

# Guida al sistema professionale di Poste Italiane



comunicazione **interna**

**Posteitaliane**



*Gentile collega,*

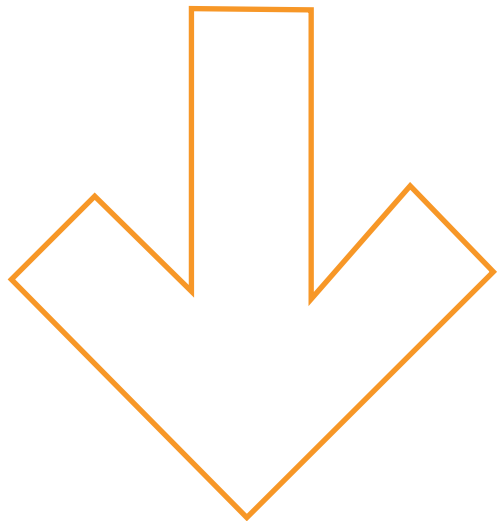
*In questi mesi Poste Italiane ha adottato il Sistema Professionale e ad ogni persona è stato associato un mestiere tra quelli definiti nel Sistema.*

*Il Sistema Professionale introduce una nuova logica nella gestione delle risorse umane e consente una maggiore coerenza tra esigenze delle persone e azienda assicurando nel tempo l'evoluzione professionale delle persone.*

*Con questa Guida vogliamo condividere con voi i contenuti e le finalità del Sistema: che cosa è, come funziona e quali opportunità offre alle persone che lavorano in Poste Italiane.*







## Indice

- Il contesto di riferimento pag. 6
- Cos'è il Sistema Professionale? pag. 6
- A cosa serve? pag. 7
- Come è articolato? pag. 8
- Quante sono le Famiglie Professionali? pag. 8
- Come si inserisce all'interno dell'organizzazione e dell'assetto inquadramentale? pag.10
- Qual è il tuo mestiere? pag.12

## Il contesto di riferimento

L'evoluzione degli scenari competitivi, in vista della prossima liberalizzazione del mercato postale del 2011, richiede sempre più il confronto con le logiche del mercato e della concorrenza e conferma l'esigenza di una maggiore focalizzazione sullo sviluppo professionale delle persone che lavorano in Poste Italiane.

Il Sistema Professionale permette a Poste Italiane di confrontarsi con le altre grandi aziende, nazionali e internazionali, dal punto di vista della gestione e dello sviluppo delle risorse interne e adeguarsi così alle logiche del mercato e della concorrenza in vista della prossima liberalizzazione. Sono le persone infatti che, con le loro competenze, consentono di raggiungere gli obiettivi di business e generare valore per i clienti.

Ma con l'adozione del **Sistema Professionale** che cosa cambia per le persone che lavorano in Poste Italiane?

Non cambia il profilo contrattuale e non cambia la collocazione nella struttura organizzativa. Piuttosto con questo nuovo strumento è stato ripensato il nostro modello di Sviluppo Professionale: non solo differenziazione e suddivisione delle risorse partendo dalla differenza delle categorie contrattuali (dirigenti, quadri, impiegati), ma anche **valorizzazione per competenza professionale** attraverso un nuovo sistema di identità per famiglie professionali.

## Cos'è il Sistema Professionale?

Il Sistema Professionale è un sistema organico di gestione e sviluppo delle risorse umane finalizzato alla valorizzazione dei mestieri e delle competenze delle persone. Ad ogni persona di Poste Italiane è stato **associato**, sui sistemi informativi, **un mestiere** tra quelli definiti nel Sistema, in coerenza con la figura professionale, il livello inquadramento attuale e le attività svolte. L'identificazione del mestiere, unitamente alla figura professionale contrattuale, produce massimo valore aggiunto laddove la figura professionale è generica e non fornisce di per sé indicazioni sul mestiere svolto.



# A cosa serve?

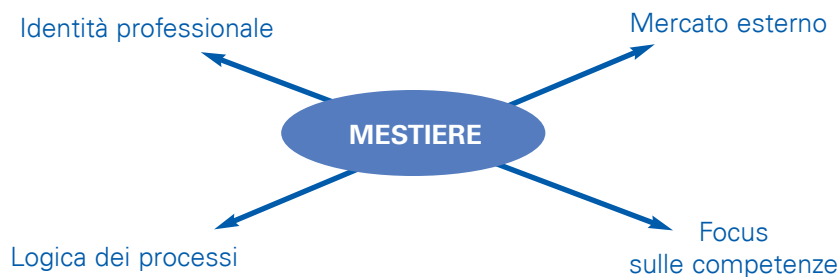
Il Sistema Professionale consente di costituire vere e proprie comunità di "mestieri" (famiglie) che raggruppano le risorse che operano in ambiti professionali omogenei presenti trasversalmente ai diversi livelli organizzativi.

**Associare un mestiere alle persone** permette di:

- ➔ rafforzare l'identità professionale delle persone, indipendentemente dalla collocazione organizzativa (struttura), riconoscibile anche all'esterno dell'azienda
- ➔ favorire la giusta correlazione fra ruolo ricoperto e competenze possedute attraverso **l'individuazione dei bisogni specifici di ogni famiglia professionale** e la realizzazione di percorsi di formazione e di autosviluppo
- ➔ facilitare i **percorsi professionali** fra i diversi punti dell'organizzazione in un'ottica legata ai processi, legando il percorso professionale alle **competenze** piuttosto che alla collocazione organizzativa
- ➔ parlare lo stesso linguaggio del **mercato del lavoro**, in modo da facilitare il confronto con l'esterno in termini di strumenti e criteri di gestione delle risorse associate a tali mestieri.



## Le opportunità del sistema professionale



## Come è articolato?

Il Sistema Professionale è basato sulla definizione di Famiglie, Ambiti e Ruoli professionali caratterizzati dalle conoscenze e capacità necessarie a svolgere il "mestiere" con l'esplicitazione degli specifici livelli di competenze (il *grading*).

- ➔ Le **Famiglie** Professionali raggruppano Ambiti Professionali caratterizzati da competenze simili e che operano su macroprocessi aziendali.
- ➔ Gli **Ambiti** Professionali sono macrogruppi di professionalità sostanzialmente omogenee, correlate a livello di competenze di base e che operano su uno stesso macroprocesso.
- ➔ I **Ruoli** Professionali identificano professionalità omogenee operanti in uno stesso processo o sottoprocesso e caratterizzate da specifiche competenze distintive.
- ➔ I **Grading** di competenza (**Associated Specialist, Specialist, Senior Specialist, Consultant**) individuano i diversi stadi di maturazione professionale, di competenze e di responsabilità, in stretto raccordo con il livello inquadramentale.



## Quante sono le Famiglie Professionali?

Il Sistema Professionale di Poste Italiane si articola in 14 famiglie (o "comunità") professionali che insistono su processi di lavoro correlati fra loro e caratterizzati da competenze sostanzialmente omogenee, analogamente con quanto rappresentato anche in altri sistemi esterni all'azienda.





## Le famiglie professionali di Poste Italiane



## Come si inserisce all'interno dell'organizzazione e dell'assetto inquadramentale?

Il **Sistema Professionale** si integra - senza sostituirsi - con la **struttura organizzativa** e con le **regole contrattuali**, elementi utilizzati per la definizione di politiche di sviluppo/gestione delle risorse umane secondo quanto segue:

- ➔ la **struttura organizzativa** mediante l'assegnazione delle responsabilità e la valutazione delle posizioni organizzative
- ➔ i **profili contrattuali** mediante i correlati sistemi inquadramentali, iter di carriera e retribuzioni.

Il **sistema professionale** riconosce le professionalità presenti all'interno delle strutture organizzative che non sono specificamente identificate attraverso i profili contrattuali e consente di apprezzare adeguatamente le professionalità e impostare specifiche politiche di gestione in coerenza con i profili previsti dal contratto.



## Rapporto tra Sistema Professionale e CCNL

Ogni persona in azienda ha un ruolo contrattuale e una figura professionale assegnati. Nello stesso tempo, ogni persona appartiene ad una famiglia professionale e ha un mestiere associato.

I due ambiti (CCNL e Sistema Professionale) sono distinti ma correlati.

Nello schema, a titolo esemplificativo, sono riportati 3 esempi di figure professionali nell'ambito del rapporto tra Sistema Professionale e CCNL.

Sportellista	
CCNL	SISTEMA PROFESSIONALE
<b>RUOLO CONTRATTUALE</b> (es. Operatore Senior)	<b>FAMIGLIA PROFESSIONALE</b> (es. Market)
<b>FIGURA PROFESSIONALE CONTRATTUALE</b> (es. Operatore Sportello)	<b>MESTIERE</b> (es. Front end Retail)

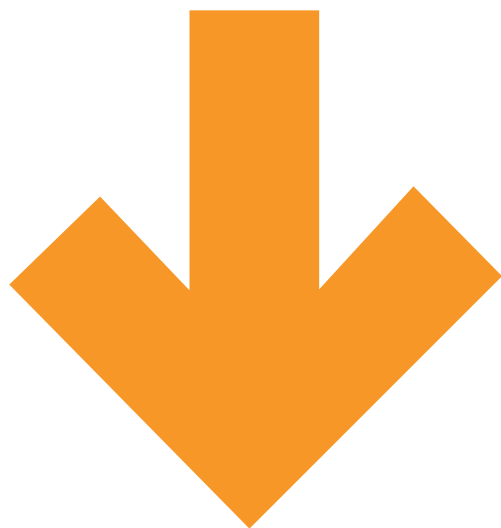
↑ \_\_\_\_\_ AMBITI DISTINTI MA CORRELATI \_\_\_\_\_ ↑

Portalettere	
CCNL	SISTEMA PROFESSIONALE
<b>RUOLO CONTRATTUALE</b> (es. Addetto Senior)	<b>FAMIGLIA PROFESSIONALE</b> (es. Operations)
<b>FIGURA PROFESSIONALE CONTRATTUALE</b> (es. Portalettere)	<b>MESTIERE</b> (es. Portalettere)

↑ \_\_\_\_\_ AMBITI DISTINTI MA CORRELATI \_\_\_\_\_ ↑

Figura di staff	
CCNL	SISTEMA PROFESSIONALE
<b>RUOLO CONTRATTUALE</b> (es. Specialista)	<b>FAMIGLIA PROFESSIONALE</b> (es. Market)
<b>FIGURA PROFESSIONALE CONTRATTUALE</b> (es. Specialista Staff)	<b>MESTIERE</b> (es. Analista di Marketing)

↑ \_\_\_\_\_ AMBITI DISTINTI MA CORRELATI \_\_\_\_\_ ↑



## Qual è il tuo mestiere?

Nella tabella a fianco vengono riportati a **titolo esemplificativo** mestieri particolarmente rappresentativi di circa l'80% della popolazione aziendale.

Partendo dalla famiglia professionale di appartenenza, e passando per l'ambito di riferimento, puoi individuare il mestiere che ti è stato attribuito dal Sistema Professionale.



	FAMIGLIA	AMBITO	MESTIERE
CORPORATE	MARKET	Customer Service	CUSTOMER CARE
	OPERATIONS	Operations Corriere	OPERAZIONI DOGANALI
		Operations Filatelia	OPERAZIONI FILATELICHE
		Operations Finanz. e Servizi Innovativi	OPERAZIONI FINANZ. E SERVIZI INNOVATIVI
	REAL ESTATE AND GENERAL SERVICES	Servizi Generali	GESTIONE SERVIZI INTERNI
	SECURITY & SAFETY	Security	SICUREZZA FISICA
SEGRETERIA E SUPPORTO	Segreteria e Supporto	AUTISTA	
		SUPPORTO	
SERVIZI POSTALI	OPERATIONS	Accettazione Grandi Clienti	OPERAZ. ACCETTAZIONE GRANDI CLIENTI
		Operations Finanz. e Servizi Innovativi	COORD. OPERAZ. FINANZ. E SERVIZI INNOVATIVI
		Recapito	COORDINAMENTO RECAPITO
			LAVORAZIONI INTERNE
			PORTALETTERE
		Smistamento	COORDINAMENTO SMISTAMENTO
			OPERAZIONI DI SMISTAMENTO
			TECNICO IMPIANTI
		Trasporto	COORDINAMENTO TRASPORTI
			OPERAZIONI DI TRASPORTO
Operations Finanz. e Servizi Innovativi	OPERAZIONI FINANZ. E SERVIZI INNOVATIVI		
MERCATO PRIVATI	MARKET	Front End	FRONT END PMI
			FRONT END RETAIL
	OPERATIONS	Operations Sistemi di Offerta	PROCESSI SISTEMI OFFERTA
			TEAM SERVICE CENTER
FINANCE, ADMINISTRATION & CONTROL	Amministrazione	AMMINISTRAZIONE	

Risorse Umane e Organizzazione – giugno 2009







comunicazione **interna**

**Posteitaliane**