl ha rilevato i locali della SihlPost di Zurigo per proporre al suo interno deliziose specialità senza carne, valorizzando nel contempo i vecchi arredi postali. Visita con degustazione.

Testo: Annick Chevillot / Foto: Béatrice Devènes

A inizio anno, la Sihlpost è stata presentata al pubblico in una veste completamente nuova. Dalla sua costruzione, tra il 1928 e il 1930, non è la prima volta che subisce un intervento di ristrutturazione di questo tipo: quindici anni fa, infatti, l'intero complesso era già stato rinnovato. Proprio nel 2001 è iniziata la storia tra Hiltl e la Posta e, lo ammettiamo, il merito va a Hiltl.

Osservando il cantiere, Rolf Hiltl si era reso conto che man mano che l'edificio veniva svuotato scompariva anche un pezzo della sua infanzia. La Sihlpost era infatti l'ufficio postale dove portava le lettere per suo papà e dove da bambino passava le mani sul bancone di legno. Insomma un luogo a cui era profondamente legato. «Mi sono informato alla Posta su quello che ne avrebbero fatto. Quando ho scoperto che avrebbero buttato tutto, ho chiesto se potevo tenere alcune cose». Accompagnato da collaboratori della Posta contrariati, Hiltl ha recuperato a proprie spese tutto quello che gli sembrava

L'imponente e maestoso bancone in legno è lo stesso che troneggiava alla Sihlpost fino al 2001.

Il ristorante visto da fuori.

Le borracce delle PTT sono state convertite in eleganti vasi per i fiori.

I sacchi delle lettere avvolgono le piante ornamentali.

interessante: cabine telefoniche, impianti di caselle postali, banconi, sacchi postali di tessuto. E ha depositato e conservato tutto in magazzino. «Sapevo che un giorno questo inventario sarebbe stato utile».

Il giorno è arrivato quattro anni fa, quando sulla scrivania di Rolf Hiltl è approdato un bando delle FFS: uno spazio per ristorante era disponibile all'interno della Sihlpost di nuovo in ristrutturazione. «Quando abbiamo presentato il progetto ‹Gesunder Genuss Hiltl›, con i vecchi arredi della Sihlpost, tutti sono rimasti di stucco. Non era soltanto un modo di trasformare il vecchio in nuovo, ma anche di rispettare il luogo e la sua storia».

Autenticità e bellezza

Rolf Hiltl può essere orgoglioso di questo successo. Il ristorante Hiltl Sihlpost ha trovato posto nella vecchia autorimessa dell'ufficio postale. Le tracce di quest'attività sono ancora visibili e vengono valorizzate. Per l'occasione il ristoratore zurighese ha accettato di fare uno strappo al suo colore distintivo, il verde, concedendo al giallo di predominare.

L'arredamento, moderno e sobrio, fa risaltare gli antichi mobili postali. Il bancone troneggia alle casse, imponente e maestoso. Le caselle postali sono state trasformate in vani per ricaricare il cellulare e l'insegna delle PTT è stata posizionata all'ingresso per accogliere i clienti buongustai. Le borracce delle PTT sono state convertite in eleganti vasi per i fiori. I sacchi delle lettere, invece, avvolgono le piante ornamentali. «Siamo contenti di aver potuto raccogliere questa sfida», sottolinea Ushi Tamborriello, architetto d'interni. «La complessità del progetto risiede nella sua natura ibrida. Siamo in un ristorante, non in un museo. Il nostro obiettivo è stato quindi di progettare un luogo in cui ci si sente bene, fondendo autenticità e modernità».

Questo ritorno a casa della vecchia mobilia postale zurighese è stato pensato fin nei minimi dettagli. Avvicinandosi, toccandoli, annusandoli si ha la certezza di trovarsi di fronte ad autentici pezzi d'antiquariato. Sono ricoperti dalla patina del tempo, degli utilizzi, dei clienti e del personale della Posta. Cinque ex collaboratori dell'ufficio postale hanno varcato la soglia del ristorante il giorno dell'inaugurazione, il 2 marzo. Estasiati, hanno osservato ogni cosa con il cuore pieno di nostalgia. Una reazione che lo staff che gestisce il locale vive quotidianamente.

L'unico strappo alla sobrietà è l'imponente lampadario della sala principale: «Ci voleva un tocco di glamour in questo complesso in parte industriale e in parte storico – afferma Ushi Tamborriello – Tutte le sfere sono realizzate artigianalmente con vetro soffiato in Germania. Le abbiamo montate qui affinché la luminosità fosse ottimale e l'effetto leggero e scintillante».

E cosa propone il menu? Siamo al 100 per cento nell'universo Hiltl. Nel buffet si susseguono le specialità della casa. Si ritrovano tutti i dettagli che costituiscono il fascino di quello che, secondo il «Guinness dei primati», è il ristorante vegetariano più antico del mondo. ■

hiltl.ch/de/standorte/sihlpost
hiltl.ch (in tedesco e inglese)

Il VIP e la Posta

Marco Franciolli

Direttore del Museo d'arte della Svizzera italiana (MASI)

Il direttore del MASI apprezza la Posta e la sua capacità d'innovazione.

Testo: Stefania Grasso / Illustratore: Jennifer Santschy

Ritiene che la Posta sia un'azienda innovativa?
La Posta è parte integrante dell'identità svizzera. Considerando quanto l'innovazione sia un valore da sempre radicato nella cultura svizzera, non sorprende che la Posta offra soluzioni innovative per semplificare la vita.

Utilizza i nuovi servizi della Posta?
Il maggiore valore aggiunto per noi al Museo resta la qualità del servizio tradizionale. Capita spesso di fare spedizioni urgenti: l'orario prolungato e la garanzia di consegne rapide sono sinonimo di un servizio di altissimo livello.

Ha già utilizzato TWINT?
No, ma sono curioso di farlo. Potremmo valutarlo per il servizio biglietteria al MASI.

Invia ancora cartoline postali?
Frequentemente: mi piace l'idea di cercare la cartolina giusta e di dedicare del tempo per trovare il messaggio da inviare. Naturalmente mi piace anche riceverle.

Con che frequenza si avvale dei punti di accesso della Posta?
Abbastanza regolarmente. A volte preferisco rivolgermi allo sportello, ma senza una regola precisa. Apprezzo il fatto di poter scegliere come effettuare le varie operazioni, a seconda del momento e dell'umore.

www.masilugano.ch

Editore
La Posta Svizzera SA
Comunicazione, Wankdorfallee 4
3030 Berna
E-mail: redazione@posta.ch
posta.ch/giornale-online

Redazione
Annick Chevillot (caporedattrice), Muriel Baeriswyl, Lea Freiburghaus, Sandra Gonseth, Stefania Grasso, Simone Hubacher, Claudia Iraoui, Catherine Riva, Sara Baraldi

Collaboratori
Benjamin Blaser, Annette Boutellier, Dominic Büttner, Béatrice Devènes, ETH Zürich, iStock, Verena Jolk, Alessandra Leimer, Jennifer Santschy, Jacqueline Schwander, Jeroen Seyffer, François Wavre, Prisca Wolfensberger

Traduzione e correzione bozze
Servizio linguistico Posta

Layout
Branders Group SA, Zurigo

Inserzioni
Annoncen-Agentur Biel SA
E-mail: anzeigen@gassmann.ch
Tel. 032 344 83 44

Stampa
Mittelland Zeitungsdruck SA, Aarau

Copertina
Annette Boutellier

Ristampa permessa solo dietro esplicito consenso della redazione.

Abbonamenti/cambiamenti d'indirizzo
Personale attivo: su intranet > portale HR > Dati personali, presso il Centro servizi Personale (secondo distinta di paga) o a csp@posta.ch

Pensionati:
per iscritto alla Cassa pensioni Posta
Viktoriastrasse 72, casella postale,
3000 Berna 22

Abbonati esterni:
E-mail: abo@posta.ch, tel. 058 338 20 61
Prezzo abbonamento: CHF 24.- l'anno

Indirizzi utili

Servizio sociale: 058 448 09 09, serviziosociale@posta.ch
Centro del mercato del lavoro Posta: 058 667 78 30
Fondo del Personale:
fondodelpersonale@posta.ch
fondodelpersonaleposta.ch

FSC
www.fsc.org
RICICLATO
Carta prodotta da materiale riciclato
FSC® C005019

«Mi motivava lo spirito di squadra»

Kurt Ammann ha presieduto l'Associazione Sport + Cultura e diretto la spartizione delle lettere alla Schanzenpost di Berna fino al pensionamento. L'11 settembre compirà 75 anni.

Intervista: Sandra Gonseth / Foto: François Wavre

È stato presidente dell'Associazione Sport + Cultura Posta Svizzera per 18 anni. Come ha ottenuto quest'incarico?
Oltre a essere un quattrocentista e un atleta di prove multiple, ero attivo in diversi circoli sportivi: ho assunto volentieri quest'incarico nel 1984.

Che cosa la motivava a farlo?
Lo spirito di squadra, la guida di diverse associazioni, il contatto con la direzione generale e di circondario postale del tempo e l'organizzazione di eventi nazionali e internazionali mi hanno sempre divertito e motivato.

L'associazione è stata sciolta nel 2012. Cosa ha suscitato in lei questa decisione?
Mi è dispiaciuto, perché ha significato la fine di molte associazioni. La grande famiglia, composta da 90 associazioni sportive e 30 associazioni culturali, è stata abbandonata per mancanza di sostegno e interesse. Il lavoro volontario nelle associazioni non era più richiesto.

Che cosa la lega ancora oggi alla Posta?
Tantissime cose! Non tanto alla Posta in senso stretto, quanto agli ex colleghi. Negli anni trascorsi in azienda ho stretto molte amicizie e ancora oggi mi stanno a cuore le preoccupazioni dei collaboratori della Posta.

Ricorda il suo primo giorno di lavoro?
Il mio primo cliente allo sportello dell'ufficio postale di Laupen desiderava ritirare il «Canisio», ma io non avevo la più pallida idea di cosa fosse. Per fortuna l'ausiliare mi spiegò che nell'ufficio postale il quotidiano «Freiburger Nachrichten» veniva chiamato Canisio, dal nome del santo.

Quali sono i cambiamenti che l'hanno segnata maggiormente?
L'avvento della lavorazione meccanica e automatica delle lettere, con l'introduzione dei numeri postali d'avviamento nel 1964. Oggi è possibile ammirare una delle prime postazioni di codifica al Museo della comunicazione.

Fedeli alla Posta

45 anni

Tecnologia dell'informazione
Fatton Jean-Louis, Bern Zollikofen

PostMail
Baumann Ernst, Brunnadern
Bracher Werner, Liestal
Furter Josef, Lenzburg
Gillard Francis, Fribourg
Gygi Georges, Biel/Bienne
Heer Kurt, Emmenbrücke
Merz Peter, Zürich-Mülligen
Meyer Erwin, Therwil
Raselli Tobia, Li Curt
Rinderknecht Hubert, Wettswil
Schafer Pius, Tafers
Troxler Peter, Sempach Station
Vogel Erwin, Nebikon

PostsLogistics
Koch Peter, Rothenburg
Walker Eduard, Rothenburg

Rete postale e vendita
Plumettaz Fabienne, Lausanne

40 anni

Posta Immobili Management e Servizi SA
Romang Dora, Mürren

Finanze e Acquisti Gruppo
Pifferini Meinrado, Bellinzona

PostMail
Bernet Richard, Wil SG
Bucher Niklaus, Willisau
Geiser Ursula, Basel
Scheiber Eugen, Altdorf UR
von Ow-Randin Claire-Lise, Yverdon-les-Bains
Zaffalon Pietro, Eclépens

PostLogistics
Dätwiler Carole, Genève
Freymond Richard, Genève
Haller Francis, Daillens
Jaton Denis, Daillens
Liardet Jacques, Givisiez
Merk Michael, Frauenfeld
Röcker Florian, Daillens
Rogenmoser Niklaus, Wädenswil
Wuillemin Claude, Urdorf

Rete postale e vendita
Baumann Gérald, Treyvaux
Beaud Herbert, Corsier-sur-Vevey
Brügger Alexandra, Buchrain
Ceppi François, Yverdon-les-Bains
Ditchev Agnès, Gland
Etter Claude, La Tour-de-Peilz
Golaz Michel, Oron-la-Ville
Gwerder Maria, St. Antoni
Köppel Benno, Kriessern
Niklaus Heidi, Stans
Oppliger Françoise, La Chaux-de-Fonds
Romang Dora, Mürren
Semenzin Gianni, Biel
Stalder Alain, Conthey
Steffen Doris, Wetzikon ZH
Telley Dominique, Lausanne
Thierrin Jean-Paul, Aigle
Vogt Marie-Claude, Petit-Lancy

PostFinance
Cudré Denise, Bulle
Graf Charlotte, Bern

Tanti auguri!

95 anni

Anex Rinaldo, Viganello (09.09.)
Orlandini Wilhelmine, Zürich (18.09.)
Schneider Marie, Friltschen (09.09.)

90 anni

Ammann Paul, Sarmenstorf (27.09.)
Bachofen Rudolf, Muttenz (08.09.)
Besomi Emilio, Cadro (11.09.)
Brigger Leo, Basel (23.09.)
Burri Rudolf, Bern (02.09.)
Gmünder Erwin, Goldach (14.09.)
Howard Arthur, Dättlikon (02.09.)
Klaus Johann, Niederuzwil (07.09.)
Kofel Ernst, Zürich (17.09.)
Marti Gerold, Möriken AG (17.09.)
Meier Hans, Zürich (21.09.)
Pfeiffer Doris, Horgen (17.09.)
Ravasio Maria, La Croix-de-Rozon (30.09.)
Rempfler Josef, Appenzell (12.09.)
Schertenleib Johanna, Kaltacker (27.09.)
Schiesser Paul, Zürich (22.09.)
Senn Alice, Neuhausen am Rheinfall (10.09.)
Steiner Fredy, Basel (04.09.)
Tiéche Anny, Chur (14.09.)
Werder Eduard, Chur (05.09.)

85 anni

Agustoni Luciano, Zürich (26.09.)
Althaus Hans, Stein am Rhein (06.09.)
Bissegger Berta, Zürich (26.09.)
Boltshauser Paul, Uttwil (04.09.)
Brechbühl Alfred, Goldiwil (09.09.)
Decurnex Raymonde, Cossonay-Ville (22.09.)
Dubach Werner, Zürich (19.09.)
Frei Hermann, Wilchingen (08.09.)
Fuchs Richard, Basel (20.09.)
Gantenbein Adam, Sevelen (04.09.)
Grossenbacher Paul, Gysenstein (16.09.)
Hostettler Ruth, Belp (17.09.)
Huegli Pierre, Lausanne (03.09.)
Inauen Josef, Brülisau (21.09.)
Inderkum Hans, Sarnen (09.09.)
Keller Hans, Zürich (02.09.)
Koch Franz, Ruswil (17.09.)
Perroulaz Eliane, Genève (13.09.)
Rauss André-Louis, Marly (01.09.)
Robyr Marcel, Crans-Montana (29.09.)
Rochat Charly, Le Sentier (08.09.)
Saillen Georges, Sierre (09.09.)
Schmid Friedrich, Kriens (25.09.)
Stadelmann Margaretha, Luzern (22.09.)
Steiner Johann, Engelburg (09.09.)
Stettler Christian, Gossau ZH (05.09.)
Vessaz Rose, Chabrey (06.09.)
Vonwiller Walter, Heiden (14.09.)
Wettstein Adelbert, Zürich (24.09.)
Winiger Anton, Geiss (10.09.)
Wüthrich Otto, Spagna (28.09.)
Zürcher Kurt, Zug (20.09.)

Pensionamenti

Tecnologia dell'informazione
Meier Harald, Zollikofen

Posta Immobili Management e Servizi SA
Blaser Katerina, Trubschachen
Mitreska Pavlinka, Worb
Pereira Maria de Fatima, St. Gallen

Personale
Hämmerle Markus, Bern

PostMail
Avramovic Dragoljub, Zürich
Baumann Gertrud, Härkingen
Blaser Beat, Seon
Bommeli Elisabeth, Bülach
Bugini Heinz, Zürich-Mülligen
Bühlmann-Zahnd Gabrielle, Biel/Bienne
Capaul Christian, Chur
Carpanetti Yvonne, Zernez
Christen Rolf, Baar
Dey Alain, Grand-Saconnex
Froidevaux Jean-Pierre, Moutier
Grenon-Schmid Laurence, Collombey
Gygi Georges, Biel/Bienne
Hofer Rösli, Weinfelden
Hunger Marlies, Siebnen
Kälin Georgina, Kriens
Kretz Heidy, Baar
Kuhny Beatrix, Rheinfelden
Maeder Antoinette, Fétigny
Mathis Esther, St. Gallen
Michel Louis, Biel/Bienne
Pezzani Bruno, Mezzovico
Portmann Erhard, Solothurn
Schuler Esther, Unterägeri
Schuler Josef, Zürich-Mülligen
Shakjiri Afis, Ostermundigen
Stanchi Camargo Giane, Kriens
Zumbach Doris, Kriens

PostLogistics
Bornand Christiane, Daillens
Hohler Aloyse, Basel
Kaufmann Jean-Pierre, Villmergen
Radovanovic Drago, Daillens
Tschanz Markus Walter, Ostermundigen
Wicki Andreas, Basel

Rete postale e vendita
Bachmann Marlies, Wohlen AG
Baldinger Walter, Brugg AG
Berchtold Elisabeth, Utzenstorf
Bergen Brigitte, St Gallen
Bianchet Edith, Weinfelden
Charrière Annelise, Genève
Finger Daniel, Bern
Fluri Elsbeth, Wangen bei Olten
Garlagiu Carmella, Estavayer-le-Lac
Gehring Margrit, Neerach
Graf Sylvia, Turbenthal
Herren Ruth, Ried b. Kerzers
Kälin Erna Maria, Einsiedeln
Lüthi Brigitta, Zeiningen
Raschle Heidy, Wattwil
Reichenbach Martha, Bissone
Scheidegger Werner, Rohrbach
Schmutz Dominique, Bière
Schwarzentrub Kurt, Laufen
Städler Armin, Wil SG
Wyer Annelise, Brig

PostFinance
Balmer Hans-Rudolf, Bern
Loosli Jean-Jacques, Bern
Porchet Nicole, Bulle

AutoPostale
Kindschi Lorenz, Schiers
Minder Walter, Yverdon-les-Bains
Mischol Chasper, Vnà
Salquin Jacqueline-Anna, Mont-sur-Lausanne
Stojiljkovic Dragan, Gland

Swiss Post Solutions
Parpan Susana, Zürich
Wingeier Susanne, Härkingen
Zollinger Alexander, Opfikon

80 anni

Berger Claude, Lausanne (25.09.)
Biaggio Libero, Bellinzona (28.09.)
Biétry André, Biel/Bienne (03.09.)
Bosshard Erich, Weinfelden (22.09.)
Brutschi Adalbert, Eiken (04.09.)
Burkhalter Edwin, Burgdorf (07.09.)
Dietziker Gottfried, Mels (05.09.)
Duperrex-Martin Georges, Cologny (11.09.)
Enderli Hans, Zürich (11.09.)
Freres Monique, Basel (02.09.)
Frésard René, Le Noirmont (24.09.)
Gieriet Fridolin, Bonaduz (27.09.)
Gischig Max, Baltschieder (18.09.)
Hofer Fritz, Kriens (29.09.)
Hurni Pierre, Payerne (17.09.)
Kaiser Rudolf Karl, Luzern (26.09.)
Keller Albert, Therwil (26.09.)
Knöpfel Kurt, Chur (08.09.)
Korrodi Frieda, Ottikon (06.09.)
Krümel Anne-Marie, Aigle (12.09.)
Künzler-Breu Max, Goldach (07.09.)
Lauper Odette, Francia (25.09.)
Lemmenmeier Georg, Winterthur (05.09.)
Loup René, Bern (06.09.)
Marti Ferrandez Armando, Kloten (17.09.)
Mazzola Franco, Viganello (08.09.)
Messmer Otto, Naters (22.09.)
Minnig Erwin, Glis (30.09.)
Müller Kurt, Ebnat-Kappel (28.09.)
Nägeli Hans, Rüfenacht BE (06.09.)
Osti Renzo, Arbon (21.09.)
Pacitto Gerardo, Bern (26.09.)
Peter Ernst, Bischofszell (27.09.)
Pfeiffer Erwin, Planken (16.09.)
Piffaretti Arlette, Yverdon-les-Bains (13.09.)
Piller Josef, Birsfelden (08.09.)
Piller Peter, Düdingen (10.09.)
Puglisi Tindaro, Italia (13.09.)
Reber Adolf, Höfen b. Thun (20.09.)
Rochat Roger, Mont-la-Ville (19.09.)
Roux Jean, Grimisuat (10.09.)
Rusch Franz, Appenzell (04.09.)
Sangiorgio Rusca Giancarlo, Balerna (03.09.)
Sardellano Maria, Basel (28.09.)
Schilling Hermann, Landschlacht (24.09.)
Schneuwly Hermann, Schliern b. Köniz (15.09.)
Testorelli Angela, Morbio Superiore (21.09.)
Vermes André, Lausanne (18.09.)
Wigger Rudolf, Kriens (04.09.)
Wüest Willi, Dulliken (18.09.)
Wuillemin Eliane, Fleurier (11.09.)

75 anni

Aebi Urs, Herzogenbuchsee (03.09.)
Aerni Marie-Louise, Neuchâtel (03.09.)
Aliberti Domenico, Genève (11.09.)
Ammann Emil, Urdorf (05.09.)
Ammann Kurt, Oberwangen b. Bern (11.09.)
Arnold Hans, Reiden (02.09.)
Bächinger Heinz, Winterthur (02.09.)
Blanc Maurice, Ayent (23.09.)
Bonacina Heidy, Buchs ZH (14.09.)
Bonfils-Wascher Stefanie, Neuchâtel (16.09.)
Bonzon Bernard, Renens VD (16.09.)
Bozzini Guido, Malvaglia (12.09.)
Brügger-Kohler Liselotte, Däniken SO (15.09.)
Brumann Peter, St. Urban (28.09.)
Burri Hans, Schüpfen (14.09.)
Cordey Bernard, Yverdon-les-Bains (29.09.)
Degiacomi Alberto, Zürich (12.09.)
Dietrich Sylvia, La Chaux-de-Fonds (22.09.)
Enderli Elisabeth, Bürglen UR (20.09.)
Foiada Armando, Lavertezzo (10.09.)
Fornerod Bernard, Morges (12.09.)
Gasser Josef, Zug (30.09.)
Gerber-Thierrin Simon, Birr (16.09.)
Gilardi Franco, Minusio (16.09.)
Groux Jocelyn, La Sarraz (07.09.)
Guerdat-Chanez Josiane, Boudevilliers (23.09.)
Imhof Leo, Adligenswil (13.09.)
Koch August, Unterlunkhofen (18.09.)
Koch Bruno, Ostermundigen (18.09.)
Koch Erika, Richterswil (28.09.)
Luggen Peter, Termen (05.09.)
Maspoli Irco, Balerna (02.09.)
Maury Marguerite, Nax (22.09.)
Meier Jakob, Chur (28.09.)
Meyer André, Faulensee (09.09.)
Mozzini-Vellen Libero, Camorino (25.09.)
Müller Bruno, Steinmaur (25.09.)
Nadig Georgette, Zürich (07.09.)
Pfister Samuel, Oron-la-Ville (22.09.)
Rahm Hans Peter, Rafz (24.09.)
Roch Madeline, Lausanne (08.09.)
Rosa Pierino, Lostallo (30.09.)
Schnetzler Karl, Gächlingen (18.09.)
Schweizer Liliane, Basel (18.09.)
Siles Giuseppina, Schlieren (15.09.)
Staub Frédéric, Courtemautruy (17.09.)
Stauffer Urs, Boll (27.09.)
Utzinger Rosemarie, Francia (06.09.)
Verdon Michel, Meyrin (11.09.)
Verhagen Cornelis, Rekingen AG (07.09.)
Wasescha Arnold, Savognin (25.09.)
Weishaupt Ida, Degen (24.09.)
Weiss Gerhard, Nürensdorf (21.09.)
Widmer-Bracher Katharina, Starrkirch-Wil (10.09.)
Zeller Walter, Lenk im Simmental (11.09.)
Zenhäusern Joseph, Grolley (09.09.)
Zimmermann Rudolf, Vitznau (23.09.)

Cerchiamo proprio voi!

Compiete quest'anno 75, 80, 85, 90, 95 o 100 anni? Andate in pensione oppure festeggiate 40 o 45 anni di servizio nel 2016? Vorreste essere i protagonisti di una breve intervista con foto, come Kurt Ammann (p. 25), e ricevere in regalo la vostra foto-ritratto professionale? Allora cerchiamo proprio voi! Scriveteci le informazioni sull'anniversario (cosa e quando) per e-mail all'indirizzo ***redazione@posta.ch*** *e/o per lettera a:*

Posta CH SA
Comunicazione K16, redazione, Wankdorfallee 4, 3030 Berna

Condoglianze

Personale attivo

Rete postale e vendita

Giacomelli Tamara, Glattzentrum, geb. 1990.

Pensionati

Amrein Anton, Bottmingen (1926)
Amstad Alois, Wittnau (1936)
Barthe Robert, Biel/Bienne (1933)
Billeter Iwan, Zürich (1947)
Burion Miriam, Lausanne (1926)
Burri Hans, Guggisberg (1952)
Carrel Pascal, Mézières FR (1953)
Costa Antonio, Lausanne (1935)
Crottet Constant, Genève (1928)
De Simone-Erhardt Gertrud, Italia (1941)
Demarmels Jakob, Zürich (1950)
Diriwächter Hans, Safenwil (1928)
Eberle Silvio, Minusio (1938)
Gasser Alfred, Rüegsauschachen (1931)
Grazia Luciano, Li Curt (1940)
Haas Walter, Kriens (1925)
Hässig Walter, Zürich (1921)
Halbeisen Walter, Laufen (1929)
Kramer Werner, Galmiz (1942)
Krebs Reymond, Neuchâtel (1923)
Kropf Jeanne, Veyrier (1935)
Limacher Franz, Murten (1945)
Meier Werner, Zürich (1952)
Mesey Norbert, Dübendorf (1934)
Meylan Marcel, St-Prex (1921)
Monney Antoine, Petit-Lancy (1945)
Niklaus Lilli, Güttingen (1934)
Rainoldi Bruno, Biasca (1922)
Rellstab Hans Ulrich, Grenchen (1949)
Riedo Paul, Wünnewil (1936)
Ruef Gertrud, Reutlingen (1928)
Ruey René, Gland (1926)
Sahli René, Bern (1935)
Schmid Arthur, Menziken (1922)
Schmid Max, Suhr (1926)
Schmid Martin, Sonnental (1929)
Schneider Ernst, Ittigen (1939)
Schneiter Fritz, Zürich (1921)
Schuler Margrit, Eschlikon TG (1932)
Seppey Camille, Vétroz (1941)
Singer Maria, Ebikon (1929)
Springer Paul, Mellingen (1945)
Steiger Hugo, Aarau (1930)
Stöckli Josef, Menznau (1942)
Stucky Gilbert, Courtepin (1945)
Suter Karl, Mellingen (1937)
Vögtli Otto, Littau (1927)
Vogelsanger Hansueli, Zürich (1931)
Wenger Alfred, Steffisburg (1946)
Winkler Albert, Blumenstein (1925)
Zeiter Werner, Naters (1947)

© Dominic Büttner

Concorso

Avete già ritirato o impostato un invio dove desideravate? Conoscete il nostro servizio PickPost? Utilizzatelo e scattate una fotografia! L'autore della foto più interessante pervenutaci per e-mail a redazione@posta.ch riceverà due carte giornaliere di AutoPostale. Il mese prossimo tutte le foto saranno pubblicate online.

Il punto di accesso del mese: buca delle lettere, Zollikerstrasse 221, Zurigo

Con circa 3500 punti di accesso tradizionali, la Posta è a disposizione dei suoi clienti su tutto il territorio svizzero. Oltre agli uffici, alle agenzie postali e al servizio a domicilio, offre anche un'ampia gamma di altri punti di accesso, come gli sportelli automatici per i pacchi My Post 24, le caselle postali o i punti PickPost. Tra gli strumenti più conosciuti per entrare in contatto con la Posta vi sono anche oltre 14 800 buche delle lettere disseminate in tutta la Svizzera. In stazione, in cima al Gornergrat o all'angolo della strada: sono dappertutto! Nella sola città di Zurigo se ne contano 480, tra cui questa di Zollikerstrasse 221.

posta.ch/punti-di-accesso