

ASSOCONTACT: GLI IMPIEGATI PROMUOVONO IL LAVORO NEI CONTACT CENTER

Un sondaggio indipendente scatta una fotografia al settore e svela i giudizi dei lavoratori

Roma, 30 luglio 2020. Un lavoro stabile che consente un impegno full time con contratti a tempo indeterminato. Un'attività che soddisfa gli operatori tanto da farlo considerare il proprio lavoro definitivo e da consigliarlo ad altri. Un'esperienza che porta gran parte dei lavoratori a sentirsi utili per aver risolto un problema alle persone e anche alla volontà di aiutarli sempre di più.

È questo il ritratto del settore dei contact center tracciato dai lavoratori intervistati nel corso di un sondaggio commissionato da **Assocontact** - Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing - all'agenzia SWG, i cui risultati sono stati illustrati nel corso dell'annuale assemblea dell'Associazione durante la quale c'è stata anche una **svolta statutaria importante, con l'estensione del perimetro di rappresentanza a tutti gli operatori dei servizi in outsourcing ai cittadini, alle imprese e alla PA** (CONTROLLA SE FILA PERCHE' IO NON HO CAPITO COSA VOLESSI DIRE).

Sono state oltre mille le persone coinvolte facenti parte di undici tra le diverse aziende associate Assocontact. Tra loro il 97% è di cittadinanza italiana, il 73% di genere femminile e il 71% possiede un diploma come titolo di studio.

Un dato importante che emerge dallo studio riguarda la caratteristica dei rapporti contrattuali in essere. La gran parte degli intervistati, l'82%, dichiara di svolgere il lavoro in maniera continuativa e il 96% afferma di svolgere un'attività full time lavorando tutti i giorni della settimana. Il 53% delle persone coinvolte, inoltre, dichiara di avere un contratto a tempo indeterminato con un dato sopra la media che riguarda la fascia d'età 30-39 dove la percentuale sale al 58%.

C'è poi la soddisfazione sul lavoro. Il 68% si dichiara soddisfatto della sua mansione con una percentuale che arriva al 74% nel centro sud e nelle isole del nostro Paese. Da quanto emerge dallo studio, sebbene la maggior parte delle persone si avvicinino apprezzandone temporaneità, flessibilità e capacità di essere un'integrazione al reddito, dopo pochi mesi scoprono un lavoro appassionante (da 26 a 50%), utile (76%), stabile e sicuro (oltre l'85%). Tra questi aspetti, naturalmente, quello maggiormente premiato - per il 78% tra gli under 40 - è quello della flessibilità derivante dai turni di lavoro.

“Quanto emerge da questo sondaggio lancia un messaggio forte e chiaro in netta contrapposizione con quella che è l'idea comune che si ha di questo settore che viene rappresentato come fabbrica del precariato, schiavista dei lavoratori e stalker degli utenti, non è così. I nostri lavoratori, non solo godono di grande flessibilità di orari e sono assunti con contratti a tempo indeterminato, ma apprezzano realmente il lavoro che fanno. Ritengo questo ultimo aspetto molto significativo, anche perché il 78% degli intervistati consiglierebbe questo impiego, e il 76% si sente realmente utile per aver risolto un problema alla persona con cui era al telefono” dichiara **Lelio Borgherese**, Presidente di **Assocontact** - Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing. “

“I numeri del sondaggio sono inequivocabili: il nostro non è un settore che alimenta il precariato, al contrario assicuriamo stabilità ai lavoratori e riposte ai consumatori, come successo nei mesi di lockdown. Se c'è una cosa che dovremmo e potremmo fare meglio - conclude il Presidente - è trasformare gli

employee in ambassador perché l'unico limite all'evoluzione di questo settore così ricco di energie e valore è la cecità e l'opportunità di chi non lo riconosce.”

ASSOCONTACT - Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing - è una realtà associativa volta a favorire la promozione e lo sviluppo del settore professionale dei Contact Center per la fornitura di servizi a terzi. L'Associazione rappresenta e tutela le aziende e i valori occupazionali espressi dal settore in tutte le sedi competenti proponendosi come una struttura portata al dialogo e al confronto costruttivo.

L'Associazione, ritenendo fondamentale il dialogo infrasettoriale per favorire lo sviluppo e la professionalità del settore, organizza studi e promuove convegni ed eventi. Aderiscono ad ASSOCONTACT numerose imprese sparse su tutto il territorio nazionale, tutte mosse dall'obiettivo comune di tutelare gli interessi del settore, sviluppare i volumi occupazionali espressi e soprattutto offrire ai loro clienti professionalità e un servizio di qualità.