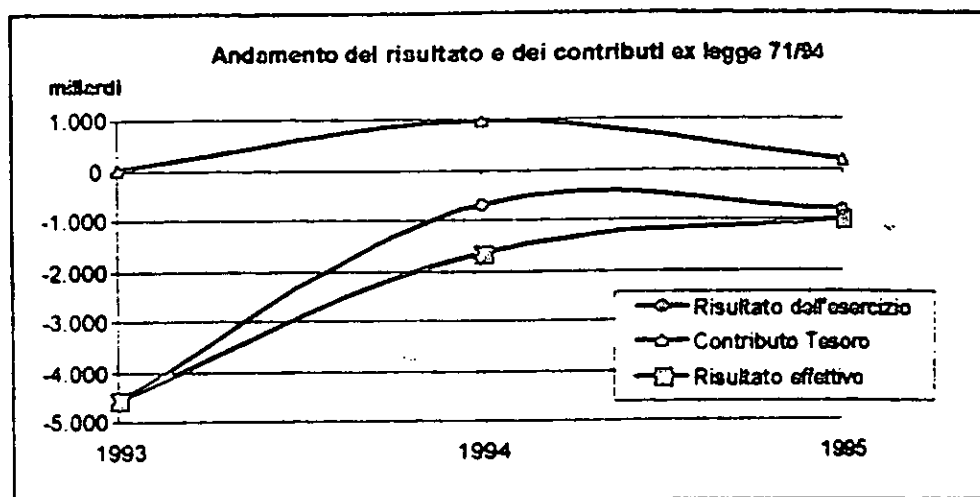




Il miglioramento dei risultati è dovuto essenzialmente:

- alla riduzione degli organici favorita dalla applicazione delle nuove norme contrattuali ed all'instaurazione di una decisa politica di contenimento e di razionalizzazione degli altri Costi di produzione;
- all'aumento della remunerazione riconosciuta dalla Cassa DD PP all'Ente per la raccolta del risparmio che si è notevolmente accresciuta nel 1995 a alla stipula delle Convenzioni con il Ministero Finanze, per la distribuzione dei valori bollati.

Un lieve miglioramento nei ricavi deriva dalla manovra tariffaria proposta dall'Ente per il 1995 e che era orientata ad un primo, parziale, riequilibrio tra prezzi e costi di produzione di singoli prodotti/servizi. Tale manovra tariffaria, infatti, pur contenuta nel complesso ben entro gli obiettivi dell'inflazione programmata, è stata recepita parzialmente ed ha avuto, quindi, una portata economica insufficiente a contenere entro limiti accertabili il persistente divario tra tariffa e costi di produzione.

Si debbono, inoltre, registrare le difficoltà e i ritardi esperiti nel corso delle rinegoziazioni, previste dalla stessa legge Istitutiva dell'Ente, di Convenzioni e, in generale, nella definizione dei rapporti che regolano la resa di servizi erogati dall'Ente allo Stato e agli altri Enti Pubblici, e la loro remunerazione secondo una logica che riconosca, quanto meno, la copertura dei costi effettivamente sostenuti dall'Ente per l'erogazione di tali servizi.

Infine, quale ulteriore incidenza nel risultato 1995, si ricorda il non completo adempimento da parte dello Stato dell'art. 6 del Contratto di programma, che obbliga lo

Stato a farsi carico delle diseconomie sostenute dall'Ente per l'erogazione dei servizi di interesse pubblico.

Sul piano ordinamentale, è stato portato a compimento il nuovo profilo dell'Ente, mediante il perfezionamento del Contratto di Programma, stipulato il 17 gennaio 1995 con il Ministro delle Poste e Telecomunicazioni. Il Contratto di programma - nell'impegnare l'Ente Poste Italiane al conseguimento di precisi obiettivi di risanamento finanziario e gestionale e di qualità dei servizi - va a completare il quadro normativo e programmatico della più grande privatizzazione di un gestore di servizi pubblici in Italia.

Sul piano gestionale, i motivi ispiratori sottesi alla complessa opera di riassetto aziendale avviata con la costituzione dell'Ente sono riconducibili essenzialmente ad un generale criterio di modernizzazione ed attengono a tre filoni, distinti ed insieme connessi: l'innovazione organizzativa, le innovazioni di processo, le innovazioni di prodotto.

Per quanto riguarda l'innovazione organizzativa, nel 1995 sono divenute operative tutte le strutture centrali e territoriali improntate a nuovi principi organizzativo - funzionali.

E' stato, infatti, attuato un modello organizzativo che, attraverso il conferimento di una maggiore delega alle strutture responsabili della conduzione del business aziendale, favorisca una evoluzione graduale e non traumatica dalla vecchia struttura - tipica di una organizzazione burocratica - verso un assetto caratterizzato dalla responsabilizzazione in senso economico delle strutture di produzione e di offerta. Le due Aree strategiche di affari - Servizi Postali e di comunicazione elettronica, e Servizi Finanziari e sistema dei pagamenti - costituiscono infatti l'ossatura della nuova struttura operativa, mentre le Aree di gestione e di sviluppo sovrintendono a specifiche funzioni aziendali di indirizzo e controllo; tra di esse assumono particolare rilievo le funzioni tipiche di un assetto di impresa. Tali sono infatti l'Area Pianificazione Strategica, Marketing e Qualità, l'Area Programmazione e Controllo di Gestione, l'Area Internal Auditing e, nella sua nuova veste, l'Area Amministrazione e Finanza.

A livello territoriale assume notevole rilievo l'istituzione - ancora in via sperimentale - di nuove strutture di base (agenzie di coordinamento), come strumento per accorciare la distanza nei confronti del cliente e come efficace presidio del mercato.

La gestione del personale, nel corso del 1995, è stata caratterizzata dall'attuazione dei nuovi contratti collettivi nazionali di lavoro, redatti secondo schemi privatistici, e

dall'inquadramento del personale, avvenuto con l'accordo siglato dalle OO.SS. in data 23.5.1995 e ratificato il successivo 12.6.1995 dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente, in aree aggregate per eliminare la eccessiva frammentazione delle competenze ed incentivare il rendimento di squadra.

Riguardo alle innovazioni di processo, gli interventi hanno riguardato:

- l'avvio di un progetto di informatizzazione inteso a sviluppare la capacità competitiva aziendale collegata al completamento della "messa in rete" di tutti gli uffici postali e delle strutture centrali;
- l'avvio del processo di integrazione delle reti tra il sistema dei pagamenti postale e bancario per la ottimizzazione dell'offerta alla clientela.
- l'elaborazione e l'adozione di uno specifico piano operativo di riassetto dei servizi postali mirato al conseguimento degli standard qualitativi nei tempi e nei modi fissati dal Contratto di programma.

Riguardo alle innovazioni di prodotto gli interventi sono stati finalizzati alla diversificazione dei prodotti offerti dall'azienda. Ciò è avvenuto su diversi fronti:

- quello dei prodotti finanziari (Buoni ordinari del Tesoro ed altri titoli) per i quali sono ancora molto ampi i margini di incremento tanto nel fatturato quanto nel numero delle operazioni;
- quello del sistema di trasferimento di denaro attraverso l'avvio del sistema Eurogiro;
- quello dei servizi distributivi con la vendita nelle agenzie postali dei valori bollati e delle carte prepagate;
- quello dei progetti innovativi nell'ambito dei servizi postali. Al riguardo vanno sottolineate:
 - la creazione a Roma di un "circuito istituzionale" che garantisce la consegna in 24 ore della posta ordinaria tra uffici della pubblica amministrazione;
 - la valorizzazione del corriere estero;
 - il ritiro a domicilio della posta ordinaria per i grandi clienti (avviato per ora in via sperimentale in alcune grandi città).

Infine, ed al di là dei propri compiti e fini specifici, debbono essere qui ricordati per il loro imprescindibile contributo all'efficacia della gestione e alla formazione di una cultura imprenditoriale ad essa coerente:

- l'adozione di un sistema di programmazione e controllo che si configura come momento fondamentale per l'avvio di un modo di gestire che fonda la propria logica sulla concretezza del risultato anziché sull'orientamento al procedimento. Inoltre è stato avviato, in adempimento a quanto previsto agli artt. 11 e 12 del Contratto di Programma, un progetto per la definizione di una metodologia in grado di imputare ricavi, costi e capitale impiegato a ciascun servizio sulla base delle attività realizzate per il suo svolgimento;
- la ridefinizione della architettura contabile dell'Ente per far fronte ai diversi impegni di natura civile e fiscale, derivanti dalla mutata ragione giuridica.

Dal profilo di sintesi sull'andamento dell'esercizio, che di seguito verrà illustrato dettagliatamente, emerge la volontà dell'Ente Poste Italiane di affrontare il processo di trasformazione e la capacità di realizzarla con successo, orientando l'utilizzo delle proprie risorse al conseguimento degli obiettivi di risanamento e di recupero di quote di mercato e cogliendo le opportunità di crescita insite in uno scenario competitivo qual è quello in cui le Poste Italiane sono, oggi, chiamate a muoversi.

Preme peraltro sottolineare che la dinamicità e la complessità dello scenario impongono il rapido cambiamento del quadro regolatorio di settore, con il passaggio da un regime di tariffe amministrate ad un sistema di prezzi flessibili e correlati ai costi, alla qualità ed ai volumi di utilizzo del servizio da parte della clientela.

2 L'andamento della gestione

2.1 ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

Organizzazione

Il 1995 è stato segnato dal consolidamento della nuova struttura organizzativa deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente con effetto dall'1.10.1994.

Il nuovo disegno organizzativo ha inteso valorizzare le due Divisioni dedicate alla produzione del business (Divisione Servizi Finanziari e Divisione Servizi Postali e di comunicazione elettronica) attribuendo alle Aree funzionali - di gestione e di sviluppo - e agli uffici direzionali la responsabilità di funzioni aziendali in un'ottica orientata alla produzione.

Questo nell'intento di garantire un passaggio graduale e non traumatico dalla organizzazione preesistente alla divisionalizzazione delle unità di Business.

Funzioni aziendali a forte contenuto innovativo, specifiche di un'azienda che deve orientare il proprio operato al conseguimento di obiettivi economici muovendosi in uno scenario competitivo, sono state attribuite alle nuove Aree centrali "Pianificazione strategica, Marketing e Qualità", "Programmazione e controllo di gestione", "Internal Auditing".

Tali Aree sono state impegnate, ciascuna nel proprio ambito, a garantire il decollo delle funzioni ad esse assegnate, mediante la messa a punto di tecniche e procedure nuove ed attraverso una intensa attività formativa e informativa che ha coinvolto, a cascata, i responsabili delle funzioni a livello territoriale.

A livello periferico l'istituzione delle agenzie di coordinamento andrà a completare il nuovo assetto organizzativo che l'Ente si è dato nell'intento di orientare tutto l'operato aziendale a perseguire obiettivi di efficienza ed efficacia nella produzione.

Nell'anno 1995 esse sono state attivate solo in via limitata a fini sperimentali.

Le agenzie di coordinamento avranno la responsabilità del coordinamento delle attività di produzione e vendita dei servizi da parte delle agenzie di base dipendenti, e la gestione

delle relative risorse assegnate, venendo a costituire anche il punto di snodo di un nuovo modo di rapportarsi con la clientela.

Significativa da un punto di vista organizzativo è stata la riorganizzazione delle strutture centrali e periferiche, mediante accorpamenti e trasformazioni di uffici tecnicamente obsoleti e quindi non più funzionali, come ad esempio i C.U.A.S. che hanno assorbito ex C.C.S.B. - C.E.D. - C.C.U.P.E., e la razionalizzazione della rete delle Centrali Telex.

Personale

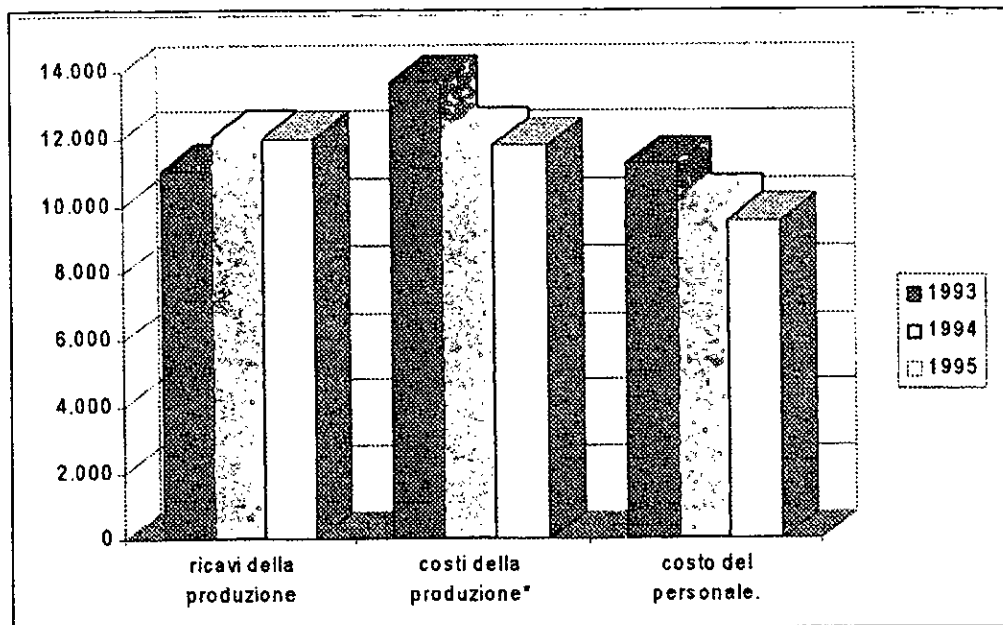
La spesa per il personale rappresenta la voce fondamentale del Conto Economico dell'Ente Poste Italiane.

Nell'esercizio 1993 il costo del personale rappresentava l'82% dei costi complessivi di gestione, esclusi gli ammortamenti; nello stesso anno tali costi erano addirittura superiori ai ricavi della produzione; essi rappresentavano infatti il 102% dei ricavi. Il miglioramento di tali indici ottenuto già dal 1994 si è consolidato ulteriormente nel 1995, dove l'incidenza dei costi sostenuti per il personale si attesta sull'80% dei costi complessivi di gestione, esclusi ammortamenti e accantonamenti per rischi, e sull'81% dei ricavi della produzione.

	ricavi della produzione ^(*)	costi della produzione ^(**)	costo del personale.	costo del personale rapportato ai ricavi	costo del personale rapportato ai costi della produzione
1993	11.060	13.686	11.248	102%	82%
1994	11.105	12.168	10.118	90%	83%
1995	11.762	11.825	9.562	81%	80%

(*) al netto dei trasferimenti ex legge 71/94.

(**) al netto degli ammortamenti e degli accantonamenti per rischi



Con il 1995 si è data attuazione ai nuovi Contratti di Lavoro, redatti in base a schemi privatistici: di qui l'originalità dell'esperienza applicativa in questione nell'ambito dell'Azienda, chiamata ad una nuova organizzazione d'impresa in cui sono meglio identificate le caratteristiche professionali di lavoro in relazione ai settori di applicazione ed alle procedure adottate.

Inquadramento

Si è provveduto all'inquadramento del personale, in passato parcellizzato in numerose categorie e qualifiche, in 4 aree funzionali, con conseguente realizzazione di una ampia fungibilità del personale nelle mansioni.

Sono stati individuati due filoni operativi omogenei, "Gestionale" (con attribuzioni legate a funzioni di staff e di produzione e vendita) e "Tecnico" (con attribuzioni legate a funzioni tecniche). Per il personale inquadrato in ciascuna delle quattro Aree professionali (Area di base, Area operativa, Area Quadri di 2° livello, Area quadri di 1° livello) sono previsti "percorsi" all'interno dei filoni operativi, i quali intersecano verticalmente alcune o tutte le Aree di inquadramento.

La creazione di tali filoni rende visibile, a ciascun lavoratore, la possibilità del proprio sviluppo professionale.

Nell'ambito dell'Area Quadri sono state ricomprese anche posizioni tecniche e figure "professionali" con compiti sia di stretta collaborazione con i Dirigenti, sia di gestione di budget e dei processi produttivi dei servizi.

Nuova struttura della retribuzione

La nuova struttura del salario trae origine dall'esigenza di correlare la retribuzione all'apporto dato da ogni dipendente al raggiungimento degli obiettivi di qualità e quantità fissati dall'Azienda.

La retribuzione è strutturata in "fissa" e "variabile".

La parte fissa della retribuzione prevede un minimo tabellare corrispondente alla più bassa delle categorie accorpate ora in ciascuna area. Sono state previste, in via transitoria, ulteriori posizioni economiche, corrispondenti a ciascuna della categorie di provenienza, in modo da salvaguardare il diritto acquisito al trattamento stipendiale in godimento.

La differenza salariale così percepita non è riassorbibile in caso di passaggio ad Area superiore.

A regime sono previste alcune posizioni retributive differenziate all'interno di ogni Area, destinate a permettere una progressione economica selettiva - su base meritocratica - per una quota del personale appartenente all'Area medesima.

Sistema premiante

La struttura della parte variabile della retribuzione è stata rivista nell'intento di pervenire ad un sistema premiante legato al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

I premi di produttività erogati dall'1.9.95 trovano il loro fondamento da un lato nella riduzione delle spese complessivamente sostenute per il personale in proporzione alle unità prescritte; dall'altro lato, nel raggiungimento degli obiettivi di quantità e qualità.

E' stata istituita una indennità di funzione specifica per il personale appartenente all'area Quadri, al fine di dare riconoscimento alla specificità del ruolo e alla peculiare professionalità richiesta.

L'entrata in vigore di tali istituti ha comportato una riduzione numerica e di spesa complessiva delle indennità già previste nel precedente ordinamento (es. intensificazione).

Fabbisogno

Per il 1995 il fabbisogno di personale, definito in linea transitoria con gli obiettivi previsti al riguardo dal Contratto di programma, è pari a 204.000 unità.

Il personale presente all'1.1.95 era pari a 196.708 unità, mentre al 31.12.95 risultano presenti 188.564 unità al lordo di 764 unità neoassunte con contratto di formazione lavoro, nell'ambito di un apposito piano approvato dal Ministero del Lavoro e finanziato dall'Unione Europea.

Il decremento registrato in corso d'anno è pari a 8.144 unità.

Nel 1995 sono stati nominati 117 nuovi Dirigenti, per cui la consistenza della categoria al 31.12.1995 è di 366 unità su un organico di 381 Dirigenti.

Orario di lavoro

E' stato introdotto il nuovo orario di lavoro di 36 ore settimanali concentrati in 5 giorni lavorativi anziché in 6, nonché l'orario di servizio giornaliero articolato in maniera flessibile, nei settori di staff territoriali e centrali.

Sono stati inoltre individuati i criteri per la realizzazione del prolungamento dell'orario pomeridiano nelle realtà operative dei capoluoghi di provincia e l'uniformità degli orari di tutti i servizi erogati nelle ore pomeridiane.

Part time

L'attuazione del part-time, previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti dell'Ente, contribuirà a dare maggiore efficienza produttiva.

L'avvio del progetto di trasformazione volontaria del rapporto di lavoro da "Full-time" a "Part-time" è stata deliberato dal Consiglio di Amministrazione con delibera n.43 del 1995.

Mobilità

All'esigenza di ridurre l'applicazione del personale nei settori amministrativi di supporto a favore di quelli esecutivi, deputati alla produzione e alla commercializzazione dei prodotti, si è fatto fronte attribuendo a ciascun ufficio direzionale di Sede il proprio fabbisogno di personale.

Ciò ha consentito l'avvio delle procedure relative alla mobilità volontaria e d'ufficio verso i settori della produzione.

L'attuazione della mobilità ha fatto rilevare una diminuzione di alcuni costi relativi al personale, quali prestazioni straordinarie, assunzione di personale a tempo determinato, abbinamenti.

Formazione

Il ruolo della formazione riveste natura strategica in quanto rivolto sia al risanamento aziendale che alla preparazione dell'ulteriore trasformazione dell'Ente.

L'attività di formazione condotta nel corso del 1995 ha riguardato da un lato la diffusione delle tecniche e delle procedure connesse alle innovazioni di processo, anche utilizzando processi formativi "a cascata" curati dai Dirigenti delle nuove Aree; dall'altro si è provveduto alla riconversione del personale addetto a funzioni di produzione e di contatto con il pubblico.

Rientrano tra le attività formative connesse al decollo delle nuove funzioni aziendali il "Progetto Amministrazione e Finanza per l'adozione del nuovo sistema contabile dell'Ente", il "Progetto formativo Programmazione e Controllo", il "Progetto di Orientamento al Marketing", il "Progetto Sperimentale sul Direct Marketing".

Le attività indirizzate alla formazione del personale neo-assunto o alla riconversione di personale già in servizio si sono concretate nel "Piano di Formazione e Lavoro", nel corso di formazione per i Quadri tecnici neo assunti, nelle attività seminariali su "Sicurezza e Igiene del Lavoro", nel "Progetto per i Direttori di Agenzia di Coordinamento", nel corso sulle "Relazioni Industriali", nei corsi di lingua estera per i Dirigenti.

L'attività formativa svolta dall'articolazione centrale, è stata rivolta nel 1995 soprattutto alla formazione dei Dirigenti, dei Quadri di primo livello e di tutto il personale impegnato in attività ritenute strategiche per l'Ente.

L'attività formativa periferica, curata dalle scuole territoriali, si è concentrata soprattutto sulla formazione del personale sottoposto alla mobilità e sullo svolgimento dei corsi istituzionali riguardanti la formazione del personale addetto ai vari servizi.

I dati sotto elencati e relativi alla formazione del personale raggiungono volumi ragguardevoli anche se non adeguati alle necessità ed alle aspettative aziendali:

- iniziative formative: 552
- giorni di attività: 4.706
- partecipanti: 10.200
- giorni di attività partecipanti: 94.300.

E' stato predisposto un consistente piano di attività formativa per il 1996.

2.2 I SERVIZI

Il 1995 si caratterizza per una complessiva espansione dei volumi di traffico. Per quanto riguarda i servizi postali, la stabilizzazione del traffico osservata nei settori tradizionali (corrispondenza ordinaria, stampe) dopo anni di continua erosione, si accompagna ad un significativo sviluppo dei servizi a valore aggiunto (postel, postaccelere).

L'andamento dei servizi di telecomunicazione (telex e telegrammi) conferma la tendenza ad una diminuzione del traffico già registrata negli ultimi anni.

A fronte di tale andamento - determinato dall'evoluzione tecnologica - il settore è stato interessato da incisivi interventi di ristrutturazione, tesi ad un consistente contenimento dei costi senza compromettere il livello di qualità del servizio.

I servizi finanziari registrano un incremento complessivo sia del traffico che dei ricavi nonché della movimentazione finanziaria a conferma del ruolo di rilievo che la banca postale ha nel sistema bancario nazionale.

2.2.1 I servizi postali

Nella lavorazione degli effetti postali sono utilizzati complessivamente 44 impianti per la lavorazione meccanizzata dislocati sull'intero territorio nazionale; un parco di oltre 4000 automezzi dedicati al trasporto su strada su circuito urbano ed extraurbano, oltre a numerosi ciclomotori e motoveicoli dedicati al servizio recapito.

Ogni anno vengono movimentati complessivamente oltre 6 miliardi di pezzi. Il volume dei ricavi, per l'esercizio 1995, è pari a 5.527 miliardi, cui vanno aggiunte le quote di compensazione ai servizi postali per le agevolazioni all'editoria.

Nel momento della trasformazione delle Amministrazioni delle Poste e Telecomunicazioni in Ente pubblico economico la situazione dei servizi si caratterizzava per tempi di recapito tra i più alti ed incerti in Europa ed indici di produttività degli addetti tra i più bassi. L'inefficienza di sistema aveva comportato negli anni l'erosione di consistenti quote di mercato, soprattutto nei segmenti pregiati.

Occorreva dunque pervenire ad una decisa inversione di tendenza, conseguendo condizioni di efficienza ed efficacia produttiva necessarie a fronteggiare tale situazione, in presenza anche di mezzi di comunicazione tecnologicamente avanzati che comportano

profonde evoluzioni nei “modi” di comunicare e trasmettere informazioni, sostituendosi alla tradizionale “Posta”.

La riorganizzazione del servizio

Già nel corso del 1994, con lo scopo di definire gli interventi necessari ad una maggiore efficienza dei servizi è stato posto allo studio un “Piano di riorganizzazione dei servizi postali”, basato sull’analisi di ogni singolo elemento di attività e mirato all’individuazione dei nodi organizzativi e procedurali sui quali era necessario intervenire. Detto piano è stato varato dal Consiglio di Amministrazione dell’Ente, con delibera n.9 del 9 febbraio 1995.

L’attuazione del piano ha comportato una serie articolata di interventi riguardanti i molteplici e complessi processi produttivi connessi con le singole fasi di lavorazione - raccolta, trasporto, smistamento e recapito -. Si è reso necessario rivedere gli orari di lavoro, potenziando i turni notturni di lavorazione, e pervenendo così ad una migliore sincronizzazione delle fasi di trasporto e recapito della corrispondenza.

L’attuazione del piano è tuttora oggetto di un monitoraggio continuo su tutto il territorio, allo scopo di intervenire prontamente su tutte le situazioni di crisi, con l’impiego di “task force” composte da specialisti di elevato livello professionale, operanti in modo prevalente in tre centri - Milano, Roma, Napoli - la cui funzionalità, per quantità di traffico postale assorbita, incide in modo determinante sulla funzionalità dell’intero sistema, e condiziona in larga parte il conseguimento degli obiettivi previsti. Inoltre è stato attivato un sistema di monitoraggio centrale per la raccolta e l’elaborazione dei dati relativi ad un campione significativo di 270 uffici (il 100% degli uffici di movimento ed il 25% degli uffici di recapito). Tale sistema di monitoraggio è stato poi integrato successivamente in un più vasto progetto di controllo interno che permette la pronta individuazione di situazioni di difficoltà o di crisi del servizio in qualsiasi area del territorio nazionale, rendendo possibili interventi risolutivi immediati.

Il complesso delle misure adottate ha consentito il superamento delle situazioni di difficoltà registrate nei primi mesi dell’anno, il progressivo smaltimento delle giacenze ed il raggiungimento, a fine anno, degli obiettivi di recupero della qualità previsti dal Contratto di programma per il 1995.

L'azione di riorganizzazione del processo produttivo è stata portata avanti in un clima di corrette relazioni industriali. I fenomeni di microconflittualità registrati a livello locale e comunque fisiologici in un momento di così profonda riorganizzazione, hanno infatti avuto incidenza molto limitata sulla funzionalità complessiva del servizio.

Risultati di qualità conseguiti per i servizi universali

L'Ente è impegnato a fornire su tutto il territorio nazionale, a condizioni tariffarie accessibili a tutti i cittadini, e al di là della convenienza economica, i servizi postali classificati come universali dalla normativa europea.

Tali servizi sono minacciati, anche a livello europeo, da servizi pregiati e ad alta componente tecnologica, quali il corriere espresso o i sistemi di comunicazione in tempo reale (fax, messaggistica elettronica).

In tale contesto, obiettivo dell'Ente Poste Italiane è quello di garantire condizioni di efficienza produttiva pervenendo nel contempo a standard qualitativi di livello europeo al fine di fronteggiare l'erosione del mercato. Tanto risponde del resto agli impegni assunti con il Contratto di programma.

Gli obiettivi di qualità fissati dall'art.3 del Contratto di Programma da raggiungere entro il 31.12.1995 per il recapito delle lettere e dei pacchi sono i seguenti:

per le lettere ordinarie:

su scala nazionale, in 72 ore ($j + 3$) se l'impostazione avviene entro le ore 17,00 nelle città capoluogo di provincia e le ore 12,00 nelle località di provincia, per l'85% dell'intero corriere;

città per città, in 48 ore ($j + 2$) se l'impostazione avviene entro la raccolta delle ore 17,00, per l'85% del corriere.

per i pacchi:

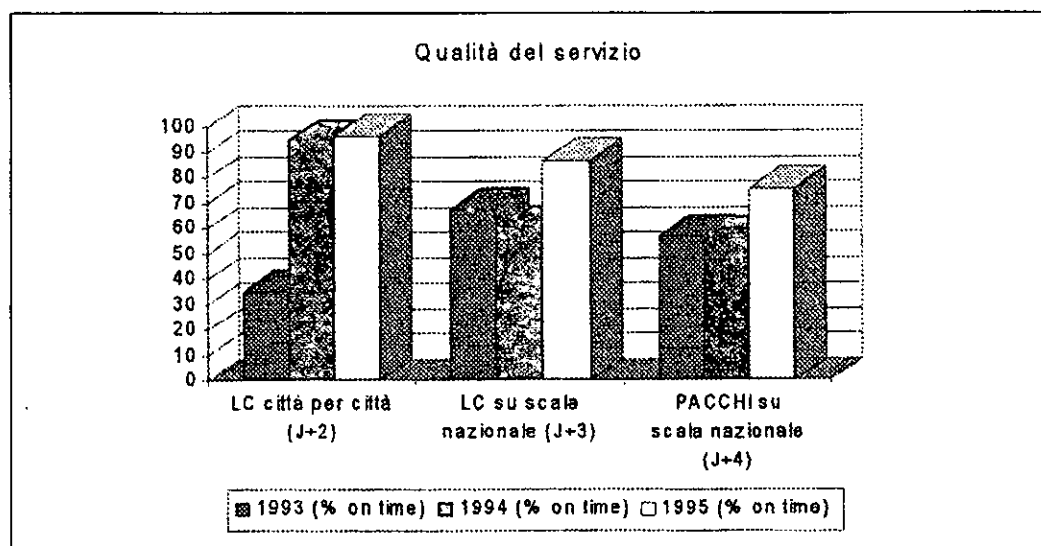
entro sei giorni ($j + 6$) dall'impostazione per l'85% del corriere.

Per i restanti servizi postali, l'Ente ha assunto l'impegno ad allineare i tempi di recapito del corriere, con uno scostamento del 15%, alla media di quelli rilevati in sede U.P.U. degli Enti analoghi di altri paesi europei.

Le strategie operative adottate hanno consentito di raggiungere gli obiettivi di qualità previsti per il 1995 per le corrispondenze ordinarie. Per quanto riguarda i pacchi si registra un sensibile miglioramento generale, anche se non è stato raggiunto il target dell'85% del corriere. Occorre tenere presente che l'efficienza del servizio pacchi è influenzata in misura maggiore da aspetti logistici anche esterni, che richiedono una concertazione delle soluzioni organizzative con i vettori utilizzati.

La tabella che segue mostra la curva di efficienza relativa ai tempi di recapito, nel confronto con i risultati registrati negli esercizi precedenti.

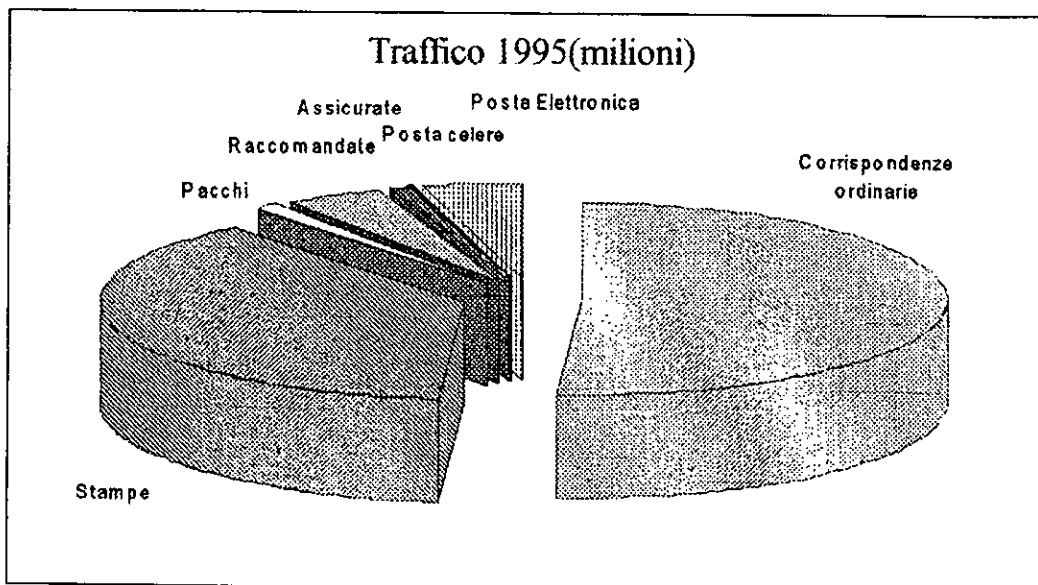
	obiettivi 1995 (target: 85%)	1993 (% on time)	1994 (% on time)	1995 (% on time)
LETTERE E CARTOLINE				
- città per città	j + 2	35%	95%	96.75%
- su scala nazionale	j + 3	68%	60.7%	87.33%
PACCHI				
- su scala nazionale	j + 6	57%	56%	76%



il traffico

I volumi complessivi di traffico, nel confronto con gli esercizi precedenti, registrano una sostanziale tenuta.

OGGETTI TRATTATI	Traffico 1994 (migliaia)	Traffico 1995 (migliaia)
Corrispondenze ordinarie	3.300.000	3.310.000
Stampe	2.441.000	2.282.000
Pacchi	70.000	62.000
Raccomandate	299.000	286.388
Assicurate	55.000	50.236
Posta celere	4.329	5.446
Posta Elettronica	260.000	287.000
Totale Servizi Postali	6.429.329	6.283.070



La tabella evidenzia, per alcune voci, un andamento che risente di fattori esterni di mercato, dove è vitale una maggiore sensibilità ai tempi di recapito e, quindi, alla snellezza del processo di lavorazione nella rete e nei nodi postali.