

**COMMISSIONE XI
LAVORO PUBBLICO E PRIVATO**

**RESOCONTO STENOGRAFICO
INDAGINE CONOSCITIVA**

7.

SEDUTA DI MERCOLEDÌ 11 GIUGNO 2014

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE **CESARE DAMIANO**

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Albanella Luisella (PD)	8, 9
Damiano Cesare, <i>Presidente</i>	3	Monducci Roberto, <i>Direttore del Dipartimento per i conti nazionali e le statistiche economiche dell'ISTAT</i>	3, 9
INDAGINE CONOSCITIVA SUI RAPPORTI DI LAVORO PRESSO I CALL CENTER PRESENTI SUL TERRITORIO ITALIANO		Piccolo Giorgio (PD)	8
Audizione dei rappresentanti dell'ISTAT:		Rizzetto Walter (M5S)	7
Damiano Cesare, <i>Presidente</i>	3, 7, 8, 9	ALLEGATO: Documento presentato dai rappresentanti dell'ISTAT	11

N. B. Sigle dei gruppi parlamentari: Partito Democratico: PD; MoVimento 5 Stelle: M5S; Forza Italia - Il Popolo della Libertà - Berlusconi Presidente: (FI-PdL); Scelta Civica per l'Italia: SCpI; Sinistra Ecologia Libertà: SEL; Nuovo Centrodestra: (NCD); Lega Nord e Autonomie: LNA; Per l'Italia (PI); Fratelli d'Italia-Alleanza Nazionale: (Fdi-AN); Misto: Misto; Misto-MAIE-Movimento Associativo italiani all'estero-Alleanza per l'Italia: Misto-MAIE-ApI; Misto-Centro Democratico: Misto-CD; Misto-Minoranze Linguistiche: Misto-Min.Ling; Misto-Partito Socialista Italiano (PSI) - Liberali per l'Italia (PLI): Misto-PSI-PLI.

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
CESARE DAMIANO

La seduta comincia alle 14.50.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati e la trasmissione diretta sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

Audizione di rappresentanti dell'ISTAT.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sui rapporti di lavoro presso i *call center* presenti sul territorio italiano, l'audizione di rappresentanti dell'ISTAT.

Sono presenti il dottor Roberto Monducci, direttore del Dipartimento per i conti nazionali e le statistiche economiche, la dottoressa Stefania Rossetti, dirigente unità operativa segreteria per le attività tecnico-scientifiche, la dottoressa Elena Grimaccia, componente della segreteria per le attività tecnico-scientifiche, nonché il dottor Giuseppe Garofalo, dirigente di ricerca progetto Archivio integrato di microdati economici e demosociali.

Autorizzo la pubblicazione in allegato al resoconto stenografico della seduta odierna del documento depositato dall'ISTAT (*vedi allegato*).

Ringrazio per la loro presenza i nostri ospiti e do la parola al dottor Roberto Monducci.

ROBERTO MONDUCCI, *Direttore del Dipartimento per i conti nazionali e le*

statistiche economiche dell'ISTAT. Grazie di averci invitato a questa audizione che ci consente di mostrare molti dati. Abbiamo preparato, oltre alla relazione, anche un allegato statistico abbastanza ricco — non dico sorprendente — dal quale emergono molte informazioni. Ci sono dati recenti che hanno aumentato il potenziale informativo delle statistiche dell'ISTAT, soprattutto dal lato dell'offerta, quindi dal lato delle imprese.

La nostra presentazione si articola in tre parti: la prima propone un quadro sintetico delle caratteristiche e dell'evoluzione del settore; la seconda si sofferma sui profili delle imprese; la terza approfondisce gli aspetti occupazionali e più specificamente le caratteristiche dei contratti dei lavoratori. Si tratta di tre aspetti secondo noi abbastanza rilevanti e, ci sembra, coerenti con il mandato che ci è stato assegnato.

Caratteristiche generali del settore ed evoluzione recente: il settore è identificato da un codice di attività economica ben preciso, a tre cifre, ATECO. Dal punto di vista delle statistiche, questo significa che siamo in grado di monitorarlo adeguatamente. C'è una corrispondenza piena tra il campo di osservazione dell'indagine conoscitiva e le classificazioni di attività economica. Questo non sempre succede, ma in questo caso è successo.

Parlando di *call center*, il primo dato che emerge è che c'è stato uno sviluppo molto forte dal lato delle imprese. Nel 2003 il comparto contava 935 imprese con circa 12.800 addetti e nel 2007 si è arrivati a 1.500 imprese e poco meno di 32 mila addetti. Nel 2008 c'è stato un vero e proprio balzo in avanti.

Nel corso della crisi economica, lo sviluppo del settore ha conosciuto una

battuta d'arresto solo parziale rispetto agli altri settori dell'economia. È proseguito un *trend* occupazionale che ha visto, come dato finale, nel 2012 aumentare del 12 per cento circa l'occupazione rispetto al 2008, giungendo a circa 50 mila addetti.

A questo riguardo, vorrei esprimere un piccolo punto di chiarimento: quando parliamo di 51 mila addetti parliamo di lavoro interno all'impresa, sostanzialmente escludendo i collaboratori esterni. Come vedremo però nel prosieguo della presentazione, in realtà questa componente di lavoro esterno all'impresa è assolutamente rilevante e caratterizza in maniera marcata questo settore rispetto agli altri.

Anche sotto il profilo territoriale si sono manifestati alcuni rilevanti cambiamenti, con un aumento del peso, in termini di unità locali delle imprese e dei relativi addetti, delle regioni meridionali, in special modo Calabria e Puglia. C'è stato quindi uno spostamento di occupazione dal nord al sud, e questo è un altro elemento di un certo interesse, date le dinamiche complessive del mercato del lavoro.

Le tendenze occupazionali più recenti del settore, rilevabili attraverso la dinamica dell'occupazione dipendente nelle imprese con almeno 500 dipendenti (17 imprese che occupano circa 30 mila dipendenti), mostrano una tendenza positiva: nel primo trimestre del 2014 l'occupazione dipendente al netto della Cig è aumentata del 3,2 per cento, mentre quella al lordo della Cig è cresciuta dell'1,6 per cento. Quindi, la Cig ha giocato in passato e sta giocando tuttora un ruolo abbastanza importante nel determinare le dinamiche dell'occupazione. Infatti, nel periodo luglio 2011-settembre 2013 il settore ha fatto ampio ricorso alla Cassa integrazione, grazie allo strumento della Cig in deroga, arrivando ad utilizzarla per oltre 50 ore ogni mille lavorate. Nei primi mesi del 2014 abbiamo un sostanziale azzeramento dell'utilizzo della Cig.

Con riferimento al primo trimestre, alcune stime relative all'andamento del fatturato del settore dei *call center* segnalano una sostanziale stabilità rispetto al trimestre corrispondente del 2013. Sostanzialmente il recupero dell'occupazione non è associato a un incremento di fatturato, come ci si poteva attendere.

Dal punto di vista strutturale, il settore mostra alcune rilevanti peculiarità, relative da un lato alla struttura dimensionale delle imprese, dall'altro alla struttura dell'*input* di lavoro per tipologia occupazionale. La distribuzione dimensionale delle imprese è molto concentrata: oltre tre addetti su quattro dei *call center* sono impiegati in imprese di grandi dimensioni (almeno 250 addetti), quindi il 75 per cento dell'occupazione è nelle grandi imprese, e solo un occupato su 20 nelle imprese più piccole (meno di 10 addetti). Questo *pattern* dimensionale caratterizza in modo molto marcato il settore rispetto sia al comparto di appartenenza, quello dei servizi alle imprese, sia rispetto all'economia nel suo complesso. È un settore in cui c'è una fortissima concentrazione occupazionale, di valore aggiunto e di fatturato nelle grandi imprese.

La dimensione media, in effetti, è alta: circa 36 addetti per impresa, a fronte di una media italiana di circa 3,8 addetti. Come vedremo più in dettaglio in seguito, un secondo aspetto riguarda la rilevante presenza di personale esterno, ovvero collaboratori a progetto e occasionali. Nel 2011 la quota dei lavoratori esterni sul totale delle persone occupate (quindi, un concetto dell'occupazione allargata, interna ed esterna) sfiorava il 40 per cento. Gli esterni, sul totale dell'*input* di lavoro, sono quindi al 40 per cento, a fronte di un valore pari ad appena il 5 per cento per l'insieme dei servizi alle imprese. Quindi, è molto marcata la caratterizzazione del settore nel senso del ricorso al lavoro esterno.

Analogamente, anche il ricorso al lavoro somministrato (interinale) è assai più elevato nei *call center* (circa il 6 per cento degli occupati totali rispetto a meno del 2 per cento per il comparto di riferimento). Sostanzialmente, l'uso di forme contrattuali flessibili è l'elemento caratterizzante del settore.

Cito qualche dato sulle imprese. Nel 2011 abbiamo 1.400 imprese, con un fat-

turato di circa 2,3 miliardi di euro (un settore abbastanza rilevante dal punto di vista della produzione); il valore aggiunto è di poco inferiore a 1,3 miliardi di euro (55 per cento del fatturato). La quota di mercato delle prime cinque imprese è pari al 29 per cento del fatturato, valore che indica una concentrazione elevata. Le cinque imprese più grandi cubano quasi un terzo del fatturato del settore.

A titolo di comparazione, il valore della concentrazione nel comparto più ampio dei servizi alle imprese è pari al 6 per cento. Quindi, 29 per cento nel settore dei *call center* rispetto al 6 per cento nel totale dei servizi alle imprese.

Un altro aspetto interessante — si tratta di dati desunti dal censimento industriale che abbiamo fatto nella parte relativa alle indagini sui comportamenti delle imprese — è che per un'impresa su due il cliente principale assorbe oltre il 50 per cento del fatturato, quindi c'è una forte dipendenza delle imprese da un committente. C'è una concentrazione molto forte della clientela, del fatturato attivato dal primo cliente. Per circa il 30 per cento delle imprese questa quota è del 75 per cento, quindi sostanzialmente è un settore in cui l'attivazione del fatturato dell'impresa tendenzialmente è associato a un cliente prevalente.

La produttività del lavoro si attesta a circa 25 mila euro per addetto, valore relativamente ridotto se pensiamo che quello del comparto dei servizi alle imprese è di circa 31 mila euro. A questo è associato un costo del lavoro per dipendente (calcolato sui lavoratori interni) di circa 24 mila euro. A titolo di esempio, per il complesso dell'economia il costo medio del lavoro è di 35 mila euro, quindi parliamo di circa 10 mila euro di costo del lavoro *pro capite* in meno rispetto al totale dell'economia.

Un dato che emerge, ma forse dipende dalla fase ciclica (il dato è del 2011, ma abbiamo visto che per il 2012 non è molto diverso) è che abbiamo un margine operativo lordo sul valore aggiunto molto basso, intorno all'8 per cento. Questo può testimoniare da un lato una sofferenza ciclica del settore, ma forse anche un'ele-

vata concorrenza interna. Nonostante l'elevata concentrazione, sembrerebbe quindi un settore che risente molto degli stimoli concorrenziali.

Un altro aspetto che secondo noi può essere rilevante è la struttura delle imprese. Circa il 40 per cento delle imprese con attività prevalente di *call center* appartiene a un gruppo di imprese, quindi parliamo di imprese tendenzialmente non isolate, ma molto integrate con altre imprese e in primo luogo con i gruppi.

Un'impresa su cinque affida la gestione dell'azienda a *manager*. Anche le piccole imprese tendenzialmente hanno una qualche propensione alla gestione manageriale. Il 60 per cento delle imprese opera su scala nazionale, circa il 29 per cento solo a livello locale (questo chiaramente riguarda le microimprese, quelle più piccole) e soltanto il 12 per cento delle imprese (in termini di unità, ovviamente, mentre in termini di volumi il discorso è molto diverso) proietta la propria azione verso l'estero.

Rispetto alla media del comparto dei servizi alle imprese, c'è una propensione all'innovazione, di processo soprattutto, piuttosto elevata, che non dipende soltanto da una scala dimensionale più alta ma sembra un fenomeno diffuso. Sono imprese con molte relazioni con altre imprese: abbiamo relazioni stabili, formali e informali, per quasi l'85 per cento delle aziende. Questo è un dato superiore alla media dei servizi alle imprese, che è intorno al 70 per cento.

Sotto il profilo strategico — si tratta di dati desunti dal censimento — le aziende di *call center* risultano aver adottato strategie prevalentemente difensive nella fase di crisi; la tutela della quota di mercato è stata la loro prima preoccupazione. Tuttavia, sembrerebbero emergere anche strategie più espansive. Il 58 per cento delle imprese ha dichiarato di aver puntato soprattutto sull'ampliamento della gamma dei servizi offerti. Sembrerebbe pertanto un settore che allarga la propria sfera di attività tentando di intercettare segmenti di domanda attraverso servizi innovativi.

Da un punto di vista dell'auto-percezione di queste imprese, della propria competitività, circa due terzi delle imprese ritiene che la propria capacità competitiva sia in linea con quella dei concorrenti, un quarto (soprattutto tra le piccole) si ritiene più debole, e solo il 10 per cento ha la percezione di una competitività più elevata rispetto ai concorrenti, e questa percentuale tende a innalzarsi nelle grandi imprese, che percepiscono un vantaggio competitivo derivante anche forse dalla dimensione aziendale.

Per quanto riguarda la risposta alla crisi, i *call center* italiani fanno leva principalmente sul miglioramento della qualità del servizio offerto. Questo è stato indicato dal 72 per cento delle aziende come fattore competitivo rilevante almeno nella fase considerata. Segue a distanza la competizione basata sulla flessibilità della domanda, indicata da circa un terzo delle imprese. Quindi solo un terzo delle imprese ha evidenziato la componente flessibilità come un elemento di grossa competitività nella fase 2011-2012. Ancora meno sono quelli che hanno puntato sul prezzo: soltanto un quarto delle imprese sembra aver puntato sul prezzo come fattore competitivo in questa fase. Questa percentuale aumenta al 42 per cento nelle grandi imprese. Nelle grandi imprese sembra che la componente prezzo abbia giocato un ruolo più forte come strumento di uscita dalla crisi.

Sul tema dell'internazionalizzazione faccio una brevissima digressione statistica. Noi siamo in grado di misurare molto bene l'internazionalizzazione passiva. Nel 2011 le multinazionali estere controllavano in Italia quasi 400 imprese del settore (ricordo che il totale è di 1.400 imprese) che impiegavano 14 mila addetti. Se ricordate, gli addetti interni del settore sono 51 mila, quindi sostanzialmente 14 mila addetti delle imprese italiane sono controllati da multinazionali estere; significa che si tratta di un settore abbastanza controllato dall'estero in termini di occupazione e anche in termini di imprese.

Sul versante dell'internazionalizzazione attiva, i dati disponibili non consentono,

almeno attualmente, di delineare con precisione la mappa della presenza estera di affiliate a gruppi con attività prevalente di *call center*. Essenzialmente ciò avviene per un problema di classificazione. Abbiamo scavato, anche in funzione di questa audizione, nei dati e abbiamo riscontrato che c'è spesso un problema di preciso *reporting* del settore di attività, forse anche perché le imprese tendono a collassare in unità estere più funzioni, quindi c'è una commistione tra varie attività che non consente una quantificazione esatta del fenomeno. Tuttavia, con riferimento al settore più ampio in cui sono presenti le imprese dei *call center*, abbiamo rilevato nel 2011 oltre 1.100 imprese estere controllate da imprese italiane, con circa 80 mila addetti all'estero. Si tratta di imprese controllate sia da imprese di *call center* sia da imprese che operano nel settore più ampio dei servizi alle imprese con altro tipo di attività. Comunque, abbiamo un'elevata presenza in Cina e in Brasile, ma anche in alcuni Paesi europei, in particolare la Romania, ma anche Polonia, Albania e Croazia, che si caratterizzano per un contenuto costo del lavoro.

Passo all'occupazione e mi avvio alla conclusione. Nell'ultimo censimento da parte dell'ISTAT, attraverso dati amministrativi, quindi sfruttando anche i progressi che la pubblica amministrazione italiana ha fatto nella capacità di raccogliere e rendere fruibili a fini statistici i dati amministrativi, sono state introdotte molte innovazioni che consentono a questo punto di mappare con precisione l'*input* di lavoro sia interno che esterno alle imprese. Siamo sostanzialmente in grado di ricostruire tutte le forme di lavoro che afferiscono alla singola impresa. In questo comparto, come vedremo tra poco, questo guadagno informativo ci consente di arricchire in maniera sostanziale l'informazione che abbiamo dalle indagini e definire un quadro di estremo interesse.

Abbiamo detto prima che nel 2011 nelle imprese nel settore dei *call center* erano attivi 51 mila addetti interni. A questi vanno aggiunti 31 mila addetti esterni alle imprese. Di conseguenza, l'in-

cidenza del lavoro interno all'impresa sull'occupazione complessiva è relativamente contenuta. La quota di addetti dipendenti sul totale dell'occupazione si ferma infatti al 60 per cento: sei occupati su dieci sono interni all'impresa e quattro esterni.

Tenete presente che nel comparto più ampio dei servizi alle imprese abbiamo che l'incidenza degli interni è del 92 per cento, quindi siamo sostanzialmente 30 punti sotto la media del comparto.

Nel Mezzogiorno la percentuale di lavoro dipendente interno scende ancora, passando dal 60 per cento della media nazionale al 48 per cento e corrispondentemente è più elevata la quota di personale esterno o interinale.

Con riferimento alle caratteristiche contrattuali dei dipendenti, quindi dei lavoratori interni, si rileva innanzitutto una quota di contratti a termine sul totale del 9,6 per cento, una quota bassa: emerge in sostanza che le imprese dei *call center* per i lavoratori dipendenti applicano contratti a tempo indeterminato e soltanto il 9,6 per cento dei dipendenti dei *call center* ha un contratto a termine. La quota è più elevata nel Mezzogiorno, 14,1 per cento, e inferiore al Centro, 6,2 per cento. Nell'insieme dei servizi alle imprese - elemento molto interessante - la quota dei dipendenti a tempo determinato è molto più elevata, 28,4 per cento. Questo ci dice che c'è un dualismo occupazionale all'interno del settore: gli interni hanno un elevato livello di *attachment* all'impresa, quindici ha una presenza del lavoro a tempo indeterminato in misura molto superiore a quella prevalente nei servizi italiani, mentre sugli esterni adesso diremo.

L'occupazione nei *call center* è caratterizzata da una forte presenza di giovani: il 39 per cento di occupati totali ha meno di trent'anni, rispetto al 22 per cento del totale del settore dei servizi alle imprese. Questi 17 punti marcano in maniera chiara il settore. Per contro, la quota di occupati con più di cinquant'anni è pari soltanto al 5,1 per cento.

Nell'allegato statistico trovate molte tabelle sulle caratteristiche occupazionali. Adesso sarebbe troppo lungo raccontarvi

questi elementi, però segnalo che è stato fatto un grosso sforzo di mappatura del settore in termini di caratteristiche dei lavoratori.

Tra i lavoratori esterni, la quota dei giovani sotto i trent'anni sale al 56 per cento, quindi abbiamo un progressivo abbassamento dell'età nello spostamento da lavoro interno a lavoro esterno. L'ultimo elemento è quello dei titoli di studio. Segnalo che si tratta di dati desunti da indagini sulle forze lavoro, quindi non stiamo parlando più di dati amministrativi, dati di fonte INPS essenzialmente, ma dell'indagine ISTAT sulle forze lavoro. Nel 2013, anche in ragione della loro giovane età, gli occupati nei *call center* presentano un livello di istruzione molto più alto della media degli occupati: oltre due terzi possiede un diploma e più di un quinto ha un titolo universitario, in confronto rispettivamente al 44 per cento e al 10 per cento degli occupati nel settore dei servizi. È evidente che c'è uno scalino in termini di titolo di studio. Nel Mezzogiorno la quota di diplomati sale al 70 per cento.

Nella relazione abbiamo inserito anche qualche conclusione, ma non vogliamo interpretare più di tanto le dinamiche del settore. Ci siamo limitati a fornire un quadro informativo spero sufficiente a capire un po' di più del settore.

PRESIDENTE. Ringrazio il dottor Monducci.

Do la parola ai colleghi che intendono intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni.

WALTER RIZZETTO. Ringrazio i nostri ospiti. Sfolgiando la seconda parte del documento che avete depositato, noto che nell'ultima pagina vi sono tabelle e grafici secondo me molto interessanti.

Nell'ultima pagina, alla figura 10, si parla di lavoratori dipendenti dei *call center* suddivisi per tipologie contrattuali, ripartizione geografica e classe di età. Il primo aspetto secondo me interessante da evidenziare è nel secondo grafico, alla voce dirigenti: i dirigenti di queste aziende hanno un'età - chiedo di confermare

questo dato — quotata tra i 30 e i 49 anni, quindi un'età relativamente giovane rispetto alla media delle aziende italiane. Questo è secondo me un valore aggiunto per queste aziende. Tra l'altro, anche i quadri aziendali sono piuttosto giovani.

Infine, è da sottolineare che nel totale della ripartizione geografica il dato relativo ai titoli di studio: molti hanno il diploma. Si tratta di categorie non dico a livelli massimi, però sono da sottolineare questi due aspetti: molti dirigenti e quadri tutto sommato giovani e con una cultura discretamente o mediamente alta.

Mi incuriosisce particolarmente la figura 10, primo grafico: per il nord, che è evidenziato in viola, noto che la percentuale di dirigenti e di quadri è superiore rispetto a quella di impiegati operai e apprendisti; vorrei una lettura di questo dato. Forse non arrivo a cogliere questo aspetto, però io penso che se andassimo a visitare un'azienda di questo tipo ci aspetteremmo sicuramente più impiegati, operai, apprendisti che dirigenti e quadri, perché immagino che il dirigente e il quadro non chiamino al telefono.

Infine, sarebbe interessante che ISTAT proponesse anche un'indagine rispetto a una questione che non abbiamo ancora trattato in questa indagine conoscitiva — il cosiddetto « tecnostress » — nel senso che non abbiamo ancora toccato il tema delle malattie professionali che possono sussistere anche in questo ambito. Lo stesso pubblico ministero Guariniello nel 2007 aveva già prodotto una prima sentenza relativamente al « tecnostress ».

Evidentemente si applica il testo unico n. 81 del 2008, se non ricordo male, rispetto a queste malattie professionali, ma sembra a livello statistico che circa il 20 per cento di questi occupati possono evidenziare *stress* o particolari malattie di un certo tipo. Potrebbe essere interessante capire quanti, in termini percentuali, subiscono il cosiddetto « tecnostress ».

La domanda che mi preme maggiormente riguarda la differenza fra numero di dirigenti e quadri (quasi il 40 per cento) e quello degli operai e impiegati (sotto il 30 per cento).

GIORGIO PICCOLO. Grazie per l'illustrazione molto interessante. Aggiungo solo, rispetto a quello che diceva il collega Rizzetto, che è difficile avere dati in merito allo *stress* e alle malattie professionali di questo settore poiché lo stesso è abbastanza giovane, però è importante conoscere il *trend*.

Quali sono le cinque grandi aziende che producono un terzo del fatturato? È possibile saperlo? Inoltre, vorrei sapere se queste cinque aziende fanno processi di internazionalizzazione, cioè sono anche all'estero, e comunque sono aziende controllate a livello italiano.

LUISELLA ALBANELLA. Intervengo per chiedere alcuni chiarimenti sul documento. Alla pagina 8 leggo « Le imprese di maggiori dimensioni sia come volumi d'affari (superiore a 50 milioni di euro) [...] ». Vorrei capire se questi dati relativi alle percentuali di Nord, Centro e Sud, e alcuni dati sulle regioni, siano riferiti ai lavoratori a tempo indeterminato o anche ai lavoratori esterni, per i quali penso voi intendiate i lavoratori a progetto.

Se sono tutti, penso che i vostri dati non siano veritieri per alcune regioni. Personalmente, almeno, parlo della Sicilia.

PRESIDENTE. Do la parola al dottor Monducci per la replica.

ROBERTO MONDUCCI, *Direttore del Dipartimento per i conti nazionali e le statistiche economiche dell'ISTAT*. Sulla figura che è stata richiamata, a pagina 11, quasi alla fine, diamo informazioni sulla struttura dell'occupazione per qualifica. È chiaro che il 92,7 per cento dei dipendenti ha la qualifica di impiegato. I dirigenti e quadri sono soltanto lo 0,8 per cento. La figura 10 va letta per riga: su 100 dirigenti, si legge quanti sono al Nord, quanti sono in età giovane, quindi struttura territoriale ed età della qualifica. I dati però non possono essere confrontati tra le qualifiche.

Stiamo dicendo che al Nord abbiamo il 23 per cento degli impiegati ma il 37 per cento dei dirigenti. La struttura occupazionale del Nord è più orientata verso le qualifiche più alte.

Per quanto riguarda i dati individuali delle imprese che rispondono alla nostra indagine non c'è la possibilità di svelare particolari informazioni, se non quelle che tabuliamo nelle indagini statistiche. Abbiamo dato il dato sulla concentrazione perché è un dato economico desumibile anche dai bilanci, ma non possiamo andare oltre.

Per quanto riguarda la struttura territoriale dell'occupazione e delle imprese, abbiamo prodotto una serie di tavole e grafici in cui sostanzialmente si fa riferimento alcune volte agli addetti, quindi gli interni, altre volte all'occupazione allargata.

LUISELLA ALBANELLA. Vorrei sapere se i dati si riferiscano solo ai lavoratori a tempo indeterminato oppure anche lavoratori anche esterni, quindi a progetto.

ROBERTO MONDUCCI, *Direttore del Dipartimento per i conti nazionali e le*

statistiche economiche. Il dato ha citato lei prima riguarda gli addetti, quindi gli interni; in altre tavole ci sono anche gli esterni. Quando parliamo di addetti si tratta di occupazione interna.

PRESIDENTE. Ringraziamo il dottor Monducci e i rappresentanti dell'ISTAT per il loro contributo all'indagine.

Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 15.25.

IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE

DOTT. VALENTINO FRANCONI

*Licenziato per la stampa
il 22 settembre 2014.*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

PAGINA BIANCA

ALLEGATO



**Indagine conoscitiva sui rapporti di lavoro presso i call center
presenti sul territorio italiano**

Audizione dell'Istituto nazionale di statistica:

**Dott. Roberto Monducci
Direttore del Dipartimento per i conti nazionali e
le statistiche economiche**



Indice

- 1. Introduzione**
- 2. Caratteristiche generali del settore ed evoluzione recente**
- 3. Imprese**
- 4. Occupazione**
- 5. Conclusioni**

Allegato Statistico



1. Introduzione

Rispetto agli obiettivi dell'indagine conoscitiva, l'intervento dell'Istituto nazionale di statistica intende offrire un contributo informativo sulla struttura e la dinamica del settore dei call center a partire dalle fonti statistiche ufficiali. In particolare, l'intervento si articola in tre parti: la prima propone un quadro sintetico delle caratteristiche e dell'evoluzione del settore; la seconda si sofferma sui profili delle imprese; la terza approfondisce gli aspetti occupazionali, e più specificamente le caratteristiche dei contratti e dei lavoratori.

A corredo dell'esposizione si propone un allegato statistico che riporta informazioni statistiche più articolate e dettagliate.

2. Caratteristiche generali del settore ed evoluzione recente

Il settore, identificato dal codice di attività economica 822 (secondo la classificazione Ateco2007), relativo alle "Attività dei call center" ha avuto negli ultimi dieci anni un rapido sviluppo. Basti pensare che nel 2003 il comparto contava 935 imprese con circa 12.800 addetti e nel 2007 si è arrivati a 1.500 imprese e poco meno di 32 mila addetti. Il 2008 segna un'ulteriore rilevante espansione del settore in termini di addetti – imputabile in gran parte ai rilevanti processi di stabilizzazione del personale esterno.

Nel corso della crisi economica, lo sviluppo del settore ha conosciuto una battuta d'arresto solo parziale. In termini di addetti – aggregato che esclude il personale esterno di cui si parlerà più avanti – nel 2012 il settore ha visto aumentare del 12% circa l'occupazione rispetto al 2008, giungendo a circa 51 mila addetti (nell'accezione di lavoro "interno" all'impresa, esclusi i collaboratori esterni), in controtendenza con quanto è accaduto nel più

ampio comparto di riferimento — l'insieme dei servizi alle imprese¹ — in cui si è registrato un calo di addetti di circa il 3%. In termini di imprese, si registra una riduzione esclusivamente nella categoria delle microimprese (meno di 10 addetti), che porta il numero complessivo di unità attive nel settore a circa 1.400 unità.

Contestualmente si è anche assistito a una riorganizzazione delle imprese verso forme societarie più complesse, ovvero società per azioni e a responsabilità limitata, a fronte di una sostanziale riduzione di tutte le altre tipologie, in particolare delle imprese individuali, delle società in nome collettivo e delle cooperative.

Anche sotto il profilo territoriale si sono manifestati alcuni rilevanti cambiamenti, con un aumento del peso, in termini di unità locali delle imprese e dei relativi addetti, delle regioni meridionali, in special modo Calabria e Puglia.

Le tendenze occupazionali più recenti del settore, rilevabili attraverso la dinamica dell'occupazione dipendente nelle imprese con almeno 500 dipendenti (16 imprese, che occupano oltre 33 mila dipendenti), mostrano una tendenza positiva: nel primo trimestre del 2014 l'occupazione dipendente al netto della Cig è aumentata del 3,2%, mentre quella al lordo della Cig è cresciuta dell'1,6%.

Sempre con riferimento alle grandi imprese, nel periodo luglio 2011-settembre 2013 il settore ha fatto anche ampio ricorso alla Cassa integrazione guadagni, grazie allo strumento della Cig in deroga, arrivando ad utilizzarla per oltre 50 ore ogni mille lavorate. Negli ultimi mesi, l'utilizzo della Cig si è quasi annullato. In termini di fatturato, stime relative alla dinamica tendenziale del primo trimestre del 2014 segnalano una sostanziale stabilità.

¹ Con questa espressione si intende le attività di Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese.

Dal punto di vista strutturale, il settore mostra alcune rilevanti peculiarità, relative da un lato alla struttura dimensionale delle imprese, dall'altro alla struttura dell'input di lavoro per tipologia occupazionale. La distribuzione dimensionale delle imprese è molto concentrata: oltre tre addetti su quattro dei call center sono impiegati in imprese di grandi dimensioni (almeno 250 addetti) e solo uno su 20 nelle imprese più piccole (meno di 10 addetti); i corrispondenti valori dell'insieme dei servizi alle imprese sono meno di uno su due e poco più di uno su cinque. Ciò si riflette in una dimensione media delle imprese attive nel settore dei call center assai più elevata (circa 36 addetti) rispetto a quella del comparto di riferimento (circa 7 addetti) e più in generale rispetto alle imprese italiane dell'industria e servizi di mercato.

Come si vedrà in dettaglio più avanti, un secondo aspetto riguarda la rilevante presenza di personale esterno, ovvero collaboratori a progetto e occasionali: nel 2011, la quota di lavoratori esterni sul totale delle persone occupate (lavoro interno + esterno) nei call center sfiorava il 40% a fronte di un valore pari ad appena il 5% per l'insieme dei servizi alle imprese. Similmente, anche il ricorso al lavoro somministrato (interinale) è assai più elevato nei call center (circa il 6% degli occupati rispetto a meno del 2% per il comparto di riferimento). Il settore si caratterizza, quindi, per un utilizzo diffuso di forme contrattuali flessibili.

3. Imprese

Nel 2011, le oltre 1.400 imprese del settore hanno realizzato un fatturato di circa 2,3 miliardi, esprimendo un valore aggiunto di poco inferiore a 1,3 miliardi (55% del fatturato). La quota di mercato (in termini di fatturato) delle prime cinque imprese è pari al 29%, valore che indica una concentrazione piuttosto elevata, se si considera che nel comparto di riferimento il valore è pari a poco meno del 6%. Per un'impresa su due il cliente principale assorbe oltre il 50% del fatturato (oltre il 75% per quasi una su tre).

La produttività del lavoro (misurata dal rapporto tra valore aggiunto e lavoro "interno" all'impresa) si attesta a circa 25 mila euro per addetto, valore

inferiore a quello del comparto di riferimento (circa 31 mila euro). Il costo del lavoro per dipendente (lavoratori interni) sostenuto dai call center è leggermente inferiore a quello del comparto di riferimento (circa 23.700 euro per dipendente e 24.200 rispettivamente) e molto più basso rispetto al costo medio del lavoro per il totale dei settori dell'industria e dei servizi di mercato (quasi 35 mila); mentre la redditività lorda (rapporto tra margine operativo lordo e valore aggiunto) è relativamente ridotta (circa l'8%).

Le imprese di maggiori dimensioni sia come volume d'affari (superiore a 50 milioni di euro) sia di addetti (almeno 250) hanno sede legale soprattutto nel Nord e nel Centro; tuttavia, la distribuzione degli addetti nelle unità locali (poco più di 1.800 nel 2011) mostra come il 40% degli addetti operi in regioni del Mezzogiorno, il 35% nel Centro e il 27% nel Nord. Le regioni dove si concentra il numero più elevato di addetti sono il Lazio, con 14mila addetti nel 2011, seguito da Calabria (circa 5.400), Lombardia (circa 5.300), Puglia e Piemonte (circa 5.100).

La rilevazione diretta sulle imprese svolta nell'ambito del 9° censimento generale dell'industria e dei servizi consente di tracciare un quadro generale delle strategie di impresa e dei fattori specifici e di contesto da cui esse dipendono.

Nel caso dei call center ci troviamo di fronte a un insieme di imprese che presenta caratteristiche gestionali, organizzative e strategiche mediamente più avanzate e complesse rispetto sia all'insieme delle imprese italiane sia a quelle dei servizi alle imprese.

Circa il 40% delle imprese con attività prevalente di call center appartiene a un gruppo di imprese e circa il 18% affida la gestione dell'azienda a manager esterni o interni all'impresa, valori che scendono rispettivamente a 15% e 9% per le aziende dei servizi alle imprese. La maggior parte dei call center opera su scala nazionale (60%), circa il 29% a livello locale (comunale e/o regionale), valori che risultano praticamente invertiti nel caso dei servizi alle imprese; minoritaria la quota di call center che amplia il proprio raggio di

azione verso l'estero (12%). Tali imprese si distinguono, inoltre, per una propensione all'innovazione nettamente superiore a quella del comparto di riferimento. Molto rilevante, infine, l'importanza di relazioni stabili – formali o informali - con altre imprese, osservati per quasi l'85% delle aziende rispetto al quasi 70% delle omologhe dei servizi alle imprese. È importante sottolineare che questi risultati sono solo in parte influenzati dalla maggiore dimensione media delle aziende che operano come call center, dal momento che, come ampiamente documentato nell'allegato statistico di questa audizione, l'analisi per classe di addetti delle imprese mostra differenziali consistenti tra call center e comparto di riferimento per tutte le dimensioni d'impresa.

Sotto il profilo strategico, le aziende di call center risultano aver adottato strategie prevalentemente difensive nella fase di crisi, volte a mantenere la propria quota di mercato, in misura minore rispetto alle imprese del comparto di riferimento (54% e 66% rispettivamente), anche se questo orientamento è risultato molto diffuso tra le imprese di maggiori dimensioni (oltre il 72%). Con riferimento a strategie più espansive, i call center hanno puntato soprattutto sull'ampliamento della gamma dei servizi offerti (58%), e in misura minore sul rafforzamento delle relazioni con altre imprese (26%) e sull'accesso a nuovi mercati (26%), strategia quest'ultima messa in atto da oltre la metà delle imprese di maggiori dimensioni. Circa due terzi delle imprese ritiene che la propria capacità competitiva sia in linea con quella dei principali concorrenti, un quarto (soprattutto tra le piccole) si ritiene più debole, e il rimanente 10% più forte (quasi una su cinque tra le grandi).

Nell'attuare tali strategie generali, i call center italiani fanno leva principalmente sul miglioramento della qualità del servizio offerto, indicato dal 72% delle aziende come proprio fattore competitivo. Seguono a distanza la competizione basata sulla flessibilità al variare della domanda (32%, ma il 51% nelle grandi imprese) e sul prezzo (25%, ma 42% nelle grandi imprese), fattori la cui importanza risulta invertita quando si fa riferimento all'insieme dei servizi alle imprese. Un ruolo di rilievo è ricoperto anche dalla

diversificazione del servizio offerto, indicata mediamente da oltre un'azienda su cinque.

Con riferimento all'internazionalizzazione del comparto, si osserva come nel 2011 le multinazionali estere controllavano in Italia quasi 400 imprese che impiegavano circa 14 mila addetti. Sul versante dell'internazionalizzazione attiva, i dati disponibili non consentono attualmente di delineare con precisione la mappa delle imprese estere con attività prevalente di call center che risultano essere affiliate di imprese italiane. Tuttavia, alcune indicazioni possono essere desunte dai dati relativi al più ampio comparto delle attività di ricerca, selezione del personale, vigilanza e altre attività di supporto alle imprese (in cui rientrano anche i call center), nel quale si rileva una significativa presenza delle multinazionali italiane all'estero, che nel 2011 controllavano oltre 1.100 imprese per quasi 80 mila addetti. In particolare, oltre all'elevata presenza in Cina e Brasile (con circa 13 mila addetti per entrambi), emerge un elevato numero di imprese estere controllate da multinazionali italiane nei paesi europei che si caratterizzano per un contenuto costo del lavoro, in particolare in Romania (106 imprese per 6 mila addetti). Un numero rilevante di addetti a controllo italiano operavano anche in Polonia (oltre 2.600), Albania e Croazia (oltre mille).

4. Occupazione

Con riferimento all'input di lavoro impiegato dalle imprese, il Censimento del 2011 ha introdotto innovazioni di definizione, identificazione e misura dell'occupazione sia con riferimento agli addetti delle imprese (indipendenti e dipendenti), sia rispetto alla componente esterna ed a quella temporanea (interinale) dell'occupazione, che consentono di tracciare un quadro dettagliato del personale impiegato nei diversi settori produttivi, identificandone caratteristiche sia contrattuali sia personali.

Nel 2011 nel settore dei call center lavoravano oltre 80 mila individui. Come si è visto in precedenza, circa 51 mila di questi rappresentano gli addetti alle imprese (indipendenti e dipendenti "interni" all'impresa); quasi 31 mila sono

invece lavoratori esterni (circa 26 mila) o temporanei (circa 4 mila). Di conseguenza, l'incidenza del lavoro interno all'impresa sull'occupazione complessiva è relativamente bassa: la quota di addetti dipendenti sul totale dell'occupazione (interna ed esterna) si ferma infatti al 60%, contro il 92% del comparto di riferimento. Nel Mezzogiorno la percentuale di lavoro dipendente interno scende al 48% e corrispondentemente è più elevata quella di personale esterno o interinale.

Con riferimento alle caratteristiche contrattuali degli addetti dipendenti (lavoratori interni all'impresa), si rileva innanzitutto una quota di contratti a termine sul totale pari al 9,6%. Tale quota è più elevata nel Mezzogiorno (14,1%) e inferiore nel Centro (6,2%). Nell'insieme dei servizi alle imprese la quota di dipendenti a tempo determinato è assai più elevata (28,4%).

Se si considera il complesso dell'occupazione "temporanea" (dipendenti a tempo determinato, lavoratori esterni e interinali), la quota di occupati "temporanei" sul totale dell'occupazione supera il 40% e raggiunge il 64,8% nel Mezzogiorno.

Il settore dei call center è anche caratterizzato da una forte diffusione dell'orario a tempo parziale. Tra i dipendenti, i tre quarti delle donne e più della metà degli uomini hanno un orario di lavoro ridotto, per un'incidenza complessiva pari al 70%. Il part time è più diffuso nelle regioni centrali (79% dei dipendenti).

La grande maggioranza dei dipendenti dei call center ha la qualifica di impiegato (92,7%). Tra gli impiegati, il 69% ha tra i 30 e i 49 anni e il 72,2% sono donne. Tra i dirigenti e i quadri (pari allo 0,8% dei dipendenti) gli uomini sono i due terzi.

Con riferimento alle caratteristiche personali dei lavoratori, si osserva innanzitutto una quota di donne molto più alta (71%) rispetto a quella sia dell'insieme del settore dei servizi alle imprese (54%) sia del totale degli occupati (41% nel 2011). La presenza di donne è particolarmente elevata nel Mezzogiorno (73%), rispetto al totale del settore di riferimento (49%) e

molto più alta che nel totale occupati (35%). Tra gli esterni, le donne sono quasi i tre quarti.

L'occupazione nei call center è, inoltre, caratterizzata da una forte presenza di giovani: il 39% degli occupati totali (interni + esterni) hanno meno di 30 anni rispetto al 22% del totale del settore dei servizi alle imprese. Per contro, la quota di occupati con più di 50 anni – che risulta pari a un quinto nel settore dei servizi alle imprese – è pari solo al 5,1%.

Tra i lavoratori esterni la quota di giovani sotto i trenta anni sale al 56,2% (40% nel comparto di riferimento). Si tratta di 24 mila occupati, dei quali diecimila nel Mezzogiorno.

Infine, i dati dell'Indagine campionaria sulle Forze di Lavoro consentono di integrare le informazioni finora presentate con quelle relative al titolo di studio dei lavoratori. Nel 2013, anche in ragione della loro giovane età, gli occupati nei call center presentano un livello di istruzione più alto della media degli occupati. Oltre due terzi possiede un diploma e più di un quinto ha un titolo universitario, in confronto rispettivamente al 44% e al 10% degli occupati nel settore dei servizi alle imprese. Nel Mezzogiorno la quota di diplomati sale al 70%.

5. Conclusioni

Il quadro delle caratteristiche strutturali e delle tendenze del settore dei call center conferma un elevato dinamismo del comparto, che complessivamente ha registrato un trend occupazionale significativamente superiore a quello medio e tendenze recenti caratterizzate da più marcati segnali di ripresa. Dal punto di vista della struttura economica emerge una notevole concentrazione di fatturato e occupazione nelle imprese di più elevate dimensioni, oltre che una quota relativamente elevata di imprese nazionali controllate da multinazionali estere. I comportamenti delle imprese durante la fase recessiva sono stati improntati in primo luogo alla difesa della quota di mercato, ma anche – in misura significativa – all'ampliamento della

gamma dei servizi offerti; la qualità di questi ultimi sembra giocare un ruolo particolarmente rilevante nella valutazione delle imprese rispetto alla propria capacità competitiva. D'altro canto, uno dei fattori strategici che maggiormente caratterizza il settore è senz'altro l'uso flessibile del fattore lavoro testimoniato dall'ampio ricorso al part time e, soprattutto, al lavoro esterno; ciò si riflette in una struttura occupazionale che favorisce l'impiego di giovani e di donne.



Allegato statistico

Audizione dell'Istituto nazionale di statistica

Dott. Roberto Monducci

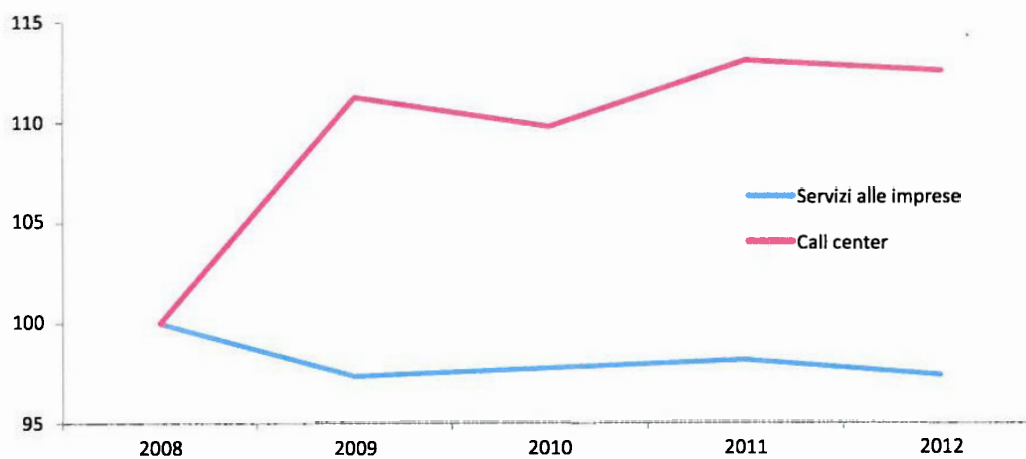
Direttore del Dipartimento per i conti nazionali e le statistiche economiche

XI Commissione "Lavoro pubblico e privato"

Camera dei Deputati

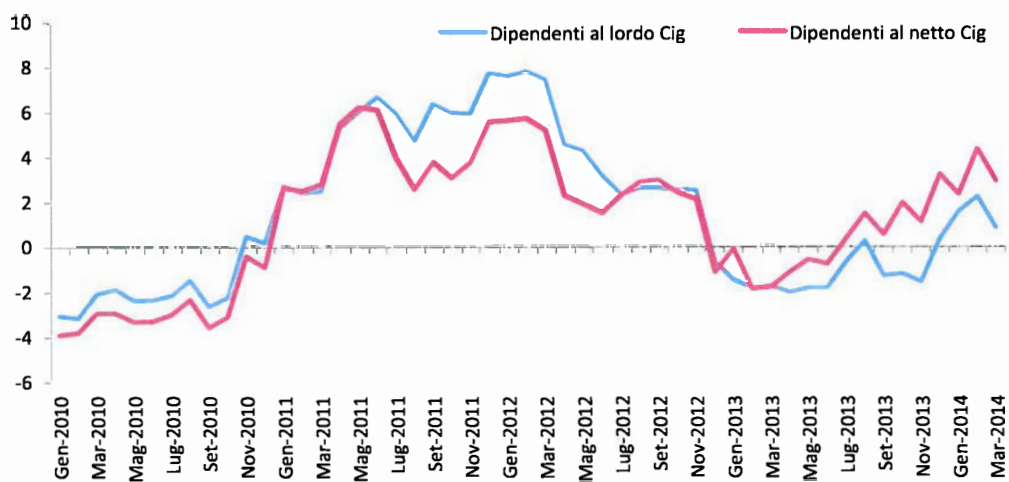
Roma, 11 giugno 2014

Figura 1 - Imprese attive per settore di attività economica - Anni 2008-2012 (numeri indice 2008=100)



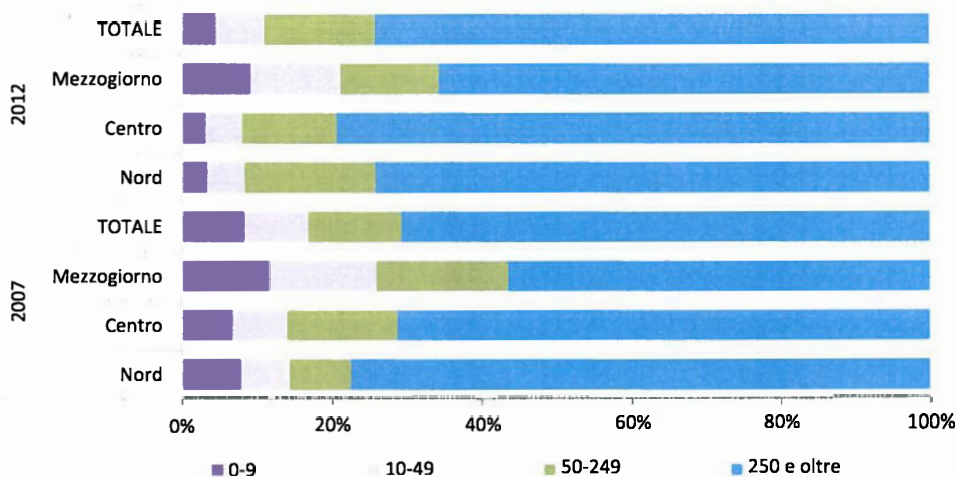
Fonte: Istat, Archivio statistico delle imprese attive

Figura 2 - Dipendenti al lordo e al netto Cig nelle imprese con almeno 500 dipendenti del settore dei call center (variazioni tendenziali sui numeri indice in base 2010)



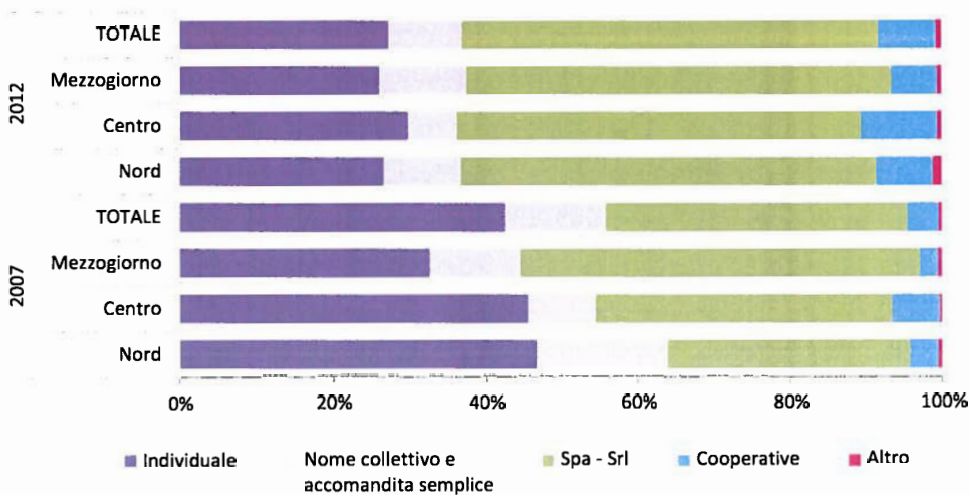
Fonte: Istat, Lavoro e retribuzioni nelle grandi imprese

Figura 3 - Addetti alle imprese dei call center per dimensione di impresa e ripartizione geografica - Anni 2007 e 2012 (composizione percentuale)



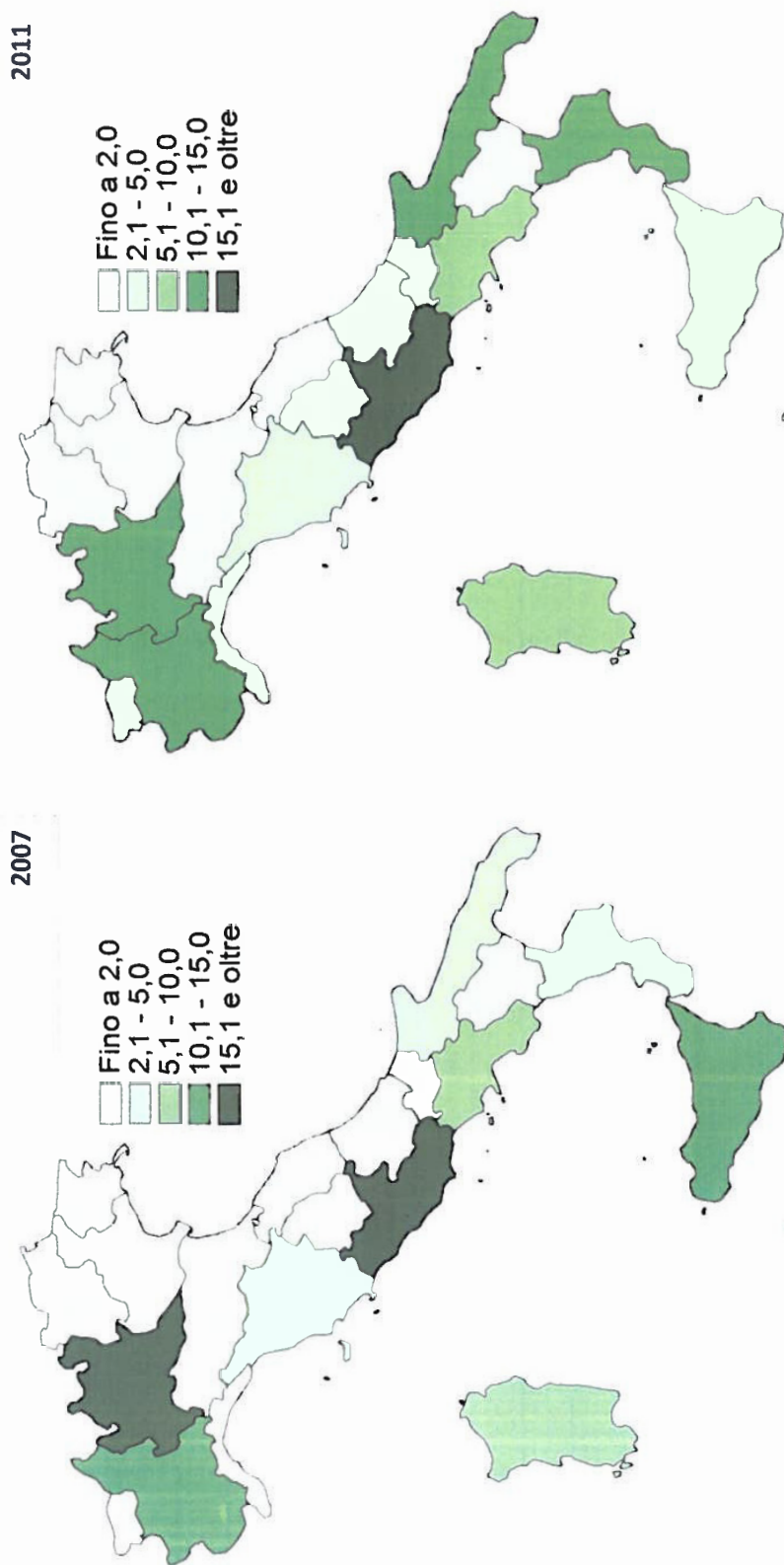
Fonte: Istat, Archivio statistico delle imprese attive

Figura 4 - Imprese attive che svolgono attività dei call center per forma giuridica e ripartizione geografica - Anni 2007 e 2012 (composizione percentuale)



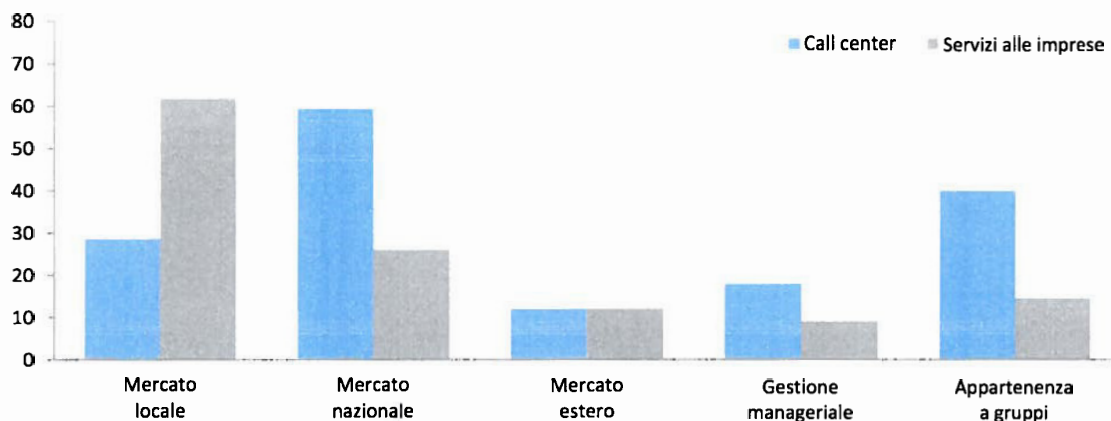
Fonte: Istat, Archivio statistico delle imprese attive

Figura 5 - Addetti alle unità locali dei call center per regione - Anni 2007 e 2011 (composizione percentuale)



Fonte: Istat, Archivio statistico delle imprese attive e delle unità locali

Figura 6 - Mercato di riferimento e caratteristiche delle imprese per settore - Anno 2011 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Censimento 2011 e rilevazione diretta sulle imprese

Tavola 1 - Caratteristiche e strategie delle imprese per classe di addetti - Anni 2011-2012 (valori percentuali)

CARATTERISTICHE E STRATEGIE	Attività dei call center					Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese				
	3-9 addetti	10-49 addetti	50-249 addetti	250 addetti e oltre	Totale	3-9 addetti	10-49 addetti	50-249 addetti	250 addetti e oltre	Totale
MERCATO DI RIFERIMENTO										
Locale	25,8	35,7	31,8	12,1	28,6	64,1	59,8	48,5	21,2	61,8
Nazionale	57,2	60,3	57,6	75,8	59,4	23,1	29,1	44,2	73,4	26,1
Estero	17,0	4,1	10,6	12,1	12,1	12,8	11,1	7,3	5,4	12,1
GOVERNANCE										
Gestione manageriale	16,7	15,2	22,7	30,3	17,9	6,9	13,7	17,6	27,0	9,2
Appartenenza a gruppo	29,0	41,2	57,6	84,8	39,9	10,6	20,9	32,4	60,7	14,5
INNOVAZIONE										
Di processo	31,9	35,7	37,9	48,5	34,9	12,1	18,2	22,9	24,8	14,1
Di prodotto	20,6	34,3	28,8	36,4	26,7	16,5	22,0	23,1	24,8	18,2
STRATEGIE										
Difesa della quota di mercato	51,2	51,9	62,1	72,7	54,2	65,3	69,0	70,3	71,9	66,5
Aumento gamma servizi	59,8	59,7	40,9	66,7	57,7	40,4	51,0	55,7	54,9	43,7
Accesso a nuovi mercati	23,6	25,2	24,2	51,5	25,9	18,8	26,4	29,7	38,2	21,3
Attivazione/incremento di relazioni tra imprese	29,4	25,8	21,2	15,2	26,4	14,8	18,9	20,4	22,1	16,1
Ridimensionamento dell'attività	6,9	6,9	4,5	0,0	6,2	6,7	4,2	3,3	2,7	5,9
PUNTI DI FORZA										
Qualità	75,3	71,3	62,1	75,8	72,4	71,8	73,5	71,4	75,2	72,2
Flessibilità	27,7	35,1	34,8	51,5	32,4	20,5	27,1	26,4	26,8	22,3
Prezzo	26,6	23,6	16,7	42,4	25,4	34,9	35,8	33,9	35,3	35,1
Diversificazione	19,0	25,6	28,8	18,2	22,2	20,7	21,8	22,9	26,3	21,1

Fonte: Istat, Censimento 2011 e rilevazione diretta sulle imprese

XVII LEGISLATURA — XI COMMISSIONE — SEDUTA DELL'11 GIUGNO 2014

Tavola 2 - Occupati che svolgono attività nelle imprese dei call center per classe di età, sesso, tipologia contrattuale e regione - Anno 2011 (valori assoluti)

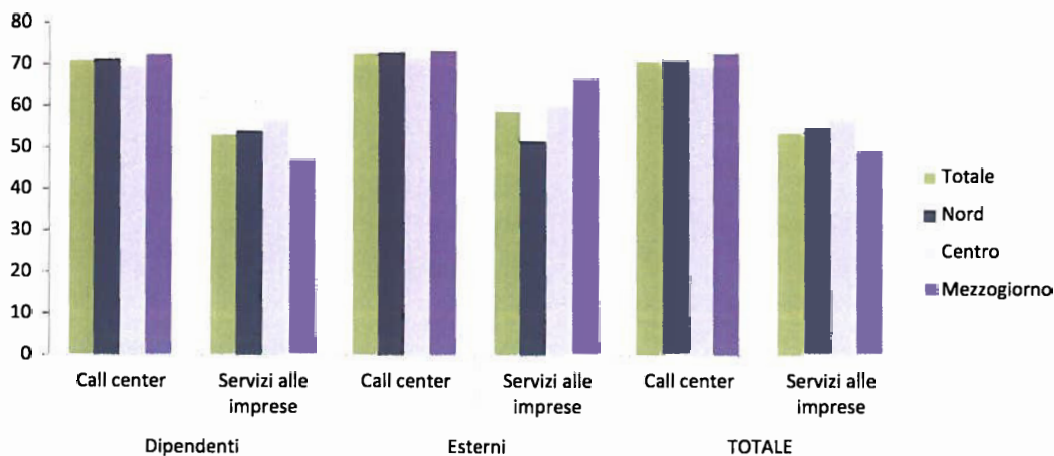
	15-29		Totale		30-49		Totale		50 e più		Totale		TOTALE	
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
DIPENDENTI														
Piemonte e Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	720	1.539	2.259	1.271	3.295	4.566	121	308	429	2.112	5.142	7.254		
Lombardia	807	1.541	2.348	1.616	3.667	5.283	111	269	380	2.534	5.477	8.011		
Trentino-Alto Adige/Südtirol	3	18	21	4	24	28		4	4	7	46	53		
Veneto	52	111	163	86	246	332	7	43	50	145	400	545		
FriuliVG	28	96	124	124	605	729	10	50	60	162	751	913		
Liguria	72	225	297	124	650	774	22	126	148	218	1.001	1.219		
EmiliaRom	38	79	117	52	136	188	2	20	22	92	235	327		
Toscana	43	123	166	119	412	531	9	37	46	171	572	743		
Umbria	16	19	35	24	108	132	1	15	16	41	142	183		
Marche	7	49	56	16	68	84	1	7	8	24	124	148		
Lazio	1.468	2.603	4.071	3.345	7.839	11.184	195	762	957	5.008	11.204	16.212		
Abruzzo	116	286	402	198	670	868	19	48	67	333	1.004	1.337		
Molise	12	7	19	27	36	63	2	2	4	41	45	86		
Campania	234	618	852	520	1.727	2.247	29	131	160	783	2.476	3.259		
Puglia	161	399	560	184	519	703	11	25	36	356	943	1.299		
Basilicata	46	143	189	107	290	397	3	21	24	156	454	610		
Calabria	413	747	1.160	619	1.722	2.341	32	90	122	1.064	2.559	3.623		
Sicilia	121	164	285	202	436	638	8	36	44	331	636	967		
Sardegna	109	192	301	186	516	702	3	21	24	298	729	1.027		
Nord	1.720	3.609	5.329	3.277	8.623	11.900	273	820	1.093	5.270	13.052	18.322		
Centro	1.534	2.794	4.328	3.504	8.427	11.931	206	821	1.027	5.244	12.042	17.286		
Mezzogiorno	1.212	2.556	3.768	2.043	5.916	7.959	107	374	481	3.362	8.846	12.208		
Totale	4.466	8.959	13.425	8.824	22.966	31.790	586	2.015	2.601	13.876	33.940	47.816		
ESTERNI														
Piemonte e Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	169	375	544	87	359	446	22	98	120	278	832	1.110		
Lombardia	484	845	1.329	298	885	1.183	58	240	298	840	1.970	2.810		
Trentino-Alto Adige/Südtirol	5	10	15	5	12	17	1	2	3	11	24	35		
Veneto	53	101	154	28	124	152	4	41	45	85	266	351		
FriuliVG	11	59	70	16	84	100	6	31	37	33	174	207		
Liguria	6	53	59	11	102	113	4	39	43	21	194	215		
EmiliaRom	22	41	63	24	53	77	5	11	16	51	105	156		
Toscana	130	319	449	54	252	306	16	28	44	200	599	799		
Umbria	14	67	81	13	101	114	3	9	12	30	177	207		
Marche	90	157	247	47	147	194	9	22	31	146	326	472		
Lazio	1.351	2.679	4.030	705	2.295	3.000	65	267	332	2.121	5.241	7.362		
Abruzzo	37	126	163	39	132	171	6	13	19	82	271	353		
Molise	5	11	16	2	13	15	1	1	2	8	25	33		
Campania	387	983	1.370	100	483	583	9	41	50	496	1.507	2.003		
Puglia	333	598	931	131	470	601	10	39	49	474	1.107	1.581		
Basilicata	195	344	539	54	224	278	3	24	27	252	592	844		
Calabria	569	987	1.556	230	692	922	10	43	53	809	1.722	2.531		
Sicilia	655	1.685	2.340	273	1.201	1.474	21	94	115	949	2.980	3.929		
Sardegna	196	706	902	107	385	492	9	31	40	312	1.122	1.434		
Nord	750	1.484	2.234	469	1.619	2.088	100	462	562	1.319	3.565	4.884		
Centro	1.585	3.222	4.807	819	2.795	3.614	93	326	419	2.497	6.343	8.840		
Mezzogiorno	2.377	5.440	7.817	936	3.600	4.536	69	286	355	3.382	9.326	12.708		
Totale	4.712	10.146	14.858	2.224	8.014	10.238	262	1.074	1.336	7.198	19.234	26.432		

Fonte: Istat, Censimento 2011

Tavola 3 - Lavoratori dipendenti dei call center a tempo parziale e a tempo determinato per classe di età, sesso e ripartizione geografica - Anno 2011 (per 100 dipendenti dei call center)

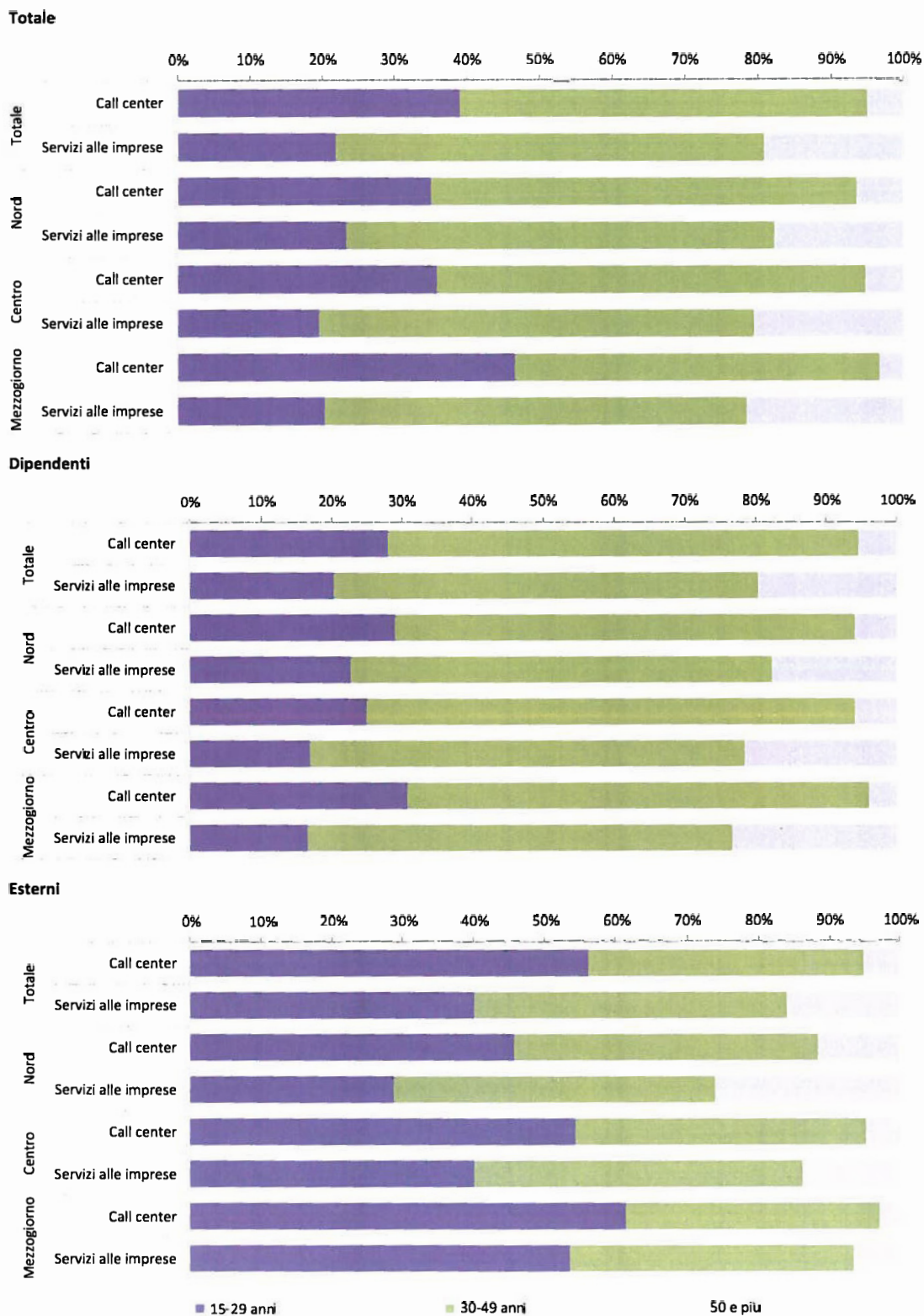
	15-29		Totale	30-49		Totale	50 e piu		Totale	Totale		TOTALE
	Maschi	Femmine		Maschi	Femmine		Maschi	Femmine		Maschi	Femmine	
A TEMPO DETERMINATO												
Nord	58,1	67,8	64,7	38,6	64,7	57,5	31,9	65,5	57,1	44,6	65,6	59,6
Centro	80,2	89,1	86,0	64,2	81,6	76,5	68,0	88,1	84,0	69,0	83,8	79,3
Mezzogiorno	65,0	72,6	70,1	51,3	73,9	68,1	37,4	79,9	70,5	55,8	73,7	68,8
Totale	67,6	75,8	73,1	51,7	73,3	67,3	45,6	77,4	70,2	56,5	74,2	69,1
A TEMPO PARZIALE												
Nord	14,7	14,9	14,9	7,7	7,7	7,7	5,5	6,8	6,5	9,9	9,6	9,7
Centro	10,4	9,7	9,9	5,0	4,8	4,9	6,3	5,8	5,9	6,7	6,0	6,2
Mezzogiorno	19,2	21,1	20,5	12,4	11,0	11,4	14,0	8,3	9,6	14,9	13,8	14,1
Totale	14,5	15,0	14,9	7,7	7,5	7,6	7,3	6,7	6,8	9,9	9,4	9,6

Fonte: Istat, Censimento 2011

Figura 7 - Occupate che svolgono attività nei call center e servizi alle imprese per ripartizione geografica e tipologia contrattuale - Anno 2011 (femmine per 100 occupati)

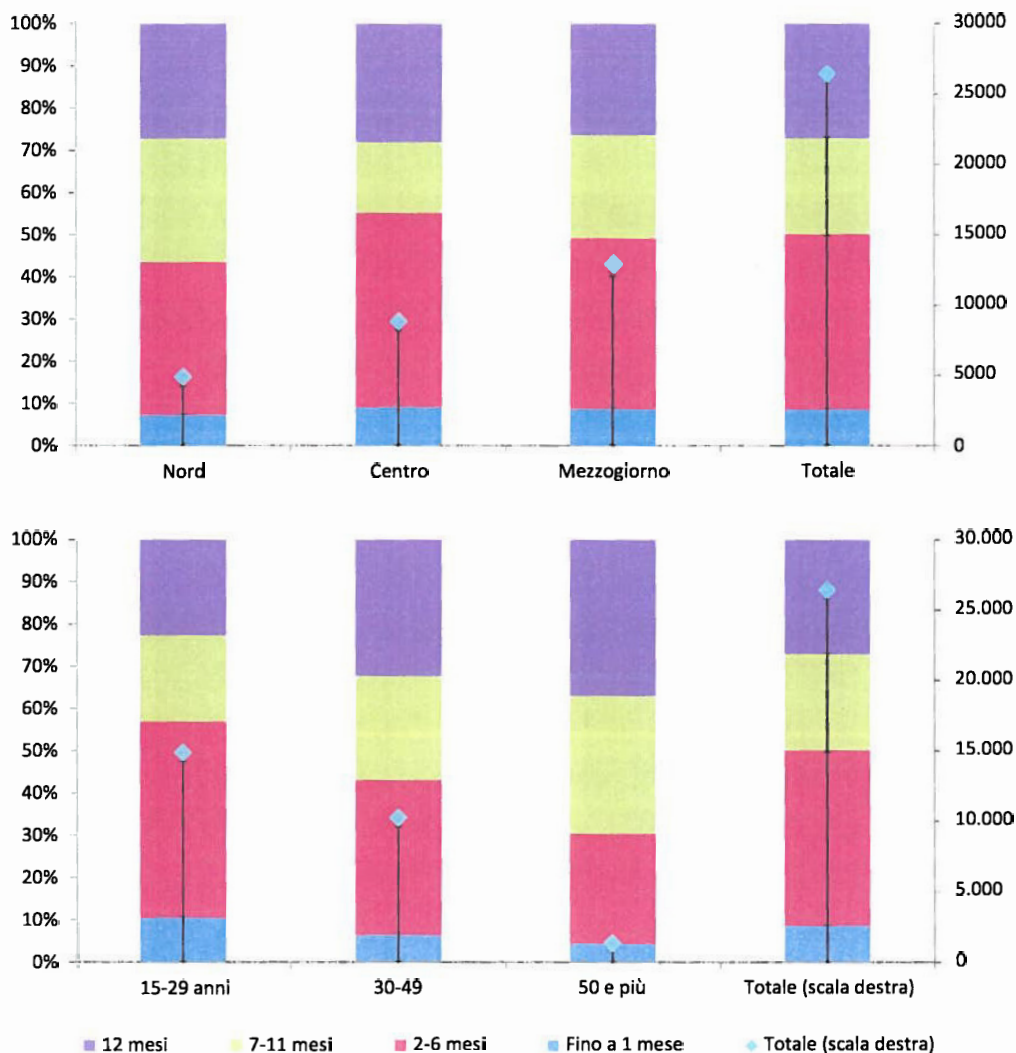
Fonte: Istat, Censimento 2011

Figura 8 - Occupati che svolgono attività nei call center e nei servizi alle imprese per tipologia contrattuale, età e ripartizione geografica - Anno 2011 (composizione percentuale)



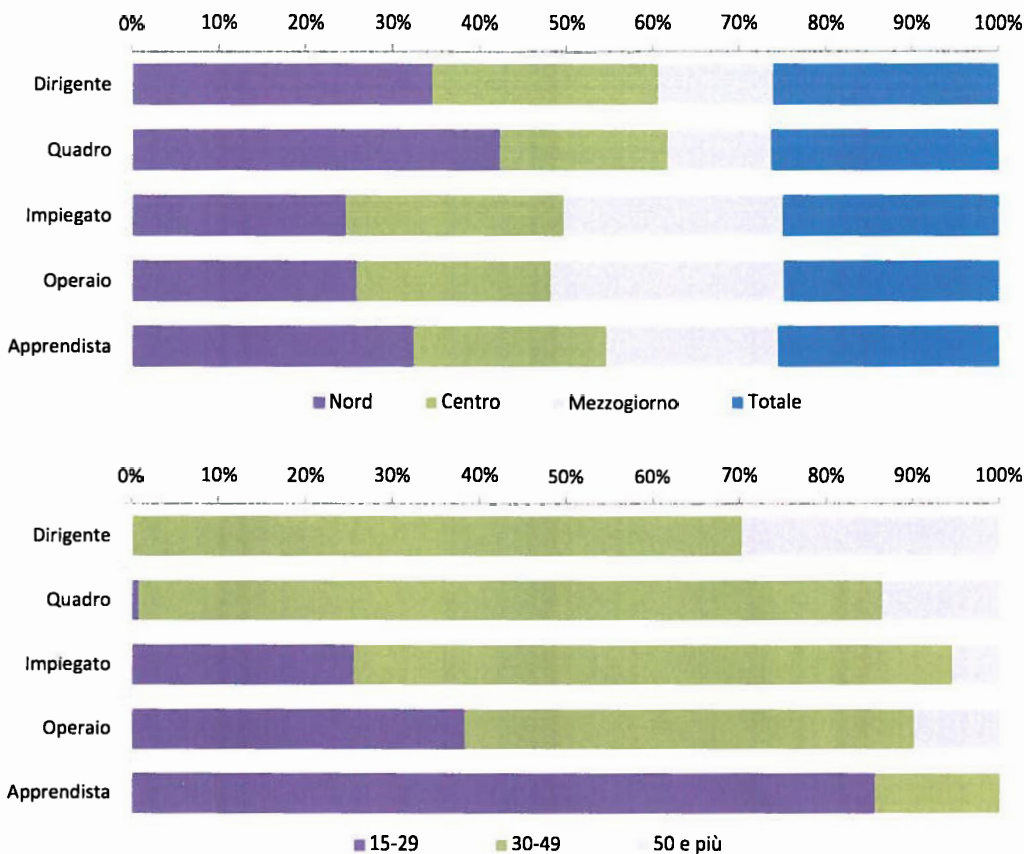
Fonte: Istat, Censimento 2011

Figura 9 - Lavoratori esterni dei call center per numero di mesi lavorati nell'anno per ripartizione geografica e per classe di età - Anno 2011 (composizione percentuale e valori assoluti)



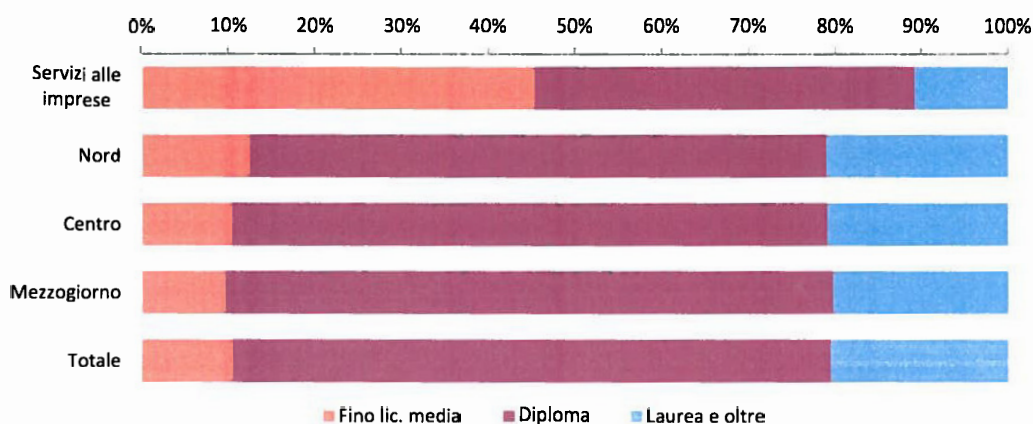
Fonte: Istat, Censimento2011

Figura 10 - Lavoratori dipendenti dei call center per tipologia contrattuale, ripartizione geografica e classe di età - Anno 2011 (composizione percentuale)



Fonte: Istat, Censimento2011

Figura 11 - Occupati nei call center per ripartizione geografica e titolo di studio - Anno 2013 (composizione percentuale)



Fonte: Istat, Forze lavoro

€ 2,00



17STC0004970