



I CALL CENTER IN ITALIA: CHI CI LAVORA, COME E PERCHÉ

Più del 64% delle istanze presentate dal 2005 ad oggi alla Commissione di certificazione del Centro Studi “Marco Biagi” dell’Università di Modena e Reggio Emilia provengono da aziende operanti tramite *call center* in modalità *outbound*.

Tale dato, pur essendo rappresentativo (posto che si basa su un totale di più di 12.000 istanze presentate dal febbraio 2005 al febbraio 2012), non chiarisce però i profili – professionali ma in qualche modo anche personali – degli operatori del settore, i loro percorsi di lavoro, le relative condizioni di impiego, i conseguenti livelli di soddisfazione, così come nemmeno la struttura organizzativa delle imprese presso cui svolgono la loro attività.

In quest’ottica, una interessante ricerca¹ sui call center in Italia, che qui viene letta alla luce dei dati della Commissione, ha recentemente permesso, da una parte, di far luce sul fenomeno mettendo in discussione stereotipi e luoghi comuni, e dall’altra di trovare conferma a molti dei risultati ottenuti dalla lettura dei verbali di audizione sottoposti, nell’ambito dello svolgimento delle relative procedure di certificazione, a collaboratori coordinati e continuativi chiamati a svolgere attività rientranti, in senso ampio, in quella di “operatore telefonico”.

Chi lavora nei call center?

Un’indagine del 2000 patrocinata dalla Commissione Europea evidenziava che il profilo prevalente dell’operatore di call center è quello della donna di mezza età o dello studente, impiegati part-time e con un livello di istruzione medio basso. I dati ISFOL 2008 confermano l’elevato tasso di femminilizzazione della popolazione lavorativa nei call center, sottolineando che il 27,7% di loro sono studenti e che il 60,2%, prima di svolgere tale attività, era disoccupato.

La rilevante presenza della componente femminile si giustifica, comprensibilmente, per l’esigenza di flessibilità richiesta per questo tipo di lavoro, che permette di conciliare l’impegno professionale con la vita privata, grazie ad un orario di lavoro spesso ridotto e variamente collocato nell’ambito della giornata lavorativa; inoltre quella femminile è la forza lavoro maggiormente disponibile a lavorare con livelli reddituali inferiori, soprattutto quando si tratta di donne sposate o conviventi e se il reddito da queste percepito è integrativo rispetto a quello “principale” del marito. Le donne occupate presso call center che dichiarano di avere una famiglia propria risultano infatti essere il 46%, contro il 30,4% degli uomini.

Relativamente all’età media degli impiegati nel settore, in generale si osserva che il 13,8% ha meno di 24 anni, il 44,1% ha tra i 25 e i 34 anni, e ben il 42% ha più di 35 anni. Interessante è osservare (cfr. Tabella n.1) come, in base alle diverse realtà territoriali² in cui sono collocati i call center che hanno costituito il campione di indagine, i profili degli operatori si diversificano, in realtà, in maniera significativa.

Tabella n. 1 – Variabili socio-anagrafiche degli operatori per sede territoriale (valori %)

	Milano	Roma	Cosenza	Catania	Totale
Genere					
Maschio	27,6	25,0	36,4	32,3	30,0
Femmina	72,4	75,0	63,6	67,7	70,0

¹ I dati qui riportati (cfr. Fortunato V., Palidda R. (a cura di), *I call center in Italia. Lavoro e organizzazione tra retoriche e realtà*, Carocci, Roma, 2012) sono il risultato di una indagine condotta nell’ambito di un progetto dal titolo “Le dimensioni del benessere organizzativo nei call center. Una ricerca sulle condizioni di lavoro e sul benessere organizzativo nei call center Italia in una prospettiva integrata e comparata”, al quale hanno partecipato quattro gruppi di ricerca (Sapienza – Università di Roma, Università Statale di Milano, Università di Catania e Università della Calabria).

² Il progetto di ricerca ha coinvolto quattro province con diversa collocazione geografica: Milano per il Nord Italia, Roma per il Centro, Cosenza per il Sud e Catania per le Isole.



Classi di età					
Meno di 24 anni	16,1	7,6	21,3	12,4	13,8
Dai 25 ai 29 anni	16,1	13,2	39,9	26,8	23,1
Da 30 a 34 anni	13,8	17,6	24,6	28,0	20,9
Dai 35 ai 39 anni	12,4	27,5	11,7	23,4	19,5
Da 40 a 49 anni	23,0	23,7	2,1	9,1	15,1
Da 50 e più	18,5	10,5	0,3	0,2	7,5
Livello di istruzione					
Licenza Media	18,9	3,1	0,0	0,7	5,6
Diploma	58,7	54,6	30,7	58,9	51,6
Studente Universitario	11,8	11,8	24,6	23,3	17,7
Laurea	10,6	30,5	44,7	17,1	25,1
Stato Civile					
Libero	44,8	47,7	81,5	61,0	57,7
Sposato/Convivente	45,3	43,8	17,7	35,9	36,5
Separato	10,0	8,5	0,8	3,1	5,8
Con chi vive					
Famiglia propria	53,9	51,4	18,4	40,4	42,6
Famiglia d'origine	34,3	31,4	58,7	49,1	42,2
Da solo o con amici	11,8	17,2	22,9	10,5	15,3

Lavoro per scelta, lavoro di transito o lavoro di reinserimento nel mercato del lavoro?

I call center italiani rappresentano vie di inserimento o di reinserimento nel mercato del lavoro abbastanza agevoli soprattutto per i giovani e per le donne, solitamente più penalizzati sul fronte occupazionale, e per chi ha dovuto lasciare un altro lavoro.

Le ragioni delle scelte per questo tipo di occupazione sono diverse: si osservano la mancanza di alternative (45% degli intervistati), la flessibilità lavorativa conciliabile con altre attività o esigenze extra lavorative (34,2%) o l'esigenza di svolgere un lavoro regolare (solo per il 6,6%). Anche la durata dello svolgimento di tale attività da parte degli operatori è molto variabile, con una media di 4 anni e mezzo.

Per quanto attiene alla tipologia contrattuale con la quale tali lavoratori vengono assunti, occorre distinguere tra chi lavora nell'ambito di un sistema *inbound*³, dove quasi la totalità della forza lavoro viene inquadrata come subordinata "standard" (ossia a tempo pieno ed indeterminato), e coloro che svolgono la loro attività con modalità *outbound*⁴, tra cui sono numerosi (come si evince dalla richiamata esperienza della Commissione di certificazione del Centro Studi "Marco Biagi" dell'Università di Modena e Reggio Emilia) i contratti di collaborazione coordinata e continuativa a progetto/programma e, tra i subordinati, i contratti di lavoro a tempo determinato. Altre variabili che influiscono sulla scelta della tipologia contrattuale da adottare sono: il tipo di attività che svolgono gli operatori, a seconda che sia "Generalista" o "Dedicata"; lo svolgimento dell'attività "In House" o in "Outsourcing"; le dimensioni dell'azienda. I dati che si osservano di seguito (cfr. Tabella n. 2) sono suddivisi in base alle variabili sopra citate. In questo ambito è interessante osservare come non sia presente il consueto squilibrio Nord/Sud, che solitamente si verifica in termini di ricorso a forme "atipiche" di lavoro.

³ Dalla ricerca emerge che gli operatori che operano esclusivamente o prevalentemente *inbound* sono giovani laureati (58,4%) con un'età compresa tra i 25 e i 29 anni per il 24,8%, mentre il 23,6% ha un'età compresa tra i 30 e i 34 anni.

⁴ Il 48,7% degli operatori sono giovani diplomati, pertanto risultano essere anche più giovani (17,2% fino a 24 anni) e coloro che hanno un'età compresa tra i 25 e i 29 anni risultano essere il 21,8%. Tra i lavoratori *outbound*, inoltre, si registrano livelli di soddisfazione più alti riconducibili alla flessibilità del lavoro e all'autonomia decisionale nella gestione delle conversazioni.



Tabella n. 2 – Operatori per condizioni contrattuali e caratteristiche del call center (valori %)

	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Collaborazioni	Totale
Tipo di call center				
Generalista	47,9	23,8	28,3	100
Dedicato	54,1	27,3	18,5	100
Collocazione rispetto al committente				
In House	58,8	37,7	3,5	100
Outsourcing	47,8	20,4	31,8	100
Addetti				
Fino a 200	30,6	31,1	38,3	100
Oltre 200	60,5	23,3	16,4	100
Sede				
Milano	47,1	19,8	33,1	100
Roma	61,0	26,2	12,8	100
Cosenza	43,4	15,2	38,6	100
Catania	50,8	38,6	10,7	100

Modelli organizzativi e condizioni di lavoro

Le considerazioni che la sopra richiamata ricerca⁵ svolge in merito ai modelli organizzativi e alle condizioni di lavoro riscontrabili all'interno dei call center coincidono con alcune conclusioni che possono trarsi dall'analisi dei verbali sottoposti negli ultimi sette anni dalla Commissione del Centro Studi "Marco Biagi" dell'Università di Modena e Reggio Emilia ai collaboratori *outbound* che hanno presentato istanza di certificazione. Ciò che è interessante notare è che i suddetti elementi, molto spesso, possono influire in maniera rilevante perfino sull'esito delle procedure attivate, e più specificamente sulla possibilità di pervenire ad un provvedimento di accoglimento piuttosto che di rigetto. Sul punto, dati analizzati, pur dovendo tener conto delle differenti tipologie di contratti di lavoro utilizzate, in generale attestano che:

- l'ambiente di lavoro appare generalmente privo di conflitti e di tensioni sia a livello orizzontale tra lavoratori, sia a livello verticale con la direzione, con la quale si istaura un rapporto prevalentemente di collaborazione;
- il 47% degli operatori dichiara che le mansioni assegnate sono coerenti con il proprio inquadramento contrattuale;
- le esigenze degli operatori, per la definizione dell'orario e del turno di lavoro, sono rispettate da parte della direzione;
- i collaboratori sono autonomi nella gestione della durata delle conversazioni e nella gestione della fruizione delle pause di lavoro;
- la formazione avviene solitamente attraverso l'affiancamento a operatori più esperti (si tratta del 71,7% dei casi) oppure attraverso corsi svolti all'interno dell'azienda;
- la libertà e l'autonomia decisionale nello svolgimento della prestazione lavorativa risulta essere soddisfacente per il 43,7% degli operatori;
- vengono riconosciuti incentivi e premi di produzione per il raggiungimento di determinati risultati.

⁵ Cfr. Fortunato V., Palidda R. (a cura di), *I call center in Italia. Lavoro e organizzazione tra retoriche e realtà*, cit., pag. 105 e ss.



Complessivamente, lo scenario che si configura a seguito delle considerazioni sopra riportate pare rispecchiare una realtà tutto sommato “sana” e vitale. Purtroppo, però, la crisi economica che, in particolare a livello nazionale, ha colpito anche questo settore, mette in pericolo una significativa quantità di posti di lavoro. Per l'immediato futuro, resta da vedere se la Riforma del mercato del lavoro entrata in vigore lo scorso 18 luglio (legge n. 92/2012) riuscirà a risolvere alcune criticità o se, come pare più probabile da una prima lettura delle norme, in particolare in materia di collaborazioni coordinate e continuative e di lavoro a tempo determinato, creerà ancora più incertezza in merito al futuro di questo settore⁶.

Margherita Menditto
Collaboratrice ADAPT – Centro Studi Marco Biagi

⁶ Cfr. G. Gamberini – F. Pasquini, *Il futuro dei call centre dopo la riforma Monti – Fornero tra delocalizzazione e fuga del sommerso*, in *Bollettino ADAPT* del 14 maggio 2012.