

# Non solo precari nei call center, a Prato un'azienda con la certificazione etica per la csr



Non sempre lavorare in un call center significa avere un'occupazione precaria. A Prato, infatti, si è sviluppato un modello imprenditoriale che è unico in Italia, e in Europa, in un settore sinonimo di precariato, occupazione sottopagata e delocalizzazione. Si tratta dell'azienda Metamarketing Service srl, specializzata nella gestione di numeri verdi, call center e sondaggi. Oltre cento dipendenti, assunti con regolare contratto a tempo indeterminato, all'interno di un mercato che privilegia i rapporti precari; ma, soprattutto, unica realtà europea nel suo campo ad aver ottenuto la 'certificazione etica per la responsabilità sociale': un riconoscimento a dir poco esclusivo vista la tendenza alla precarietà del settore. "Un vero e proprio esempio virtuoso -si legge in una nota- di una società che crea profitto, garantendo la piena tutela dei lavoratori, e crede che le risorse umane rappresentino una parte fondamentale del sistema contact center. Questo nonostante le difficoltà di doversi confrontare con una

concorrenza che fa leva sul lavoro precario”.

Ma, nonostante questo, i numeri danno ragione a Metamarketing Service, poiché i fatturati sono in crescita costante. “Si parla di oltre 3,5 milioni di euro -continua- per un’azienda che vanta, oltre alla sede di Firenze, anche quattro sedi operative, due a Prato, una a Roma e una a Foligno, e ha in portafoglio una serie di clienti che vanno da enti pubblici a privati. Tra questi, c’è anche la Regione Toscana, che ha affidato a Metamarketing Service la gestione del numero verde per i reclami sui trasporti regionali”.

L’originalità dell’azienda pratese non si esaurisce solo nei metodi di assunzione e abbraccia anche l’impostazione del lavoro. “Recentemente, infatti, l’azienda -continua la nota- ha sviluppato un’innovativa piattaforma, denominata Hati-C, che permette di realizzare interviste telefoniche (sondaggi di opinione o ricerche di mercato) in modalità semiautomatica, con l’assistenza iniziale da parte dell’operatore del call center, e una fase conclusiva gestita dal computer”.

Grazie a quest’idea, che si rivolge in particolare a istituti di ricerca, aziende di largo consumo, partiti e associazioni, il tempo di lavoro dei singoli operatori di Metamarketing Service viene ridotto, aumentando di conseguenza la rapidità e l’efficienza del servizio.

La piattaforma operativa sviluppata da Metamarketing Service è un progetto che è stato selezionato nel quadro del programma operativo Por Cre0 Fesr, inserito nel Bando Unico R&S, e cofinanziato dal Fondo europeo di sviluppo della Regione Toscana.