



La nuova immagine delle Poste

C'è un detto africano che più o meno dice così: puoi essere un leone oppure una gazzella, l'importante è che corri. Ed è proprio quello che le Poste Italiane stanno facendo. Cambiato il vestito dell'amministrazione pubblica con quello della Società per Azioni, tutto l'apparato è stato "registrato" sotto la nuova immagine. Negli uffici postali sono entrati i computer, stanno cambiando il look, si punta alla soddisfazione del cliente proponendo nuovi servizi. Insomma, il pachiderma pubblico imbracato da lacci e laccioli burocratici è a questo punto uno sbiadito ricordo.

Le Poste Italiane dovevano iniziare a correre, in un mercato sempre in evoluzione, in una realtà come quella ascolana che ha sempre fiutato con anticipo il cambiamento delle logiche commerciali. Ma per assicurare il necessario sostegno al tessuto economico (le imprese industriali, quelle artigianali, del commercio) e sociale, occorreva ridisegnare una nuova organizzazione interna che dava appunto certezze al territorio di un sicuro cambiamento. Che poi l'Azienda si identificasse in un leone oppure in una gazzella, questo importava poco, ciò che davvero contava era il saper correre.

Quanto avvenuto nelle Marche è la fotocopia del risultato nazionale: più Filiali per garantire una presenza determinante e meno pastoie burocratiche. Filiali che ovviamente hanno assimilato i concetti della competizione, dove ciò che davvero conta sono i risultati determinati dalla qualità dei servizi. Insomma quelle che un tempo si chiamavano "Direzioni provinciali", oggi sono il vero "braccio esecutivo di un'Azienda profondamente trasformata nei suoi concetti culturali. Uno sforzo che vede impegnate tutte le risorse umane, in un cambiamento collegiale determinato dalle necessità della clientela. Una struttura dinamica con compiti precisi (recapito, sportelli, commercializzazione) che punta a valorizzare l'esperienza del personale, dando allo stesso tempo indirizzi programmatici. Ma soprattutto elastica nell'interfacciarsi coi territori. Per questo è cambiata radicalmente la geografia postale nazionale. I vecchi concetti provinciali sono stati rivisti, a beneficio di una rete dei servizi molto più articolata sui bacini intercomunali, disegnando quindi una "propria" geografia.

Al di là di questo aspetto, dove si è inciso è stato soprattutto sul nuovo modo di operare. Oggi il computer è essenziale nella vita della comunicazione. Ecco allora che sono stati disposti centinaia di miliardi per informatizzare gli uffici ascolani, compresi quelli più piccoli. Entro quest'anno saranno tutti collegati con la rete informatica dell'Azienda, e ciò vorrà dire avere dati su scala nazionale, ma anche meno tempo da trascorrere davanti ad un nostro sportello dal momento che le macchine saranno in grado di svolgere diverse operazioni.

Tutto ciò va verso il potenziamento delle agenzie ascolane. Sono loro il vero "patrimonio" dell'Azienda, le "antenne" che danno le risposte alle richieste della comunità. Proprio per potenziare il "front line" si sono riviste le scelte del passato, svincolando le risorse umane dagli aspetti amministrativi per meglio seguire il cliente. Con lui vogliamo parlare delle tante offerte che le Poste hanno: i Buoni Postali, la "delega unica", il conto corrente, i libretti postali. Servizi interessanti come ad esempio i rendimenti dei nostri Buoni Postali, o dei libretti, oppure le proposte sull'F 24 che può essere pagato anche con un assegno di conto corrente bancario e a costi zero. E' un quadro nuovo quello che Ascoli sta osservando attraverso un vetro, per ora blindato. Già perché è in arrivo un restyling degli spazi postali, grazie al quale l'ufficio andrà sempre più ad assumere il volto di un "supermercato" finanziario.

Le Poste ascolane sono tra la gente e non cambieranno la loro filosofia. Ogni giorno recapitiamo tonnellate di corrispondenza, raggiungiamo le località più lontane e grazie al nostro servizio le piccole comunità si sentono meno sole e tutelate. Il portalettore è la figura storica dell'Azienda, in pratica ne è la vera immagine; un'immagine sempre al passo coi tempi, aggiornata sulle nuove metodologie.

Si è partiti con un nuovo progetto ma non abbandoniamo la nostra identità. Ascoli potrà sempre contare sulla nostra presenza, sul nostro lavoro.

Ernesto Cecarini

Direttore della Filiale di Ascoli Piceno