la Posta

11 | 2016
Per i nostri collaboratori
posta.ch/giornale-online

P.P.
3030 Berna
Posta CH SA

pro clima
posta.ch/clima-neutrali
Invio

Cultura dell'errore

Oops! Mi sono sbagliat...

Dossier da pagina 12

«2 x Natale» aiuta i bisognosi in Armenia

Reportage – Pagina 24

Thomas Baur sull'evoluzione della rete

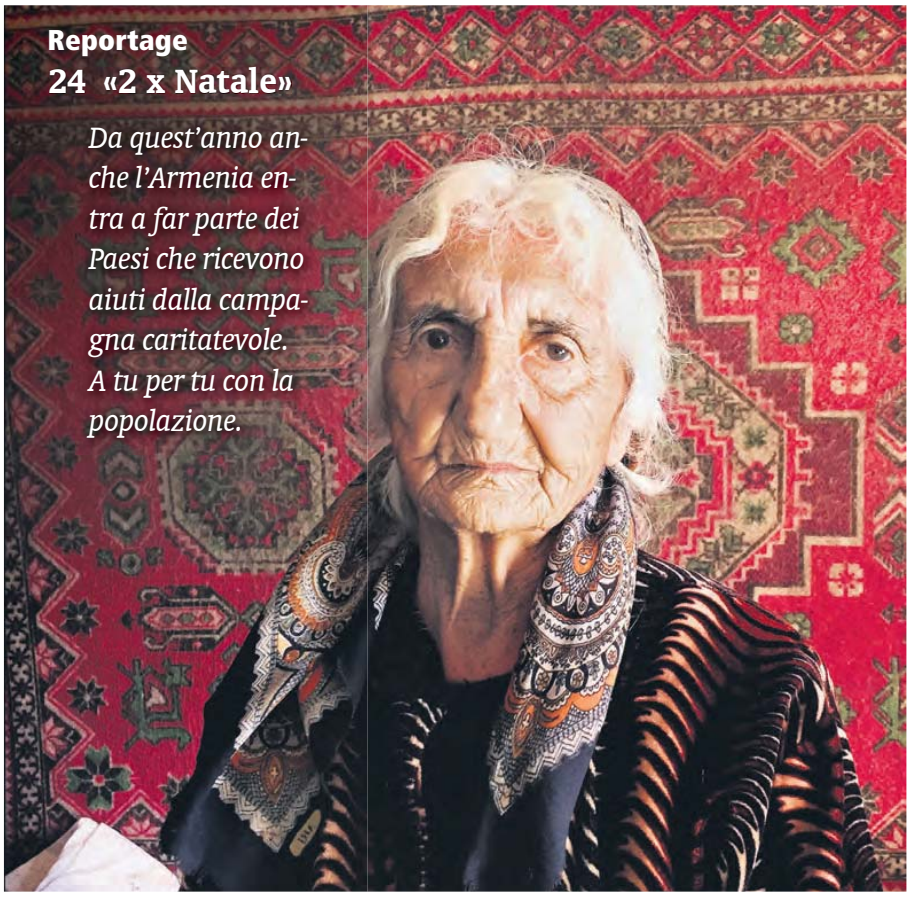
Dialogo – Pagina 18

LA POSTA
Dinamismo giallo.

Errare humanum est

Questa massima attribuita a Seneca è giunta fino a noi attraverso i secoli.
Se l'uomo è imperfetto, nel mondo del lavoro esiste invece un culto pressoché religioso della perfezione. L'errore viene punito, a volte perdonato, raramente dimenticato.
È difficile parlare dei propri fallimenti e ancora più difficile riconoscerli. È una questione di ego e anche un tabù: ammettere di sbagliare significa che non siamo infallibili. Ma per imparare a camminare occorre prima inciampare, farsi male cadendo, per poi rialzarsi e continuare sulla propria strada.
Lo trovate scontato? Non proprio.
Nell'epoca dell'ottimizzazione a oltranza, il minimo errore rappresenta un granello di sabbia in un ingranaggio perfettamente funzionante.
Il più delle volte, il granello di sabbia è visto come un elemento da eliminare, anziché un fattore che permette di migliorare. Per cambiare questa percezione è necessario vedere il fallimento come una possibilità di rilancio (cfr. il dossier da p. 12).
E dato che «un peccato confessato è mezzo perdonato», scoprite a p. 30-31 come abbiamo imparato la lezione dal nostro errore tecnico dello scorso mese.

Annick Chevillot, caporedattrice



Reportage
24 «2 x Natale»
Da quest'anno anche l'Armenia entra a far parte dei Paesi che ricevono aiuti dalla campagna caritatevole. A tu per tu con la popolazione.

Attualità
4 e-Post Office
Grazie alle nuove funzionalità di e-Post Office, venire a capo delle scartoffie diventa un gioco da ragazzi.

Focus
12 Sbagliando s'impara
Come imparare dai propri errori? Come riconoscerli? Come trasformare il fallimento in successo? Le risposte nel nostro dossier.

Personale
29 Il fattorino alabardiere
Johann Gnägi è stato fattorino tutta la vita. L'unica infedeltà? Due anni da alabardiere presso la Guarda Pontificia.

Dialogo
18 Thomas Baur
Il responsabile PV si esprime sull'evoluzione della rete e sul suo impatto su cittadini e collaboratori.

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

Friburgo dà l'esempio

Il 27 novembre i friburghesi sono chiamati alle urne. Potranno usare per la prima volta il sistema di e-voting della Posta al secondo turno delle elezioni cantonali e per la votazione federale. Incontro con la cancelliera.

Intervista: Annick Chevillot / Foto: François Wavre

Danielle Gagnaux-Morel è una cancelliera ambiziosa. Dal 1º giugno 2005 ha profondamente modificato il funzionamento della Cancelleria di Stato friburghese: nel 2013 il Consiglio di Stato ha messo da parte i propri raccoglitori federali per passare ai fascicoli elettronici, e l'anno prossimo anche il Parlamento conoscerà quest'evoluzione. Da progetto utopista, l'e-government si è trasformato in un progetto realizzabile in tempi brevi: un cambiamento di paradigma che il Cantone sperimenterà anche il prossimo fine settimana, con l'introduzione del voto elettronico di ultima generazione. Un progetto accompagnato dalla Posta.

Come si sente a qualche giorno dal primo scrutinio elettronico nel Cantone di Friburgo?
In realtà, per la votazione federale il voto è aperto già da qualche giorno. Tutto è andato per il meglio: le persone votano e utilizzano il nuovo strumento. Sono fortunata: i miei collaboratori padroneggiano i propri compiti e il nuovo strumento. Ciò è fondamentale, perché non possiamo permetterci errori.

Questo scrutinio elettronico rappresenta una prima in Svizzera, eppure l'e-voting esiste già da qualche anno nel Cantone di Friburgo e anche altrove...
Sì, dal 2010 per i cittadini svizzeri residenti all'estero. Questo fine settimana è particolare perché siamo il primo Cantone a realizzare un sistema di voto elettronico di ultima generazione, con il passaggio al sistema 2.0. I lavori preliminari e di concretizzazione sono stati tanto intensi quanto complessi, ed è del tutto normale: l'attuazione di questo sistema di e-voting rappresenta un grande passo in avanti in termini di sicurezza. Sono molto soddisfatta del lavoro dei miei collaboratori e della collaborazione con la Posta.

Perché è stata scelta la Posta come partner?
Per diverse ragioni. Innanzitutto, dal punto di vista della tecnica la Posta offre la soluzione più avanzata. Inoltre, il prezzo proposto è competitivo e l'accompagnamento è ottimale. Sono rimasta davvero impressionata dalla qualità del lavoro dei nostri partner postali. E abbiamo fiducia nei confronti di questa istituzione, che padroneggia appieno tutti gli aspetti della logistica. Un altro aspetto importante era il nostro desiderio di collaborare con il Cantone di Neuchâtel, anch'esso partner della Posta. Pensavamo di poter approfittare della loro esperienza su questo progetto, ma l'implementazione del sistema a Neuchâtel si è rivelata più complessa che da noi, così ci ritroviamo a essere i primi a utilizzarlo. Scoprirsi nel gruppo di testa dei Cantoni moderni è stata un po' una sorpresa. Per me questo è molto motivante, ma è soprattutto una bella ricompensa per i miei collaboratori.

Cosa direbbe ai cittadini che non vogliono utilizzare questo sistema per motivi di sicurezza informatica?
Rispetto la loro opinione. Siamo tutti liberi. Continueremo a offrire in parallelo il sistema fisico e digitale ancora per molto tempo. Il nostro compito non è convincere le persone, ma dimostrare loro che lo strumento è sicuro e affidabile.

Irrinunciabile E-Post

Pagare le fatture con un clic, archiviare documenti importanti e sbrigare la corrispondenza: il nuovo E-Post Office fa Payment, cloud *e* messaging *sono le parole chiave di questi servizi.*

Testo: Simone Hubacher

Sommersi dalle scartoffie? Riportate l'ordine sulla vostra scrivania con E-Post Office! Basato su una app per smartphone, questo nuovo servizio permette di effettuare pagamenti, ge

A chi non è capitato, rientrando a casa, di dover riordinare in fretta la propria scrivania e pagare un paio di fatture ancora in sospeso? Per poi ritrovarsi a digitare IBAN e numeri di riferimento interminabili: un'operazione che mette i nervi a dura prova. È proprio qui che entra in gioco il nuovo E-Post Office: basta scansionare la fattura e inviarla alla banca con un clic. Il documento è salvato in tutta sicurezza mediante archiviazione elettronica centralizzata, secondo le preferenze dell'utente. «Così facciamo ordine su molte scrivanie», afferma Adrian Rentsch, responsabile E-Post presso PostMail.

«I vantaggi di un utilizzo regolare dell'e-banking sono evidenti»

Payment

Il pagamento si basa sulla nuova app E-Post Office, che permette di scansionare un documento in pochi secondi. Dopo essersi registrati sul sito posta.ch/epostoffice, è possibile scaricare la app. Questa permette di scansionare velocemente con smartphone o tablet un documento. Grazie alla tecnologia OCR (Optical Character Recognition, riconoscimento ottico dei caratteri), il sistema riconosce tutte le informazioni importanti sulla polizza di versamento e crea un documento PDF. Successivamente E-Post Office trasmette i dati di pagamento alla banca in tutta sicurezza. I pagamenti possono essere effettuati sia tramite il sito internet che tramite app. Sono oltre 100 gli istituti bancari già collegati a E-Post Office. Il documento scansionato viene poi archiviato automaticamente nell'account E-Post; l'utente può consultarlo in qualsiasi momento mediante la ricerca per parole chiave. «I vantaggi di un utilizzo regolare dell'e-banking sono evidenti: il processo di scansione è velocissimo, l'intero documento viene digitalizzato e le fatture pagate sono consultabili nell'archivio per diversi anni, non solo per qualche mese come accade di solito», continua Adrian Rentsch.

Cloud

E-Post Office può fare molto di più che pagare le fatture. L'archiviazione e la classificazione digitale di qualsiasi tipo di documento sono gratuite (fino a 5 GB di spazio di memoria gratuito; ulteriore spazio a pagamento). La privacy è garantita: i documenti e i dati archiviati sono memorizzati dalla Posta su server situati in Svizzera e cifrati secondo i più moderni standard di sicurezza.

Office

tutto questo e molto altro.

stire la corrispondenza e archiviare i documenti importanti.

Messaging
Il terzo servizio che semplifica la vita dei clienti privati è la cassetta delle lettere online intelligente: E-Post Office permette di decidere quando e dove aprire e trattare le proprie lettere, ma anche di inviare direttamente le lettere. Dal 12 novembre, la cassetta delle lettere online si arricchisce di una nuova funzione: grazie all'«Abbonamento con scansione», il cliente riceve un'immagine della busta scansionata e decide se vuole far aprire e scansionare la lettera in E-Post Office o se preferisce riceverla in formato cartaceo nella bucalettere di casa.

Vinci un iPhone!
È in corso la campagna pubblicitaria online del nuovo E-Post Office. Chi si iscrive ora a E-Post Office può vincere uno dei 100 nuovi iPhone 7. Vai su *posta.ch/epostoffice* per iscriverti e iniziare a utilizzare E-Post Office. ■

E-Post
E-Post combina i vantaggi della corrispondenza cartacea e degli invii digitali, dando vita a nuove soluzioni moderne e flessibili nel quadro dell'offerta di prestazioni ibride della Posta. Dalla spedizione digitale alla lettera digitale nella cassetta virtuale: E-Post offre ad aziende e privati una comunicazione al passo coi tempi. La Posta sviluppa costantemente le proprie offerte.

posta.ch/epostoffice
posta.ch/epost

Salvare vite

In situazioni di emergenza i soccorritori non professionisti possono salvare vite. Da qui l'importanza di aggiornare le proprie conoscenze.

Testo: Lea Freiburghaus

«Prema più forte», Regula Eyring, sanitaria aziendale, esorta così una giovane donna intenta a rianimare un manichino. Affinché un massaggio cardiaco sia efficace, bisogna premere il petto dalle 100 alle 120 volte al minuto, facendolo abbassare dai cinque ai sei centimetri. La paura di fare qualcosa di sbagliato in caso di emergenza è grande. Regula Eyring rassicura i partecipanti al corso intensivo di primo soccorso: «Non potete fare nulla di sbagliato, l'unico sbaglio sarebbe non fare nulla!»

Ripassare nozioni
Al corso del team sanitario aziendale EspacePost di inizio novembre si sono iscritti 54 collaboratori. La maggior parte aveva frequentato il corso per soccorritori per l'esame di guida molto tempo fa. È stato possibile ripassare le nozioni in circa un'ora e mezza. Oltre al massaggio cardiaco, si è parlato dei numeri di emergenza, della posizione laterale di sicurezza e dell'utilizzo di un defibrillatore. Nella maggior parte dei casi, i partecipanti hanno potuto esercitarsi in prima persona.

Agire in modo rapido e corretto
«In caso di emergenza è importante agire e dare l'allarme rapidamente», spiega Barbara Meyer, responsabile del team sanitario aziendale EspacePost. Si ricorda che il numero di telefono del team sanitario aziendale presso la sede principale della Posta si trova sulla base di tutti i monitor dei PC. Ogni giorno, dal lunedì al venerdì (dalle ore 8 alle 17 e il venerdì fino alle 16), sono in servizio due sanitari aziendali che possono essere chiamati via Pager in caso di emergenza. I 14 sanitari aziendali prestano servizio dalle tre alle quattro volte al mese. L'anno scorso sono stati chiamati a risolvere oltre 40 situazioni di emergenza. Per restare aggiornati, si esercitano nel corso riunioni del team di sei o sette volte all'anno. Inoltre, ogni anno devono frequentare il corso di aggiornamento obbligatorio per soccorritori (uno o due giorni). ■

Scopri il gruppo PostConnect (solo in tedesco) «Betriebssanität und Notfallorganisation EspacePost»

Stiamo cercando proprio voi!
Avete spirito di squadra, nervi saldi e capacità empatiche? Il team sanitario aziendale di EspacePost cerca altri volontari che vogliano impegnarsi come personale sanitario. Se siete interessati e avete un grado di occupazione almeno del 60%, vi invitiamo a contattare Barbara Meyer, responsabile del team sanitario aziendale EspacePost: ***barbara.meyer.3@posta.ch***

Nuova soluzione logistica per il settore farmaceutico

Da novembre, i clienti del settore farmaceutico approfittano di una nuova soluzione logistica, il cui fulcro è un impianto di immagazzinamento e confezionamento altamente automatizzato per articoli farmaceutici di piccole dimensioni.

Testo: Lea Freiburghaus / Foto: Manfred Schlegel

Il magazzino deve soddisfare i requisiti più elevati e proteggere le merci delicate da sporcizia, odori, luce, sbalzi di temperatura, insetti e roditori.

I requisiti per lo stoccaggio di medicinali e altri prodotti farmaceutici sono estremamente elevati. Le delicate merci devono essere protette da sporcizia, odori, luce, sbalzi di temperatura nonché da insetti e roditori. I collaboratori sono soggetti a norme comportamentali e prescrizioni igieniche severe. Per questo la Posta ha creato già da anni un magazzino ufficiale per i prodotti farmaceutici presso il centro logistico Villmergen (AG).

Ora il magazzino certificato da Swissmedic offre una soluzione del tutto nuova ai clienti del settore farmaceutico: «La Posta si fa carico di tutti i compiti relativi ai processi logistici per conto della clientela», spiega Daniel Moser, responsabile di progetto Autostore a Villmergen. «Tra questi vi sono il trasporto e l'immagazzinamento dei prodotti, il confezionamento, l'imballaggio e l'intera gestione ritorni».

Il fulcro dell'offerta è un impianto di immagazzinamento e confezionamento a elevata automazione per articoli farmaceutici di piccole dimensioni. Quando arriva un'ordinazione, i robot che operano sui 900 metri quadrati di superficie dell'impianto trasportano gli articoli desiderati all'uscita merci. I 17 robot trasportano ogni ora circa 500 contenitori. L'Autostore dispone le merci nell'ordine in cui il cliente finale (ad esempio un ospedale) ne ha bisogno nel processo interno. In seguito, i prodotti ordinati vengono raccolti, imballati per il trasporto e spediti attraverso la rete di trasporto della Posta, su richiesta anche di notte. Attualmente la Posta è l'unico operatore in Svizzera a proporre in modo mirato una soluzione simile per ospedali e case di riposo. ■

Pacchi più veloci

Nell'autunno 2016, la Posta amplia le sue offerte logistiche per consentire ai clienti di ricevere i pacchi in modo più flessibile e veloce. I due nuovi servizi in breve.

Testo: Lea Freiburghaus

I clienti hanno di che rallegrarsi: la Posta lancia due nuovi servizi che accorciano ulteriormente i tempi di consegna dei pacchi tanto attesi dai destinatari. Con la nuova offerta di recapito il giorno stesso, sull'asse Ginevra–San Gallo gli invii sono recapitati in giornata indipendentemente dal luogo d'impostazione. Con il servizio SameDay pomeriggio (disponibile per clienti privati e commerciali), gli invii urgenti impostati la mattina presso uno degli oltre 80 punti di accettazione arrivano a destinazione entro le 17, mentre con SameDay sera (disponibile solo per clienti commerciali) entro le 20. La Posta tiene conto così dell'esigenza, sempre più importante per i clienti, di poter contare su consegne tempestive.

Da metà ottobre, nelle città di Zurigo, Basilea, Ginevra e Losanna, viene offerto su richiesta anche un servizio di recapito domenicale dei pacchi. La Posta ha testato il recapito domenicale da ottobre 2015 a settembre 2016 con Nestlé Nespresso e coop@home. Per la fornitura dei pacchi la domenica, la Posta incarica le aziende di taxi, in quanto per legge non può svolgere in prima persona l'attività di recapito domenicale. ■

posta.ch/sameday
posta.ch/recapito-domenicale

Risparmi intelligenti

Oggi chi vuole investire il denaro in modo redditizio dovrebbe considerare le azioni. Nel quadro del pilastro 3a, PostFinance ha lanciato un nuovo fondo di previdenza composto per il 75% da azioni.

Testo: Lea Freiburghaus

L'ultimo scossone in borsa risale ad appena due settimane fa. Subito dopo le elezioni presidenziali negli Stati Uniti sono crollate le quotazioni in vari mercati. Tuttavia, «attualmente un investimento in borsa rappresenta la migliore soluzione per chi desidera conseguire un rendimento interessante con il proprio denaro e dispone di un orizzonte temporale sufficientemente lungo», spiega Patrick Wyttenbach, manager prodotti di investimento presso PostFinance, «perché i tassi d'interesse continuano a essere bassi. Per esempio, il conto di risparmio di PostFinance è attualmente remunerato a un tasso dello 0,05%».

Adatto anche ai piccoli risparmiatori

È possibile investire il proprio denaro in fondi già a partire da 100 franchi al mese. Se si opta per un versamento unico è necessario aver risparmiato almeno 2000 franchi. In collaborazione con UBS, PostFinance offre sette fondi propri con quote azionarie più o meno elevate. Gli investitori possono scegliere tra altri 30 fondi dell'offerta di operatori terzi (come ad es. fondi aurei o fondi immobiliari). Inoltre, PostFinance dispone di tre fondi di previdenza (cfr. riquadro). Il Consigliere dei fondi online o una consulenza personalizzata in una filiale PostFinance consentono di individuare il fondo che fa al caso proprio. «Per capire in che fondo investire occorre valutare da un lato la situazione patrimoniale individuale e dall'altro la propensione al rischio dell'investitore», afferma Patrick Wyttenbach. Il terzo criterio importante è l'orizzonte d'investimento: per l'investimento in fondi azionari lo specialista suggerisce una durata superiore ai dieci anni. Nelle filiali, un nuovo tool per le consulenze aiuta a visualizzare l'obiettivo d'investimento dei clienti. Indipendentemente dalla ragione per cui risparmiano, alla fine della consulenza i clienti devono sapere come raggiungere il proprio obiettivo nel modo più rapido possibile. Patrick Wyttenbach: «Sempre più clienti si affidano ai fondi e, dato il persistere dei tassi bassi, al momento la voglia d'investire è tanta».

Vai al Consigliere dei fondi online, postfinance.ch/investimenti

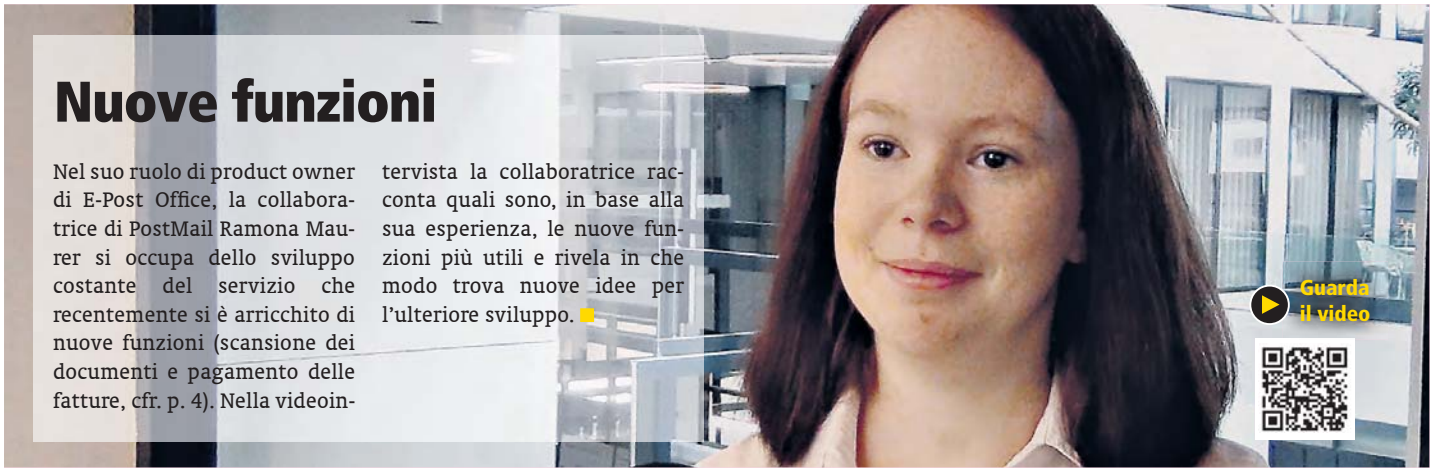
Fondi di previdenza

Anche per il conto previdenza 3a gli interessi sono ai minimi storici. In alternativa, PostFinance offre tre fondi di previdenza diversi. I fondi gestiti passivamente offrono la possibilità di scegliere una quota azionaria del 25%, del 45% e ora anche del 75%. Tutti e tre i fondi investono a livello mondiale sul mercato monetario, in obbligazioni, azioni e materie prime nonché sul mercato immobiliare svizzero. È possibile effettuare sottoscrizioni singole oppure investire nei fondi di previdenza desiderati tutti i versamenti futuri effettuati sul conto previdenza 3a.
postfinance.ch/fondidiprevidenza

Innovatrice del mese

Nuove funzioni

Nel suo ruolo di product owner di E-Post Office, la collaboratrice di PostMail Ramona Maurer si occupa dello sviluppo costante del servizio che recentemente si è arricchito di nuove funzioni (scansione dei documenti e pagamento delle fatture, cfr. p. 4). Nella videointervista la collaboratrice racconta quali sono, in base alla sua esperienza, le nuove funzioni più utili e rivela in che modo trova nuove idee per l'ulteriore sviluppo.



Il software HR tra le nuvole

Grazie alla nuova soluzione cloud, da settembre 2017 i processi saranno semplificati.

Testo: Verena Jolk

Da settembre 2017, la Posta prevede di trasferire i primi processi HR nel cloud. Il progetto prevede che, entro il 2020, un unico fornitore di software si occuperà in internet della gestione e della manutenzione dei processi «Talenti», «Focus», «eRecruiting», «Gestione delle indennità» e «Learning management». Una parte dei dati di base del personale, quindi non sarà più archiviata soltanto all'interno della Posta, ma anche su server in Svizzera o in altri Paesi europei. I requisiti in termini di sicurezza dei dati sono stati definiti da IT HR, IT Posta, Servizio legale e dagli incaricati per la protezione dei dati del gruppo. La soluzione cloud mira alla semplificazione dei processi e una maggiore efficienza. In futuro i collaboratori potranno accedere più facilmente ai sistemi, indipendentemente dal luogo e dal dispositivo utilizzato. Vari contenuti del lavoro di P e IT assumeranno una nuova forma. ■

Da settembre 2017, una parte dei dati di base del personale sarà archiviata su server in Svizzera o in altri Paesi europei.

it.wikipedia.org/wiki/Cloud_computing

«Test della pecora» superato!

I due SmartShuttle sono soggetti ambiti per i canali TV. Ora anche la navetta Valère e il responsabile tecnico diventano star della trasmissione per bambini «Erde an Zukunft».

Testo: Katharina Merkle / Foto: Katharina Merkle

In Place de la Planta, davanti alle telecamere e sotto la pioggia torrenziale, il presentatore di KIKA Felix Seibert-Daiker si esercita nel lancio del peluche.

Gli autopostali senza conducente di Sion suscitano interesse anche oltre i confini nazionali: molte troupe televisive straniere si sono recate nella capitale del Vallese per filmare e riprendere il loro funzionamento e i relativi protagonisti. A fine ottobre, per la prima volta è arrivata anche la troupe di una trasmissione per bambini. Per un'intera giornata, il canale per bambini tedesco KIKA, popolare anche in Svizzera, ha girato un servizio denso di informazioni, impegnativo e ben strutturato per la trasmissione scientifica «Erde an Zukunft». Il presentatore Felix Seibert-Daiker (34) è arrivato direttamente da Berlino, i tre membri della troupe da Colonia.

Felix ha fatto alcuni giri sulla navetta Valère, commentando la corsa, e ha intervistato il responsabile tecnico Ramon Müller e alcuni giovani viaggiatori. Per dimostrare che lo shuttle frena anche di fronte agli animali, Felix e Ramon hanno fatto alcuni lanci con una pecora di peluche. Oltre al «test dell'alce», ora Valère ha superato anche il «test della pecora». ■

La messa in onda è attualmente programmata per il 17 dicembre. In seguito, il servizo di «Erde an Zukunft» sarà visibile anche su internet.

kika.de/erde-an-zukunft

Natale con la Posta

Alla Posta e su internet trovate indicazioni su come scrivere lettere, creare francobolli di Natale e tanti consigli per i regali.

Testo: Simone Hubacher

I francobolli festivi Albero di Natale e Pupazzo di neve.

A chiunque fa piacere ricevere una cartolina natalizia scritta a mano.

Creare e scrivere cartoline
Per incentivare la popolazione a tornare a scrivere cartoline e lettere, PostMail ha lanciato l'iniziativa dedicata alle cartoline natalizie. Un sito web fornisce idee, consigli e suggerimenti e lancia un concorso sulla creazione di cartoline natalizie. A dicembre i Babbi Natale gialli distribuiranno inoltre graziose cartoline natalizie in buste preaffrancate in diverse stazioni ferroviarie e località sciistiche. Maggiori informazioni sul concorso e le sedi dei Babbi Natale gialli sono disponibili online.

posta.ch/cartoline-natalizie

Trovare il regalo giusto
Alla Posta o sul sito postshop.ch troverete giochi interessanti per tutta la famiglia, pratici accessori per la casa e servizi che semplificano la vita. Non c'è da meravigliarsi se persino veri esperti di regali come Babbo Natale si lasciano ispirare dalle nostre idee! Vale proprio la pena dare un'occhiata all'offerta.

postshop.ch

I francobolli di Natale
Come ogni anno la Posta rallegra la propria clientela con festosi francobolli di Natale. Quest'anno è stato l'illustratore di Lucerna Ludek Martschini a riprodurre l'atmosfera festosa della Posta con quattro motivi in filigrana su uno sfondo di fiocchi di neve. I francobolli sono anche disponibili in un set con cartoline natalizie abbinate e, insieme alla Post-App, creano un ponte tra il tradizionale mondo a stampa e quello digitale animato: scansionando i francobolli con uno smartphone, infatti, si può visualizzare un suggestivo video natalizio.

postshop.ch/lente

Francobolli personalizzati
Preferite dare sfogo alla vostra immaginazione e creare voi stessi i francobolli natalizi? Con il servizio online WebStamp della Posta questo è possibile: gli utenti possono creare un'affrancatura personalizzata utilizzando una propria foto o scegliendo uno dei tre motivi natalizi disponibili su WebStamp. Le etichette WebStamp natalizie possono essere ordinate nello shop online alla voce «Francobolli».

posta.ch/webstampeasy

Campagna Gesù Bambino
Riparte la campagna Gesù Bambino: anche quest'anno la Posta inoltrerà le letterine indirizzate a Gesù Bambino e a Babbo Natale in una succursale allestita appositamente a Chiasso. Il team che si occupa delle lettere a Gesù Bambino provvederà a individuare tutti i piccoli mittenti affinché ogni bambino riceva per posta una graziosa cartolina natalizia con un racconto di Natale e un piccolo regalo.

20
anni

Insieme per una buona azione.

«2 × Natale»

Fate un dono alle persone in difficoltà in Svizzera e nell'Europa orientale. Dal 24 dicembre 2016 al 7 gennaio 2017 potete consegnare gratuitamente i vostri pacchi dono presso tutti gli sportelli postali o farli prendere in consegna a domicilio senza spese.

posta.ch/2xnatale

LA POSTA

In collaborazione con:

Croce Rossa Svizzera

SRG SSR

In breve

1

3

1 Abiti che valgono oro

È terminata a ottobre la seconda edizione dell'iniziativa «Una seconda vita per gli abiti postali». Con risultati di tutto rispetto: nel 2016, i collaboratori hanno donato alla Croce Rossa Svizzera di Berna-Mittelland circa 17 tonnellate di capi dismessi! Il ricavato della vendita degli abiti viene devoluto per progetti sociali in Svizzera. Il prossimo periodo di raccolta inizierà come di consueto il 1° aprile 2017.

2 Strumento di ricerca per corsi di perfezionamento

Ai collaboratori in cerca di un corso di perfezionamento esterno, la Posta offre una versione esclusiva dello strumento di ricerca «Ausbildung-Weiterbildung.ch», grazie al quale possono beneficiare di condizioni speciali, come ad esempio consulenze gratuite sulla formazione o sconti presso diversi enti di formazione. Il link e i dati di login sono disponibili su intranet. I collaboratori senza credenziali di accesso a intranet possono richiedere i dati di login al proprio superiore, o scrivendo a *perfezionamento@posta.ch*.

pww.post.ch/corsi

3 Giornata «Nuovo futuro» della Posta

Il 10 novembre 2016, si è tenuta ancora una volta la giornata «Nuovo futuro» della Posta. Lara, Nadine e Solène raccontano: «La giornata Nuovo futuro è iniziata con un quiz: quattro squadre dovevano sfidarsi. Poi si poteva scegliere se creare un francobollo o andare alla scoperta delle varie professioni. Tante erano le professioni da scoprire, tra cui quelle di impiegato in logistica, impiegato di commercio, impiegato del commercio al dettaglio o informatico. Al termine è stato premiato il francobollo più bello e ci hanno spiegato cos'è l'innovazione. A mezzogiorno la Posta ci ha offerto il pranzo. Nel pomeriggio tutti i bambini hanno raggiunto il proprio accompagnatore».

4 Adeguamenti dei prezzi

Dal 1° gennaio 2017, si riducono i prezzi delle lettere «Raccomadata» e «Posta A Plus» per clienti privati. Aumentano lievemente i prezzi degli invii mediante corriere internazionale (URGENT); per le lettere di vettura per invii internazionali create allo sportello sarà calcolato un sovrapprezzo. Per il Recapito al sabato dei pacchi, i clienti commerciali beneficiano di una riduzione delle tariffe del 45,75 %.

5 Gestione attiva dei pacchi

Da febbraio 2017, con il servizio online «I miei invii» la ricezione degli invii potrà essere organizzata in modo ancora più personalizzato , stabilendo un giorno o una fascia oraria a scelta per il recapito o cambiando l'indirizzo di recapito. I collaboratori della posta possono testare il nuovo servizio dal 17 novembre 2016.

pww.post.ch/i-miei-invii

Un evento di fine anno per il team

Corsa di San Silvestro di Zurigo per il team
11 dicembre 2016

Il ricco programma di manifestazioni podistiche del 2016 si chiuderà con la Corsa di San Silvestro di Zurigo. Per l'occasione vi abbiamo riservarto qualcosa di speciale: iscrivetevi con il vostro team nella categoria «Run for Fun» e correte 5 km quasi come VIP: potrete ammirare le belle luci natalizie, utilizzare le infrastrutture dell'hotel Glockenhof e riacquistare le forze al termine della gara con un bicchiere di vin brûlé e uno spuntino. Non mancheranno la cerimonia di premiazione e l'estrazione dei premi. Iscrivetevi entro il 25 novembre su postactivity.ch.
Quest'anno i collaboratori della Posta hanno potuto partecipare gratuitamente a più di 20 corse in Svizzera. L'offerta sarà riproposta nel 2017.

Agenda

MOVE: Networking
1.12.2016, auditorium di EspacePost a Berna. Iscrizione via LMS

2 x Natale Volontariato per i collaboratori
16.1.2017, Wabern
Iscrizione via intranet

postactivity.ch

Altre manifestazioni su ***posta.ch/giornale-online/agenda***

Sbagliando s'impara

La rivoluzione digitale sta trasformando con una velocità impressionante il mondo del lavoro e con esso anche il rapporto con gli errori. Perché l'innovazione richiede una cultura aperta del feedback e una sana gestione degli errori.

Testo: Sandra Gonseth / Foto: Annette Boutellier

Gli errori mostrano cosa si può fare meglio. Messa così, sembra semplice. Se solo non ci si sentisse feriti nell'orgoglio... Nessuno, infatti, è felice di sbagliare. Eppure, molte invenzioni sono il frutto degli errori di ricercatori o di menti creative. Per fare un esempio: nel 1958 l'ingegnere elettronico Wilson Greatbatch lavora a un dispositivo per misurare la frequenza cardiaca. Monta in un circuito un resistore sbagliato (100 volte più forte del previsto), che provoca una sorta di impulso elettrico, e inventa così il pacemaker.

Pretese eccessive

Nel contesto professionale, il modo in cui gestiamo gli errori dipende fortemente dall'ambiente in cui ci troviamo. Se il superiore riesce a instaurare un clima di fiducia – favorendo la trasparenza, imponendo regole soltanto nella misura necessaria, responsabilizzando tutti i collaboratori e magari perfino mostrandosi di ampie vedute, i collaboratori potranno ammettere più facilmente i propri errori e anche trarne preziosi insegnamenti. Perché per apprendere è necessario commettere realmente gli errori. Gli avvertimenti puramente teorici, infatti, non hanno un effetto formativo.

Ma questo non risponde alla domanda: perché è così difficile riconoscere i propri errori? Theo Wehner, psicologo professore emerito del Politecnico federale di Zurigo, spiega (cfr. intervista a p. 13): «È semplice: pretendiamo troppo da noi stessi e viviamo in una cultura non molto tollerante verso gli errori. Tendiamo a dimenticare che gli errori sono eventi rari».

La cultura dell'errore presso la Posta

Le aziende che praticano una buona cultura dell'errore sono spesso quelle in cui un passo falso può avere gravi conseguenze, come nel settore sanitario o aeronautico. E la Posta? «Alla Posta vi è una grande differenza tra settori fortemente regolamentati e settori innovativi», spiega Thomas Meier, responsabile Sviluppo della cultura Personale Posta. In certi ambiti, prevale la tolleranza zero. È chiaro che un errore alla guida durante una corsa in autopostale avrà conseguenze di gran lunga più gravi di un errore di battitura. AutoPostale privilegia quindi una cultura del feedback positiva durante la formazione dei conducenti, che motiva la persona in formazione e riduce la percentuale di errore. «Commettere un errore deve permetterci di progredire, ma è anche importante non ripetere lo stesso errore due volte», afferma Walter Schwizer, direttore della Regione Est di AutoPostale. Per queto ogni errore è seguito da una precisa analisi e da misure adeguate.

«I nuovi sviluppi tecnologici impongono un approccio positivo agli errori»

Per favorire l'innovazione

In varie unità si è adottato il Kaizen, un metodo giapponese che mira al miglioramento continuo. «Kaizen ha permesso di sviluppare l'apprendimento reciproco e sensibilizzare il personale al fatto che è possibile sviluppare idee a partire dagli errori», spiega Marco Schöpf, responsabile Management qualità di PostMail. In workshop periodici – anche con clienti e altre unità del gruppo, vengono individuati gli errori, le loro cause e le possibili soluzioni: «Le numerose idee e proposte di miglioramento presentate sono la prova del grande impegno dei collaboratori». I nuovi sviluppi tecnologici impongono un approccio agli errori positivo: per innovare, infatti, occorre anche sperimentare e prendere rischi. «Il successo della trasformazione digitale dipende da una cultura aperta del feedback e dell'apprendimento», sottolinea Roland Keller, responsabile Innovation culture del gruppo. Ciò significa che le ipotesi vanno anche verificate sulla base delle valutazioni pertinenti di clienti ed esperti, il che spesso conduce a riesaminare le idee di partenza. Questo rapido processo di sperimentazione e apprendimento permette di minimizzare il rischio di lavorare per troppo tempo a un'idea che alla fine non sarà attuata (cfr. anche il grafico a p. 15).

Concentrarsi sugli aspetti positivi

Nei settori in cui dovrebbero verificarsi meno errori possibile, l'ambiente è fortemente regolamentato. Tuttavia, più ci sono regole da osservare, maggiore è il rischio di infrangerle e quindi di commettere errori. Un circolo vizioso? «Nient'affatto», afferma Thomas Meier. «Occorre liberarsi dalla pretesa di non sbagliare e trasformare questo atteggiamento negativo, dispendioso in termini di energie, in un'attitudine positiva». È anche importante, quando si sbaglia, riconoscerlo il prima possibile. Sia per limitare i danni, sia per trarne insegnamento il più rapidamente possibile. ■

Clarissa Turi, resp. Gestione reclami PostFinance

«Consideriamo ogni singolo reclamo dei clienti come un'opportunità per migliorare i nostri prodotti, servizi e processi. Regolarmente, i reclami richiamano la nostra attenzione su errori che abbiamo commesso. Noi li segnaliamo sistematicamente ai collaboratori e ai superiori interessati, affinché siano esaminati i casi, individuate le cause e risolti i problemi. Così facciamo in modo che lo stesso sbaglio non si ripeta. Riteniamo importante non puntare mai il dito contro nessuno e lavoriamo insieme a tutti i nostri colleghi al continuo miglioramento dell'esperienza del cliente».

Alfred Wenger, resp. della scuola guida di AutoPostale

«La maggior parte degli errori alla guida sono causati dalla mancanza di concentrazione. Per un conducente, quindi, un ambiente adeguato e la stabilità psicologica sono aspetti fondamentali. Perché il minimo errore alla guida può avere gravi conseguenze. Ogni anno formiamo fino a 70 conducenti, che beneficiano di un'infrastruttura ottimale e di veicoli nuovi. Vogliamo correggere quanti più errori possibile durante il periodo di formazione. E l'elevata percentuale di successo dimostra che ci riusciamo. Non miriamo alla perfezione assoluta, anche se cerchiamo di avvicinarci il più possibile. La ricerca della perfezione assoluta mette inutilmente sotto pressione l'allievo conducente. Diamo grande importanza a una cultura positiva del feedback. È un buon modo di motivare l'allievo riducendo automaticamente la sua percentuale di errore».

Lukas Tobler, team leader Supporto regione recapito lettere Basilea, PostMail

«Per noi gli errori rappresentano l'opportunità per migliorare le situazioni che li hanno provocati. Essendo un'organizzazione che impara dalle proprie azioni, discutiamo degli errori all'interno del team per evitare che si riproducano. È importante riuscire ad ammettere i propri errori ed essere disposti a cambiare la situazione. Per esempio, il mio superiore diretto sottolinea sempre l'importanza di una buona pianificazione. Per molto tempo non ho preso sul serio questo insegnamento. Solo quando, alla fine dell'anno, ho notato che alcuni obiettivi Focus non erano ancora stati raggiunti, ho capito cosa intendesse. È uno dei principali insegnamenti che ho tratto dopo il passaggio dalla posizione di team leader nel recapito a quella di impiegato specializzato nella logistica».

Daniel Imdorf, resp. di progetto PostLogistics

«Ho mosso i miei primi passi alla Posta come responsabile di progetto junior presso PostLogistics. Grazie al sistema di tutoraggio, non solo ho beneficiato al massimo dell'esperienza dei nostri due responsabili di progetto senior, ma ho anche avuto la possibilità di gestire con loro alcuni progetti dalla A alla Z. Inoltre mi sono stati accanto come mentori durante il mio primo progetto. Questa esperienza mi ha dato molto e sicuramente mi ha anche aiutato a commettere meno errori. Penso che presso PL sia radicata una cultura dell'apprendimento estremamente positiva, all'insegna del motto: Gli errori si evitano con l'esperienza. E l'esperienza si acquisisce anche commettendo errori».

«Nessuno è immune dall'errore»

In oltre il 95% delle situazioni quotidiane, tanto sul posto di lavoro quanto nel tempo libero, raggiungiamo i nostri obiettivi senza errori. Theo Wehner, professore emerito di psicologia del lavoro e delle organizzazioni presso il Politecnico federale di Zurigo, ritiene che possiamo esserne soddisfatti.

Intervista: Sandra Gonseth / Foto: Nelly Rodriguez

Informazioni personali

Theo Wehner è psicologo, professore emerito di psicologia del lavoro e delle organizzazioni presso il Politecnico federale di Zurigo e ricercatore ospite presso l'Università di Brema. Uno dei punti centrali della sua attività è lo studio degli errori e della sicurezza. Dal 1997 al 2014 Theo Wehner ha lavorato al Politecnico federale di Zurigo e si dedica da oltre 30 anni allo studio degli errori.

Da 30 anni svolge ricerche sugli errori. Che cosa la affascina di questo tema?
Ciò che mi ha motivato così tanto è il fatto che lo studio a livello psicologico degli errori fa avanzare la ricerca fondamentale e al contempo ha un'utilità pratica. Oggi sappiamo che né le abilità motorie, né l'intelligenza ci mettono al riparo dagli errori. Tutt'al più, con ottime abilità, si commettono meno errori, ma nessuno ne è immune. Nel campo della scienza applicata, della psicologia del traffico, dello studio della sicurezza o nell'ambito della fruibilità dei software, lo studio degli errori ha un ruolo importante, anche se la ricerca ha raggiunto solo risultati modesti, poiché nella maggioranza dei casi gli errori sono ancora un tabù.

Vi sono domande ancora senza risposta?
Sì, tantissime. Non mi basterebbero 30 anni per venirne a capo. Per esempio, perché alcuni bambini della scuola materna, quando costruiscono una torre con i mattoncini che poi crolla, non riescono proprio a farsene una ragione, mentre altri usano continuando a giocare con la torre crollata trasformandola in trenino o in serpente?

Sbagliando si impara, ci insegna il proverbio. Ma cosa si impara esattamente?
A capire meglio le proprie azioni. Non siamo guidati dai riflessi o dall'istinto, siamo esseri votati all'azione. Abbiamo

segue a p. 16

segue da p. 15

desideri, esigenze, compiti e problemi che ci motivano a riflettere su come raggiungere di volta in volta il nostro obiettivo. Se, nonostante la nostra attenzione e una pianificazione rigorosa, non ci riusciamo e manchiamo l'obiettivo, di norma entra in gioco un processo di apprendimento. Che cosa mi è sfuggito? Quale conoscenza mi è mancata? Perché pensavo che le tappe A e B portassero all'obiettivo? Se mi pongo queste domande, imparo qualcosa sul compito che non sono riuscito a svolgere correttamente al primo tentativo.

Perché è così difficile riconoscere i propri errori?
Perché non viviamo in una società che li tollera facilmente e anche perché preferiamo avere ragione. Probabilmente anche perché pretendiamo troppo da noi stessi e tendiamo a dimenticare che gli errori sono eventi molto rari. Svolgiamo oltre il 95% delle situazioni quotidiane, tanto sul posto di lavoro quanto nel tempo libero, raggiungendo i nostri obiettivi senza errori: un risultato di cui possiamo andare fieri.

Secondo lei, ogni errore cela un mistero. Esistono errori positivi ed errori negativi?
Non parlerei di errori «positivi» o «negativi», ma piuttosto di errori «interessanti» e «non interessanti». Ed è sui primi che dobbiamo concentrarci, proprio per capire cosa c'è d'interessante in un errore o, in certi casi, addirittura di misterioso.

Qual è il modo giusto di affrontare un errore?
Per prima cosa, accettando le emozioni suscitate dall'errore senza sentirsi falliti, anche se l'errore potrebbe essere visto come un fallimento. Chiaramente è anche importante correggere l'errore, ma non solo: occorre riflettere sull'errore, analizzarlo e discuterne con colleghi e amici. È questo il nostro «dovere».

«Né le abilità motorie né l'intelligenza ci liberano dall'errore»

Per quale motivo spesso commettiamo errori proprio quando li vorremmo a tutti i costi evitare?
L'eccesso di concentrazione e magari una certa ansia non garantiscono l'impeccabilità. Al contrario: una conduttrice del telegiornale che si concentra su ogni sillaba, su ogni parola, per evitare un lapsus, con molta probabilità si impappinerà. La serenità e la fiducia nelle nostre capacità ci mettono al riparo dagli errori molto più spesso di quanto pensiamo.

In che modo un'azienda può instaurare una cultura positiva dell'errore?
Analizzando criticamente le pratiche esistenti in caso di errore e adottando un approccio diverso, costruttivo. Per esempio, si possono organizzare riunioni per discutere di casi particolari. Se strutturate e moderate sufficientemente bene, dovrebbero permettere di discutere di esempi interessanti senza cercare colpevoli né mettere alla berlina le carenze. I casi esaminati potrebbero anche riguardare eventi critici, errori evitati per un soffio, incertezze e operazioni a rischio. Da queste riunioni dovrebbero risultare raccomandazioni concrete e insegnamenti acquisiti.

Quando ha commesso il suo ultimo errore?
Non lo ricordo. Non ci ho rimesso né la testa, né il lavoro, e sicuramente era rimediabile. In ogni caso, non è stato un errore accettare la sua intervista, o almeno lo spero. ■

Theo Wehner è co-curatore della nuova esposizione «Scheitern & Co.» («Fallimenti & Co.», N.d.T.) presso il Vögele Kultur Zentrum di Pfäffikon SZ (fino al 26 marzo 2017). voegelekultur.ch

Di recente pubblicazione: il saggio «Panne – Irrtum – Missgeschick» (Boothe/Marx/Wehner)

Claudia Pletscher, resp. Sviluppo e innovazione

«Sapete quanti prototipi ha realizzato la ditta Dyson prima di arrivare al suo asciugamani elettrico in grado di asciugare in 10 secondi? 5127! Gli errori sono parte integrante del processo d'innovazione, anche se preferibilmente dovrebbero verificarsi soltanto nella fase iniziale. Spesso l'idea che si ha in mente all'inizio di un progetto è molto diversa dal risultato finale. Nel frattempo, si saranno verificate le ipotesi, saranno state abbandonate alcune piste e si sarà imparato lungo il percorso. Nel corso di un progetto di innovazione vengono riviste molte ipotesi riguardo a cosa può condizionare il successo. Una cultura positiva dell'errore implica che possiamo sbagliarci, trarre insegnamenti dagli errori e mettere a profitto le esperienze fatte nelle tappe successive del progetto e nei progetti futuri. E, perché no, trovare la novità mondiale alla 5127° tentativo!» ■

Grafico: Chantal Bratoljic, Joël Krapf

Cosa serve per imparare dagli errori

Scambio

Lo scambio reciproco consente di conoscere prospettive differenti. Quasi nulla al mondo è solo bianco o solo nero. Le opinioni altrui aiutano a mettere in discussione le proprie soluzioni.

Riflessione

Fare qualcosa non significa necessariamente trarne degli insegnamenti. Per imparare dai propri errori occorre riflettere attivamente sul perché certe cose non hanno funzionato e come sia possibile fare meglio.

Coraggio

In situazioni incerte serve coraggio per sperimentare soluzioni la cui efficacia resta un'incognita. Tuttavia, proprio in tali casi si ha il massimo potenziale di apprendimento e di innovazione.

Fiducia

Avere fiducia nelle proprie capacità si traduce in un minor numero di errori ed è la premessa essenziale per imparare da questi ultimi. La fiducia è anche la base per disporre del necessario margine di manovra.

«Gli obiettivi da raggiungere

Thomas Baur, responsabile Rete postale e vendita, si esprime a proposito della trasformazione della rete annunciata lo

Intervista: Annick Chevillot, Selina Haefelin / Foto: Béatrice Devènes / Illustratore: Branders Group AG

Reazioni

Patric Nagel, PV
PV deve agire e adattarsi all'evoluzione delle abitudini dei clienti. Ogni chiusura di un ufficio postale è spiacevole e colpisce direttamente i collaboratori, anche se (spesso) per loro si trova una soluzione alternativa in un altro punto vendita. Non c'è correlazione diretta con gli utili della Posta, perché ogni unità deve perseguire una gestione redditizia. Ma si pone la questione dei prezzi di fatturazione della rete postale che le altre unità corrispondono o non corrispondono (sufficientemente) e spetta alla direzione del gruppo occuparsi di questo problema. Per quanto riguarda PV, continuo a crederci! Bisogna restare al passo coi tempi e adattarsi.

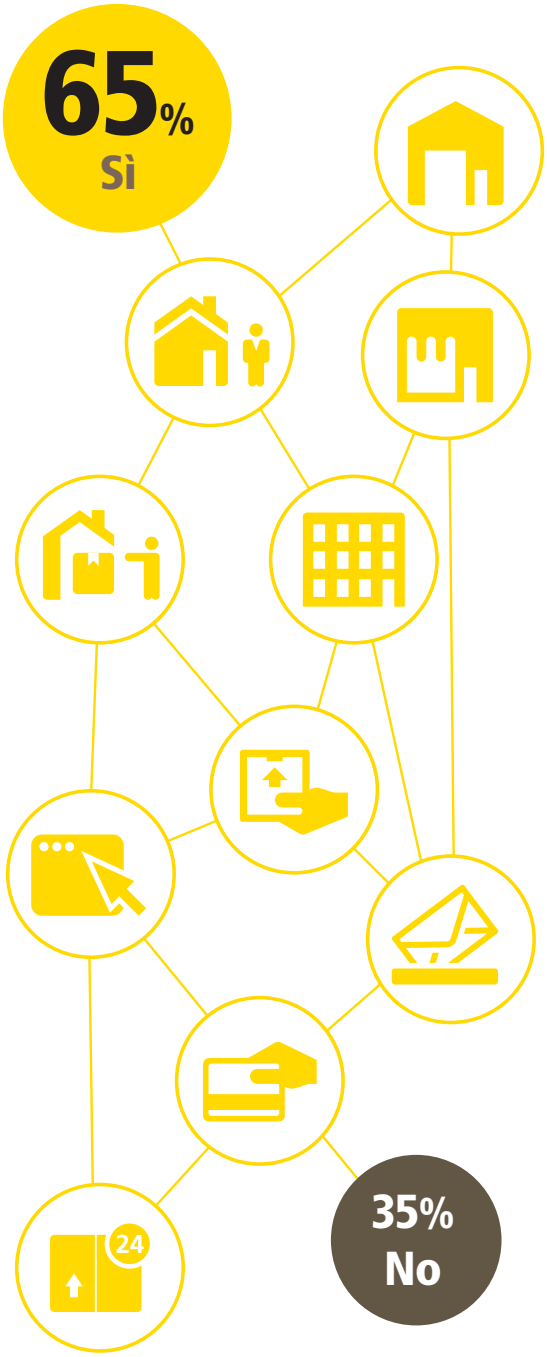
Thomas Wiedmer, PV
La cosa più difficile sarà spiegare ai clienti, quindi alla popolazione, perché chiuderemo 500-600 uffici postali benché la Posta realizzi un utile di 700 milioni di franchi all'anno. Per un collaboratore è un po' più facile da capire!

Hanspeter Stuber, PM
La Posta deve fare qualcosa per gli uffici postali deficitari. L'intera questione è condizionata dalla società. Il cambiamento che stiamo attraversando è ancora agli inizi: si veda il tema dell'Industria 4.0. Bisognerebbe avere ancora un po' di fiducia nei confronti del proprio datore di lavoro. E a quelli che mi dicono che parlo così perché non sono interessato dalle modifiche, dico che conosco REMA, Change Post ecc. I collaboratori della Posta, ognuno a modo suo, devono rimettersi in gioco ogni giorno. E allora io dico: affrontiamo il cambiamento e guidiamo la nostra azienda verso il futuro.

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

Risultati del sondaggio di ottobre

Trovate comprensibile l'evoluzione della rete postale?



Thomas Baur

Il 65% degli intervistati si dice a favore dell'adeguamento della rete annunciato alla fine del mese di ottobre. Questo risultato la sorprende?
Sono felice di questo risultato: dimostra che, pur non disponendo di informazioni dettagliate, oltre la metà dei collaboratori ha capito che è necessario intervenire. In occasione degli Incontri con dialogo PV che svolgeremo in tutta la Svizzera, illustreremo ancora una volta la rete 2020 ai nostri collaboratori, presentando loro le prossime tappe.

Ciononostante, molti collaboratori manifestano le proprie inquietudini, soprattutto per quanto riguarda il loro impiego. Che cosa ne pensa?
Comprendo bene i loro dubbi. Il cambiamento e la mancanza di certezze ci accompagneranno sempre. In questo contesto è importante spiegare in modo aperto e sincero il senso del cambiamento ai collaboratori, riducendo al minimo il periodo dell'insicurezza. Ecco perché mi impegno a fondo per fare chiarezza nel modo più veloce possibile, come ho promesso ai collaboratori. Inoltre, i miei superiori e le altre unità hanno garantito il loro

sono uno stimolo»

scorso 26 ottobre, fornendo anche qualche anticipazione sulle prossime tappe.

sostegno a PV e ai suoi collaboratori. I superiori devono offrire un contributo attivo e concreto nella ricerca di soluzioni individuali. Le altre unità ci sostengono offrendo giornate di orientamento ai collaboratori di PV che cercano nuove sfide al di fuori della propria unità. Ma è chiaro che il cambiamento presuppone anche una certa propositività: i collaboratori devono dimostrarsi aperti e flessibili, aver voglia di assumere nuovi incarichi presso la Posta e prendere in mano il proprio futuro. Questo può significare che domani potrebbero avere non solo un nuovo luogo di lavoro, ma anche mansioni completamente diverse al di fuori di PV.

Quando saranno note le liste delle filiali interessate, e quando verranno comunicate?
Non esistono liste del genere. Innanzi tutto discuteremo insieme ai Cantoni quali sedi dovranno essere garantite, che non saranno trasformate entro fine 2020. Terremo conto delle specificità, degli sviluppi e delle esigenze locali e regionali. La lista delle sedi garantite sarà disponibile e verrà comunicata ai collaboratori presumibilmente entro la fine del primo semestre 2017. Solo in seguito avvieremo un dialogo con la maggior parte dei comuni per discutere delle soluzioni per le sedi non garantite. I collaboratori e la popolazione locale saranno informati con sufficiente anticipo.

Le regioni periferiche, gli abitanti dei piccoli comuni, i paesini isolati temono di veder scomparire il servizio postale. Può fare un esempio del servizio postale che sarà proposto loro in futuro?
Dobbiamo dimostrare alla popolazione che la Posta sta cambiando in meglio e non in peggio. Non chiudiamo sedi senza offrire alternative. Attraverso il dialogo a livello comunale, cerchiamo e troviamo soluzioni adatte alle esigenze locali. Le soluzioni digitali funzionano tanto in campagna quanto nei centri urbani. La questione, dunque, è sapere che forma avrà la rete di domani. Concretamente, si tratta di capire, ad esempio, in quali impianti di caselle postali esistenti sia possibile integrare anche caselle impersonali per pacchi apribili con un codice, oppure come ampliare e migliorare il servizio a domicilio. Ci sono molte sinergie trasversali alle unità non ancora sfruttate. Perché non pensiamo di rendere accessibili anche a singoli clienti privati i punti d'accettazione non serviti destinati ai clienti commerciali? Si tratta di offrire opportunità di accesso alla Posta, anche percorrendo nuove strade.

La rete di domani sarà un mix di offerte fisiche e digitali. Spesso però i servizi digitali sono sconosciuti al grande pubblico. Allo stesso tempo, numerose filiali sono scarsamente frequentate e gli addetti al recapito hanno sempre meno invii da consegnare. La Posta ha un futuro?
È una domanda ricorrente da oltre dieci anni. Certo che la Posta ha un futuro! Ma non nella stessa forma e con gli stessi volumi di ieri. Dobbiamo ridefinire il nostro ruolo nell'ambito di PV: l'unità sarà un fornitore di prestazioni per tutta la Posta. La nostra missione dovrà essere quella di soddisfare le nuove esigenze dei clienti. Sempre più famiglie si aspettano che la qualità del nostro servizio resti invariata, nonostante il calo dei volumi, e desiderano anche poter scegliere quando e come usufruire della Posta in base alle proprie esigenze. Sarà nostro compito trasmettere ai clienti l'insieme dei prodotti e delle prestazioni della Posta, fisici e digitali. È un compito impegnativo, che richiede un cambiamento di mentalità. Superando questa sfida generiamo un valore aggiunto per il gruppo, per i collaboratori e per la popolazione.

La Posta investe molto nell'automazione, nell'ottimizzazione dei processi, nella robotica. Perché non investe altrettanto nella rete, nel capitale umano, per i suoi collaboratori?
Poche aziende in Svizzera investono quanto la Posta nel proprio personale. Il nostro personale è altamente qualificato, in tutto il gruppo. Siamo tra le aziende più socialmente responsabili del Paese, agiamo in modo lungimirante e sostenibile. Essere responsabili significa però anche adeguarsi all'evoluzione della domanda e preparare i nostri collaboratori e la nostra rete alla Posta di domani. Rientra in questo approccio anche la decisione di non investire in un'infrastruttura che non è più richiesta sufficientemente.

Cosa rappresenta per lei questo cambiamento?
Ho accettato questa sfida consapevolmente. Per me gli obiettivi da raggiungere sono uno stimolo. Paragono questa sfida a una montagna: riesco a vederne la cima, in alto davanti a me, ma la strada per raggiungerla sarà in salita. Sento che molti collaboratori sono altrettanto impegnati e motivati, e vogliono condurre PV sulla via del successo. Ecco perché sono convinto che un giorno raggiungeremo la vetta e non vedo l'ora di affrontare il cammino. ■

Domanda del mese

La qualità della luce è importante sul vostro luogo di lavoro?

@ ***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

La Posta si trasforma per i suoi clienti

Susanne Ruoff
Direttrice generale

«La mattina presto, a casa, si sente inconfondibile l'aroma del caffè. La macchina ha rilevato che non rimangono molte capsule e ha ordinato automaticamente una nuova fornitura. Nel corso della mattinata, il postino ritirerà il pacco presso il commerciante e lo depositerà nel bagagliaio dell'auto del cliente.

In uno sperduto paesino di montagna, un medico si accorge che manca un farmaco importante. In men che non si dica, il drone della Posta lo consegna alla farmacia più vicina. Questi scenari oggi sono ancora fantascienza, ma il mondo cambia, e con esso anche la Posta. La rivoluzione tecnologica e sociale procede a velocità vertiginosa e noi dobbiamo sviluppare soluzioni efficaci anche per il futuro. Non significa che il volto della Posta debba essere stravolto: ma vogliamo rimanere competitivi continuando ad evolverci, così come abbiamo sempre fatto.

«Dobbiamo sviluppare soluzioni in grado di portarci al successo anche in futuro»

Dimensione fisica e digitale

La Posta è in continua evoluzione. Dalla diligenza del San Gottardo fino ai giorni nostri, ci siamo sempre adeguati alle esigenze della società e ai bisogni della nostra clientela. Mentre è rimasta immutata la nostra competenza di base: il trasporto sicuro di dati sensibili. Questo non cambierà nemmeno in futuro. Ma adesso, tutto quello che finora abbiamo realizzato soprattutto a livello «fisico», avviene sempre più in modo digitale. Un esempio di acquisizione di nuovi settori di attività è la piattaforma per la sanità elettronica della Posta. I nostri clienti sono sempre più mobili, flessibili e attivi nella dimensione digitale. Si aspettano che la Posta offra servizi sempre e dovunque. Lo dimostra il fatto che i nostri clienti vanno sempre meno all'ufficio postale. Il numero di lettere e pacchi impostati allo sportello cala costantemente e anche i versamenti vengono effettuati sempre più spesso dal computer di casa o dallo smartphone. Ecco perché portiamo la Posta direttamente là dove è il cliente, che sia con il Francobollo SMS, la gestione dell'invio, TWINT o i nostri molteplici punti di accesso, tra cui gli sportelli automatici My Post 24. Mettendoci sempre nell'ottica dei clienti, scopriamo cosa si aspettano da noi e possiamo agire di conseguenza.

Affrontare attivamente il cambiamento

L'unico modo per difenderci dalla crescente concorrenza e dall'aumento della pressione sui margini è continuare a evolvere rapidamente e con decisione. Dobbiamo promuovere le innovazioni, affrontare il cambiamento sociale in modo lungimirante e avere la volontà di adattarci rapidamente. Ciò implica anche promuovere idee che non hanno ancora mercato, come ad esempio gli SmartShuttle, i droni o i robot di consegna. Per me è importante evidenziare che al centro di questo sviluppo c'è sempre la persona. Le nuove tecnologie ci sosterranno nel nostro lavoro, ma non ci sostituiranno in nessun caso. Ecco perché i collaboratori sono fondamentali per il cambiamento. Solo con loro la Posta può entrare con successo nel mondo di domani». ■

Questo tema vi interessa? Ponete domande in diretta, il 6 dicembre, o in anticipo al seguente indirizzo: redazione@posta.ch

La live chat con Susanne Ruoff si terrà il 6 dicembre 2016 alle ore 11:00 pww.post.ch/livetalk

Mauro Poggia

Consigliere di Stato incaricato del Dipartimento dell'impiego, affari sociali e salute della Repubblica del Cantone di Ginevra.

«LA POSTA DISPONE DI UN KNOW HOW INCONTESTATO»

© Alessandra Leimer

Dal 15 settembre 2009, il Cantone di Ginevra è partner della Posta per la sanità elettronica.

La Posta mi piace perché:
«Nel mio inconscio la Posta simboleggia ancora sempre un luogo privilegiato in cui, durante la mia infanzia, le persone andavano e venivano, un luogo di passaggio, di vita e di comunicazione. So che questa immagine del passato è superata, ma per me la Posta resta comunque il partner privilegiato per garantire quella competenza nel trasporto sicuro delle informazioni di cui la nostra società avrà sempre bisogno».

Il suo potenziale di miglioramento:
«La Posta dispone di un know how universalmente riconosciuto. Tuttavia, di fronte a una concorrenza sempre più agguerrita, la sua sfida principale continuerà a essere quella di associare alle proprie competenze una comunicazione sufficientemente umana e vicina all'utente, per conservare quel legame di fiducia che ne ha determinato il successo».

A ritmo di rock'n'roll

Dai tutù della danza classica, Nadine Germann è passata ai passi calciati del rock'n'roll. Con la sua formazione, è stata ben sette volte campionessa svizzera.

Testo: Claudia Iraoui / Foto: Alessandra Leimer

Duro lavoro e tanta passione: la ricetta delle Angeli's Ladies Formation per tornare a essere le numero uno.

Ritratto

Nadine Germann ha 19 anni e vive insieme alla sua famiglia a Merishausen SH. Anche il padre è collaboratore della Posta. Nel tempo libero, oltre al rock'n'roll, le piace andare in palestra e uscire con gli amici. Le piacerebbe imparare a suonare il cello.

Nadine Germann è minuta e dal fisico agile, ma anche da seduta emana energia. La giovane è al suo terzo anno come apprendista nel commercio al dettaglio all'ufficio postale di Sciaffusa 1. Ha un amore incondizionato per la danza. Già da bambina volteggiava sulle punte durante i duri allenamenti di danza classica. «Verso gli undici anni però, ho dovuto cercare un'alternativa, visto che il nostro gruppo di danza si è dissolto. Mi sono presa un po' di tempo per pensare», ricorda Nadine spostando la sua massa leonina di riccioli neri dal volto risoluto incorniciato dagli occhiali. Ma rimanere con le mani in mano non è nelle corde della 19enne, che all'epoca si iscrive ad una lezione di prova per il rock'n'roll formazione. Ed è amore al primo incontro. «Ormai sono otto anni che pratico questo sport. Mi sono subito resa conto che era quello che cercavo: allenamenti in gruppo, fatica fisica e danzare a suon di note», dice la collaboratrice.

Sincronia ed esattezza

Dal ritmo trascinante, la danza in formazione vede affrontarsi squadre composte da un massimo di 16 elementi. Influenzati dal carattere dinamico del passo scalciato tipico del rock'n'roll, i pezzi coreografati di musica delle chart vengono arricchiti con forme moderne da jazz, hip hop o altri tipi di danza. «Sincronia perfetta, esattezza delle figure e ritmo impeccabile sono alla base di questo sport», spiega Nadine. L'obiettivo è raccogliere il numero maggiore possibile di punti a livello nazionale per qualificarsi ai campionati mondiali ed europei.

Da quella prima lezione, ne è passato di tempo. A suon di duri allenamenti settimanali con il team delle Angeli's Ladies Formation, Nadine è diventata più volte campionessa svizzera. «Andare ai tornei è una faticaccia». La sveglia suona la mattina prestissimo, ma le formazioni sono tra gli ultimi ad esibirsi. E le danzatrici devono mostrare sempre un sorriso smagliante anche nei passaggi più difficili della coreografia. «Dopo tre minuti di danza intensa, sono sempre senza fiato!»

Vincere non è tutto

Nel 2014, per la prima volta dopo sette anni, le Angeli's Ladies si sono lasciate sfuggire lo scalino più alto del podio svizzero... «Il fatto di aver perso il titolo di campionesse – afferma Nadine con un certo rammarico – ci ha dato la motivazione a impegnarci ancora di più e a riscattarci. Per me vincere è molto importante, anche se non è tutto. Dobbiamo anche divertirci!» Le Angeli's Ladies ottengono spesso buoni risultati a livello internazionale: possono vantare il 14° posto ai campionati europei a Rimini e il 9° posto ai campionati del mondo di Winterthur. «Purtroppo non possiamo ancora confrontarci alla pari con le squadre dell'Europa dell'est», sospira Nadine.

La fine dell'apprendistato alla Posta è a luglio, ma Nadine ha già deciso che non seguirà le orme del padre postino. «Mi piacerebbe conseguire la maturità professionale e poi diventare fisioterapista. Aiutare gli altri mi rende felice e mi interessa lavorare col corpo umano». Non dubitiamo che Nadine, con la sua grinta innata, possa raggiungere questo traguardo. Come non dubitiamo affatto che continuerà a danzare. ■

Guardate i video delle Angeli's Ladies Formation su YouTube!

«Vincere è importante, ma dobbiamo anche divertirci!»

Paesaggi armeni mazzafiato: in lontananza, il Grande e il Piccolo Ararat.

Seda Dhanjan, 80 anni, rifugiata azera, vive ad Abovyan da 20 anni.

Aiutate i bisognosi!

Quest'anno l'iniziativa caritatevole «2 x Natale» compie 20 anni. Due decenni che hanno permesso alle persone meno abbienti in Svizzera e in alcuni Paesi poveri dell'Europa dell'Est di ricevere aiuto nel momento più freddo dell'inverno. Reportage in Armenia.

Testo: Annick Chevillot / Foto: Annick Chevillot

L'edificio è sinistro, scalcinato e poco accogliente. Numerose famiglie si ammassano in questa kommunalka, lascito comunitario sovietico costruito negli anni Ottanta e mai ristrutturato, situato nella piccola periferia di Vanadzor, una città dell'Armenia settentrionale. È qui che vivono Ljubov, Camilla e Suzy Averghina. «Dormiamo tutte e tre nello stesso letto», spiega Ljubov, nonnina di 62 anni che vive in una stanza minuscola con le nipoti Camilla, di 16 anni, e Susanna, di 3 (cfr. le loro testimonianze a p. 26). Il loro sorriso è sfiorito ancor prima di sbocciare.

Come loro, le persone bisognose sono numerose in Armenia. Il Paese è uno dei più poveri al mondo e il 30% della popolazione (circa tre mln di abitanti) vive al di sotto della soglia di povertà locale, fissata a 40 264 dram a persona al mese, ossia poco più di 80 franchi. «Per riuscire a vivere dignitosamente, però, gli armeni hanno bisogno di 300 franchi al mese», sottolinea Josef Reinhardt, responsabile dell'iniziativa «2 x Natale» presso la Croce Rossa Svizzera. Ovvero 155 472 dram.

Una questione di sopravvivenza

Ljubov riceve 62 000 dram al mese, una cifra palesemente insufficiente per garantire la sopravvivenza di tre persone. Senza l'aiuto della Croce Rossa, lei e la sua famiglia non potrebbero mangiare a sazietà, né tantomeno vestirsi. Lo stesso vale per Seda Dhanjan. All'età di 80 anni, vive da sola in una kommunalka ad Abovyan, un piccolo comune non lontano dalla capitale Yerevan. Seda ha perso tutto in seguito al conflitto del Nagorno Karabakh e ha trovato rifugio in questa stanza angusta e malsana 20 anni fa. Da allora non esce quasi più. Con i suoi 30 000 dram al mese, ha a malapena di che nutrirsi. Grazie alla Croce Rossa, la sua biancheria viene lavata regolarmente, talvolta le sue giornate sono addolcite da frutta fresca e riceve visite regolarmente (cfr. la sua testimonianza a p. 26).

Dopo l'indipendenza, nel 1991, tra 700 000 e un

La kommunalka in cui abita ***Seda*** è stata costruita in era sovietica, negli anni Ottanta, e da allora non è mai stata rinnovata.

Camilla, ***Susanna*** e ***Ljubov*** vivono tutte e tre in una piccola stanza di una kommunalka a Vanadzor. La nonna si occupa da sola delle due nipoti di 16 e 3 anni.

Nella stessa kommunalka di Seda, ad Abovyan, abitano tante famiglie.

L'edificio in cui abitano ***Camilla***, ***Susanna*** e ***Ljubov***.

milione di cittadini armeni sono partiti in cerca di fortuna all'estero. Troppo spesso, nel Paese sono rimasti coloro che non avevano alternative o che avevano un lavoro (il 70% della popolazione in Armenia non dispone di un impiego remunerato). Questa forte spinta migratoria, dunque, si ripercuote con violenza sull'età media della popolazione: «Circa il 12% della popolazione armena ha più di 65 anni», conferma Anna Yeghiazaryan, segretaria generale della Croce Rossa Armena.

17 000 rifugiati siriani

Dopo il sisma del 1988 e la guerra del Nagorno Karabakh negli anni Novanta, due eventi da cui il Paese non si è ancora ripreso, ora l'Armenia deve far fronte all'arrivo dei rifugiati siriani di origine armena. «17 000 siriani hanno trovato rifugio nel nostro Paese», sottolinea Edmund Azaryan, responsabile della gestione del rischio di catastrofi presso la Croce Rossa Armena. «Questa cifra, aggiornata al mese di ottobre 2016, è però destinata ad aumentare vertiginosamente: ogni mese accogliamo nuovi rifugiati provenienti dalla Siria. 6000 di loro si sono rivolti a noi per ottenere aiuto». Le persone che hanno ricevuto l'aiuto invernale, invece, sono circa 4000. L'anno scorso la Croce Rossa Svizzera ha versato 50 000 franchi per aiutare queste persone. «Quest'anno, grazie ai pacchi dell'operazione «2 x Natale», speriamo di poter raccogliere donazioni in natura del valore di 150 000 franchi», sottolinea Josef Reinhardt (cfr. intervista su *posta.ch/giornale-online*).

Guerra, sangue, paura

«Eravamo a letto», racconta Adrine. «La casa accanto era in fiamme. Siamo dovuti fuggire in pigiama». «I miei bambini hanno visto cose terribili», prosegue Karin. «Hanno ammazzato il nostro vicino per strada, sotto i nostri occhi, un giorno che era uscito a comprare il pane».«Le finestre e le porte del nostro appartamento sono state spazzate via. Per fortuna i nostri vicini ci hanno aiutato a uscirne vivi», spiega Marina. «Un missile si è abbattuto sulla nostra casa», racconta Vehanosch. «La cucina e una delle camere sono state rase al suolo». «Mia figlia vive ancora ad Aleppo», dice preoccupata Loucien.

Le testimonianze di questo sparuto gruppo di rifugiati (cfr. a p. 26) sono sanguinose e traumatiche. Queste donne hanno abbandonato tutto ciò che possedevano ad Aleppo per salvare la loro vita, la loro famiglia, per dare un futuro ai loro figli. Le voci di Adrine, Karin, Marina, Vehanosch e Loucien tremano al ricordo di Aleppo. La loro città non esiste più, le macerie hanno seppellito tutto, dalle risate dei bambini ai sogni sul futuro. La morte, i morti e le bombe infestano le loro notti.

Sono tutte riconoscenti all'Armenia e all'accoglienza riservata loro. Anche se la loro vita è più dura di quando vivevano ad Aleppo, tutte affermano che avere accesso all'acqua corrente e all'elettricità è una «benedizione». Inoltre, a Yerevan, dove vivono, non ci sono bombe che cadono dal cielo. La pace armena permette di fare qualche progetto: trovare un lavoro, avviare una piccola impresa, pensare di emigrare altrove, integrarsi definitivamente. Ogni storia cela le proprie speranze. Alcune di queste donne hanno definitivamente messo una pietra su Aleppo, la Siria, gli orrori, la paura. Altre sanno che le loro case sono ancora in piedi... basterebbe che si instaurasse la pace per poter prendere in considerazione di tornare.

Che siano arrivati dalla Siria nel 2015 o che siano rifugiati azeri da una ventina d'anni, che siano sfollati dimenticati del sisma del 1988 o che siano

segue a p. 26

Hripsime Malyan, 58 anni, vive sola in una piccola casa di legno a Vanadzor, nel nord del Paese.

La casetta di ***Hripsime***.

Vehanosch Saridjian è fuggita da Aleppo nel 2015. Vive con tutta la famiglia a Yerevan: 8 persone in un piccolo trilocale.

segue da p. 25

stati bistrattati dalla dura vita in questa regione del Caucaso, quest'inverno le persone bisognose in Armenia potranno beneficiare di un aiuto supplementare.
Si tratta del vostro aiuto. Donando beni di prima necessità in occasione della raccolta nazionale «2 x Natale», potrete rendere la loro vita quotidiana un po' più facile e dispensare loro un po' di calore umano nel periodo più freddo dell'inverno.

I beneficiari dell'aiuto

Seda Dhanjan, rifugiata azera di origini armene, stanziata ad Abovyan da 20 anni
«Sono molto sola. Non mi sono sposata e non ho avuto figli. Sono 20 anni che abito in una stanzetta di questa kommunalka. Alla mia età non è facile spostarsi e i 30 000 dram di rendita mensile bastano a malapena per sopravvivere qualche giorno. Ecco perché esco molto poco. In inverno ho molto freddo. Grazie alla Croce Rossa Armena ricevo visite regolari. Ricevo anche cibo e i volontari sono così gentili da farmi il bucato».

Hripsime Malyan, 58 anni, ha perso tutto nel sisma del 1988. Vive in un piccolo capanno di legno a Vanadzor da 26 anni
«Prima del terremoto lavoravo come impiegata d'ufficio. Da allora, sopravvivo. Essendo disabile ho molte difficoltà a uscire di casa per andare a comprare da mangiare e anche per ritirare le medicine. I 46 000 dram di rendita che ricevo bastano a malapena per pagare la fornitura di energia elettrica invernale. Ma non posso farne a meno: senza elettricità, niente riscaldamento. In estate preparo molte conserve alimentari per avere da mangiare durante la stagione fredda. Per fortuna mi aiutano i volontari della Croce Rossa. Non riesco più a svolgere mansioni semplici della vita di ogni giorno, come i lavori di casa. Senza questo aiuto, non saprei proprio come fare!»

Ljubov, Camilla e Susanna Averghina, 62, 16 e 3 anni, condividono una stanza in una kommunalka nella periferia di Vanadzor
«Mia figlia aveva talmente tanti debiti che ha venduto la casa dove abitavamo e se n'è andata. Mi sono ritrovata sola con le mie nipotine Camilla e Susanna. Ho dovuto lottare per recuperare Susanna: sua madre l'aveva abbandonata in orfanotrofio. Con poco più di 62 000 dram al mese di rendita, non riesco a offrire una bella vita a Camilla e Susanna. Il mio più grande desiderio sarebbe di potermene andare da qui per sistemarmi in un appartamento vero. Sarei molto più tranquilla. Ci sono dei ragazzi che infastidiscono Camilla quando torna dall'allenamento la sera. Ha vinto i campionati armeni di judo, è importante per lei. Per ora dobbiamo accontentarci di questa stanza. Dormiamo tutte e tre nello stesso letto, Susanna sta in mezzo. Grazie alla Croce Rossa possiamo mangiare a sazietà».

Adrine Atschemjan, 50 anni, viveva ad Aleppo ed è arrivata a Yerevan nell'autunno del 2015
«Sono davvero grata di avere un tetto sulla testa e del fatto che la mia famiglia sia al sicuro. Ad Aleppo abbiamo dovuto lasciare la nostra casa di notte, con indosso nient'altro che il pigiama. Il pericolo stava diventando troppo grande e avrei dato qualsiasi cosa per proteggere i miei figli. I miei gemelli, un bambino e una bambina, hanno 9 anni e si stanno abituando piano piano alla vita a Jerevan. Mio marito ha trovato lavoro come tassista. Senza l'aiuto della Croce Rossa non ce la faremmo. I miei figli hanno ricevuto materiale scolastico e noi dei pacchi alimentari. Non abbiamo più un futuro ad Aleppo. Vogliamo lasciarci la guerra alle spalle e per me è importante che i miei figli siano armeni, non siriani».

Karin Sulahian, 47 anni, viveva ad Aleppo ed è arrivata a Yerevan nell'estate del 2015
«Non potevamo più vivere ad Aleppo. Il negozio di mio marito è stato chiuso, la nostra casa bombardata. Mio fratello è stato portato via da uomini vestiti da militari. Per fortuna è riuscito a scap-

Adrine Atschemjan è fuggita da Aleppo nel 2015. Vive a Yerevan con la sua famiglia.

Karin Sulahian è fuggita da Aleppo nel 2015. Vive a Yerevan con la sua famiglia.

Marina Shahinian è fuggita da Aleppo nel 2015. Vive a Yerevan con la sua famiglia.

Loucien Sarkis è fuggita da Aleppo nel 2015. Vive a Yerevan ed è molto preoccupata per sua figlia, rimasta ad Aleppo.

Vista sul lago Sevan con, in primo piano, una vecchia datcha sovietica.

pare. I miei figli, di 12 e 17 anni, hanno visto la morte da vicino. Abitavo nel quartiere più bombardato di Aleppo. Abbiamo lasciato tutto. O meglio, quel che rimaneva delle nostre vite. Ora viviamo in sei in un appartamento piccolo e costoso, i miei suoceri vivono con noi. Dobbiamo lavorare tutti per riuscire a pagare l'affitto. L'aiuto della Croce Rossa ci è indispensabile per mangiare».

Marina Shahinian, 38 anni, viveva ad Aleppo ed è arrivata a Yerevan nell'agosto del 2015

«Nonostante la casa dove abitavamo ad Aleppo fosse stata bombardata, siamo rimasti e abbiamo ristrutturato il nostro appartamento. Quando il negozio di mio marito è stato distrutto, però, abbiamo deciso di partire. È stato lui a voler venire a Yerevan. I nostri figli ora vanno a scuola qui, e mio marito ha aperto un piccolo laboratorio di sartoria. Grazie all'aiuto della Croce Rossa, riceverà un po' di aiuto per comprare una macchina da cucire. Questo ci permetterà veramente di lanciare la nostra piccola attività. Anche io devo lavorare per pagare l'affitto. Da quando siamo qui i bambini stanno meglio».

Vehanosch Saridjian, 69 anni, viveva ad Aleppo ed è arrivata a Yerevan nel 2015

«Un missile si è abbattuto sulla nostra casa. Siamo fuggiti tutti insieme: mio marito (che è morto in seguito), i miei due figli, le mie due nuore e i miei tre nipotini. Abitiamo tutti insieme in un piccolo trilocale. Non abbiamo abbastanza letti per tutti e otto, quindi uno dei bambini dorme sul pavimento. Per ora i miei figli non hanno un lavoro fisso. Svolgono qualche incarico come tassisti. È piuttosto dura perché non conoscono la città. Se troveranno lavoro qui non torneremo più ad Aleppo».

Loucien Sarkis, 66 anni, viveva ad Aleppo ed è arrivata a Yerevan nel 2015:

«Anche se vivo a Yerevan, tutti i miei pensieri vanno ad Aleppo. Mia figlia vive ancora laggiù, senz'acqua, senza elettricità. La minaccia di Daesh mi fa tanta paura. Vivo a Jerevan con i miei due figli e mio marito. Ha 80 anni, dunque non può lavorare. I miei figli si arrabattano aiutando gli studenti all'università e lavorando come tassisti. Senza la Croce Rossa non potremmo proprio farcela. Ma la mia situazione non mi preoccupa più di tanto. Vorrei solo rivedere mia figlia». ■

«2 x Natale» esiste grazie a voi

- *La raccolta della 20° edizione di «2 x Natale» si terrà* **dal 24 dicembre 2016 al 7 gennaio 2017.** *La Posta, la Croce Rossa Svizzera e la SSR sono i membri fondatori dell'iniziativa, cui in seguito si è unita anche la Coop, in qualità di principale donatore di merce.*
- *I pacchi di derrate di prima necessità possono essere impostati gratuitamente presso tutti gli sportelli postali; è anche possibile far prendere in consegna gratuitamente il proprio pacco a domicilio con il servizio pick@home.*
- *Metà delle donazioni viene ridistribuita a persone bisognose in Svizzera: beneficiari di sostegno sociale, alloggi d'emergenza, Esercito della Salvezza, case per le donne, case per l'infanzia ecc.*
- *L'altra metà è destinata agli aiuti ai paesi dell'Est; quest'anno: Bosnia-Erzegovina, Moldavia, Bielorussia e Armenia.*
- *La sballatura e lo smistamento degli articoli e delle derrate raccolte si svolgeranno* ***il 16 gennaio 2017*** *presso il centro logistico della Croce Rossa Svizzera a Berna; possono partecipare anche i collaboratori della Posta: a tal fine occorre iscriversi entro l'11 dicembre 2016 su:* **pww.posta.ch/2xnatale**

posta.ch/2xnatale
2xnatale.ch

Il VIP e la Posta

Adrian Steiner

Direttore di DAS ZELT – Chapiteau PostFinance

Considera la Posta un'azienda molto innovativa.

Intervista: Simone Hubacher / Illustratore: Jennifer Santschy

Ritiene che la Posta sia un'azienda innovativa?
Considerate le condizioni quadro in rapida evoluzione della nostra società e le sue nuove possibilità tecnologiche, credo che attualmente la Posta sia più sollecitata che mai. È evidente che sta facendo tutto il possibile per essere all'altezza delle nuove sfide. Dopo aver saputo che in Vallese sta già effettuando dei test con i bus senza conducente, posso affermare con certezza che la Posta è un'azienda molto innovativa.

Utilizza i nuovi servizi della Posta?
Sì, certo. Per esempio, DAS ZELT sta introducendo TWINT come nuova modalità di pagamento.

Ha già provato TWINT di persona?
Sì, l'ho fatto e ne sono entusiasta.

E il WiFi sugli autopostali?
Non l'ho ancora testato, dato che vivo in città e non sono un cliente abituale di AutoPostale.

Invia ancora cartoline postali?
Prima le inviavo ogni volta che andavo in vacanza, oggi succede piuttosto di rado. Ma sono convinto che la corrispondenza cartacea abbia un valore emotivo maggiore rispetto a quella digitale.

Utilizza spesso i punti di accesso della Posta?
Abbastanza spesso: per DAS ZELT continuiamo a inviare regolarmente lettere ai nostri clienti, imbucandole ogni giorno proprio di fronte al nostro ufficio.

Pubblicità

I vostri buoni per il personale sono validi solo fino al 31.12.2016.
Su postshop.ch o nel «Voilà personale» allegato potete trovare bellissime idee regalo.

LA POSTA
Dinamismo giallo.

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
Annette Boutellier, Chantal Bratoljic, Dominic Büttner, Béatrice Devènes, Urs Graber, Selina Häfelin, Verena Jolk, Joël Krapf, Alessandra Leimer, Katharina Merkle, Nelly Rodriguez, Jennifer Santschy, Manfred Schlegel, François Wavre

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

Foto di 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

«Ho sempre voluto fare il fattorino»

Johann Gnägi ha lavorato tutta la vita come addetto al recapito. La sua unica infedeltà alla Posta sono stati due anni nella Guardia Svizzera.

Intervista: Lea Freiburghaus / Foto: François Wavre

È arrivato alla Posta nel 1960, a 19 anni. Perché?
Trovavo che lavorare come fattorino fosse magnifico. Il fascino della mia professione stava nel contatto con i clienti e nel lavoro all'aria aperta. Ancora oggi esco tutti i giorni a fare un giro sulla mia bicicletta elettrica. Per me è importante tenermi in forma.

Quali funzioni svolgeva alla Posta?
Mi sono sempre occupato del recapito: prima come aspirante ausiliario all'ufficio degli ambulanti e come sostituto nella città di Zurigo. Poi, dal 1967 fino al pensionamento, nel 2004, sono stato addetto al recapito presso l'ufficio postale di Neumünster, 8032 Zurigo.

Dopo cinque anni alla Posta è stato due anni nella Guardia Svizzera Pontificia in Vaticano. Come si è presentata l'opportunità?
Avevo assistito a una presentazione sulla Guardia Svizzera Pontificia a scuola e mi ero detto che avrei potuto rendere un buon servizio alla Chiesa. Così nel 1965, l'anno dell'ultima sessione conciliare, mi sono unito al Corpo sotto il pontificato di Paolo VI. Era dura essere alabardiere: l'equipaggiamento pesava circa 20 chili e i nostri turni a fianco del Papa duravano fino a cinque ore.

Dopo l'esperienza in Vaticano è tornato a lavorare alla Posta. Non ha mai voluto fare qualcosa di diverso a livello professionale?
No, fare il fattorino è sempre stato il lavoro dei miei sogni: sin da quando ero bambino e passavo le vacanze da mio zio, anche lui addetto al recapito a Bienne.

Ha lavorato quasi 40 anni come addetto al recapito presso l'ufficio postale di Neumünster. Quali cambiamenti l'hanno più segnata?
Prima partivamo per il giro tre volte al giorno. Portavamo la posta in uno zaino e avevamo depositi in vari negozi della città. Per me il cambiamento è stato radicale quando abbiamo cominciato a recapitare la posta soltanto una volta al giorno.

Fedeli alla Posta

45 anni

PostMail
Fankhauser Mathias, Ostermundigen

PostLogistics
Gadient Otto, Frauenfeld

PostFinance
Thomi Heinz, Bern

AutoPostale
Jeanne-Marie Candido-Haymoz, Bern

Swiss Post Solutions
Jenni Anton, Bern

40 anni

Posta Immobili Management e Servizi SA
Arn Hans-Ulrich, Kölliken

PostMail
Borner Josef, Oberwil BL
Schori Kurt, Lyss
Vogel Hanspeter, Muttenz
von Niederhäusern Rudolf, Bern
Widmer Kurt, Wald ZH

PostLogistics
Gisler-Gwerder Esther, Bülach
Metzger Andreas, Basel

Rete postale e vendita
De Preux Clotilda, Grône
Frey Yvette, Avry-Centre FR
Jann Beatrix, Magliaso
Läderach Jeannette, Grenchen

PostFinance
Perdomi-Haldemann Hedwig, Bern

Swiss Post Solutions
Kuster Wilhelm, Rapperswil SG

Tanti auguri!

95 anni

Cosendai Robert, St-Blaise (10.12.)

90 anni

Barmettler Paul, Buochs (28.12.)
Chervet Rose-Marie, Pully (06.12.)
Grandjean Therese, Bern (12.12.)
Hollenstein August, Bronschhofen (19.12.)
Hubli Walter, Oberiberg (27.12.)
Jacot Charlotte, Jegenstorf (10.12.)
Kindschi Luzius, Davos Clavadel (27.12.)
Läubli Karl, Reinach BL 1 (12.12.)
Leuenberger Fritz, Bern (01.12.)
Mannhart Alfred, Zürich (16.12.)
Marenghi Gianfranco, Lugano (16.12.)
Meier Mathilde, Rickenbach Sulz (11.12.)
Migliorisi Concetta, Italia (25.12.)
Naef Johann Jakob, Samedan (05.12.)
Niederer Paul, Bern (04.12.)
Pfäffli Hans, Täuffelen (21.12.)
Schär Walter, Zuben (27.12.)
Schläfli Walter, Bremgarten b. Bern (19.12.)
Signer Paul, Heiden (08.12.)
Steiner Walter, Unterkulm (26.12.)
Vogt Arno, Beinwil am See (20.12.)
Weber Gertrud, Gwatt (Thun) (22.12.)

85 anni

Burgermeister Hans, Altikon (22.12.)
Büttiker Peter, Tailandia (14.12.)
Candaux Samuel, Prilly (08.12.)
Chatelan Paul, Lausanne (18.12.)
Damon Gisele, Crans-près-Céligny (10.12.)
Dauphin Denise, Essertines-sur-Yverdon (10.12.)
Diethelm Emil, Zürich (04.12.)
Dominioni Stephanie, Walenstadt (26.12.)
Gattlen Leo, Wabern (18.12.)
Guélat Colette, Bure (16.12.)
Haller Helga, Ehrendingen (15.12.)
Huber Willi, Brügg BE (05.12.)
Ilg Helene, Frauenfeld (26.12.)
Jordi Hans-Ulrich, Schönenwerd (01.12.)
Lachat Rene, Brügg BE (19.12.)
Langensand Niklaus, Alpnach Dorf (13.12.)
Lieberherr Karl-Heinz, Wattwil (23.12.)
Marci Maria, Rossa (29.12.)
Moeri Markus, Liebefeld (18.12.)
Müller Martha, Laupersdorf (21.12.)
Roth Maria, Walperswil (25.12.)
Schleusser Paul, Kreuzlingen (20.12.)
Vonarburg Hugo, Kriens (29.12.)
Weber Bruno, Strengelbach (18.12.)
Wegmüller Johann, Schliern b. Köniz (31.12.)
Wiggli Klara, Himmelried (22.12.)
Zahnd Hermann, Hermrigen (17.12.)
Zgraggen Karl, Schattdorf (27.12.)
Züblin Ernst, Zürich (15.12.)
Züst Ernst, Wolfhalden (14.12.)
Zurbuchen Marie, Bern (25.12.)

80 anni

Alt Roland, Bulle (20.12.)
Alvarez Fernandez Pèrez Lucinda, Spagna (20.12.)
Biolley Léon, Petit-Lancy (04.12.)
Bonato Maria Luisa, Chiasso (12.12.)
Bühler Josef, Gelterkinden (27.12.)
Dénéréaz Willy, Pully (30.12.)
Fankhauser Lore, Horn (20.12.)
Figini Antonio, Vacallo (04.12.)
Fournier Gaston, Lens (12.12.)
Frei Louisa, Kreuzlingen (27.12.)
Givel Pierre, Payerne (22.12.)
Guidon Alma, Scharans (15.12.)
Gysin Kurt, Wohlen AG (17.12.)
Hager-Lacher Max, Kaltbrunn (23.12.)
Herger Josef, Birsfelden (30.12.)
Herzog Hans, Münsingen (22.12.)
Imfeld Josef, Kreuzlingen (23.12.)
Irniger Walter, Fontenais (29.12.)
Jermann Gerold, Birsfelden (11.12.)
Kaiser Felix, Luzern (25.12.)
Keller Hermann, Schaffhausen (29.12.)
Knobel Balthasar, Muttenz (31.12.)
Lang Marie-Theres, Appenzell (18.12.)
Marty Paul, Goldau (15.12.)
Motzer Johann, Appenzell (25.12.)
Müller Bernhard, Wattwil (30.12.)
Nickel André, Bruson (04.12.)
Niquille Raymond, Genève (04.12.)
Pidoux Ursula, La Sarraz (26.12.)
Poma Sergio, Mendrisio (16.12.)
Riederer Paul, Trin (12.12.)
Röthlin Balthasar, Zug (13.12.)
Rouge Marcel, La Conversion (03.12.)
Rüegg Josef, Zürich (13.12.)
Sacchi Theophil, Trun (04.12.)
Scheurer Paul, Lyss (22.12.)
Schmid Guido, St. Gallen (11.12.)
Schmid Irmgard, Aadorf (06.12.)
Schneller Walter, Arlesheim (03.12.)
Scholes Charles Geof, Oberrieden (06.12.)
Schrag Franz, Luzern (11.12.)
Schriber Cäcilia, Ennetmoos (23.12.)
Schwander Eduard, Luzern (10.12.)
Schwyn Bruno, Beringen (10.12.)
Seger Eugen, Kriens (01.12.)
Steffen Walter, Erlinsbach SO (31.12.)
Stöckli Gilbert, Lausanne (31.12.)
Streule Hermann, Bühler (03.12.)
Tanner Renata, Richterswil (16.12.)
Urech Kurt, Magden (19.12.)
Wetli Gertrud, Hedingen (02.12.)
Willimann Monique, Luzern (05.12.)
Yerly-Curty Jean-Louis, Lausanne (30.12.)
Zuberbühler Rolf, Münchenbuchsee (19.12.)

75 anni

Ackermann Rita, Zürich (11.12.)
Aellen Rosette, Le Locle (15.12.)
Asenjo Antonio, Genève (29.12.)
Beeler Karl, Merlischachen (22.12.)
Berger Pierrette, Neuchâtel (23.12.)
Blaser Hans, Matten b. Interlaken (05.12.)
Bosshart Kurt, Hochfelden (05.12.)
Bracher Silvia, Augst BL (22.12.)
Braillard Elisabeth, Gorgier (13.12.)
Brunner Urs, Balsthal (14.12.)
Capelli Osvaldo, Sta. Maria in Calanca (23.12.)
Cattaneo Gianfranco, Balerna (09.12.)
Cavegn Gaudenz, Zürich (31.12.)
Chappatte Henri-Noël, La Chaux-de-Fonds (24.12.)
Codourey Jacques, Prez-vers-Noréaz (10.12.)
Cuche Daniel, Lausanne (20.12.)
Eugster Albert, St. Moritz (07.12.)
Frei Hans Andres, Auenstein (08.12.)
Geser Anton, Uzwil (30.12.)
Hürlimann Carla, Basel (17.12.)
Hürlimann-Boner Ria, Basel (17.12.)
Jelk Anton, Münchenstein (17.12.)
Kämpfer Rudolf, Aarwangen (19.12.)
Loosli Heinrich, Rüfenacht BE (15.12.)
Magnaguagno-Herren Elisabeth, Hinterkappelen (10.12.)
Martinelli Alessandro, Genève (28.12.)
Mettler-Hofmann Emma, Amriswil (07.12.)
Michel Jean-Marie, Marly (31.12.)
Mouzo Manuela, Zürich (09.12.)
Nauer Vitus, Killwangen (30.12.)
Oberli-Koch Katharina, Leuzigen (29.12.)
Ortelli Bruno, Caneggio (28.12.)
Perey Danielle, Valeyres-sous-Montagny (14.12.)

Pensionamenti

Posta Immobili Management e Servizi SA
Arn Hans-Ulrich, Kölliken
Kappeler Hugo, Zofingen
Munoz Francisca, Schaffhausen
Widmer Max, Basel

PostMail
Buchacher Dora, Härkingen
Eggen Werner, Charmey
Freitag Ursula, Schwanden GL
Gabriel Felix, Buochs
Hofmann Beatrice, Ostermundigen
Höhener Heinrich, Härkingen
Killmaier Werner, Ehrendingen
Konrad Margrit, Uznach
Limacher Erika, Kriens
Mahler Silvia, Wald
Maradan-Repond Jacqueline, La Roche FR
Martin Christiane, Ropraz
Mazzoni Vittorino, Roveredo
Meier Dora, Schöftland
Monnier Christian, Corcelles NE
Morandi Dolores, Manno
Oswald Giacumina, Scuol
Piller Marcel, Laupen BE
Rizzo Maria, Zürich-Mülligen
Zaffalon Pietro, Eclépens

PostLogistics
Dupraz Sylvette, Daillens
Fedoran Miron, Zürich
Iseli Silvia, Biel/Bienne
Mulle Kurt, Frauenfeld
Pasquier Roland Léon, Givisiez
Pozzoni Fabrizio, Cadenazzo
Vollmer Peter, Härkingen

Rete postale e vendita
Cina Rita, Luzern
Dick Konrad, Bern
Estermann Josef, Emmenbrücke
Fäh Susanna, Andelfingen
Juillerat Anne-Lise, Bassecourt
Köppel Benno, Kriessern
Mazzoni Vittorino, Buseno
Perrod Alain, Lausanne
Pfister Daria, Urdorf
Ruocco Concetta, Uster
Théodorou Christiane, Fribourg
Werren Silvia, Muri b. Bern
Widmer Therese, Zollikofen
Wilhelm Ruth, Illnau
Winkler Edith, Vendlincourt

AutoPostale
Aeschlimann Hans, Obergoldbach
Demarmels Ernst, St. Moritz
Giger Marcel, Frauenfeld

SecurePost
Demarmels Enrico, Chur

Swiss Post Solutions
Graf Susanna, Zug
Niederhäuser Gabriela, Kriens

Pesenti Marcel, Collex (04.12.)
Rahm-Baumgartner Dora, Rafz (04.12.)
Rime Gérard, Charmey (Gruyère) (02.12.)
Rüegger-Koch Anna, Dietikon (08.12.)
Sassi-Ehinger Max, Bern (27.12.)
Schmid Susanne, Biel/Bienne (15.12.)
Spadin Guido, Trimmis (07.12.)
Sturzenegger Hans, Dübendorf (15.12.)
Suter Heinz, Davos Dorf (29.12.)
Trachsel Martin, Rüfenacht BE (01.12.)
Vetsch Adolf, Hittnau (11.12.)
Vitalini Guido, Breno (21.12.)
Wahlen Roger, Reinach BL (18.12.)
Waldmeier Hansruedi, Hunzenschwil (15.12.)

Tanti auguri, anche se in ritardo

Nel numero di ottobre, a causa di un problema tecnico sono stati pubblicati i compleanni di settembre anzinché di novembre. Riportiamo di seguito l'elenco corretto. Confidiamo nella vostra comprensione.

95 anni

Eggmann Emil, St. Gallen (24.11.)
Filippini Armando, Locarno (29.11.)
Hardmeier Helene, Zumikon (06.11.)

90 anni

Baumann Rudolf, Epalinges (06.11.)
Brönnimann Peter, Bern (20.11.)
Descloux Clara, Bulle (02.11.)
Dudli Peter, Zürich (28.11.)
Hunkeler Max, Thun (21.11.)
Märki Margrit, Bern (17.11.)
Stalder Gottfried, Bern (23.11.)
Stucki Georges, Avenches (12.11.)
Wirth Johann Alois, Zürich (29.11.)

85 anni

Antener-Wittwer Fritz, Langnau im Emmental (14.11.)
Baur Werner, Hilterfingen (17.11.)
Bless Johann Anton, Flumserberg Bergheim (21.11.)
Borgognon Marie, Estavayer-le-Lac (22.11.)
Christen Maria, Oberrickenbach (01.11.)
Cina Ewald, Naters (02.11.)
Doutaz Louis, Winterthur (24.11.)
Forster Peter, Kriens (01.11.)
Gaidon Michel Louis, Aigle (26.11.)
Giani Edy, Ascona (02.11.)
Guenat Marcel, Francia (12.11.)
Häberli Markus, Hinwil (13.11.)
Infanger Eduard, Lommiswil (04.11.)
Kälin Franz, Trachslau (11.11.)
Kollegger Ernst, Zürich (13.11.)
Lanker Emil, Zürich (06.11.)
Lugeon Pierre, Corsier-sur-Vevey (22.11.)
Nessi-Gianni Remo, Ascona (17.11.)
Niederer Emil, Staad (03.11.)
Nusbaumer Roger, Givisiez (12.11.)
Pauli Katharina, Gurmels (29.11.)
Pontinelli Alberto, Cartigny (27.11.)
Schmid Karl, Yverdon-les-Bains (20.11.)
Schori Hermann, Oberhofen am Thunersee (06.11.)
Wälti Hans-Rudolf, Kappelen (04.11.)
Wenger Lisbeth, Gurzelen (01.11.)
Zihlmann Johann, Zürich (08.11.)
Zogg Mathäus, Sax (11.11.)

80 anni

Baer-Moser Peter, Basel (01.11.)
Berger Jean-Claude, Eclépens (09.11.)
Birkhofer Margrit, Kappelen (10.11.)
Bongni Fritz, Münchenbuchsee (15.11.)
Borghini Marina, Neuchâtel (19.11.)
Bühlmann Curt Edwin, Pieterlen (06.11.)
Clopath Anna, Zillis (07.11.)
Dotesio Carlo, Sorengo (20.11.)
Estoppey Josette, Mézières VD (24.11.)
Ferroli Stefanie, Dietikon (13.11.)
Feyer Alois, Mont-sur-Rolle (03.11.)
Frey Marlies, Olten (11.11.)
Furrer-Lang Anna Elisabetha, Retschwil (25.11.)
Grandi Rolando, Vezio (18.11.)
Häfliger Alfred, Hochdorf (21.11.)
Inderkum Oskar, Sempach Station (21.11.)
Ingold-Zürcher Christian, Langenthal (27.11.)
Kuster Albert, Männedorf (06.11.)
Mathez Lucette, La Tour-de-Peilz (06.11.)
Mazzola Giuseppe, Viganello (11.11.)
Moser Hans, Bremgarten b. Bern (20.11.)
Murri Alfred, Bern (28.11.)
Murri-Michel Hans, Schliern b. Köniz (26.11.)
Pagani Mirto, Chiasso (17.11.)
Purtschert Josef, Wintersingen (30.11.)
Romanens Pierre, Villarvolard (07.11.)
Ruedi Pauline, Sugiez (29.11.)
Rüegger Karl, Basel (12.11.)
Sassu Lucia, Schaffhausen (11.11.)
Schmutz Rudolf, Ostermundigen (21.11.)
Schreyer Marie, Oberurnen (26.11.)
Sidler Blandina, Wettingen (11.11.)
Tamò Florino, S. Vittore (28.11.)
Vassalli Sonja, Capolago (22.11.)
Vesti Julita, Wangs (06.11.)
Villard Roland, Vauffelin (30.11.)
Von Felten Adelheid, Unterentfelden (17.11.)
Wälchli Otto, Münchenbuchsee (16.11.)
Wegmann Karl, Marthalen (08.11.)
Wegmüller Liselotte, Bern (23.11.)
Zaugg René, Neuchâtel (07.11.)
Zbinden Emma, Vevey (08.11.)
Zimmermann Klaus, Belp (06.11.)

75 anni

Albiez Nadège, Aubonne (25.11.)
Alippi Gianni, Novazzano (05.11.)
Besio Berto, Niederuzwil (05.11.)
Beuret-Tschann Odette, Ocourt (04.11.)
Bianchi Raimondo, Campo (Blenio) (01.11.)
Blum Julius, Reinach BL (29.11.)
Buri-Däppen Werner, Feutersoey (02.11.)
Calati Lucia, Dübendorf (04.11.)
Caminada Josef, Vrin (14.11.)
Cavigelli Guido, Schmerikon (08.11.)
Chassot Fernand, Les Paccots (09.11.)
Clerc Bernard, Lausanne (23.11.)
Croci Rodolfo, Mendrisio (27.11.)
Devaud-Gachet Marie Lise, Vauderens (21.11.)
Dubler Hans Rudolf, Dottikon (16.11.)
Ferracini-Fibbioli Luciana, Lumino (12.11.)
Fuchs Gerhard, Meiringen (16.11.)
Furrer Hedy, Luzern (08.11.)
Gremaud Camille, Riaz (17.11.)
Gurzeler-Boltshauser Ruth, Wohlen AG (10.11.)
Haas Walter, Balsthal (11.11.)
Haldi Werner, Krattigen (28.11.)
Höhener Walter, Teufen AR (05.11.)
Hofmann-Brassel Margrit, Stallikon (10.11.)
Jaques Fernand, Lausanne (05.11.)
Kiechler Erwin, Naters (20.11.)
Kilchher Elisabeth, Golaten (20.11.)
Krähenbühl Käthe, Biel/Bienne (28.11.)
Lopez Guillermo, Zürich (09.11.)
Maier Heinz, St. Gallen (29.11.)
Malgiaritta Josef, Chur (19.11.)
Mantegani Liliana, Riva San Vitale (03.11.)
Meier-Wittmer Hans, Würenlingen (03.11.)
Meyer Bruno Rudolf, Petit-Lancy (17.11.)
Mülchi Hanny, Rohrbach (27.11.)
Näf Ernst, Kappel SO (26.11.)
Ogi Markus, Kandersteg (25.11.)
Perrinjaquet-Kurz Michelle, Boudry (04.11.)
Rama Alicia, Spagna (10.11.)
Rudolf Hans Ulrich, Muttenz (21.11.)
Schlegel Margarita, Genève (21.11.)
Schlup Fritz, Riehen (26.11.)
Schmekel-Krüger Doris, Moosseedorf (16.11.)
Senn Martin, Uzwil (11.11.)
Sonderegger Rosalie, Widnau (13.11.)
Spielmann André, Genève (03.11.)
Stäheli-Riedlinger Christian, Adliswil (07.11.)
Steiner-Jauch Josef, Dietwil (23.11.)
Suter Johann, Siglistorf (11.11.)
Theurillat Jean-Marie, Sonceboz-Sombeval (04.11.)
Thomi Werner, Le Fuet (07.11.)
Tissot Gilbert, Lausanne (26.11.)
Tobler Max, Mettlen (13.11.)
Vonlanthen Josef, Schmitten FR (29.11.)
Wahlen Roger, Glion (20.11.)
Wuillemin Raymond, Chavannes-près-Renens (02.11.)
Zuber Michel, Lausanne (27.11.)
Zumstein Lilli, Dulliken (24.11.)

Pubblicità

Häseli Reisen
...alla conquista di nuovi orizzonti
Ex collega di lavoro e conoscitore del Sud America si offre come accompagnatore per il vostro prossimo viaggio da sogno.
Fascino Chile
Dal 25.2. al 11.3.2017 (possibile tempo supl. Isola di Pasqua)
Suggerimento Colombia
Dal 18.3. al 1.4.2017
Argentina e Bolivia
Dal 22.4. al 7.5.2017
A partire da soli Fr. 5900.–
Scoprite il piacere di viaggiare lontano dalle piste battute dai turisti.
Programma dettagliato e ulteriori informazioni: telefono 062 544 24 71
www.haeseli-reisen.ch

Condoglianze

Personale attivo

Personale
Reinhard Judith, Bern, geb. 1960

PostMail
Nyffenegger Urs, Grenchen, geb. 1959
Respinguet Michel, Delémont, geb. 1955
Wegmann Richard, Lausanne, geb. 1957

PostLogistics
Altermatt Stefan, Basel, geb.1964
Frei Heidi, Frauenfeld, geb. 1955

PostFinance
Mauron-Schärli Alice Elisabeth, Bulle, geb. 1960

Pensionati

Anex Rinaldo, Viganello (1921)
Bammatter Toni, Naters (1943)
Benkert Katharina, Aarberg (1937)
Bernasconi Antonio, Astano (1933)
Bischof Ida, Basel (1918)
Boss Edgar, Cernier (1922)
Bosshart Heinrich, Embrach (1934)
Brand Fritz, Faulensee (1931)
Buchillier Jeanne, Vuisternens-en-Ogoz (1932)
Buchs Beatrice, Wohlen b. Bern (1927)
Burger Johann, Birsfelden (1935)
Chappuis Jean-Marie, Petit-Lancy (1932)
Delay Paul, Forel (Lavaux) (1925)
Duc Marius, Crans-Montana (1929)
Eichelberger Ernst, Bolligen (1929)
Facchini Diva, Giubiasco (1924)
Fankhauser Rolf, Kandersteg (1953)
Fankhauser Johann, Eschenbach LU (1939)
Fasciati Gian Carl, Samedan (1945)
Frey Rosa, Möriken AG (1921)
Gaillard Jeanne, Lausanne (1931)
Grolimund-Waibel Dorothea, Nusshof (1942)
Haller Kurt, Aarau (1937)
Hasler Theodor, Schaffhausen (1924)
Héritier André, Savièse (1941)
Hermann François, Bern (1948)
Hirsiger Walter, Liebefeld (1923)
Holenstein Walter, Gorduno (1941)
Jenny Agnes, Genève (1929)
Jobé Robert, Courtedoux (1928)
Kamber Wilhelm, Fehren (1928)
Krusius Walter, Spreitenbach (1951)
Légeret Arthur, Pully (1927)
Marthy Artho, Flums Hochwiese (1961)
Meichtry Albert, Ollon VS (1946)
Mermod Robert, Leysin (1926)
Moser Hans Rudolf, Aarau (1928)
Müller Paul, Wattwil (1932)
Murpf Anton, Luzern (1925)
Nyffenegger Urs, Bettlach (1959)
Ostermeier Hans, Grabs (1944)
Pellaton Claude, Mayens-de-la-Zour (Savièse) (1932)
Richiger Rolf, Herisau (1950)
Riedi Giachen, Disentis/Mustér (1925)
Schmid Heidi, Brunegg (1928)
Schüepp Berta, Zufikon (1922)
Siffert Cécile, Fribourg (1934)
Stadelmann Franz, Muri AG (1928)
Stettler Walter, Melchnau (1936)
Tinner-Scacchetti Marilena, Bern (1945)
Valsecchi Maria, Thusis (1926)
Weibel Jeremias, Worben (1932)
Werthmüller Werner, Jegenstorf (1940)
Wollenmann Niklaus, Rheinfelden (1939)

© Dominic Büttner

Concorso

Possedere una PostFinance Card vi permette di prelevare denaro al Postomat. Fotografate il vostro Postomat preferito! L'immagine più interessante vincerà un buono da 50 franchi per postshop.ch. Inviate la vostra foto a redazione@posta.ch.

Il punto di accesso del mese: l'agenzia postale nella farmacia Hottinger a Zurigo

Con circa 3700 punti di accesso, la Posta è a disposizione dei suoi clienti su tutto il territorio svizzero. Oltre agli uffici postali e al servizio a domicilio, offre un'ampia gamma di altri punti di accesso, come gli sportelli automatici My Post 24, le buche delle lettere, i punti di impostazione e di ritiro e, ovviamente, le agenzie postali. Queste ultime sono integrate nei locali di partner quali drogherie, uffici turistici o farmacie e sono apprezzate per i loro orari di apertura prolungati. La storica farmacia Hottinger a Zurigo è uno dei 22 esercizi commerciali che utilizzano le prestazioni della Posta per rinforzare le proprie attività e attirare nuovi clienti.

posta.ch/punti-di-accesso