

## **Allegato statistico**

**Audizione dell'Istituto nazionale di statistica**

**Dott. Roberto Monducci**

**Direttore del Dipartimento per i conti nazionali e le statistiche economiche**

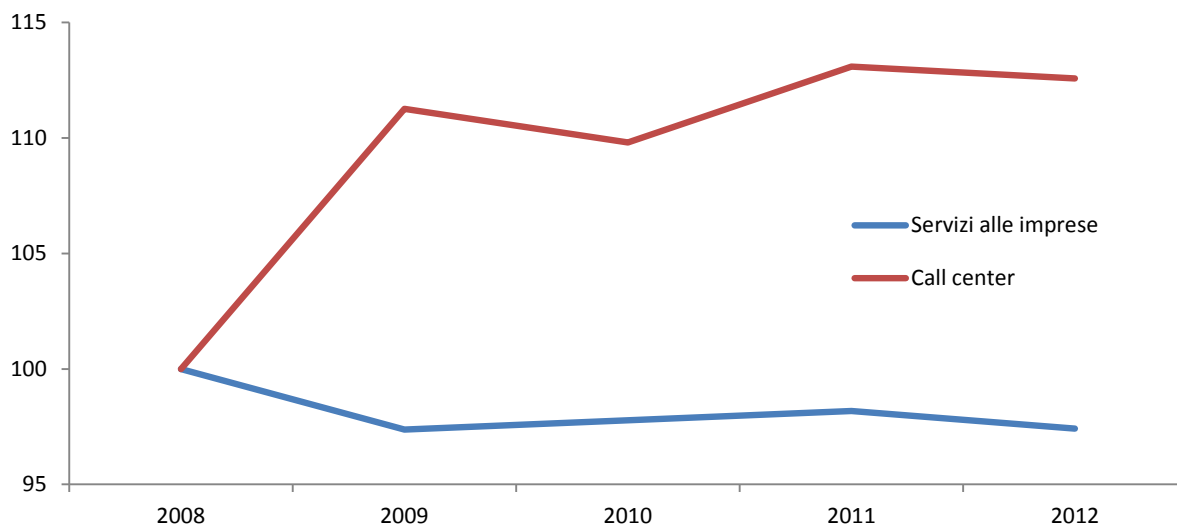
**XI Commissione "Lavoro pubblico e privato"**

**Camera dei Deputati**

**Roma, 11 giugno 2014**

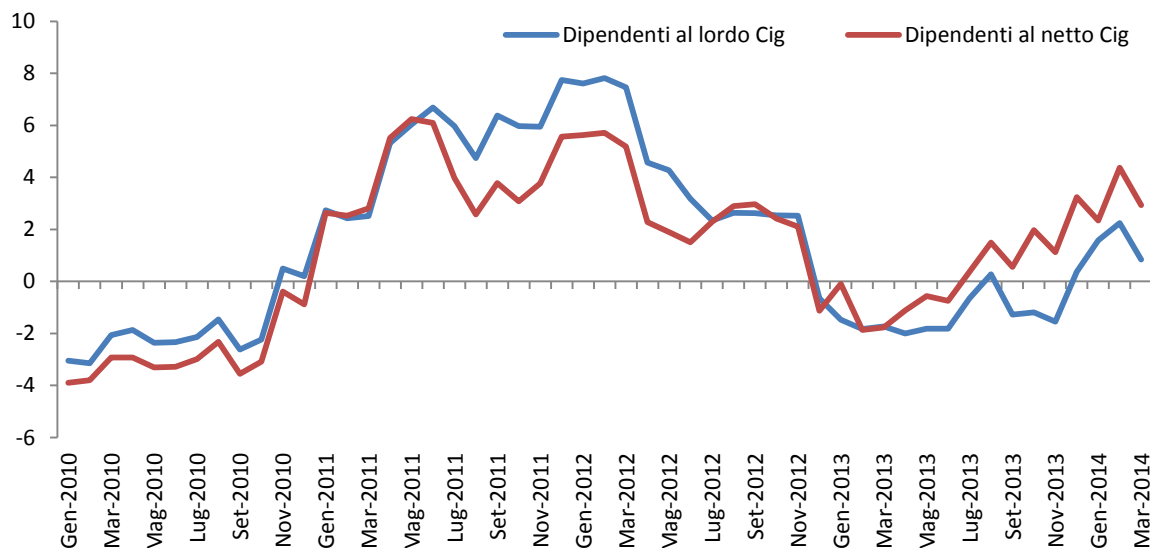


**Figura 1 - Imprese attive per settore di attività economica - Anni 2008-2012 (numeri indice 2008=100)**



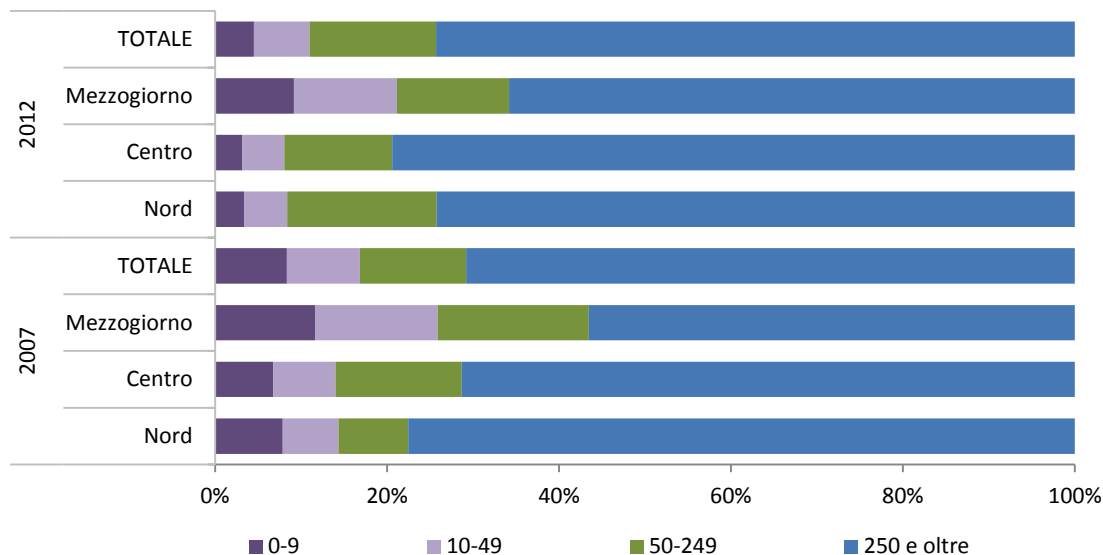
Fonte: Istat, Archivio statistico delle imprese attive

**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)**



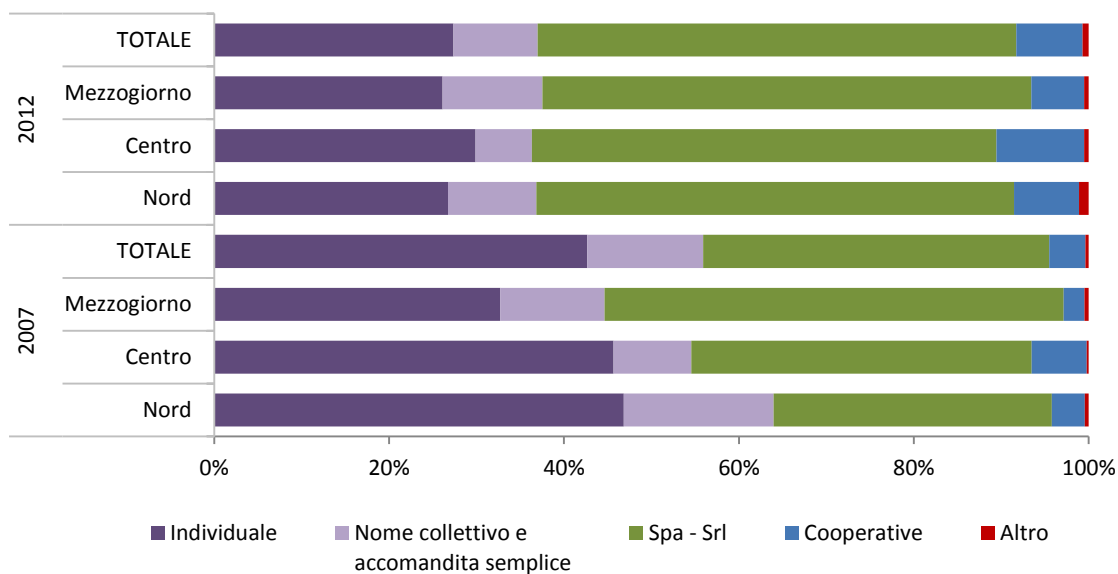
Fonte: Istat, Lavoro e retribuzioni nelle grandi imprese

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



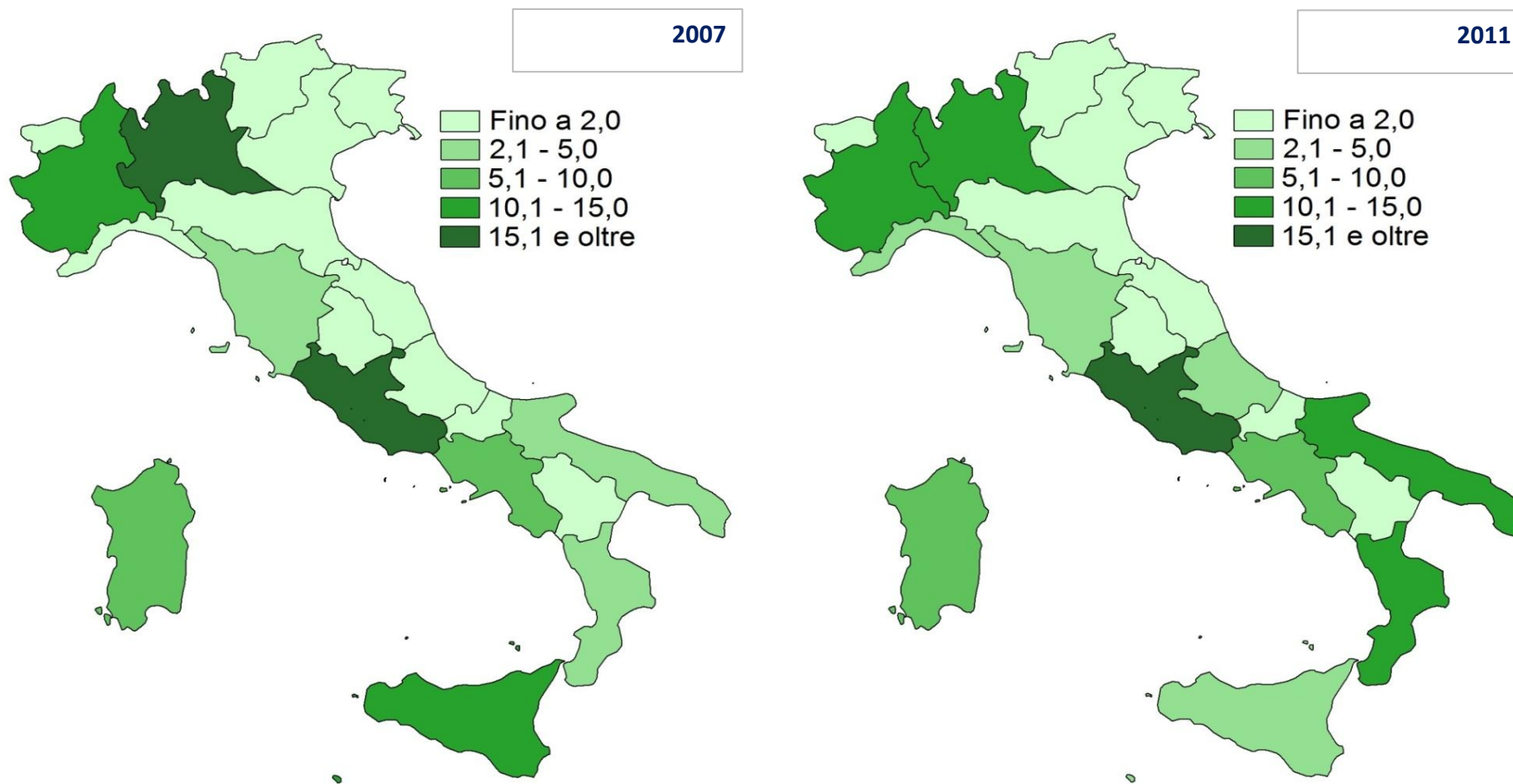
Fonte: Istat, Archivio statistico delle imprese attive

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



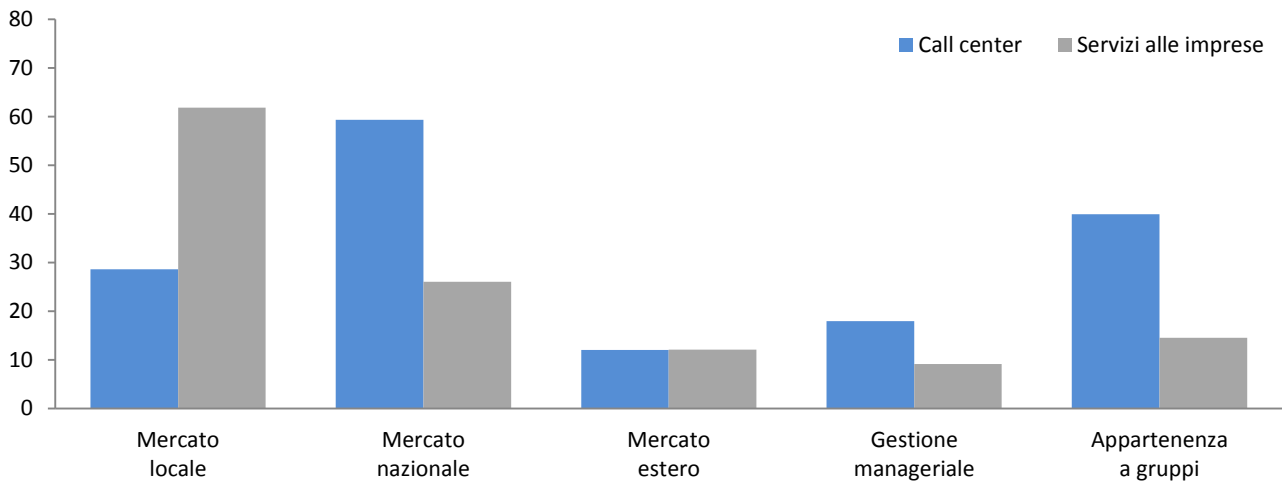
Fonte: Istat, Archivio statistico delle imprese attive

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
<b>MERCATO DI RIFERIMENTO</b>										
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
<b>GOVERNANCE</b>										
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
<b>INNOVAZIONE</b>										
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
<b>STRATEGIE</b>										
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
<b>PUNTI DI FORZA</b>										
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

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

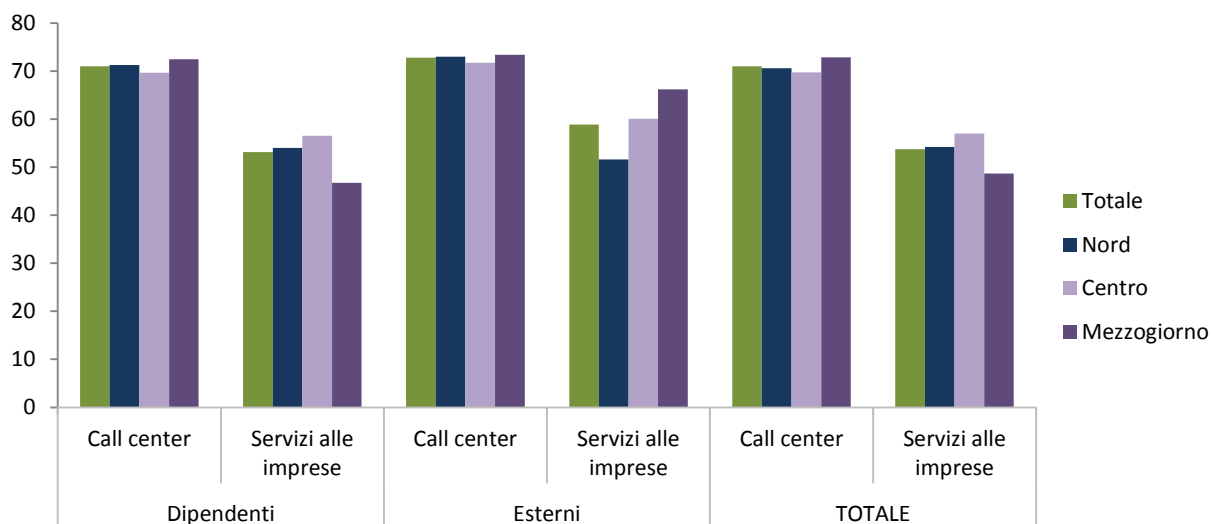
	15-29		Totale	30-49		Totale	50 e piu		Totale	Totale		TOTALE
	Maschi	Femmine		Maschi	Femmine		Maschi	Femmine		Maschi	Femmine	
DIPENDENTI												
Piemonte e Valle												
d'Aosta/Vallée d'Aoste	720	1.539	2.259	1.271	3.295	4.566	121	308	429	2.112	5.142	7.254
Lombardia	807	1.541	2.348	1.616	3.667	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
<i>Nord</i>	1.720	3.609	5.329	3.277	8.623	11.900	273	820	1.093	5.270	13.052	18.322
<i>Centro</i>	1.534	2.794	4.328	3.504	8.427	11.931	206	821	1.027	5.244	12.042	17.286
<i>Mezzogiorno</i>	1.212	2.556	3.768	2.043	5.916	7.959	107	374	481	3.362	8.846	12.208
<b>Totale</b>	<b>4.466</b>	<b>8.959</b>	<b>13.425</b>	<b>8.824</b>	<b>22.966</b>	<b>31.790</b>	<b>586</b>	<b>2.015</b>	<b>2.601</b>	<b>13.876</b>	<b>33.940</b>	<b>47.816</b>
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
<i>Nord</i>	750	1.484	2.234	469	1.619	2.088	100	462	562	1.319	3.565	4.884
<i>Centro</i>	1.585	3.222	4.807	819	2.795	3.614	93	326	419	2.497	6.343	8.840
<i>Mezzogiorno</i>	2.377	5.440	7.817	936	3.600	4.536	69	286	355	3.382	9.326	12.708
<b>Totale</b>	<b>4.712</b>	<b>10.146</b>	<b>14.858</b>	<b>2.224</b>	<b>8.014</b>	<b>10.238</b>	<b>262</b>	<b>1.074</b>	<b>1.336</b>	<b>7.198</b>	<b>19.234</b>	<b>26.432</b>

**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		15-29 Totale	30-49		30-49 Totale	50 e piu		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)**

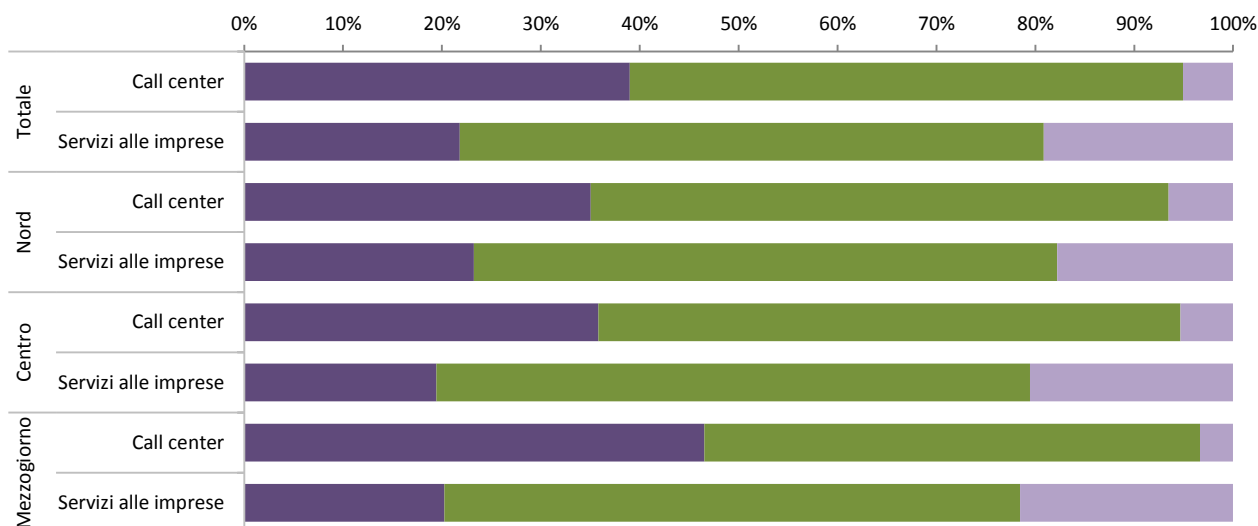


Fonte: Istat, Censimento 2011

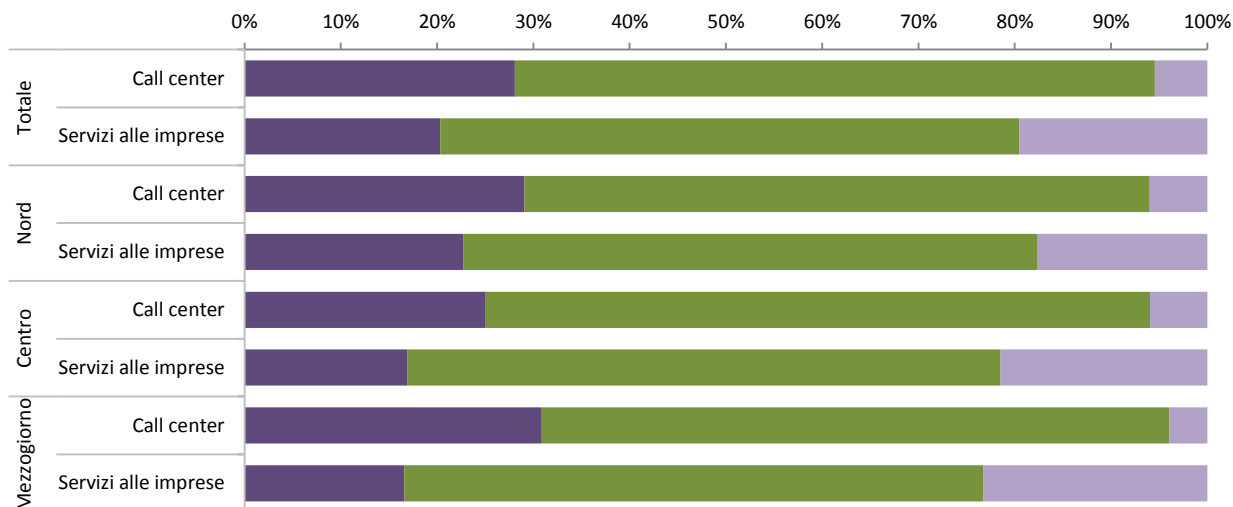


**Figura 8 - Occupati che svolgono attività nei call center e nei servizi alle imprese per tipologia contrattuale, età e ripartizione geografica - Anno 2011 (composizione percentuale)**

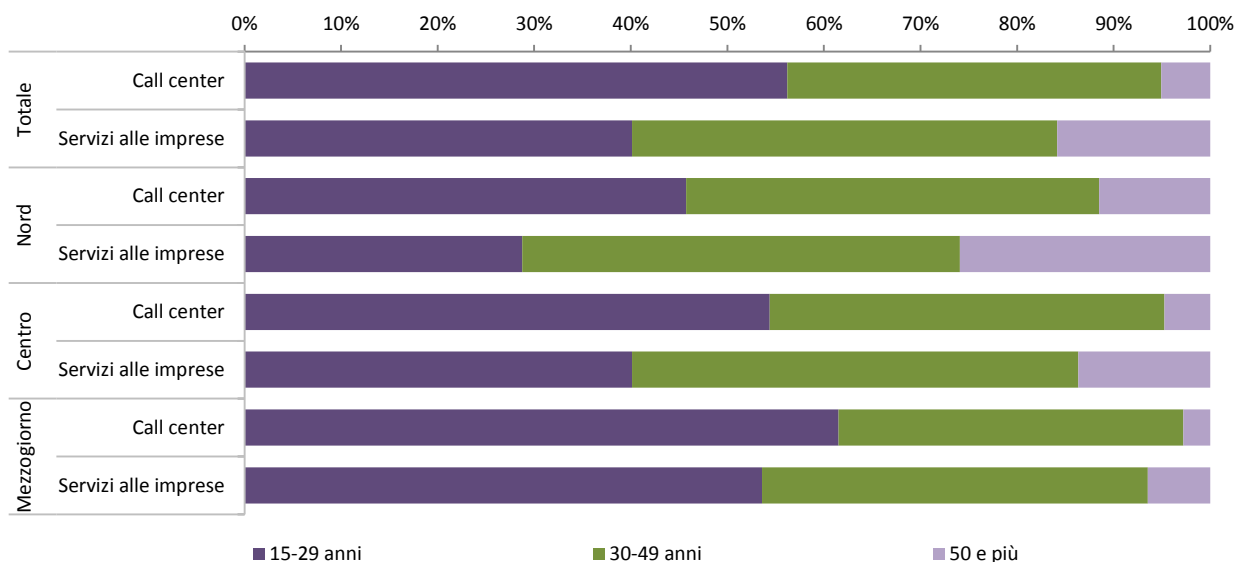
**Totale**



**Dipendenti**



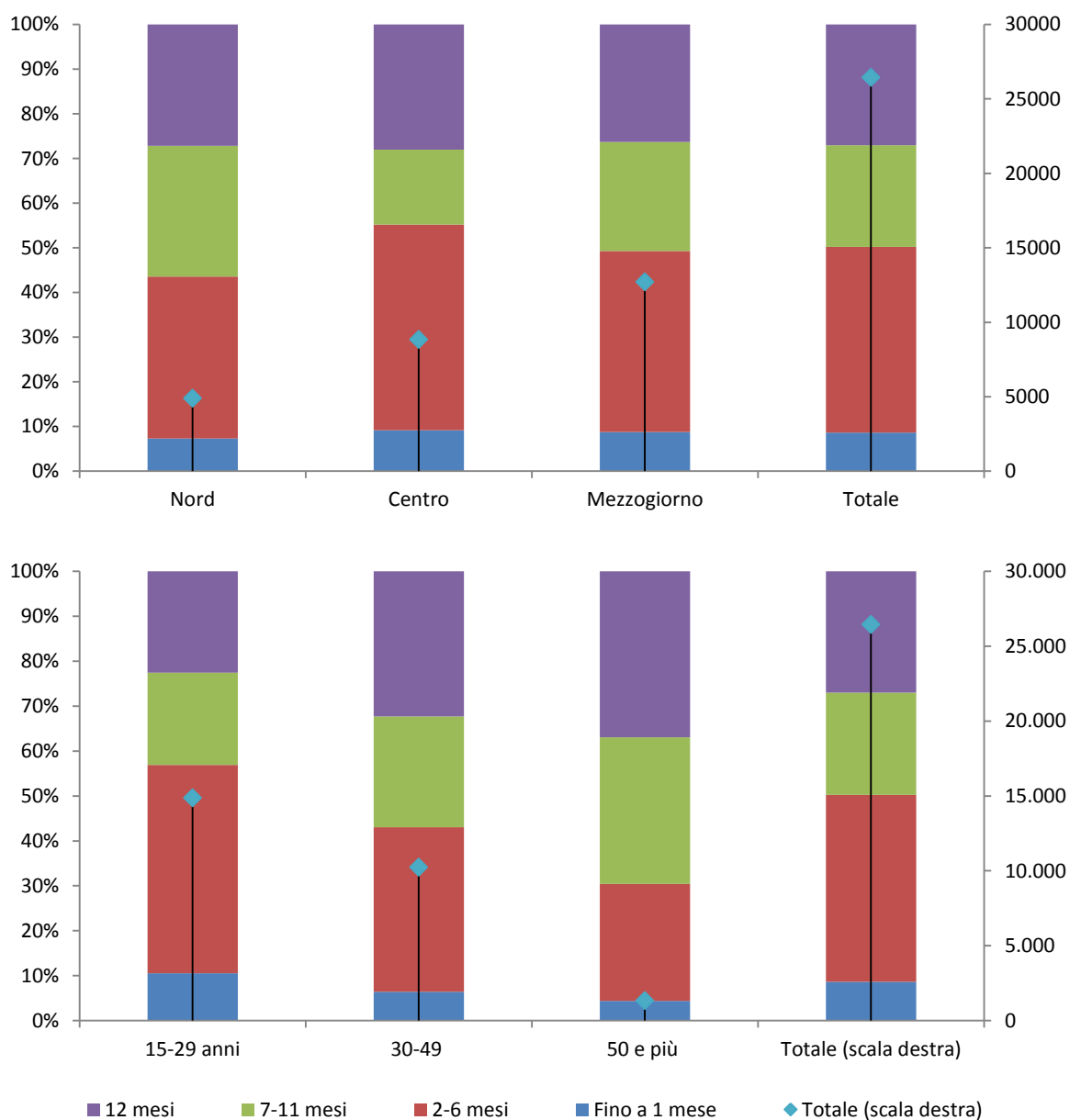
**Esterni**



■ 15-29 anni      ■ 30-49 anni      ■ 50 e più

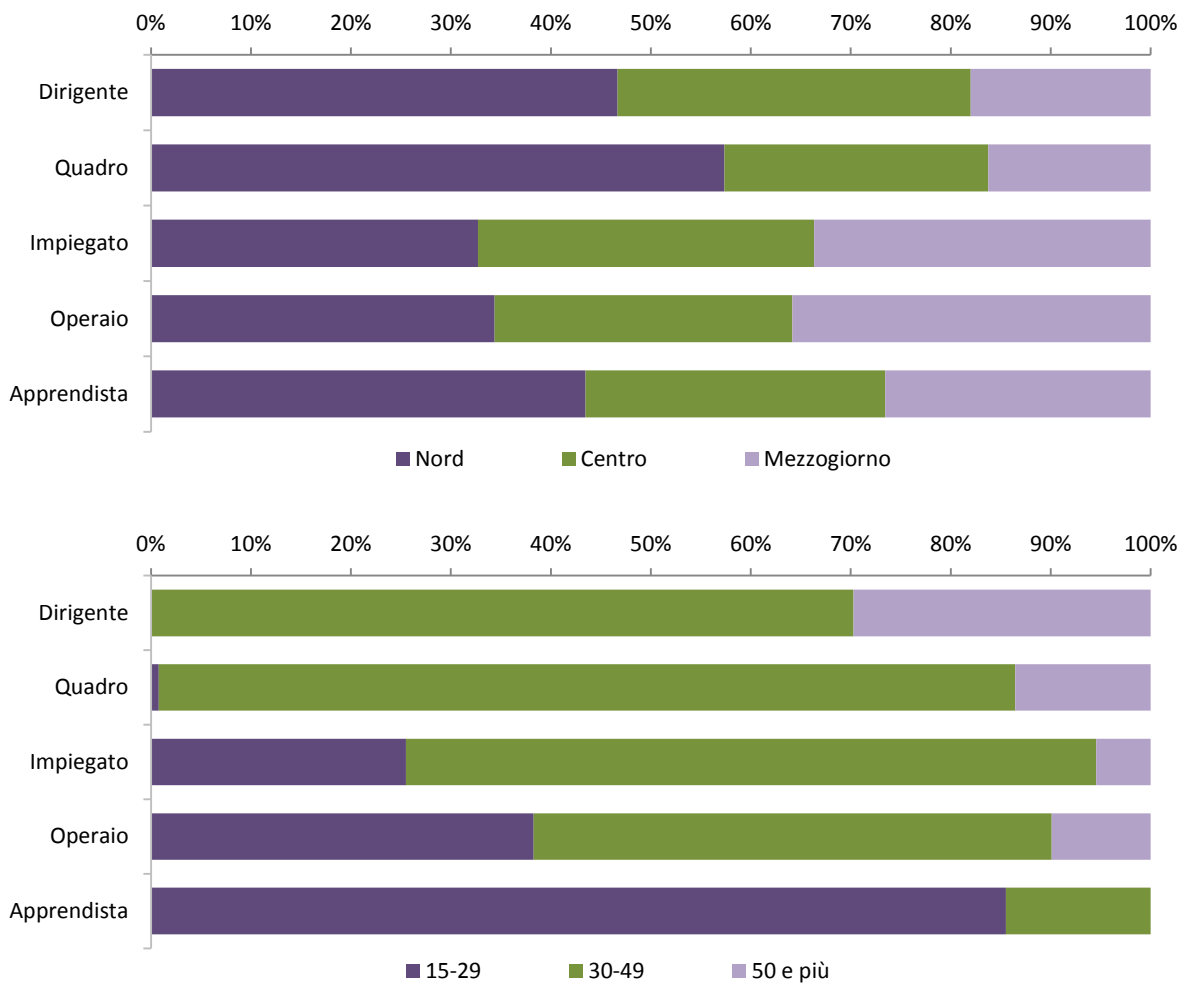
Fonte: Istat, Censimento 2011

**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)**



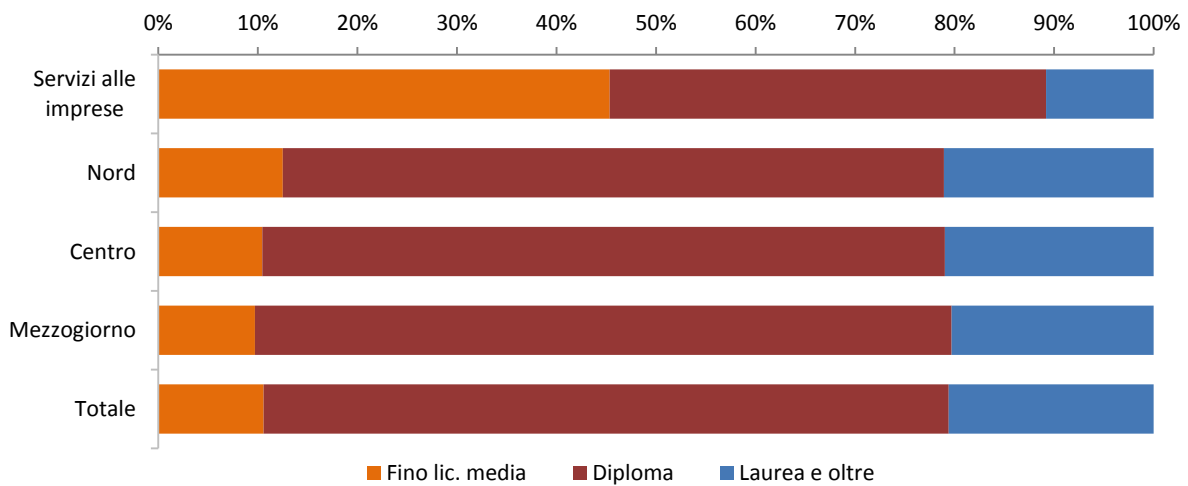
Fonte: Istat, Censimento2011

**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