



Nota stampa

Piano Strategico e Multicanalità un Contact Center per la partecipazione dei cittadini

Presentazione del progetto interviste telefoniche sui temi del Piano Strategico

Il Comune della Spezia, in collaborazione con il gruppo Call & Call, ha elaborato un progetto per la creazione di un servizio di Contact Center multicanale finalizzato alla promozione, diffusione, condivisione e sviluppo del Piano Strategico della città.

L'obiettivo, nel promuovere la condivisione e lo sviluppo del Piano Strategico, è innanzitutto quello di implementare nuove modalità di gestione della relazione con i cittadini, semplificandone il contatto con la pubblica amministrazione. Raccogliere segnalazioni e suggerimenti, insomma, promuovere una partecipazione diffusa ai lavori del Piano sono le finalità che il Comune della Spezia intende raggiungere attraverso una molteplicità di iniziative di coinvolgimento sempre più ampio dei cittadini che avranno il loro culmine nei mesi di settembre – ottobre. Tra queste anche il progetto per la gestione del servizio di Contact Center che rappresenta, assieme al sito internet www.comune.sp.it/pianostrategico, un tassello fondamentale della strategia di comunicazione e partecipazione diffusa dei cittadini ai lavori del Piano Strategico che sono proseguiti in questi mesi, producendo già ragguardevoli risultati, all'interno delle commissioni di lavoro.

Si parte con la realizzazione, a partire da lunedì 21 giugno, di 1.000 interviste telefoniche, su base statistica e campionaria, per rilevare il grado di penetrazione del concetto e dei principali temi del Piano Strategico presso la cittadinanza. A tal fine l'Amministrazione Comunale si avvarrà del supporto tecnologico e consulenziale di CALL & CALL LA SPEZIA.

I cittadini contattati avranno l'opportunità di esprimere il loro parere su temi e progetti di interesse collettivo e di offrire suggerimenti all'Amministrazione Comunale.

Le risposte saranno completamente anonime e i dati verranno aggregati sulla base dell'età, del sesso e della circoscrizione di appartenenza della persona intervistata.

I risultati della rilevazione saranno di supporto inoltre per l'elaborazione delle successive iniziative di coinvolgimento dei cittadini ai lavori del Piano, in modo tale da accrescerne l'efficacia e far partecipare all'elaborazione dei progetti per il futuro della città il maggior numero possibile di cittadini, organizzati e non. Le rilevazioni telefoniche verranno ripetute periodicamente.

Questa esperienza sarà dunque solo la prima di una serie di attività messe in campo dall'Amministrazione Comunale, volte a stimolare la partecipazione dei cittadini sul tema del Piano Strategico. E', tra le altre cose, allo studio anche l'attivazione un numero verde

dedicato al Piano Strategico, che serva ad erogare informazioni e raccogliere suggerimenti spontanei da parte dei cittadini.

In collaborazione con la Direzione Generale del Comune della Spezia, inoltre, si sta progettando l'inserimento di queste azioni in un'ottica più ampia di comunicazione multicanale in materia di Piano Strategico. Mediante la creazione di un contact center, potrà così essere possibile interagire con i cittadini attraverso i diversi mezzi di comunicazione (sportelli, call center, internet, posta elettronica, sms, punti informativi, ...) e raggiungere i diversi segmenti della cittadinanza mediante il canale più immediato e opportuno.

E' questo un caso di collaborazione fra Istituzioni e impresa che alla Spezia vuole continuare ad essere esempio di come le competenze del settore privato possano essere messe a disposizione delle esigenze del pubblico in un'ottica di sviluppo del territorio.

CALL & CALL LA SPEZIA

Il gruppo Call & Call ha conosciuto una forte espansione e ad oggi conta tre sedi: La Spezia, Milano e Genova.

CALL & CALL LA SPEZIA in soli due anni di attività è diventata non solo il maggior call center in outsourcing della Liguria, ma soprattutto un'importante realtà imprenditoriale della Provincia.

La sede spezzina dispone infatti di 94 postazioni informatizzate. Impiega 53 dipendenti regolarmente assunti a tempo indeterminato e più di 300 collaboratori a progetto (tutti residenti nel territorio).

Questi risultati sono stati raggiunti grazie al dialogo aperto con le Organizzazioni Sindacali, che ha portato alla firma di un accordo interno e all'adesione all'associazione di categoria AssoCallCenter. Con questo accordo Call & Call si è impegnata alla stabilizzazione lavorativa e, come primo call center in Italia, alla tutela del diritto alla salute dei suoi collaboratori.

Il segreto del successo del disegno strategico dell'amministratore delegato e socio fondatore del gruppo Call & Call, UMBERTO COSTAMAGNA, va ricercato in un mix di valori, sintetizzabile in quattro punti chiave:

- Qualità del servizio offerto ai clienti, sia privati che pubblici
- Formazione, motivazione e valorizzazione delle risorse umane
- Rilevanti investimenti nelle più moderne tecnologie
- Forte radicamento nel territorio locale

CALL & CALL LA SPEZIA ha fin dagli esordi intrapreso un rapporto di stretta collaborazione con l'Amministrazione Comunale.

Ha infatti messo a disposizione dell'Amministrazione Comunale e della Direzione Generale le proprie competenze di call e contact center per il supporto alla realizzazione di importanti progetti di sviluppo della città.

QUESTIONARIO PIANO STRATEGICO LA SPEZIA – giugno 2004
RILEVAZIONE DEL GRADO DI PENETRAZIONE DEL CONCETTO DI PIANO STRATEGICO

Buongiorno, sono del Comune della Spezia (Call & Call La Spezia), la sto chiamando per farle qualche domanda riguardo al Piano Strategico della nostra città: è disponibile a darci la sua opinione?

DOMANDA 1) Ha già sentito parlare del “Piano Strategico del Comune della Spezia”?

- A No
 B Si

Se risposto 1B, continuare:

DOMANDA 2) Sa di che cosa si tratta?

- A No
 B Si, a carattere generale
 C Si

Se risposto 1A e 2A, 2B spiegare brevemente di cosa si tratta :

Il Piano strategico è un metodo di decisione collettiva sulle scelte future della città.

Possono partecipare sia singoli cittadini che organizzazioni.

Avviato alla Spezia dal 2000, ha prodotto importanti progetti per lo sviluppo della città.

Dal 2003 si sta lavorando al secondo Piano Strategico.

DOMANDA 3) Crede che sia utile per La Spezia avere un Piano Strategico?

- SI, perché _____
 NO, perché _____

DOMANDA 4) Quale di questi temi è secondo Lei più importante per la nostra città?

Esprima il suo giudizio con una valutazione da 1 a 4, dove 1 sta per “poco importante”, 2 per “abbastanza importante”, 3 per “importante” e 4 per “molto importante”.

	1	2	3	4
a) Sviluppo delle attività legate al mare (ad esempio: nautica, turismo, porto, cantieristica)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Rafforzamento e sviluppo del sistema produttivo locale (ad esempio: difesa, crescita delle piccola e media impresa,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Sviluppo delle attività legate al turismo e alla cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Potenziamento delle infrastrutture stradali e ferroviarie (ad esempio: Pontermolesse; collegamenti autostradali Tirreno-Brennero,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Miglioramento della mobilità in città e nel territorio provinciale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Attività legate alla tutela dell’ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Servizi sociali e alla persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Formazione e lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOMANDA 5) I lavori del Piano Strategico hanno dato vita già ad alcuni grandi progetti che contribuiranno a modernizzare e far crescere la città. Esprima un suo giudizio con una valutazione da 1 a 4, dove 1 sta per “poco importante”, 2 per “abbastanza importante”, 3 per “ importante” e 4 per “molto importante”.

		1	2	3
		4		
a)	il nuovo fronte a mare Calata Paita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	i nuovi insediamenti per il commercio e il terziario nell’area ex IP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	il distretto produttivo della nautica di Pagliari – Fossamastra <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	i nuovi porticcioli nautici (Mirabello in passeggiata Morin, Cadimare) <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	i musei e il nuovo Centro di Arte Moderna e Contemporanea in Piazza Cesare Battisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	la crescita dell’Università	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	il risanamento delle colline e la bonifica del Golfo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h)	i nuovi parcheggi in struttura (ad esempio Stazione; Giardini Pubblici; Piazza Chiodo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i)	riqualificazione del centro storico e dei quartieri (nuova Piazza Cavour, quartiere umbertino, Pianazze, Favaro ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOMANDA 6) Come immagina La Spezia fra 10 anni?

- Migliore
 Peggiora
 Uguale

DOMANDA 7) E’ a conoscenza che ci sono diverse possibilità di partecipazione ai lavori del Piano Strategico, come ad esempio:

- Partecipazione attiva ad una delle commissioni di lavoro tematiche,
- Forum sul sito del Comune,
- Comunicazioni con il sindaco (incontri, lettere, e-mail..),
- URP,
- Materiale informativo inviato a casa sua ?

- Sì
 No

DOMANDA 8) Ha già utilizzato uno di questi canali?

- Sì
 No

Se risposto SI alla domanda 8, continuare con la domanda 8a, altrimenti passare alla domanda 8b

DOMANDA 8a) Quale?

- Partecipazione attiva ad una delle commissioni di lavoro tematiche
- Forum sul sito del Comune
- Comunicazioni con il sindaco (incontri, lettere, e-mail..)
- URP
- Materiale informativo inviato a casa sua

DOMANDA 8b) Quale di questi canali preferirebbe utilizzare in futuro?

- Partecipazione attiva ad una delle commissioni di lavoro tematiche
- Forum sul sito del Comune
- Comunicazioni con il sindaco (incontri, lettere, e-mail..)
- URP
- Materiale informativo inviato a casa sua
- Nessuno

Grazie per la disponibilità, le ricordo che i dati raccolti in questa intervista rimarranno anonimi e le auguro una buona giornata / serata.