



**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**

**XI Commissione "Lavoro pubblico e privato"
Camera dei Deputati
Roma, 11 giugno 2014**

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 15 mila occupati, dei quali ottomila 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.