

# IL SISTEMA DEI BPO (Business Process Outsourcing) e dei CONTACT CENTER IN ITALIA

## LA NOSTRA FORZA

- *Nel 2023 sono oltre 2.000 le unità locali di BPO-Contact Center che segnano una crescita maggiore rispetto al resto dell'economia nel periodo 2022/2011 (+9,9% vs +5,9%).*
- *Il settore BPO-Contact Center conta quasi 80mila tra addetti e collaboratori. Considerando i soli addetti vi è il 95,8% di nazionalità italiana e una quota maggiore di donne rispetto al resto dell'economia (68,8% vs 40,1%).*
- *Il comparto presenta una forte concentrazione nelle regioni del Mezzogiorno sia per numero di unità locali (il 49,2% del totale) che di addetti (il 55,7% del totale).*
- *La maggior parte degli addetti nei BPO-Contact Center (il 71,8%) ha un'età compresa tra i 30 e i 49 anni, e rappresenta una forza lavoro qualificata: il 66,1% degli addetti ha un diploma e il 23,4% è in possesso di una laurea o di un titolo postlaurea.*



## OVERVIEW

Il sistema dei BPO-Contact Center rappresenta un punto di forza per lo sviluppo dell'intera economia ed anche per il contesto sociale. L'analisi condotta **evidenzia un'evoluzione positiva** del comparto, pur con alcuni recenti rallentamenti sotto il profilo occupazionale. Complice le trasformazioni post pandemiche, il sistema sta transitando da un modello estensivo ad uno intensivo e a maggiore valore aggiunto.

**La maggiore crescita del fatturato** rispetto a quella degli addetti evidenzia un recupero di produttività media del lavoro che, si prevede, continuerà anche nei prossimi anni con l'assorbimento delle nuove opportunità offerte dalla rivoluzione tecnologica in atto. Tale assorbimento, infatti, è potenzialmente maggiore nel comparto in esame rispetto ad altri segmenti economici per la natura dei servizi e per la qualità del personale presente, dove prevalgono addetti giovani e molto scolarizzati.

## LE CIFRE DEL MERCATO DEL LAVORO

Il sistema dei BPO (Business Process Outsourcing) e dei Contact Center impiega nel complesso **quasi 80.000 tra addetti (57.200) e collaboratori (21.476)** in **2.035** unità locali (UL), ha una dimensione media di **28,1 addetti per UL** (vs il 3,6 per il totale economia) e vale **3 miliardi di fatturato**. I Contact Center sono maggiormente concentrati nelle regioni del Mezzogiorno, sia per numero di unità locali (il 49,2% del totale) che di addetti (il 55,7% del totale).

Il settore dei BPO-Contact Center contribuisce attivamente al mercato del lavoro, favorendo l'occupazione locale dei territori, con una crescita delle Unità Locali nel 2023 pari a +0,5% rispetto al 2022 (vs una lieve decrescita del -0,1% che ha riguardato l'economia nel suo complesso) e del **+9,9% nel 2022 rispetto al decennio precedente** (totale economia: +5,9%).

## LE CARATTERISTICHE DEI NOSTRI LAVORATORI

I lavoratori dei BPO-Contact Center sono per il **95,8% di nazionalità italiana** (vs l'85% del totale dell'economia) e rappresentano una forza lavoro qualificata: il 66,1% degli addetti ha un diploma e il 23,4% (13.500 circa) è in possesso di una laurea o di un titolo postlaurea. Le lauree più rappresentate sono quelle appartenenti al gruppo politico-sociale (16,8%) ed economico-statistico (12,4%), seguite dalle lauree del gruppo letterario (8,5%), del gruppo linguistico (8,1%) e giuridico (8,1%).

Il Gender gap è un fenomeno che sembrerebbe non interessare la realtà dei BPO-Contact Center: all'interno delle Unità Locali del comparto, infatti, il **68,8% degli addetti** è rappresentato da donne (vs il 40,1% del resto dell'economia). Una quota maggiore di lavoratrici si registra nelle Unità Locali del Nord (Nord-Ovest: 70,7%; Nord-Est: 76,7%) e, di contro, si rileva una quota minore (ma comunque superiore al dato medio nazionale riferito al complesso dell'economia) nelle Unità Locali del Centro (66,4%) e del Mezzogiorno (67,9%).



La maggior parte dei lavoratori nei BPO–Contact Center (il 71,8%) ha **un’età compresa tra i 30 e i 49 anni** (vs il 51,2% della media dell’economia totale). Di contro, si registra una quota più bassa rispetto al totale delle attività economiche sia di giovani fino a 29 anni (11,8% vs 16,3%) che di soggetti con più di 50 anni (16,4% vs 32,4%).

## LA LOCALIZZAZIONE NEI TERRITORI E INDICE DI ATTRATTIVITÀ

Il 65% delle localizzazioni dei BPO–Contact Center si concentra in cinque regioni: Campania (448; il 22,9% del totale delle Unità Locali), Lombardia (280; il 14,3%), Lazio (268, il 13,7%), Sicilia (156; l’8%) e Puglia (116; il 5,9%).

Nel Mezzogiorno, quindi, sono concentrate circa la metà delle unità locali e il **56% degli addetti del settore**. Le attività dei BPO–Contact Center presentano una forte concentrazione territoriale, basti pensare che il 72% delle localizzazioni e l’85% degli addetti si trova in sole 20 province. **La prima provincia per quota di localizzazioni BPO–Contact Center** sul totale di settore è **Napoli** (329 Unità Locali, il 16,8% del totale), nona per quota di addetti (2.142, il 3,6% del totale di settore). Segue Roma (248 localizzazioni; 12,7%) che però è al primo posto della classifica provinciale per numero di addetti e Milano (182; 9,3%) al secondo posto per numero di addetti.

Anche la distribuzione degli addetti vede una forte concentrazione a livello territoriale. Infatti, il **63% degli addetti si concentra in Puglia** (8.458 addetti, il 14,2% del totale di settore), Lombardia (8.315, il 14%), Sicilia (7.615, il 12,8%), Lazio (7.404, il 12,5%) e Calabria (5.941, il 10%).



Il 52% degli addetti alle unità locali lavora in una regione diversa rispetto a dove si trova la sede legale dell'impresa per cui operano, nettamente superiore al valore medio del totale economia (11,6%). Le regioni meridionali presentano un indice di attrattività superiore. Il Mezzogiorno, infatti, presenta una quota di addetti alle unità locali che lavora per imprese che hanno sede al di fuori della macroripartizione pari al 55,4%. Le regioni più «attrattive» sono la Liguria (con una quota di lavoratori extra-regione pari al 93%), l'Abruzzo (90%), la Sicilia (89%) e la Sardegna (85%).



Il Rapporto è stato realizzato dal Centro studi EBINCALL, commissionato da ASSOCALL-Concommercio e UGL Terziario, ed è stato curato da EconLab Research Network, Centro Studi G. Tagliacarne e CF Applied Economics.

Info: <https://centrostudi.ebincall.it>

Per richiedere copia integrale del rapporto EBINCALL, contattare:

**Ufficio Stampa Centro Studi Ebincall**

Giuseppe Fabio Dell'Olio

m. 327-8318829

stampa@ebincall.it