I libri del Fse

La ricerca di personale qualificato sui quotidiani costituisce, ancor oggi, una delle fonti più immediate e dirette per reclutare forza lavoro da parte del sistema produttivo nazionale. Questo canale di ricerca è oggetto di rilevazione in maniera continuativa, sin dal 1979. Le ricerche sono state coordinate e promosse dall'Isfol e svolte in collaborazione con il Centro statistico aziendale di Firenze, nell'ambito del *Servizio Statistico e di Coordinamento delle Banche dati*.

Il Rapporto annuale 2005 sulla rilevazione della domanda di lavoro qualificato, costituisce uno strumento utile per conoscere e valutare alcune delle varie e complesse dinamiche in atto nel Paese, sia a livello macro economico che di tendenza del mercato del lavoro: è essenziale, difatti, per stimare i cambiamenti qualitativi intervenuti nella domanda di lavoro e nelle modalità di incontro tra imprese e lavoratori anche in riferimento al D.Lgs. 276/03 che introduce una sostanziale liberalizzazione dell'attività di intermediazione tra domanda ed offerta di lavoro.

ISSN 1590-0002

LA DOMANDA DI LAVORO QUALIFICATO IN ITALIA. LE INSERZIONI A MODULO NEL 2005 I libri del Fse

I libri del Fondo sociale europeo

UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo

MINISTERO DEL LAVORO
E DELLA PREVIDENZA SOCIALE

LA DOMANDA DI LAVORO QUALIFICATO IN ITALIA. LE INSERZIONI A MODULO NEL 2005

ISFOL
Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori

I libri del Fondo sociale europeo

ISSN 1590-0002

L'Isfol, Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori, è stato istituito con D.P.R. n. 478 de 30 giugno 1973, e riconosciuto Ente di ricerca con Decreto legislativo n. 419 del 29 ottobre 1999; ha sede in Roma ed è sottoposto alla vigilanza del Ministero del lavoro e della previdenza sociale. L'Istituto opera in base al nuovo Statuto approvato con D.P.C.M. del 19 marzo 2003 ed al nuovo assetto organizzativo approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 12 del 6.10.2004. Svolge attività di studio, ricerca, sperimentazione, documentazione, informazione e valutazione nel campo della formazione, delle politiche sociali e del lavoro, al fine di contribuire alla crescita dell'occupazione, al miglioramento delle risorse umane, all'inclusione sociale ed allo sviluppo locale. Fornisce consulenza tecnico-scientifica al Ministero del lavoro e della previdenza sociale e ad altri Ministeri, alle Regioni, Province autonome e agli Enti locali, alle Istituzioni nazionali pubbliche e private. Svolge incarichi che gli vengono attribuiti dal Parlamento e fa parte del Sistema statistico nazionale. Svolge anche il ruolo di struttura di assistenza tecnica per le azioni di sistema del Fondo sociale europeo, è Agenzia Nazionale LLP - Programma settoriale Leonardo da Vinci, Centro Nazionale Europass, Struttura nazionale di supporto all'iniziativa comunitaria Equal.

Presidente
Sergio Trevisanato
Direttore generale
Giovanni Principe

La Collana
I libri del Fondo sociale europeo
raccoglie i risultati tecnico-scientifici conseguiti nell'ambito del Piano di attività ISFOL per la programmazione di FSE 2000-2006 "Progetti operativi: Azioni per l'attuazione del Programma Operativo Nazionale Ob. 3 Azioni di sistema" e del Programma Operativo Nazionale Ob. 1 "Assistenza tecnica e azioni di sistema".

La Collana
I libri del Fondo sociale europeo
è curata da *Isabella Pitoni* **responsabile Ufficio Comunicazione Istituzionale Isfol.**

I libri del Fondo sociale europeo

UNIONE EUROPEA

Fondo sociale europeo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE

ISFOL

LA DOMANDA DI LAVORO QUALIFICATO IN ITALIA. LE INSERZIONI A MODULO NEL 2005

Il presente rapporto rappresenta il risultato di un'attività di ricerca attualmente curata dall'Area "Servizio statistico e di coordinamento delle banche dati" coordinata da Enrico Spataro, nell'ambito del Piano di Attività di Istituto 2005-2006, Misura C2, Obiettivo 3. L'indagine è stata realizzata in collaborazione con il Centro statistica aziendale (Csa) di Firenze.

Il volume è a cura di:
Anna Mocavini e *Achille Pierre Paliotta*.

In dettaglio sono autori dei testi:
Enrico Spataro (prefazione);
Anna Mocavini (cap. 1);
Achille Pierre Paliotta (introduzione; cap. 3, par. 3.1, cap. 5, conclusioni, riferimenti bibliografici);
Michele Cuppone (cap. 2, par. 2.2, par. 2.4);
Giulio Rauco (cap. 2, parr. 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 e 2.7);
Maria Grazia Toni (cap. 3, parr. 3.2 e 3.3);
Sergio Ciamba (cap. 3, parr. 3.4 e 3.5);
Salvatore Izzo (cap. 4).

Elaborazioni statistiche:
Michele Cuppone (capp. 1, 2, 3, appendice statistica);
Giulio Rauco (capp. 2, 4).

Editing:
Anna Nardone.

Coordinamento editoriale della collana
I libri del Fondo sociale europeo:
Aurelia Tirelli **e** *Piero Buccione.*
Collaborazione di *Paola Piras.*

INDICE

Prefazione 7

Introduzione 11

1 Il mercato del lavoro qualificato in Italia: le inserzioni a modulo 15
- **1.1** Premessa 15
- **1.2** Lo scenario macroeconomico di riferimento 17
- **1.3** Struttura e andamenti della domanda di lavoro qualificato 20
- **1.4** La qualità delle offerte di lavoro 25
- **1.5** L'effetto delle inserzioni ripetute nel corso del 2005 30

2 Le professioni maggiormente richieste 35
- **2.1** Premessa 35
- **2.2** Il "barometro" delle professioni 36
- **2.3** La classificazione Istat 40
- **2.4** Una visione territoriale 44
- **2.5** Un confronto tra il barometro delle professioni nel 1995 e nel 2005 52
- **2.6** Un confronto qualitativo 1995-2005 55
- **2.7** La serie allargata: il database comprensivo degli annunci su pubblicazioni locali 57

3 Analisi di alcune aree professionali 59
- **3.1** Premessa 59
- **3.2** L'area professionale Information and communication technology (Ict) 61
- **3.3** Area professionale dei servizi bancari e assicurativi 82
- **3.4** L'area professionale dell'edilizia 99
- **3.5** L'area professionale del settore chimico-farmaceutico 112
- **3.6** L'area professionale del turismo 126

4 Le professioni di alto profilo: la domanda espressa dai Parchi Scientifici e Tecnologici (PST) **139**
4.1 Premessa **139**
4.2 La domanda di lavoro espressa dai Parchi scientifici e tecnologici (Pst) **142**

5 L'operatore di call center tra nuova "fabbrica dei servizi" e knowledge-based economy **181**
5.1 Premessa **181**
5.2 Il capitalismo (monopolistico, ieri, e flessibile, oggi) degrada ancora il lavoro? **183**
5.3 La nascita di una professione knowledge based? **187**
5.4 Il call e contact center e i professionisti della conoscenza **191**
5.5 Analisi dei fabbisogni professionali e degli scenari occupazionali **195**
5.6 Quanti, chi e dove sono gli operatori di call center, nell'indagine Isfol-Csa **199**

Conclusioni **213**

Appendice statistica **219**

Riferimenti bibliografici **251**

PREFAZIONE

Sono molti anni che l'Isfol "osserva" le offerte di lavoro qualificato a mezzo stampa all'interno di un complesso di attività di ricerca che hanno l'ambizione di dare conto delle tendenze del mercato del lavoro. Soprattutto delle ricadute che scelte politiche e obiettivi di programmazione possono avere sulla vita delle persone. Migliorare la produttività del lavoro, rinforzare la coesione sociale e territoriale, raggiungere gli obiettivi attesi in un particolare periodo di programmazione, non sono esperimenti che si realizzano *in corpore vili* ma scelte pratiche che incidono sui momenti critici dei cicli di vita lavorativa. Si attuano all'interno di profonde modifiche nell'organizzazione dei processi produttivi e, di conseguenza, nella tipologia delle competenze e delle abilità cercate.
Il volume che il lettore ha tra le mani riporta i dati - relativi all'anno 2005 - di un'attività di rilevazione del numero di offerte, della distribuzione territoriale, dei requisiti ricercati nei candidati, delle caratteristiche delle aziende che offrono lavoro attraverso le inserzioni sui giornali.
È un'attività che continua una serie di rilevazioni ormai lunga, secondo una metodica per cui è possibile considerare ciascuna annualità come un passo di un percorso complessivo ma dotato di un proprio significato particolare.
Il percorso complessivo è tracciato dallo sforzo dell'Unione Europea per correggere la relativa debolezza del quadro economico europeo, la scarsa produttività e l'insufficiente creazione d'impiego. Una strategia globale che prevede il coinvolgimento delle autorità nazionali, regionali e locali, dei partenariati sociali e della società civile per creare condizioni di stabilità economica, salvaguardia della sostenibilità, promozione dell'efficacia degli investimenti, sviluppo.
Il rapporto tra politiche a carattere macroeconomico e comportamenti a carattere microeconomico trova qui una sorta di bilanciamento necessario. Non a caso, presentando un "passo" precedente, i curatori della ricerca[1] avevano fatto nota-

1 Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta, *La domanda di lavoro qualificato. Le inserzioni a "modulo" nel 2003*, con una *Prefazione* di Giuseppe Pennisi, Istituto per lo sviluppo della formazione dei lavoratori (Isfol)-Unione Europea-Ministero del lavoro e delle politiche sociali (Mlps), I libri del Fondo sociale europeo, Roma, 2005.

re la corrispondenza, empirica, tra gli andamenti del ciclo economico e la quantità e la qualità delle inserzioni di ricerca del personale.

Nel volume si descrive la creazione d'impiego nel suo momento cruciale: il momento dell'incontro tra un imprenditore con la necessità di collaboratori qualificati ed un lavoratore che offre i suoi "saperi", utilizzando un "marcatore" molto specifico. Potrebbe sembrare un approccio debole, ma si rivela invece un potente strumento di analisi economica perché una "buona" azienda considera i dipendenti come la risorsa più importante a disposizione, se non altro in quanto i loro comportamenti - giusti o sbagliati - influenzano i clienti e di conseguenza la prosperità aziendale. I diversi strumenti di ricerca del personale non sono perciò asettiche tecniche ma funzioni di una negoziazione che entrambe le parti devono ritenere accettabile e che sarà necessariamente diversa da un momento all'altro o da un luogo all'altro.

Sempre nel rapporto di ricerca del 2003 il prefatore[2] aveva utilizzato la metafora dell'albero e della foresta per raccontare come la ricerca presentata - che sembrava contenere principalmente lo studio di un singolo albero, in altre parole uno strumento particolare di ricerca del personale - riusciva invece a rappresentare una chiave di lettura credibile per interpretare la foresta dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Utilizzando questo strumento Anna Mocavini e Achille Paliotta erano riusciti a descrivere i cambiamenti di impostazione degli scopi aziendali, l'organizzazione del lavoro e la qualità della vita lavorativa, individuando i percorsi vitali di una foresta che si estende ben oltre i confini del mercato del lavoro e certo oltre i confini di quello italiano.

I risultati di questa pluriennale successiva attività di ricerca vengono oggi restituiti nella lettura dei dati, aggregati secondo diverse classificazioni. Si notano corrispondenze tra il canale di reclutamento utilizzato e la dimensione dell'azienda. Oppure la relazione inversa tra il livello di qualificazione richiesto per la posizione lavorativa e il livello di informalità del canale utilizzato per ricoprirla: le aziende medio-grandi tendono a rivolgersi all'inserzione sui quotidiani addirittura più che ad altri canali, mentre le aziende piccole privilegiano i canali informali quale quello costituito dai cosiddetti reticoli sociali.

Se ne trova riscontro nel volume totale degli annunci che:

- è cresciuto nel periodo 1997-2000;
- diminuito tra il 2000 ed il 2003 - fino a tornare al volume del 1997;
- ripreso a crescere dal 2003-2004
- continuato a crescere nel 2005;

con un andamento temporale della graduatoria delle professioni elementari che mostra come la crescita, che si era arrestata nel 2001, sia ripresa.

2 Giuseppe Pennisi, *Prefazione* in *ibid.*, p. 7.

Si confermano alcune costanti tipiche del nostro mercato del lavoro: basso tasso d'occupazione, specialmente nel Mezzogiorno e struttura produttiva frammentata, nella quale tendono ad aumentare gli estremi. Da una parte le professioni qualificate, dall'altra gli impieghi a bassa qualificazione in una "galassia di piccole imprese a bassa tecnologia" dove i lavoratori con basse qualifiche si rivelano funzionali all'economia informale.

Il paradosso è che tutte le imprese, indipendentemente dalle dimensioni, già dipendono dalle nuove tecnologie per condurre gli affari e per organizzare il lavoro. Da qui, sia le richieste di una forza lavoro competente e specializzata, in grado di adeguarsi al cambiamento, sia il tormento della flessibilità, quel processo che trasforma i contratti "di ruolo" in tipologie contrattuali diverse e di più breve durata, spesso in alternanza con periodi di formazione. Favorire la flessibilità accresce la capacità di adeguamento dei lavoratori e delle imprese alle sfide del mercato globale ma va coniugata con la consapevolezza che l'insicurezza paralizza ed impedisce di cogliere le eventuali opportunità create.

Corrisponde al periodo considerato l'avvio di un parallelo processo di emanazione di atti regolamentari e amministrativi necessari per rendere operativo il Decreto Legislativo n. 276/2003, di attuazione della cosiddetta Legge Biagi che, oltre ad introdurre nuove forme contrattuali, si proponeva di aumentare la trasparenza e l'efficienza del processo di incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Quanto la normazione integrativa, o spesso l'assenza, ha inciso sull'efficacia della riforma, è tema che esula dalla ricerca ma che comunque dovrà essere approfondito. Certo è che si contano nuove professioni e occupazioni, per loro natura più "adeguate" alle nuove tipologie contrattuali.

Ad esempio, nelle professioni legate all'ambito delle telecomunicazioni si rileva un'offerta di lavoro che è cresciuta, nel giro di due anni, di quasi undici volte. Una *performance* eccezionale che però comprende quegli operatori di *call center* protagonisti delle recenti polemiche sulle politiche del lavoro e quasi assunti a simbolo della nuova condizione (schiavitù?) giovanile, di cui si tratta nel quarto capitolo. L'orientamento ad un'utenza prevalentemente giovanile si nota proprio analizzando il canale dei moduli a stampa.

Un'ultima attenzione. Il filone di ricerca sulla domanda di lavoro qualificato è rientrato nel "pacchetto" di competenza delle attività curate direttamente dal "Servizio statistico e di coordinamento delle banche dati". Si tratta di un ufficio di recente riorganizzazione nell'ambito del riassetto dell'Isfol.

Interesserà al lettore sapere che il Servizio statistico sta costruendo le condizioni per mettere a disposizione della comunità scientifica non solo i risultati delle ricerche d'Istituto ma anche gli strumenti sui quali sono stati basati, i *database* con i dati grezzi rilevati direttamente.

Il prossimo avvio di un portale Isfol sulla formazione professionale e sul lavoro consentirà di utilizzare a regime un sistema di *download* dei dati, in formati che

ne permetteranno la rielaborazione autonoma da parte del singolo ricercatore autorizzato.

Quello sulla ricerca di lavoro qualificato è tra i *database* individuati fin dalla prima fase sperimentale.

Enrico Spataro

INTRODUZIONE

Il *Rapporto 2005* sulla *Domanda di lavoro qualificato e ad elevato turnover,* realizzato nell'ambito del *Servizio statistico e di coordinamento delle banche dati* dell'Isfol, in collaborazione con il Centro statistica aziendale (Csa) di Firenze - e basato sull'omonimo progetto, oramai quasi trentennale (nato nel 1979) - ha l'obiettivo di rilevare le inserzioni di ricerca di personale qualificato (*Rpq*) pubblicate sulla stampa quotidiana, nazionale e locale[3]. Tali annunci di lavoro sono sempre stati, e tuttora rimangono, uno strumento importante nella ricerca di personale: nonostante il nascere ed il diffondersi delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (*Information and communication technologies,* Ict*)*, che hanno generato alcuni canali innovativi (come, ad esempio, i siti di reclutamento in rete (*recruitment on line*)[4] e il tuttora perdurante predominio dei *reticoli sociali*[5], nel favorire l'incontro della domanda con l'offerta di lavoro, le inserzioni sui quotidiani costituiscono, ancor oggi, una delle fonti più immediate e dirette per reclutare forza lavoro da parte delle aziende. L'uso di tale mezzo, da parte del sistema produttivo nazionale è: a) rivelatore di un bisogno che si ritiene di non poter soddisfare ricorrendo ad altri canali (ad esempio, quelli istituzionali, quali i servizi per l'impiego, oppure quelli di natura informale); b) indice di una necessità immediata ed urgente che si spera di riuscire a soddisfare in breve tempo, contando su una veloce risposta all'inserzione da parte dei potenziali candidati; c)

3 Cfr. i rapporti precedenti: Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta, *I canali di ricerca del personale, tra tradizione ed innovazione*, FrancoAngeli, Milano, 2002; Idem (a cura di), 2004, *La domanda di lavoro qualificato in Italia. I canali di ricerca, le inserzioni a modulo e la curva di Beveridge*, con una *Prefazione* di Ernesto Floro Caroleo, FrancoAngeli, Milano, 2004; Idem, *op. cit.*, 2005.

4 Achille Pierre Paliotta, *La ricerca di lavoro in rete. La situazione in Italia, Europa e Stati Uniti*, con una *Prefazione* di Emilio Reyneri, FrancoAngeli, Milano, 2004a. Cfr. anche Emilio Reyneri, *I metodi innovativi*, in Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta (a cura di), *op. cit.,* 2004.

5 Paolo Barbieri, *I canali informali: comportamenti di ricerca attiva del lavoro*, in Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta (a cura di), *op. cit.,* 2004. Un approfondimento di questi aspetti, anche con una metodologia appositamente elaborata (*network analysis*), è stato oggetto di una specifica indagine sperimentale - sono tuttora in corso di elaborazione i dati - da parte dell'Isfol, in collaborazione con la Doxa di Milano e l'Università degli studi di Milano-Bicocca.

molto funzionale, visto che, per esso, il datore di lavoro è disposto ad accollarsi l'onere di una costosa inserzione. Si tratta, in buona sostanza, di un'attività assimilabile ad un tipico investimento in capitale umano, che le imprese sono presumibilmente disposte ad intraprendere solo in presenza di buone prospettive economiche per il futuro o di una situazione congiunturale comunque favorevole.

Nel presente rapporto - il cui consueto *fil rouge* è costituito, come spesso negli ultimi anni, dall'annoso dibattito della maggiore o minore qualificazione (*upskilling versus deskilling*) della forza lavoro italiana - vengono presentate le consuete elaborazioni quali la disamina della situazione generale affrontata nel primo capitolo e l'approfondimento riservato alle professioni maggiormente richieste dalle imprese, nel secondo capitolo, secondo diverse ottiche di osservazione: a) rilevate direttamente dallo spoglio delle inserzioni (il cosiddetto "Barometro" delle professioni); b) aggregate secondo la classificazione delle professioni del 1991 dell'Istituto nazionale di statistica (Istat); c) ri-classificate secondo un differente schema e struttura gerarchica ideata dall'Isfol, Area *Ricerche sulle professioni*, in anni recenti, che si basa sull'aggregazione secondo l'area professionale/funzionale ed occupazionale, già sperimentata nel *Repertorio delle professioni*[6]. Nel terzo capitolo vengono, invece, presentati alcuni studi settoriali, facendo ancora una volta riferimento alle aree professionali/funzionali ed occupazionali del suddetto *Repertorio*[7], sempre con l'obiettivo di monitorare la presenza di professioni qualificate, inerenti le aree del chimico-farmaceutico, delle costruzioni, dell'Ict, del bancario-assicurativo e del turistico-alberghiero. Nel quarto si propone una verifica empirica della rilevazione di professioni ad alta qualificazione di un segmento peculiare del mercato del lavoro quale può essere la domanda espressa dai parchi scientifici e tecnologici (Pst). A questo riguardo si intendono qui pubblicamente ringraziare gli enti di gestione dei Pst, le imprese e i centri di ricerca ospiti nei medesimi che hanno gentilmente partecipato alla rilevazione e permesso, quindi, la realizzazione della ricerca. Nel quinto capitolo si tenta un ambizioso scandaglio, di cui qui non si può non ammettere, in partenza, una buona dose di velleitarietà, vale a dire di individuare e descrivere sommariamente un'occupazione/professione quale figura paradigmatica di un cospicuo segmento del mercato del lavoro nazionale degli ultimi anni, vale a dire l'operatore di *call center;* la presenza numerica di questo profilo sembrerebbe essere sintomo di una tendenza non proprio coerente o almeno non coerente del tutto, a dire il meno, con le tesi di una progressiva qualificazione della forza lavoro italiana. Le conclusioni e le consuete, voluminose, appendici statistiche chiudono poi il volume.

6 Isfol, *Repertorio delle professioni,* Istituto poligrafico e zecca dello stato (Ipzs), Roma, 1987; Isfol, *Il Repertorio delle professioni*, Franco Angeli, Milano, 1992; Claudio Tagliaferro (a cura di), *Repertorio delle professioni. Modello e metodologia*, Isfol, Roma, 1999; Claudio Tagliaferro, Achille Pierre Paliotta, *Il Repertorio delle professioni. Metodologia, modello e ipotesi di metaclassificazione*, "Osservatorio Isfol", a. XXI, n. 2-3, marzo-giugno, 2000.

7 Achille Pierre Paliotta, *La classificazione delle professioni. Le aree professionali/funzionali ed occupazionali,* in Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta (a cura di), *op. cit.,* 2004b.

Infine, alcuni doverosi ringraziamenti: l'intento che anima la redazione di questi rapporti annuali è, in buona sostanza, quella di divulgare il più possibile i dati sulle inserzioni a modulo. Tale obiettivo non sarebbe raggiungibile senza i finanziamenti del Fondo sociale europeo e del Ministero del lavoro e delle politiche sociali che qui si ringrazia esplicitamente e la fattiva collaborazione di molti ricercatori di cui ci si è avvalsi nel corso di questi ultimi anni: in questo senso, ancora una volta la gestione della banca dati sulle inserzioni è stata resa possibile grazie all'impegno congiunto profuso da un'*équipe* che ha visto la partecipazione, per il Centro statistica aziendale, di Paolo Baglioni, di Andrea Bertocchini, di Gustavo De Santis e di Barbara Lasagni, nonché delle operatrici/operatori del Csa e per l'Isfol di Michele Cuppone e di Giulio Rauco. Il gruppo di lavoro si è arricchito, durante l'anno, dei preziosi contributi di MariaGrazia Toni, di Sergio Ciamba e di Salvatore Izzo. Sul piano personale, uno dei curatori vuole qui ricordare la nascita del terzogenito, il piccolo Nicolò Francisco, il quale ha sì ulteriormente allietato una piccola, e tutto sommato spensierata, famigliola quanto ha inciso, forse più del preventivabile, non solo sui ritmi personali ma inevitabilmente anche su quelli lavorativi del papà con più di qualche scadenza rinviata *sine die* e diversi impegni tuttora da onorare.

Nel dicembre scorso è venuto a mancare all'affetto dei suoi cari, nonché a quello della piccola comunità scientifica dell'Isfol, Augusto Ruberto, già Dirigente del Settore "Ricerche sul mercato del lavoro e sulla formazione professionale" e, successivamente, dell'Area "Sistemi formativi". Nel corso della sua attività professionale è stato l'ideatore di progetti non solo significativi per il consolidamento istituzionale dell'Ente ma anche innovativi per le metodologie utilizzate, quali l'*Entrata nella vita attiva* (*Eva*), le innumerevoli ricerche ed indagini sul sistema di formazione professionale*:* l'indagine sulla *Distribuzione e caratteristiche dei Cfp in Italia*, l'*"Indagine sedi",* la *Rilevazione annuale sugli aspetti quantitativi del sistema regionale di f.p.*; gli strumenti conoscitivi ideati allora, sono ancora oggi basilari per gli approfondimenti condotti sui sistemi formativi. I curatori di questo volume non possono che essere grati ad Augusto - il quale ha coordinato per anni, dal 1979 sino agli inizi del 2000, il presente progetto sulla *Domanda di lavoro qualificato* - dei preziosi consigli dispensati nel corso di questi anni, anche inerenti il progetto stesso della cui responsabilità, i curatori, portano oggi tutto il peso.

capitolo 1

IL MERCATO DEL LAVORO QUALIFICATO IN ITALIA: LE INSERZIONI A MODULO

1.1 PREMESSA

L'anno 2006 ha visto l'affermarsi di uno scenario di complementarietà delle azioni messe in campo dal sistema pubblico e privato di collocamento al lavoro.
La sostanziale liberalizzazione del collocamento, punto principale della riforma, (Legge delega n. 30 e Decreto Legislativo n. 276, ambedue del 2003) che consente a molti soggetti (società di lavoro interinale, università, scuole superiori, enti locali, agenzie di selezione del personale e ri-collocazione del personale oltre, naturalmente ai centri per l'impiego) di poter collocare i disoccupati, ha prodotto una serie di effetti che sembrano indirizzarsi verso una logica di cooperazione tra i due sistemi[8].
Le modalità di incontro tra domanda e offerta tendono, dunque, a modificarsi: si consolida il canale universitario che, già forte di esperienze ed iniziative, trova nella citata legge 30, il riconoscimento di un ruolo. Il canale delle inserzioni "a modulo", dopo un periodo di staticità riprende un *trend* positivo, rimane in posizione privilegiata il canale informale; molto faticoso il percorso dei Centri per l'impiego pubblici che devono ricollocarsi e riposizionarsi in uno scenario profondamente mutato dalla riforma[9].

8 "In effetti, ad un biennio dall'entrata in vigore della Legge n. 30/2003, il nuovo mercato pubblico/privato dei servizi per l'impiego sembra evolversi in una direzione che tende alla complementarietà delle azioni dei due sistemi, pubblico (Spi) e privato (Spri), pur evidenziando un deficit di coordinamento da parte dei sistemi regionali. La situazione di attesa che si registra sul versante della regia dei sistemi costituisce uno dei principali limiti allo sviluppo di possibili aggregazioni di offerta di servizi, *driver* per un modello di *governance*, consistente e sostenibile, del sistema considerato nel suo complesso. Lo scenario a geometria variabile, osservato oggi nella strutturazione della rete pubblico-privata dei servizi al lavoro, richiama l'attenzione sulla necessità di concepire nuovi strumenti di *policy*, soprattutto a livello di programmazione integrata degli interventi e delle risorse, che tengano conto dell'estensione del campo di azione e dell'ampliamento dei rispettivi bacini di attrazione (l'offerta di lavoro per il pubblico, la domanda per il privato), valutandone le complementarietà funzionali e cercando, in tale interdipendenza, punti di equilibrio dinamico entro orizzonti di medio-lungo termine, ove si associno virtuosamente logiche competitive e cooperative". Isfol, *Rapporto 2006*, Giunti, Firenze, p. 219.

9 "Molto più laborioso è il percorso di riposizionamento dei Cpi nei confronti delle imprese. Gli sforzi compiuti in questa direzione risultano rilevanti nelle realtà più avanzate del Paese e, anche in que-

1.1 Premessa

Un possibile riscontro della rilevanza del canale delle inserzioni "a modulo" è deducibile dai dati raccolti dalla ricerca condotta dall'Isfol, in collaborazione con il Centro statistica aziendale di Firenze (Csa), i cui risultati sono illustrati nelle pagine che seguono. La ricerca di personale qualificato (*Rpq*) tramite annunci sui quotidiani costituisce, ancor oggi, una delle fonti rilevanti per reclutare forza lavoro da parte del sistema produttivo, anche se il panorama degli annunci è andato mutando nel tempo, una innovazione è costituita, per esempio, dagli annunci pubblicati sulla cosiddetta *free press*, ovvero la stampa quotidiana distribuita gratuitamente, con una diffusione stimata (nel 2004), intorno ai 2 milioni di copie giornaliere[10]. Il canale di ricerca degli annunci mantiene alcune caratteristiche precipue[11], che lo fanno tuttora preferire ad altri canali, almeno per la ricerca di determinati profili professionali (*internet*, i reticoli sociali, i servizi pubblici per l'impiego, ecc.) e viene rilevato in maniera continuativa, sin dal 1979, dall'Isfol, in collaborazione con il Centro statistico aziendale (Csa) di Firenze, nell'ambito dell'*Osservatorio sulla domanda di lavoro qualificato in Italia*[12].

sto caso, è ineludibile un richiamo alle perduranti distanze tra i Cpi delle Regioni centro settentrionali e il Mezzogiorno, la cui situazione di ritardo costituisce il dato più critico del panorama nazionale. I progressi realizzati testimoniano l'esigenza di disancorare il rapporto tra Spi e aziende dalla mera gestione delle pratiche amministrative obbligatorie, attraverso la strutturazione di iniziative progettuali e consulenziali. Questo processo sembra, tuttavia, solo in pochi casi riuscire a superare un approccio ancora indifferenziato rispetto ad una platea di utenti particolarmente articolata. Pochi sono i casi relativi a specifiche situazioni di rilievo (crisi industriali), laddove può esprimersi la capacità delle Province e delle Regioni di tessere reti istituzionali e operative attorno a progetti ad hoc orientati alla ricollocazione professionale.", *ibid.*, pp. 221-222.

10 "Con cadenza generalmente settimanale, vengono pubblicate offerte a modulo per la ricerca di collaboratori qualificati. I prodotti editoriali, e conseguentemente gli annunci, sono destinati ad un segmento di mercato differente rispetto a quello della stampa tradizionale; i maggiori fruitori della stampa *free* sono giovani, studenti e non, cittadini extracomunitari, pendolari in genere, e questo soprattutto a causa del luogo in cui i quotidiani vengono abitualmente distribuiti: fermate della metropolitana, degli autobus, stazioni ferroviarie, oltre che ai "semafori". Si è quindi in presenza di un'utenza che non viene necessariamente a contatto con la tradizionale carta stampata e che, in larga misura, gravita nelle aree metropolitane. La peculiarità dell'essere orientati ad una utenza prevalentemente giovane, valorizza enormemente il canale della *free press* per la ricerca di personale da parte delle aziende", Anna Mocavini, *Free press: un'indagine pilota*, in Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta, *op. cit.*, 2005, pp. 83 e ss.

11 Cfr. Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta, *op. cit.*, 2002.

12 I quotidiani inclusi nella rilevazione sono i seguenti: l'Adige, l'Alto Adige, il Corriere della Sera (compreso l'inserto Corriere Lavoro), la Gazzetta del Mezzogiorno, la Gazzetta del Sud, il Gazzettino, il Giornale, il Giornale di Sicilia, il Giorno, il Mattino, il Messaggero, la Nazione, la Nuova Sardegna, il Piccolo, la Repubblica, il Resto del Carlino, il Secolo XIX, la Sicilia, il Sole 24 Ore, la Stampa, il Tempo, il Tirreno e l'Unione Sarda.

1.2 LO SCENARIO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO

Nel corso dell'anno 2005 il numero dei posti di lavoro offerti tramite inserzioni "a modulo"[13] su quotidiani italiani ha registrato un lieve incremento rispetto al 2004, sono stati rilevati 115.340 unità contro le 113.449 del 2004 (tab. 1.1). Un segnale di ripresa che può trovare conferma o smentita attraverso la lettura di altri indicatori. Rimandando ai paragrafi che seguono un'analisi di maggiore dettaglio, si possono formulare alcune prime considerazioni confrontando gli andamenti delle inserzioni con alcuni dati di contesto.

Nel corso del 2005 alcuni timidi segnali di ripresa hanno confortato gli operatori economici sull'inizio di una fase di crescita, effettivamente il 2006 ha chiuso con un incremento del Pil (1,7), che rappresenta un buon risultato se confrontato con la crescita zero del 2005 (0,1). Peraltro i confronti con gli altri paesi europei e con gli Stati Uniti suggeriscono che c'è ancora molto spazio per migliorare i risultati raggiunti. I dati tendenziali per gli Stati Uniti, il Regno Unito e la Germania sono infatti migliori di quelli dell'Italia per più di un punto percentuale[14].

Tabella 1.1
Numero dei posti offerti tramite annunci su quotidiani per sede, anni 1994-2005

Periodo		Italia				Totale Italia	Estero	Totale generale
		Nord	Centro	Sud	Italia generica			
1994		37.018	13.377	12.493	12.518	75.406	3.351	78.757
1995		42.584	17.514	7.542	20.528	88.168	4.885	93.053
1996		42.543	18.801	8.198	16.337	85.879	4.708	90.587
1997		54.233	21.160	12.078	31.560	119.031	3.931	122.962
1998		65.327	24.396	12.554	23.771	126.048	4.111	130.159
1999		81.075	35.050	15.857	45.065	177.047	3.137	180.184
2000		118.721	41.961	16.043	40.060	216.785	4.428	221.213
2001		81.410	40.467	14.467	29.529	165.873	3.864	169.737
2002		50.071	51.407	13.583	18.001	133.062	2.635	135.697

segue

13 Di ogni singolo annuncio viene rilevata la sede dell'offerta di lavoro, la nazionalità dell'azienda richiedente, il settore di attività economica dell'azienda richiedente, le posizioni professionali richieste, il titolo di studio, le lingue e l'esperienza richiesta ai potenziali collaboratori. Inoltre, è importante ricordare come le modalità di rilevazione permettano di effettuare l'analisi di questi aspetti sia a livello nazionale sia nel dettaglio regionale e provinciale.

14 Francesco Daveri *Crescita italiana e crescita europea, www.lavoce.info* "Dal 1995, l'Italia è stata il fanalino di coda dell'economia europea. La crescita cumulata del Pil italiano tra il 1995 e il 2005 è stata di circa 14 punti percentuali (circa 1,3 per cento l'anno). Esattamente la stessa che si è verificata in Germania. Se si considera che i due Stati insieme rappresentano circa un terzo del Pil dell'Unione europea a 25, ne viene fuori che gli altri paesi dell'Unione europea, nello stesso periodo di tempo, hanno sperimentato una crescita media cumulata del Pil di circa 32 punti percentuali: un dato inferiore a quello registrato per gli Stati Uniti, ma certamente tutt'altro che disprezzabile. E che non descrive un continente in crisi."

segue
Tabella 1.1
Numero dei posti offerti tramite annunci su quotidiani per sede, anni 1994-2005

Periodo		Italia				Totale Italia	Estero	Totale generale
		Nord	Centro	Sud	Italia generica			
2003		34.186	45.018	10.274	15.511	104.989	1.876	106.865
2004		41.954	40.494	10.915	18.513	111.876	1.573	113.449
2005		51.744	38.585	10.721	12.670	113.720	1.620	115.340
2004	I trimestre	9.695	10.843	4.052	5.594	30.184	592	30.776
	II trimestre	9.630	11.672	2.569	3.168	27.039	303	27.342
	III trimestre	8.376	8.259	1.954	2.829	21.418	255	21.673
	IV trimestre	14.253	9.720	2.340	6.922	33.235	423	33.658
2005	I trimestre	16.818	10.630	3.922	4.516	35.886	554	36.440
	II trimestre	18.029	10.263	3.196	3.236	34.724	388	35.112
	III trimestre	10.601	9.208	1.801	2.524	24.134	331	24.465
	IV trimestre	6.296	8.484	1.802	2.394	18.976	347	19.323
Variazioni %								
1994/95		*15,0*	*30,9*	*-39,6*	*64,0*	*16,9*	*45,8*	*18,2*
1995/96		*-0,1*	*7,3*	*8,7*	*-20,4*	*-2,6*	*-3,6*	*-2,7*
1996/97		*27,5*	*12,5*	*47,3*	*93,2*	*38,6*	*-16,5*	*35,7*
1997/98		*20,5*	*15,3*	*3,9*	*-24,7*	*5,9*	*4,6*	*5,9*
1998/99		*24,1*	*43,7*	*26,3*	*89,6*	*40,5*	*-23,7*	*38,4*
1999/00		*46,4*	*19,7*	*1,2*	*-11,1*	*22,4*	*41,2*	*22,8*
2000/01		*-31,4*	*-3,6*	*-9,8*	*-26,3*	*-23,5*	*-12,7*	*-23,3*
2001/02		*-38,5*	*27,0*	*-6,1*	*-39,0*	*-19,8*	*-31,8*	*-20,1*
2002/03		*-31,7*	*-12,4*	*-24,4*	*-13,8*	*-21,1*	*-28,8*	*-21,2*
2003/04		*22,7*	*-10,0*	*6,2*	*19,4*	*6,6*	*-16,2*	*6,2*
2004/05		*23,3*	*-4,7*	*-1,8*	*-31,6*	*1,6*	*3,0*	*1,7*
2004/2005	I trimestre	*73,5*	*-2,0*	*-3,2*	*-19,3*	*18,9*	*-6,4*	*18,4*
	II trimestre	*87,2*	*-12,1*	*24,4*	*2,1*	*28,4*	*28,1*	*28,4*
	III trimestre	*26,6*	*11,5*	*-7,8*	*-10,8*	*12,7*	*29,8*	*12,9*
	IV trimestre	*-55,8*	*-12,7*	*-23,0*	*-65,4*	*-42,9*	*-18,0*	*-42,6*

Fonte: Isfol-Csa

Analizzando poi alcuni dati sulle imprese, in particolare i dati elaborati da Info-Camere, la società Consortile di informatica delle Camere di commercio italiane, rilevati da Movimprese e diffusi da Unioncamere, relativi alla natalità e mortalità delle imprese italiane registrate presso le Camere di commercio si possono trarre alcuni spunti.
In primo luogo si registra un notevole movimento nella nati-mortalità delle imprese sia in termini assoluti che in termini percentuali, cionostante l'inizio del 2006 segna una crescita zero.

Anno	Tasso di iscrizione	Tasso di cessazione	Tasso di crescita
2001	2,29	2,16	0,12
2002	2,10	2,06	0,04
2003	2,16	2,19	-0,03
2004	2,13	2,16	-0,03
2005	2,11	1,99	0,12
2006	2,26	2,26	0,00

Tabella 1.2
*Serie storica dei tassi di iscrizione, cessazione e crescita delle imprese, I trimestre anni 2001/2006**

** Al netto delle cancellazioni d'ufficio effettuate in applicazione del DPR 247 del 23/7/2004.*
Fonte: elaborazione Isfol su dati Unioncamere-Infocamere, Movimprese

Il grande movimento (aperture e chiusure) può essere considerato un elemento positivo in quanto conferma che il sistema imprenditoriale si sta attrezzando per organizzare strutture più moderne in cui, verosimilmente cresce il peso dei servizi, viene sostenuta l'innovazione e l'integrazione delle imprese di più ridotte dimensioni, nelle filiere con maggior valore aggiunto e/o in gruppi e aggregazioni. La politica di integrazione è stata sostenuta negli ultimi anni da incentivi all'aggregazione delle strutture produttive, il cosiddetto nanismo delle imprese italiane, un tempo considerato una virtù del sistema, appare oggi un ostacolo alla competizione delle imprese sul mercato globale. A ben guardare però gli interventi legislativi che si sono succeduti in questi anni non hanno dato i risultati sperati, le imprese italiane erano nel 2004 sulla base dei dati Istat 4,3 milioni, il 95% di queste occupano meno di 10 addetti.
A livello settoriale risultano in crescita le imprese con attività prevalente collocata nei settori delle costruzioni e dei servizi, in particolare attività immobiliari, in diminuzione le imprese nei comparti industriali tessili, del legno, del calzaturiero, dei trasporti.

Saldi attivi		Saldi passivi	
Attività Immobiliari	4.195	Cuoio e calzature	-254
Costruzioni	3.871	Industrie tessili	-670
Attività professionali e imprenditoriali	1.139	Industrie del legno	-754
Alberghi e ristoranti	537	Trasporti	-1.881
Industrie alimentari	528	Commercio ingrosso e dettaglio	-5.863

Tabella 1.3
Saldi attivi e passivi per i principali settori di attività, I trimestre 2006, differenze di stock

Fonte: Isfol-Csa

Anche la dinamica settoriale induce all'ottimismo circa le possibilità di espansione anche se in alcuni ambiti predeterminati, servizio alle imprese, e attività imprenditoriali.

1.3 STRUTTURA E ANDAMENTI DELLA DOMANDA DI LAVORO QUALIFICATO

Nel corso dell'anno 2005, come accennato in precedenza, il numero dei posti di lavoro offerti tramite inserzioni "a modulo" su quotidiani italiani ha registrato un lieve incremento rispetto al 2004, sono stati rilevati 115.340 unità contro le 113.449 del 2004 (tab. 1.1).

Nel numero complessivo dei posti di lavoro rilevante appare l'offerta relativa a professioni ad elevato *turnover*, le richieste per questa componente ammontano a circa il 40% del totale. Questa precisazione evidenzia una importante caratteristica delle offerte di lavoro a mezzo stampa: le imprese, alla ricerca di personale da impiegare nell'intermediazione commerciale (agenti e rappresentanti in particolare), si rivolgono preferibilmente a questo canale, per dare risposta ad un bisogno immediato e urgente da soddisfare quindi nel più breve tempo possibile, il canale delle inserzioni "a modulo" ha queste capacità.

Sull'insieme delle offerte rilevate, la variazione percentuale intervenuta, rispetto al 2004, è pari al 1,7%. La tendenza ad un aumento era visibile già nel 2004, quando dopo alcuni anni di diminuzione, si è registrata un'inversione di tendenza (aumento del 6,2%), nel 2005 si ha una conferma anche se la percentuale di aumento sembra essere più contenuta. In realtà il 2004, in particolare il quarto trimestre, aveva fatto registrare un aumento anomalo dovuto ad alcune ripetizione di annunci per la ricerca di *operatori dei call center*.

Non è facile capire se il, pur debole, cenno di ripresa sia la risultante di un maggior utilizzo del canale di ricerca da parte delle aziende legato a fenomeni di ripresa del mercato o, più semplicemente, di un "riassestamento fisiologico" seguente ad anni particolarmente negativi. L'analisi dei risultati trimestrali, al netto degli annunci ripetuti evidenzia come l'incremento del dato annuo si sia realizzato nei quattro trimestri dell'anno in modo abbastanza uniforme.

L'analisi territoriale, per il 2006, mostra una crescita delle regioni settentrionali che si caratterizzano per un aumento (+23,7%) delle richieste rispetto al 2004. Tale risultato è attribuibile principalmente all'aumento registrato nella Lombardia (+36,2%), che torna così ad occupare la posizione di *leader* tra le regioni italiane, persa già dal 2002 a favore della Toscana, ma anche al contributo fornito dal Veneto (+47%). Le restanti regioni settentrionali, ad eccezione del Piemonte-Valle D'Aosta (-42%), Liguria (-27%) ed Emilia Romagna (-7%), sono tutte caratterizzate da un aumento degli annunci: tali *performances* positive riescono a bilanciare i risultati negativi conseguiti nel 2005.

Per l'Italia centrale, il risultato negativo è stato determinato da quanto avvenuto nel Lazio (-28,3%) e in Umbria (-17,9%), che annullano il buon andamento della Toscana, che registra un incremento del 7,7%.

Fra le regioni del sud sembra possibile riconoscere due situazioni opposte che hanno contribuito a determinare la flessione registrata: da un alto l'aumento decisivo della Campania (+43,4% pari a +1.349 offerte), dall'altro il netto calo della

Sardegna (-29%) e della Sicilia (-25,8%), le restanti regioni subiscono flessioni od aumenti di entità assolute pressoché trascurabili.
Una delle caratteristiche rilevate dall'indagine di cui ci stiamo occupando è la nazionalità di appartenenza delle aziende promotrici.
Anche nel 2005, come del resto è avvenuto negli anni precedenti, la quasi totalità delle aziende che hanno utilizzato il canale della carta stampata per far conoscere e soddisfare le proprie esigenze di nuovi collaboratori, è di nazionalità italiana, sebbene contestualmente ad una variazione percentuale annua del 1,5%, si assista ad una diminuzione della quota percentuale, che passa dal 95,3% al 94,9%. Rispetto ad un anno fa, infatti, i posti offerti dalle aziende straniere o multinazionali sono aumentati in maggior misura, e precisamente del 10,5%, assestandosi sulle 5.948 unità.
La dinamica positiva riguardante le aziende estere, nella maggior parte dei casi multinazionali, consente di recuperare una minima parte della quota percentuale persa nel corso degli ultimi anni, dal 2000 era iniziata una fase di progressivo calo dell'apporto di imprese straniere alla domanda di lavoro qualificato. Il risultato delle aziende estere è imputabile in particolar modo alle multinazionali (+7,2%), che raccolgono anche la quota più alta tra le straniere (4,7%). Ancor più esiguo rispetto gli anni passati l'apporto delle imprese esclusivamente europee, che non sembrano rivolgersi con particolare interesse al nostro Paese nella ricerca di collaboratori qualificati, almeno per quanto riguarda l'utilizzo del canale oggetto della nostra analisi.

Attività economiche

Per quanto riguarda il settore economico è da notare il buon risultato dell'industria (cui la variazione percentuale è +6%) e del settore del credito e delle assicurazioni (+14,8%), mentre in diminuzione il settore dei servizi alle imprese -17,7% (tab. 1.4).
Le altre attività (agricoltura, industrie estrattive, industria elettrica e gas, industria generica, trasporti e comunicazioni, pubblica amministrazione, altre municipalizzate, azienda generica) confermano un *trend* di crescita (+39,2%).

Tabella 1.4
Cbis - Numero di posti di lavoro offerti per attività economica

Attività economica	2004		2005		Variazioni %
	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale	
Industrie alimentari e tabacco	1.568	1,4	2.042	1,8	30,2
Industrie tessili	1.034	0,9	1.293	1,1	25,0
Industrie metalmeccaniche	6.552	5,8	6.090	5,3	-7,1
Industrie chimiche e farmaceutiche	4.656	4,1	4.638	4,0	-0,4
Altre industrie manifatturiere (1)	6.731	5,9	7.490	6,5	11,3
Industria delle costruzioni	2.521	2,2	2.888	2,5	14,6
Totale industria	23.062	20,3	24.441	21,1	6,0
Commercio all'ingrosso e al minuto	11.357	10,0	8.900	7,7	-21,6
Credito e assicurazione	4.697	4,1	5.394	4,7	14,8
Servizi	46.692	41,2	38.430	33,2	-17,7
Altre (2)	27.641	24,4	38.485	33,3	39,2
Totale industria	113.449	100,0	115.650	100,0	1,9

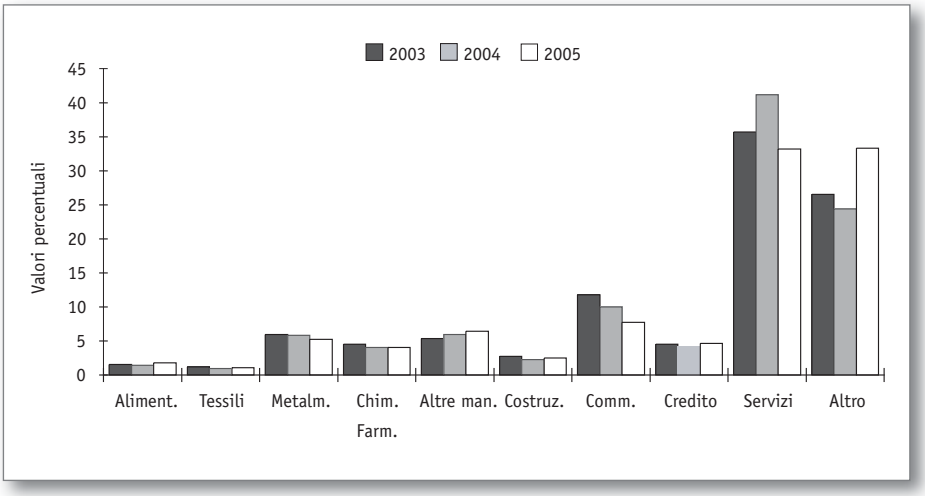
(1) Altre industrie manifatturiere: mobilio e legno, materiali da costruzione; carta e poligrafiche; altre manifatturiere (gomma, giocattoli, oro, plastica ecc.); beni di consumo; beni strumentali.
(2) Altre: agricoltura, industrie estrattive, industria elettrica e gas, industria generica, trasporti e comunicazioni, pubblica amministrazione, altre municipalizzate, azienda generica, non indicato.
Fonte: Isfol-Csa

Per quanto riguarda, in particolare, il settore industriale (fig. 1.2), i risultati positivi del comparto tessile (+25%), dell'alimentare e tabacco +30,2% delle altre manifatturiere[15] (+11,3%), delle costruzioni (+14,6), riescono ampliamente a bilanciare le flessioni negative registrate nel metalmeccanico e nelle industrie chimiche e farmaceutiche (-0,4%), il settore, come detto, registra una crescita rispetto al 2004, La crescita si registra anche come quota di mercato, la percentuale delle inserzioni da parte del settore industriale passa da una incidenza del 20,3% ad una del 21,1%. Quest'ultimo dato trova evidenza nella tab 1.4, che riporta l'andamento della percentuale sul totale delle offerte, oltre questo dato si evidenzia una crescita per il comparto dei servizi, che passa dal 41,2% al 33,2%, una diminuzione per il commercio (dal 10% al 7,7%).

15 La voce "Altre industrie manifatturiere" comprende: mobilio e legno, materiali da costruzione, carta e poligrafiche, altre manifatturiere (gomma, giocattoli, oro, plastica, ecc.), beni di consumo, beni strumentali.

Negli ultimi anni si è assistito ad un aumento delle imprese che si collocano nei settori connessi ai servizi, e/o ad una loro crescita in termini di fatturato e degli altri indicatori (investimenti, addetti, ecc.), normalmente a discapito di attività produttive, che pur avendo un ruolo fondamentale nell'economia italiana non fanno riscontrare una dinamica di crescita.
Le analisi condotte dal Cerved (Cerved Business Information Spa) sui dati dei bilanci delle imprese indicava, per il 2003, una concentrazione di aziende in crescita nei settori dello smaltimento dei rifiuti, delle acque di scarico, nel recupero dei materiali, nei trasporti, ed una più modesta concentrazione di aziende in crescita nei settori dell'industria alimentare, del tessile, della pelletteria, ma anche delle telecomunicazioni che aveva fatto registrare in anni passati *trend* di forte crescita. Pur tuttavia la maggiore dinamicità nella ricerca di personale da parte delle imprese del settore industriale, potrebbe preludere ad un diverso *trend* di crescita.
Una lettura territoriale dei dati offre altri spunti di riflessione:
i risultati descritti sono attribuibile in particolare all'Italia settentrionale, che incrementa il ricorso alle inserzioni "a modulo" di oltre il 23% nel settore industriale, unitamente alle aziende che si occupano di credito e assicurazioni (+89%), tali aumenti, tuttavia, non sono ancora sufficienti a compensare le perdite dei servizi alle imprese che nell'arco di un anno quasi si dimezzano (-46,8%). Soltanto considerando l'incremento delle "altre attività" (+14.702 richieste) si spiega la dinamica positiva dell'intera ripartizione settentrionale.
Per quanto riguarda la ripartizione centrale troviamo in diminuzione, rispetto al 2004, le attività relative al credito ed assicurazione (-57%), al commercio (-3%), le altre attività (-19%) ed anche quelle dei servizi alle imprese (-1%). Tuttavia con i risultati dell'industria (+15%) si riescono a contenere le perdite.
Altra considerazione riguarda l'aumento verificatosi nel sud Italia per le offerte lavorative del settore dei servizi alle imprese: a differenza delle altre ripartizioni territoriali, nelle quali si registrano contrazioni più o meno decise (Nord -47%, Centro -1%), nelle regioni meridionali tale comparto vede incrementare il numero delle occasioni lavorative (+93%) determinando così un discreto aumento della sua quota percentuale: circa il 30% delle offerte del sud proviene da tale settore, quando nel 2004 si assestava sul 15%. In flessione la ricerca di personale per il settore commercio, con un -39% (fig. 1.1).

Figura 1.1
Offerte per attività economica in Italia. Anni 2003-2005



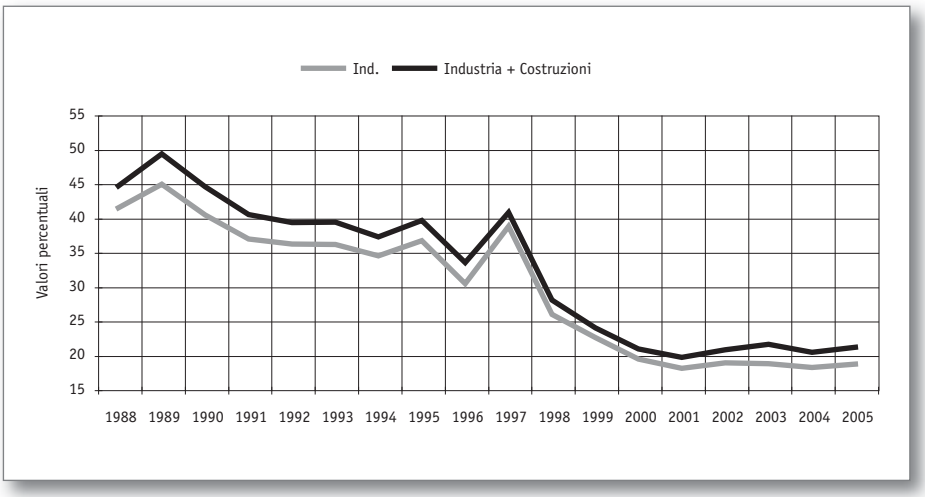
Fonte: Isfol-Csa

Le professioni

L'indagine consente di individuare un elenco delle professioni più richieste dalle aziende che utilizzano la pubblicazione di inserzioni a modulo sui principali quotidiani per la ricerca di personale qualificato.

Si rimanda al capitolo 3 del presente rapporto per una analisi puntuale delle professioni maggiormente richieste. Tali analisi terranno conto sia delle classificazioni standard quali la *Istat91*, la I*stat01*, ma anche della classificazione *level*, realizzata dal quotidiano *Il sole 24 ore*, e di quella proposta dall'*Ocse* (basata sulla divisione tra lavoro manuale e intellettuale).

Figura 1.2
Offerte di lavoro nell'industria in Italia, anni 1988-2005 (percentuale sul totale)



Fonte: Isfol-Csa

1.4 LA QUALITÀ DELLE OFFERTE DI LAVORO

Si assiste, nel 2005, ad un aumento delle offerte lavorative nelle quali è specificata la necessità di possedere un determinato titolo di studio. Aumentano di circa 4.000 le richieste per il possesso di un diploma, di poco meno di 1.000 quelle per la laurea (tab. 1.5). Sulle 115.340 inserzioni rilevate, poco più di 33mila richiedono specificamente un titolo di studio. È richiesto un diploma di scuola media superiore in 24.444 annunci, la crescita, su base annua, è del 19,5%, analizzando nel dettaglio, tale dinamica positiva ha interessato tutte le tipologie di diploma (professionale +11,6%, geometra +38%, altre tipologie +27%) ad eccezione di ragioneria (-9,6%) e dei periti (-8,3%). In aumento anche le richieste per il possesso di un livello di istruzione elevata, soprattutto di laureati. L'incremento registrato su base annua, pari al +12,3%, interessa entrambe le categorie di corsi di laurea, sia le materie scientifiche (+13,2%, comunque le più richieste) sia quelle non scientifiche (+11,3%). Tra i titoli di laurea maggiormente richiesti si annoverano quelli per ingegneri.

I dati relativi alla richiesta di formazione universitaria possono risentire dell'impatto dei cambiamenti introdotti nel sistema universitario italiano dall'ultima riforma, e dall'istituzione delle lauree di primo livello, sarà interessante valutare tale impatto, sul mercato del lavoro, nel corso dei prossimi anni. A tale proposito l'indagine condotta dal consorzio AlmaLaurea[16] sembra evidenziare un diffuso disorientamento legato verosimilmente anche ad aspetti formali dei titoli accademici.

L'aver maturato una precedente esperienza sembra essere un elemento al quale le aziende accordano un certa preferenza.

Tale requisito per il 2005 è stato chiesto in poco meno del 60% dei casi come obbligatorio, nel 2,6% come preferito, e si è confermato quello, tra i tre, al quale le ditte hanno prestato maggiore attenzione (tab. 1.6).

16 Andrea Cammelli, relazione sulla Condizione occupazionale dei laureati, Roma, 23 febbraio 2006, convegno "Dall'Università al lavoro", principali risultati della VIII indagine AlmaLaurea sulla condizione occupazionale dei laureati, "I riscontri sul mercato del lavoro resi possibili dall'attività di AlmaLaurea confermano un livello diffuso di disorientamento e di scarsa conoscenza anche solo degli aspetti formali dei titoli introdotti dalla Riforma fra gli operatori del mondo del lavoro. Un'analisi puntuale deve comunque essere posta al riparo da ogni possibile elemento di disturbo, soprattutto dalla diversa incidenza della prosecuzione di un'attività lavorativa iniziata prima della laurea. Una preoccupazione non solo teorica se si pensa che, nell'attuale fase di transizione dal vecchio al nuovo ordinamento di cui più volte si sono precisati i contorni, fra i laureati di primo livello del 2004 occupati ad un anno dalla conclusione degli studi, quasi la metà (49 per cento) prosegue l'attività lavorativa iniziata prima della laurea. Fra i laureati del vecchio ordinamento del medesimo anno il fenomeno invece, seppure consistente, coinvolge il 27 per cento dei laureati occupati. "Ad un anno dal conseguimento del titolo i laureati di primo livello presentano un tasso di occupazione pari al 54,5 per cento (in linea con la situazione occupazionale dei laureati pre-riforma: 53,7) che, oltre al 36,2 per cento dedita esclusivamente al lavoro, comprende una quota di laureati che si è posto l'obiettivo di coniugare laurea magistrale e lavoro (18,3 per cento). Si dedica esclusivamente alla laurea magistrale, invece, il 36,1 per cento dei laureati; complessivamente, quindi, allo studio sono dediti oltre 54 laureati su cento (54,4). Solo 6 laureati di primo livello su cento, infine, non lavorando e non essendo iscritti alla laurea specialistica, si dichiarano alla ricerca di un lavoro".

La percentuale della richiesta di esperienza come requisito obbligatorio, aumenta di alcuni punti per le aziende del Nord-Ovest e per l'estero (rispettivamente 79,3% e 78,1%), la percentuale di preferibilità aumenta fino al 5% per il Mezzogiorno e fino al 6,4% per il Nord Est (tab. 1.7).
L'analisi per professioni conferma una richiesta di esperienza percentualmente al di sopra del dato medio per le professioni con elevato contenuto organizzativo (dirigente 84,7%, quadro 76%) e molto specialistico (ingegnere 69,7%), mentre al di sotto del dato medio per professioni di minore "criticità" rispetto all'organizzazione aziendale (*operatore informatico* 32%). L'esperienza sembra importante anche per le professioni ad elevato *turnover*: per i *rappresentanti* è richiesta obbligatoriamente esperienza nel 58,2% dei casi ed è preferibile nel 4,1% (tab. 1.8).
Il numero delle offerte in cui viene richiesta ai candidati la conoscenza di una specifica lingua straniera è in aumento per il 2005.
Tale requisito è indicato in 14.236 annunci, contro i 12.102 dello scorso anno.

Tabella 1.5 *Numero dei posti offerti per titolo di studio anni 2003-2005*

Periodo	Diploma						Diploma universi-tario	Laurea			Titolo di studio non indicato	Totale
	Profes-sionale	Ragio-neria	Geometra	Periti (ind.le e altri)	Altri	Totale		Materie scientif.	Altre	Totale		
2003	591	978	726	4.900	15.749	22.944	188	4.029	3.451	7.480	76.253	106.865
2004	516	721	469	3.535	15.279	20.520	116	4.186	3.474	7.660	85.153	113.449
2005	576	652	645	3.220	19.351	24.444	40	4.720	3.860	8.580	82.276	115.340
2004												
I semestre	352	337	209	2.095	8.571	11.564	108	2.402	1.863	4.265	42.181	58.118
II semestre	164	384	260	1.440	6.708	8.962	8	1.784	1.611	3.395	42.972	55.337
2005												
I semestre	278	322	431	1.851	14.800	17.682	29	2.619	1.872	4.491	49.350	71.552
II semestre	298	330	214	1.369	4.551	6.762	11	2.101	1.988	4.089	32.926	43.788
	Variazioni %											
2003/04	-12,7	-26,3	-35,4	-27,9	-3,0	-10,6	-38,3	3,9	0,7	2,4	11,7	6,2
2004/05	11,6	-9,6	37,5	-8,9	26,7	19,1	-65,5	12,8	11,1	12,0	-3,4	1,7
2004/2005												
I semestre	-21,0	-4,5	106,2	-11,6	72,7	52,9	-73,1	9,0	0,5	5,3	17,0	23,1
II semestre	81,7	-14,1	-17,7	-4,9	-32,2	-24,5	37,5	17,8	23,4	20,4	-23,4	-20,9

Tabella 1.5
Numero dei posti offerti per titolo di studio anni 2003-2005

Tabella 1.6
Richiesta di esperienza anno 2005

	Valori assoluti	Valori %
Obbligatoria	69.093	59,9
Preferita	3.006	2,6
Non indicata	43.241	37,5
Totale	**115.340**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 1.7
Richiesta di esperienza per circoscrizione anno 2005

	Esperienza						Totale	
	Obbligatoria		Preferita		Non indicata			
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
Italia generica	9.220	72,8	190	1,5	3.260	25,7	12.670	100,0
Nord-Ovest	32.836	79,3	408	1,0	8.138	19,7	41.382	100,0
Nord-Est	4.984	48,1	668	6,4	4.710	45,5	10.362	100,0
Centro	16.973	44,0	1.212	3,1	20.400	52,9	38.585	100,0
Mezzogiorno	2.278	33,8	338	5,0	4.119	61,2	6.735	100,0
Isole	1.536	38,5	180	4,5	2.270	56,9	3.986	100,0
Estero	1.266	78,1	10	0,6	344	21,2	1.620	100,0
Totale	**69.093**	**59,9**	**3.006**	**2,6**	**43.241**	**37,5**	**115.340**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 1.8
Richiesta di esperienza secondo la classificazione Isfol-Csa anno 2005

	Esperienza						Totale	
	Obbligatoria		Preferita		Non indicata			
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
Direttore	3.501	84,7	70	1,7	562	13,6	4.133	100,0
Quadro	7.044	76,0	208	2,2	2.015	21,7	9.267	100,0
Impiegato	5.898	56,0	423	4,0	4.209	40,0	10.530	100,0
Analista programmatore	16.611	72,2	182	0,8	6.219	27,0	23.012	100,0
Fiscalista	2.411	56,4	163	3,8	1.704	39,8	4.278	100,0
Ingegnere	817	69,7	16	1,4	340	29,0	1.173	100,0
Neolaureato	119	26,1	-	-	337	73,9	456	100,0
Operatore edp	33	32,0	-	-	70	68,0	103	100,0
Rappresentante	17.061	58,2	1.195	4,1	11.082	37,8	29.338	100,0
Altro	15.598	47,2	749	2,3	16.703	50,5	33.050	100,0
Totale	**69.093**	**59,9**	**3.006**	**2,6**	**43.241**	**37,5**	**115.340**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tale risultato è in gran parte dovuto all'aumento delle richieste di personale con conoscenza di lingua inglese, che si conferma come la lingua straniera più richiesta con 12.186 casi. Viceversa, la contrazione più forte è sicuramente quella della

Tabella 1.9
Posti di lavoro offerti per conoscenza di lingua straniera anni 2003-2005

Periodo	Lingua straniera				Totale
	Inglese	Francese	Tedesco	Altre	
2003	8.940	279	711	1.510	11.440
2004	9.254	164	493	1.165	11.076
2005	12.188	129	453	511	13.281
2004					
I trimestre	2.382	61	218	474	3.135
II trimestre	2.509	60	134	256	2.959
III trimestre	1.754	23	64	120	1.961
IV trimestre	2.609	20	77	315	3.021
2005					
I trimestre	3.624	41	99	179	3.943
II trimestre	3.188	47	109	112	3.456
III trimestre	2.477	25	109	107	2.718
IV trimestre	2.899	16	136	113	3.164
	Variazioni %				
2003/04	3,5	-41,2	-30,7	-22,8	-3,2
2004/05	31,7	-21,3	-8,1	-56,1	19,9
2004/2005					
I trimestre	52,1	3.960,7	-88,5	-77,0	-96,6
II trimestre	27,1	-21,7	-18,7	-56,3	16,8
III trimestre	41,2	8,7	70,3	-10,8	38,6
IV trimestre	11,1	-20,0	76,6	-64,1	4,7

Fonte: Isfol-Csa

lingua francese, che passa da 177 a 129 casi, seguita dalla flessione del tedesco e delle altre lingue straniere (tab. 1.9).

1.5 L'EFFETTO DELLE INSERZIONI RIPETUTE NEL CORSO DEL 2005

Le inserzioni ripetute

Nell'ambito dell'indagine sulle offerte di lavoro qualificato pubblicate sui principali quotidiani nazionali, è sorta l'esigenza di dare una valutazione, sia quantitativa che qualitativa, degli eventuali casi di ripetizione delle inserzioni.

Le offerte, infatti, vengono spesso ripetute, o sullo stesso giornale, a qualche giorno di distanza, o su quotidiani diversi, in questo caso con comparse sia contemporanee che successive. Attraverso l'analisi delle duplicazioni si vuole così arrivare a soddisfare alcuni bisogni che ad oggi sembravano rimanere insoddisfatti, vale a dire quello di ottenere una stima quantitativamente più adeguata del reale volume delle offerte, valutare quali profili professionali risultino più ardui da reperire (prendendo la reiterazione dell'annuncio come testimonianza di tale difficoltà) e, infine, valutare quali profili professionali risultino più preziosi per le aziende, considerando che la ripetizione della pubblicazione dell'annuncio comporta un incremento nei costi della selezione.

La definizione dei criteri per il riconoscimento di un'offerta duplicata costituisce un'operazione in parte soggettiva: quelli che sono stati seguiti nel corso del 2005 sono stati scelti dal gruppo di lavoro che coordina la ricerca (Isfol/Csa). Si sottolinea comunque come sia possibile effettuarne una modifica o integrazione, in base ai risultati empirici riportati e alle esigenze di analisi che potranno sorgere in futuro.

I dati che si presentano sono stati quindi ottenuti fissando in primo luogo un intervallo di tempo entro il quale valutare se vi è stata o meno duplicazione. Per motivi di tempestività nel fornire i risultati, si è operato con un intervallo di 60 giorni. In altre parole, non sono stati considerati come duplicati gli annunci che tornavano a essere presenti, sullo stesso quotidiano o su un quotidiano diverso, dopo due mesi o più dalla data della prima pubblicazione.

Oltre all'intervallo temporale, sono stati stabiliti i criteri che hanno permesso di individuare le inserzioni replicate. Tenuto conto di alcuni *test* di prova effettuati, si è supposto che due annunci fossero identici (e quindi che il più recente temporalmente fosse una duplicazione) se si fosse osservato coincidenza in tutte le seguenti caratteristiche: professione richiesta, numero di posti di lavoro offerti, età e livello di istruzione eventualmente richiesti, localizzazione geografica del posto vacante, ramo di attività economica dell'impresa richiedente, ampiezza in moduli dell'inserzione e infine nome dell'eventuale società di selezione o formazione del personale indicata nell'annuncio.

Una volta individuati gli annunci duplicati, è stato costruito un nuovo archivio contenente i dati relativi alle sole inserzioni non replicate. Questo ha la stessa struttura di quello da cui è stato estratto e contiene quindi le stesse informazioni. Si presenta nel seguito una semplice analisi nella quale si andranno a confrontare sia i risultati ottenuti per il 2005 con quelli relativi all'anno 2004, sia i risultati riferiti alla presenza con quelli in assenza di duplicazioni.

Nel corso del 2005 circa il 19% dei 115.650 posti di lavoro offerti tramite inserzioni "a modulo" su quotidiani italiani risulta essere frutto di ripetizioni delle inserzioni, togliendo le quali la cifra totale si attesta poco al di sopra di 94.238 (tab. 1.10).

1.5 L'effetto delle inserzioni ripetute nel corso del 2005

Tabella 1.10
Numero di posti di lavoro offerti per sede

	Italia						
Periodo	**Nord**	**Centro**	**Sud**	**Italia generica**	**Totale Italia**	**Estero**	**Totale generale**
	Anno 2003						
Con duplicati	34.186	45.018	10.274	15.511	104.989	1.876	106.865
Senza duplicati	28.072	27.788	7.949	12.885	76.694	1.330	78.024
Con duplicati/ senza duplicati	*-17,9*	*-38,3*	*-22,6*	*-16,9*	*-27,0*	*-29,1*	*-27,0*
	Anno 2004						
Con duplicati	41.954	40.494	10.915	18.513	111.876	1.573	113.449
Senza duplicati	20.509	21.970	6.958	8.237	57.674	1.143	58.817
Con duplicati/ senza duplicati	*-51,1*	*-45,7*	*-36,3*	*-55,5*	*-48,4*	*-27,3*	*-48,2*
	Anno 2005						
Con duplicati	51.911	38.480	10.717	12.917	114.025	1.625	115.650
Senza duplicati	41.351	32.642	9.247	9.484	92.724	1.514	94.238
Con duplicati/ senza duplicati	*-20,3*	*-15,2*	*-13,7*	*-26,6*	*-18,7*	*-6,8*	*-18,5*
	Senza duplicati						
2004/2005	*101,6*	*48,6*	*32,9*	*15,1*	*60,8*	*32,5*	*60,2*

Fonte: Isfol-Csa

La quota di duplicazioni è diminuita passando dal 48,2% del 2004 al 18,5% del 2005. Inoltre, le offerte non duplicate sono cresciute su base annua di più del 60%, a fronte di un incremento di circa il 2% ottenuto considerando i casi di reiterazione. Pertanto, si può considerare l'incremento che ha caratterizzato l'anno appena terminato, come reale e non frutto della ripetizione di annunci, come, al contrario, era accaduto nel 2004, quando la crescita fatta registrare dal fenomeno era stata del tutto annullata dall'eliminazione delle offerte già presentate.
Andando ad analizzarne la dinamica tra le varie ripartizioni geografiche, si nota che l'effetto dell'eliminazione di casi di ripetizione degli annunci ha entità maggiore per la ripartizione che ha fatto registrare il maggior numero di offerte: nel Nord si registra un calo del 20,3%, nel Centro del 15,2% e nel sud del 13,7%. Anche al netto dei duplicati, nelle regioni settentrionali si concentra il maggior numero di inserzioni (+44%).

1.5 L'effetto delle inserzioni ripetute nel corso del 2005

Per quanto riguarda la nazionalità delle aziende promotrici, si nota come la duplicazione delle inserzioni sia effettuata più frequentemente dalle imprese nazionali. Infatti è da queste che si origina il maggior numero di annunci ripetuti, i quali, una volta scartati, fanno scendere del 18,5% il numero dei posti di lavoro offerti (nel caso delle aziende estere o multinazionali la percentuale è del 12%).
Passando ad analizzare il settore economico dal quale proviene l'offerta lavorativa, nel corso del 2005 il comparto nel quale si è avuta la maggior parte delle duplicazioni è quello delle altre attività, che scende del 26% una volta eliminate queste. Ciò porta la quota di mercato del settore a scendere di 3 punti percentuali, passando dal 33,2% al 30,2% delle offerte totali, e annullando così il vantaggio guadagnato sui servizi alle imprese nel corso della rilevazione completa. Per quanto riguarda gli altri, forte la presenza di duplicati anche nel caso delle industrie chimiche-farmaceutiche e alimentari, per le quali la flessione è pari al 21% e 19,3% rispettivamente. Una volta tolti i casi di duplicazione, nel confronto tendenziale rispetto al 2004 si confermano le dinamiche positive già registrate per l'industria (+44%), per il credito e assicurazioni (66%), per le altre attività (+82%) ma soprattutto non si rileva più la flessione registrata sia per il commercio sia per il settore dei servizi alle imprese, che vedono anzi incrementare le inserzioni rispettivamente del 26% e del 64%.
A parziale conferma di quanto appena descritto per i rami economici, si possono analizzare le professioni maggiormente colpite dai casi di reiterazione delle inserzioni.
L'esame dell'effetto della soppressione delle duplicazioni sulla graduatoria delle 40 professioni più richieste, mostra (tab. 1.11) in generale una sostanziale stabilità delle posizioni in graduatoria, nelle prime posizioni si annoverano gli *operatori di call center*, gli *agenti* ed i *venditori*, c'è, dunque, una conferma nella tipologia delle professioni richieste, quelle ad elevato *turnover* in particolare occupano i primi posti in ambedue le graduatorie. Le reiterazioni sembrano caratterizzare trasversalmente profili con elevata qualificazione, ma anche con più modesto contenuto professionale, in particolare i profili dei *diplomati,* dei *periti,* degli *operatori call center, animatori, telemarketing* sono i più "colpiti" da casi di replica dell'inserzione. Per alcune professioni la reiterazione degli annunci sta nella difficoltà di reperimento (professionalità con elevato livello qualitativo), in altre situazioni la reiterazione è generata da necessità selettive (si pensi agli animatori turistici) o dall'elevato *turnover* (agenti, venditori).

Tabella 1.11
Le professioni più richieste in Italia - Collaboratori qualificati (non riclassificate) - anno 2005

Professioni	Con duplicati		Senza duplicati		Variazioni
	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale	Numero
Operatore call center	19.914	17,2	13.499	14,3	-32,2
Agente	7.138	6,2	6.086	6,5	-14,7
Venditore	6.267	5,4	5.290	5,6	-15,6
Agente vendita	4.361	3,8	3.333	3,5	-23,6
Operaio	3.590	3,1	3.268	3,5	-9,0
Consulente	2.337	2,0	1.991	2,1	-14,8
Operaio qualificato	1.895	1,6	1.774	1,9	-6,4
Telemarketing	2.030	1,8	1.515	1,6	-25,4
Agente monomandatario	1.763	1,5	1.434	1,5	-18,7
Addetto vendita	1.304	1,1	1.148	1,2	-12,0
Collaboratore commerciale	1.255	1,1	1.116	1,2	-11,1
Impiegato	1.223	1,1	1.116	1,2	-8,7
Cameriere	1.104	1,0	1.056	1,1	-4,3
Funzionario commerciale	1.180	1,0	1.033	1,1	-12,5
Help desk	1.021	0,9	1.021	1,1	0,0
Animatore	1.242	1,1	921	1,0	-25,8
Addetto recupero crediti	1.066	0,9	913	1,0	-14,4
Magazziniere	850	0,7	817	0,9	-3,9
Agente chimico	1.018	0,9	791	0,8	-22,3
Agente plurimandatario	861	0,7	726	0,8	-15,7
Promoter	848	0,7	717	0,8	-15,4
Meccanico	750	0,6	705	0,7	-6,0
Saldatore	724	0,6	685	0,7	-5,4
Manager	727	0,6	643	0,7	-11,6
Laureato	733	0,6	539	0,6	-26,5
Apprendista	568	0,5	532	0,6	-6,3
Diplomato	1.053	0,9	527	0,6	-50,0
Consulente commerciale	576	0,5	520	0,6	-9,7
Elettricista	544	0,5	515	0,5	-5,3
Carpentiere	544	0,5	501	0,5	-7,9
Tecnico	577	0,5	492	0,5	-14,7
Commesso	593	0,5	470	0,5	-20,7
Area manager	520	0,4	450	0,5	-13,5
Perito	883	0,8	446	0,5	-49,5
Responsabile negozio	501	0,4	445	0,5	-11,2
Autista	463	0,4	444	0,5	-4,1
Consulente finanziario	435	0,4	430	0,5	-1,1
Responsabile commerciale	516	0,4	419	0,4	-18,8

segue

segue
Tabella 1.11
Le professioni più richieste in Italia - Collaboratori qualificati (non riclassificate) - anno 2005

Professioni	Con duplicati		Senza duplicati		Variazioni
	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale	Numero
Manutentore meccanico	439	0,4	385	0,4	-12,3
Estetista	368	0,3	367	0,4	-0,3
Prime 40 professioni	73.781	63,8	59.080	62,7	-19,9
Altre	41.869	36,2	35.158	37,3	-16,0
Totale	**115.650**	**100,0**	**94.238**	**100,0**	**-18,5**

Fonte: Isfol-Csa

Infine, andiamo a valutare l'effetto delle duplicazioni sulle tre caratteristiche considerate per misurare la qualità effettiva dell'impiego proposto. Tra queste, un ruolo di primo piano spetta certamente al grado di istruzione richiesto dall'azienda. Con riferimento a tale elemento, i risultati ottenuti eliminando gli annunci ripetuti continuano ad evidenziare un certo distacco fra la scuola - di ogni ordine e grado - e il mondo del lavoro, dal momento che risulta decisamente consistente anche dopo tale operazione la quota di offerte di lavoro in cui non viene richiesto alcun titolo di studio specifico per ricoprire una determinata posizione.
Si sottolinea inoltre come siano proprio queste ultime ad essere caratterizzate da un numero minore di ripetizioni della pubblicazione della richiesta: la loro eliminazione le porta a scendere di circa il 12%. Tra i diplomi, che diminuiscono in totale del 40%, quelli più "duplicati" risultano i licei (-42%) mentre il diploma di laurea è stato il titolo di studio caratterizzato dalla minor quantità di repliche (-19%) e tra i laureati, quelli forse più difficili da reperire (prendendo la duplicazione, nel caso di richieste di professioni qualificate, come indicatore di questo fenomeno) sembrano essere i medici e chirurghi, seguiti dai biologi e dai laureati in giurisprudenza.
Nel corso del 2005 i posti di lavoro per il cui svolgimento è stata richiesta la conoscenza di una lingua straniera è cresciuto su base annua di circa 21 punti percentuali, assestandosi su poco più di 13.300. Se andiamo a valutare quante di queste offerte risultassero essere già state pubblicate, si scopre che la loro soppressione fa scendere la cifra appena presentata a poco più di 11.600, con una flessione del 12,8%, comunque inferiore a quella generale. Tra le lingue prese in esame, quella che meno risente dell'effetto di casi di reiterazione è il francese, seguito dal tedesco.
Questi risultati portano comunque la proporzione di richieste di questo tipo di conoscenza a crescere di circa un punto percentuali per effetto della soppressione dei casi di annunci ripetuti. Anche l'esperienza precedentemente maturata sembra risentire positivamente della soppressione dei casi di ripetizione anche se in modo piuttosto lieve, visto che la proporzione dei casi in cui è richiesta passa dal 60% al 60,3%. Di tendenza opposta si prefigura invece il titolo di studio che, riportando una flessione di circa sei punti percentuali, passa da essere presente nel 29% dei casi al 23%.

capitolo 2

LE PROFESSIONI MAGGIORMENTE RICHIESTE

2.1 PREMESSA

Nel corso degli anni si assiste ad un costante mutamento del mercato del lavoro. Nuove professioni, nuovi canali di ricerca, nuove forme contrattuali, hanno reso mutevole lo scenario attuale anche nel confronto con pochi anni addietro.
Il mercato, negli oltre 20 anni nei quali è stata svolta l'analisi delle professioni mediante inserzioni a modulo, ha espresso fasi di contrazione e di crescita, spesso assai evidenti.
Il 2005 è catalogabile come un anno in cui il mercato della domanda di lavoro qualificato ha proseguito la fase espansiva iniziata l'anno precedente segnando una crescita dell'1,7%.
Seguire tale evoluzione può fornire risultati sorprendenti, evidenziando un andamento *a campana* che ha visto il suo punto di massimo nel 2000 per poi scendere rapidamente e invertire nuovamente la tendenza solo dal 2004 in poi.
Come nelle analisi svolte negli anni precedenti, anche in questo volume si propone una classificazione della professionalità a partire dall'annuncio stesso, il che permette di seguirne l'evoluzione nel corso degli anni. Dalla definizione elementare, poi, si può allargare l'orizzonte di studio mediante classificazioni standard quali la classificazione delle professioni *Istat91*, la *Istat01* o la classificazione proposta dall'*Ocse* (basata sulla divisione tra lavoro manuale e intellettuale) che permettono un confronto depurato da problemi di tipo lessicale e consentono una diversa aggregazione dei dati grezzi.

2.2 IL "BAROMETRO" DELLE PROFESSIONI

Il "barometro" delle professioni

Un'analisi di grande interesse nelle indagini tradizionalmente condotte sul database Isfol-Csa è il cosiddetto "barometro" delle professioni, ossia la graduatoria delle professioni elementari secondo il numero di offerte lavorative pubblicate nell'anno.

Si è seguito l'andamento temporale di questa classifica nell'ultimo biennio anche perché è dal 2003 che la ricerca di lavoro sui quotidiani riprende la sua crescita, che nel 2001 si era arrestata. L'analisi è limitata alle prime trenta posizioni, perché procedendo oltre vi sarebbero professioni sempre più modestamente rappresentate (meno dello 0,5% dell'offerta generale per un numero di posti - messi a disposizione per un intero anno e a livello nazionale - inferiore alle 600 unità). È infatti questo un *database* in cui la maggior parte delle offerte lavorative è concentrata in poche professioni, e questo fenomeno pare accentuarsi col tempo: il peso delle prime trenta posizioni è ad esempio aumentato nel periodo considerato, passando da 60.611 offerte (56,7% del totale) nel 2003 alle 68.774 (59,6%) del 2005. Il *database* degli annunci risulta così caratterizzato da una notevole dispersione rispetto ai valori assoluti con cui le diverse professioni si presentano: vi è infatti un'insieme di poche voci elementari che detiene una buona fetta di tutti gli annunci pubblicati, mentre le restanti sono invece presenti con valori piuttosto modesti. Le quantità pocanzi elencate si riferiscono agli annunci tratti dai giornali della serie storica senza distinzione rispetto all'area geografica in cui risiede il posto di lavoro offerto; un usuale raffinamento dell'indagine (che si approfondirà successivamente) va a cogliere proprio questo aspetto, andando a rivelare poi una forte differenziazione territoriale a livello di circoscrizioni, regioni e infine anche per province.

Le prime tre posizioni, seppur non nel medesimo ordine rispetto agli anni precedenti, sono sempre l'*operatore call center*, già da un anno in vetta alla classifica, seguito da *agente* e *venditore*. Subito dopo vi è l'*agente vendita* a cui segue, in calo, l'*operaio*, che negli ultimi anni era sempre presente fra le prime quattro posizioni. Tutte e cinque queste prime professioni elencate rappresentano il 35,7% delle offerte di lavoro: in ben più di un annuncio su tre è quindi richiesta una professione tra le poche appena elencate.

Tabella 2.1
Il "barometro": le trenta professioni più ricercate nel 2005

Ordine		2005		2004		2003	
		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
1	Operatore call center	19.909	17,3	16.487	14,5	7.092	6,6
2	Agente	7.102	6,2	9.228	8,1	9.797	9,2
3	Venditore	6.237	5,4	10.063	8,9	6.978	6,5
4	Agente vendita	4.351	3,8	2.740	2,4	2.130	2,0
5	Operaio	3.590	3,1	4.546	4,0	5.446	5,1
6	Consulente	2.337	2,0	1.558	1,4	1.714	1,6
7	Telemarketing	2.030	1,8	1.452	1,3	1.002	0,9
8	Operaio qualificato	1.895	1,6	1.422	1,3	2.664	2,5
9	Agente monomandatario	1.753	1,5	1.101	1,0	1.324	1,2
10	Addetto vendita	1.304	1,1	1.399	1,2	2.042	1,9
11	Collaboratore commerciale	1.255	1,1	1.062	0,9	2.266	2,1
12	Animatore	1.242	1,1	525	0,5	423	0,4
13	Impiegato	1.223	1,1	1.068	1,0	938	0,8
14	Funzionario commerciale	1.169	1,0	1.017	0,9	906	0,8
15	Cameriere	1.104	1,0	855	0,8	1.452	1,4
16	Addetto recupero crediti	1.066	0,9	730	0,6	838	0,8
17	Diplomato	1.053	0,9	920	0,8	835	0,8
18	Help Desk	1.021	0,9	225	0,2	39	0,0
19	Agente chimico	1.018	0,9	1.154	1,0	1.127	1,1
20	Perito	883	0,8	866	0,8	2.003	1,9
21	Agente plurimandatario	856	0,7	761	0,7	437	0,4
22	Magazziniere	850	0,7	690	0,6	1.065	1,0
23	Promoter	848	0,7	293	0,3	496	0,5
24	Meccanico	750	0,7	690	0,6	611	0,6
25	Laureato	733	0,6	644	0,6	766	0,7
26	Manager	726	0,6	872	0,8	655	0,6
27	Saldatore	724	0,6	880	0,8	1.004	0,9
28	Commesso	593	0,5	544	0,5	876	0,8
29	Consulente Commerciale	576	0,5	418	0,4	226	0,2
30	Tecnico	576	0,5	801	0,7	988	0,9
Totale delle prime 30 professioni		68.774	59,6	67118	59,2	60.611	56,7
Totale		**115.340**	**100,0**	**113.449**	**100,0**	**106.865**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Un primo dato che risalta subito è il calo della richiesta di *agente*, ora in seconda posizione. Questa, a partire dal 1996 e sino al 2003 è sempre stata la professione più richiesta in assoluto, quindi un primato continuo durato diversi anni. Le richieste per tale professione passano da 9.797 a 7.102 posti di lavoro nel biennio, con un calo percentuale di quasi il 28% (il loro peso percentuale scende invece di tre punti, dal 9,2% all'6,2%). Ma questo risultato non deve sorprendere più di tanto: va sempre tenuto presente, infatti, che questo studio tiene conto delle professioni elementari così come vengono rilevate sulla carta stampata, quindi la richiesta di "*agente*" in senso stretto potrebbe essere stata 'indirizzata' su professioni simili e con particolari specifiche. A tal proposito si sono messe assieme le figure di *agente*, *agente vendita*, *agente monomandatario*, *agente chimico* e *agente plurimandatario*, presenti in queste prima trenta professioni, e si è visto il loro andamento complessivo negli stessi anni. In effetti, se il peso percentuale dell'*agente* in senso stretto è calato, così non è stato per le altre figure considerate (eccetto che per l'*agente chimico*), che sono tutte cresciute in termini relativi. Nel complesso questo gruppo di professioni ha in definitiva un andamento nel tempo tutt'altro che instabile: nel giro di due anni passa infatti da 14.592 a 15.080 offerte e da un peso percentuale del 13,7% al 13,1%. Questo potrebbe essere interpretato nel senso che la ricerca di *agente* in generale non è certo diminuita nel tempo, ma anzi è continuata quasi con la stessa intensità di sempre: probabilmente le aziende hanno pubblicato degli annunci maggiormente dettagliati sul tipo di professione (in questo caso l'*agente*) che intendessero ricercare.

In prima posizione troviamo l'*operatore call center*, professione che a partire dal 2000, anno in cui comparve per la prima volta nel database Isfol-Csa con soli 115 annunci, ha conosciuto una continua e sorprendente ascesa fino a raggiungere nel 2005 le 19.909 offerte. La scalata nel "barometro" delle professioni si è interrotta solo nel 2003, unico picco negativo (ma anche piuttosto trascurabile dato che la quota di offerte è rimasta praticamente sullo stesso livello dell'anno precedente, il 6,6%), quasi un calo fisiologico per un fenomeno così al di fuori dell'ordinarietà. Prima nel 2004, e poi l'anno successivo, la ricerca di *operatori call center* è quindi tornata nuovamente a crescere a ritmi sostenuti (nell'arco dei due anni l'incremento percentuale è stato del +181%). L'incremento fra il 2004 e il 2005 è stato di gran lunga inferiore a quello registrato nel biennio 2003-2004 (rispettivamente, +21% e +132%), ma il contemporaneo calo avvenuto per tutte le altre professioni presenti nelle primissime posizioni ha fatto sì che l'*operatore call center* mantenesse e anzi rinsaldasse ancor più il suo primato.

In terza posizione si colloca il *venditore* con 6.237 offerte. In generale, tra il 2004 e il 2005 si nota un andamento positivo anche per altre professioni legate alla vendita (unica eccezione, l'*addetto vendita*) come l'*agente vendita*, subito dopo in quarta posizione, e più in generale nel settore commerciale e del marketing, se si considerano professioni come *telemarketing*, *collaboratore commerciale*, *funzionario commerciale* e *consulente commerciale*, tutte, in misura più o meno accentuata, in ascesa all'interno del "barometro".

È da sottolineare lo straordinario incremento che ha interessato l'*help desk,* che in un biennio ha guadagnato 251 posizioni in classifica, partendo dalla 269-*esima* con soli 39 annunci per piazzarsi dopo un paio d'anni alla diciottesima con 1.021 offerte lavorative.
Un'ultima considerazione merita l'*operaio qualificato* che, alla quinta posizione nel 2003 subito dopo l'*operaio*, si ritrova ad essere ottavo negli anni successivi, così come lo era nel 2002. Si sottolinea questo perché il 2003 fu un anno eccezionale per la richiesta delle due figure in questione, ora decisamente ridimensionata, così che la loro sorprendente crescita di quell'anno si trova a subire una battuta d'arresto.

2.3 LA CLASSIFICAZIONE ISTAT

La definizione delle professioni a partire dall'annuncio presenta notevoli vantaggi di immediatezza e di tracciabilità nel tempo, ma, naturalmente va incontro a inconvenienti gravi quando, ad esempio, ci si trova di fronte al problema di aggregare dei dati elementari oppure allorché due diverse definizioni siano sostanzialmente riferibili alla medesima professione.
Per ovviare a questo genere di inconvenienti è utile aggregare i dati raccolti attraverso una classificazione oggettiva che segua schemi prestabiliti.
Anche nel presente volume, come in quelli precedenti, si propone una visione della domanda di lavoro qualificato attraverso la *classificazione delle professioni 1991* la quale, rispetto alla più recente *Istat2001*, permette di mantenere una migliore confrontabilità rispetto al passato. La classificazione delle professioni, elaborata e aggiornata ogni dieci anni dall'Istituto nazionale di statistica, è lo strumento di riferimento utilizzato nel nostro paese per rilevare le professioni e si ispira alla classificazione adottata a livello internazionale, la *International Standard Classification of Occupation (Isco88)*, ed è, per questo motivo, raccordabile sia ad essa sia alla versione adottata a livello comunitario (*Isco88-Com*). La struttura della classificazione associa a ciascuna professione un codice di quattro cifre (*digit*). Si ritiene sufficiente presentare inizialmente un'aggregazione al primo *digit* che permette una visione a livello di "grandi gruppi", il livello di codifica più generale.

Tabella 2.2 *Classificazione Istat delle professioni*

		2001		2002		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
1	Legislatori, dirigenti e imprenditori	3.434	2,0	2.026	1,5	1.264	1,2	1.463	1,3	1.361	1,2
2	Profes. intellettuali, scientif. e di elevata specializzazione	36.578	21,5	17.232	12,7	11.836	11,1	15.206	13,4	15.210	13,2
3	Professioni intermedie (tecnici)	90.858	53,5	68.268	50,3	55.554	52,0	63.342	55,8	69.393	60,2
4	Profes. esecutive relative all'amministraz. e alla gestione	3.400	2,0	2.809	2,1	2.550	2,4	2.594	2,3	2.375	2,1
5	Profes. relative alle vendite ed ai servizi per le famiglie	8.625	5,1	6.795	5,0	5.923	5,5	4.275	3,8	4.978	4,3
6	Artigiani, operai specializzati ed agricoltori	5.099	3,0	6.420	4,7	6.754	6,3	6.370	5,6	5.985	5,2
7	Conduttori di impianti, operatori di macchinari fissi e mobili e operai di montaggio industriale	6.876	4,1	9.262	6,8	11.024	10,3	8.821	7,8	8.282	7,2
8	Personale non qualificato	14.600	8,6	22.661	16,7	11.770	11,0	11.350	10,0	7.670	6,6
9	Forze armate	267	0,2	224	0,2	190	0,2	28	0,0	86	0,1
	Totale	**169.737**	**100,0**	**135.697**	**100,0**	**106.865**	**100,0**	**113.449**	**100,0**	**115.340**	**100,0**

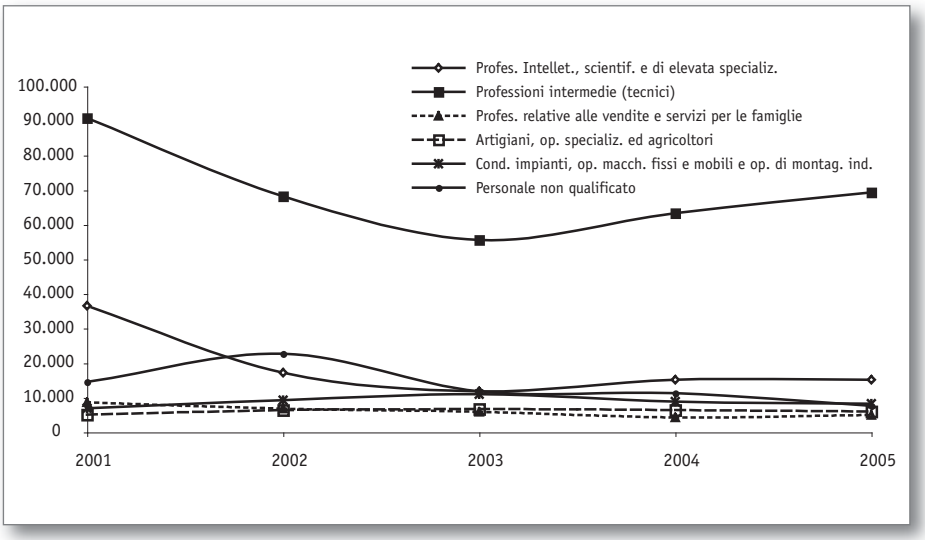
Fonte: Isfol-Csa

Tabella 2.2 *Classificazione Istat delle professioni*

2.3 La classificazione Istat

Nella tabella precedente è riportata la serie storica che va dal 2001 al 2005. Tralasciando le considerazioni già fatte sul volume generale degli annunci, nell'ultimo anno, come nei precedenti, è la classe delle *professioni intermedie* a contenere la maggioranza delle inserzioni (3 su 5) con un incremento rispetto all'anno precedente pari al 9,6%, superiore, quindi, all'1,7% che rappresenta il tasso di crescita totale.
Se allarghiamo l'orizzonte agli ultimi cinque anni, inoltre, questa categoria ha registrato una contrazione notevole (-23,6%), ma comunque inferiore a quella generale degli annunci (-32%).
Scorrendo le restanti modalità della classificazione è evidente una certa continuità rispetto al 2004: se si esclude il *personale non qualificato* (-32,4%) e le *professioni relative alle vendite e ai servizi per le famiglie* (+16,4%) (oltre che la categoria delle *forze armate* che è tuttavia residuale rispetto alle altre), incrementi e decrementi sono sempre contenuti entro il 10% e la distribuzione percentuale delle categorie nel 2005 è sostanzialmente simile a quella del 2004.

Figura 2.1
Andamento del numero di inserzioni nelle principali professioni secondo la classificazione Istat negli anni 2001-2005



Fonte: Isfol-Csa

Rispetto a cinque anni prima, al contrario, lo scenario appare meno omogeneo, con professioni quali quelle dei *legislatori, dirigenti e imprenditori* e le *professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione* che perdono circa il 60% delle richieste a fronte di una crescita rispettivamente del 17,4% e 20,4% di *artigiani, operai specializzati ed agricoltori* e del *personale non qualificato*.
Volendo, a questo punto, scendere nel dettaglio di un'analisi più approfondita, è possibile scomporre i dati a disposizione in gruppi a 2 *digit*, ai cosiddetti *gruppi di professioni*.

Tra le *professioni intermedie* si ritrovano i due sottogruppi più numerosi che insieme costituiscono il 57,4% del totale degli annunci (*professioni intermedie di ufficio* e *professioni intermedie in scienze fisiche, naturali, dell'ingegneria ed assimilate*).
Tra le altre sottoclassi solo le *professioni intermedie in scienze fisiche, naturali, dell'ingegneria ed assimilate* costituiscono un gruppo rilevante (sopra i 10.000 annunci, pari al 9,1%) mentre la restante parte è frazionata in piccoli gruppi che non superano il 5,4%.

2.4 UNA VISIONE TERRITORIALE

Finora si è concentrata l'attenzione su una classificazione degli annunci in base alla tipologia lavorativa e al settore. Può essere importante capire come il fenomeno si differenzi su base geografica e quanto il contesto di un piccolo o grande centro influisca sulla domanda di lavoro qualificato.
Partendo da una divisione in macroaree (Nord-Est, Nord-Ovest, Centro, Mezzogiorno e Isole) si propone un'analisi che scende progressivamente nel dettaglio delle Regioni e finisce con l'analizzare cinque realtà locali quali città grandi (Milano e Roma e Napoli) e medio-piccole (Bologna e Pisa) rappresentanti delle diverse zone territoriali (compatibilmente con un volume di annunci che possa garantire una adeguata significatività statistica).

Le Circoscrizioni

A livello nazionale il totale delle inserzioni pubblicate è cresciuto dell'1,7%, come detto. Tale valore non è il frutto di una crescita costante ovunque. Analizzando i dati su scala locale, a livello di macroaree, si osserva come il fenomeno sia circoscritto a determinate zone del Paese che hanno evidentemente registrato una crescita più intensa rispetto alla contrazione registrata in altre.
Significativo, a riguardo, è osservare come, fino al 2004, la zona che registrava il maggior numero di annunci fosse il Centro che, tuttavia, da parecchi anni registra un *trend* decrescente. Nel 2005 il numero degli annunci è continuato a calare (-4,7%) e, per la prima volta, è stato sopravanzato dal Nord-Ovest che da tempo segue un andamento inverso registrando nell'ultimo anno una crescita del 27,2%.
Nel Nord-Est individuare un andamento è meno semplice: il 2005 è stato un anno di crescita per il volume di inserzioni a modulo (+10%), mentre l'anno precedente era stato di flessione (-18,9%) e ancor più il 2003 (-28,9%). Stesso discorso può farsi per il Mezzogiorno nel quale il +23,6% del 2005 contrasta con il -15,6% registrato nel 2003 e le *isole* dove, al contrario, il 2005 è stato un anno di forte contrazione dopo un 2004 che aveva dato segnali di ripresa della domanda.
Un'altra interessante notazione riguarda la distribuzione delle professioni più richieste. In alcune aree infatti (Nord-Ovest, Mezzogiorno, Isole) si osserva una concentrazione delle inserzioni sulle prime 30 professioni della graduatoria che non è presente altrove. Questo fattore è associato alla presenza ai primi posti di professioni ad alto *turnover* e legate all'ambito dei servizi di *call center* e *telemarketing*.

Tabella 2.3
Le cinque professioni più richieste nelle diverse circoscrizioni

Posizione				2003		2004		2005	
Nel 2003	Nel 2004	Nel 2005		V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale
			Nord-Ovest						
1	1	1	Operatore call center	2.830	12,5	13.257	40,7	16.722	40,4
2	2	2	Venditore	1.867	8,3	2.501	7,7	2.405	5,8
3	3	3	Agente	2.199	9,7	1.767	5,4	2.106	5,1
7	4	4	Agente vendita	342	1,5	505	1,6	1.336	3,2
297	11	5	Help Desk	5	0,0	210	0,7	999	2,4
			Totale delle prime trenta	13.204	58,5	23.400	71,9	31.042	75,0
			Totale	**22.577**	**100,0**	**32.535**	**100,0**	**41.382**	**100,0**
			Nord-Est						
1	2	2	Agente	1.160	10,0	703	7,5	947	9,1
2	1	1	Venditore	737	6,3	853	9,1	823	7,9
4	3	10	Agente vendita	345	3,0	322	3,4	425	4,1
18	9	6	Collaboratore commerciale	124	1,1	145	1,6	330	3,2
5	4	5	Agente chimico	282	2,4	289	3,1	266	2,6
			Totale delle prime trenta	6.113	52,6	5.077	53,9	5.402	52,1
			Totale	**11.611**	**100,0**	**9.419**	**100,0**	**10.362**	**100,0**
			Centro						
1	1	1	Operaio	4.888	10,9	4.343	10,7	3.387	8,8
3	3	2	Operatore call center	2.316	5,1	2.658	6,6	1.724	4,5
2	5	3	Operaio qualificato	2.336	5,2	1.236	3,1	1.680	4,4
5	2	4	Venditore	2.074	4,6	3.159	7,8	1.625	4,2
4	4	5	Agente	2.116	4,7	1.624	4,0	1.526	4,0
			Totale delle prime trenta	28.962	61,8	25.490	62,9	21.607	56,0
			Totale	**46.893**	**100,0**	**40.494**	**100,0**	**38.585**	**100,0**
			Mezzogiorno						
14	25	1	Telemarketing	83	0,8	37	0,7	1.180	17,5
11	7	2	Operatore call center	97	1,9	136	2,7	600	8,9
2	1	3	Agente	652	12,8	350	7,0	426	6,3
9	9	4	Consulente	109	2,1	116	2,3	377	5,6
3	2	5	Agente vendita	249	4,9	368	6,8	266	3,9
			Totale delle prime trenta	3.290	64,5	3.658	67,1	4.658	69,2
			Totale	**5.102**	**100,0**	**5.449**	**100,0**	**6.735**	**100,0**
			Isole						

segue

Tabella 2.3
Le cinque professioni più richieste nelle diverse circoscrizioni

Posizione				2003		2004		2005	
Nel 2003	Nel 2004	Nel 2005		V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale
10	5	1	Operatore call center	92	1,8	116	2,1	430	10,8
3	1	2	Venditore	328	6,3	648	11,9	407	10,2
2	2	3	Agente	480	9,1	324	5,9	355	8,9
8	5	4	Agente vendita	149	2,8	123	2,3	198	5,0
nd.	nd	5	Assistente sanitario	-	-	-	-	121	3,0
			Totale delle prime trenta	4.075	77,7	2.610	47,7	2.879	72,2
			Totale	**5.246**	**100,0**	**5.466**	**100,0**	**3.986**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tali attività risultano essere, comunque, tra le più richieste in quasi tutte le circoscrizioni. In particolare l'*operatore di call center* è il più richiesto al Nord-Ovest e nelle Isole ed è al secondo posto della graduatoria al Centro e nel Mezzogiorno dove la classifica è guidata dalla figura non troppo dissimile dell'operatore di *telemarketing*. Gli *operatori di call center* sono, in generale, molto richiesti nei grandi centri (come si vedrà in seguito), basti osservare che a Milano rappresentano oltre il 60% della domanda di lavoro tramite inserzioni a modulo. Professioni molto richieste sono, inoltre, quelle commerciali come il *venditore* o l'analogo *agente di vendita*: almeno una di queste è presente tra le prime cinque professioni in ogni circoscrizione.
Colpisce, a tal proposito, la mancanza di professioni di tipo più specialistico: solo l'*operaio qualificato*, l'*agente chimico* o l'*assistenze sanitario* possono considerarsi tali tra tutte quelle presenti nelle cinque graduatorie riportate.

Le Regioni

Da un'analisi per macro-aree appare naturale raffinare la ricerca a livello regionale, per poter evidenziare quali regioni abbiano influito maggiormente nell'andamento generale delle singole circoscrizioni. In particolare si prenderanno in esame Lombardia, Toscana e Lazio, che registrano da sempre, ma con alterne *performances* negli ultimissimi anni, i più elevati livelli di offerte lavorative. Basti pensare che, prese tutte e tre assieme, queste rappresentano il 61% dell'offerta totale, e nel triennio 2003-2005 il peso è via via cresciuto (a inizio periodo era del 57%) anche in termini assoluti (si è passati da 60.593 a 70.197 posti lavorativi).
La Lombardia torna ad essere la regione che offre maggiori opportunità lavorative, primato che le era stato strappato dal Lazio nel 2002 e dalla Toscana negli anni 2003 e 2004. Le offerte lavorative, aumentate di quasi 8.600 unità nell'ultimo anno (il più elevato incremento assoluto) si attestano a 32.652, pari al 28,3% del totale generale. È questo anche uno dei più elevati incrementi in senso relativo (+35,7%), inferiore soltanto a quelli che hanno interessato il Veneto e la Campania (escluden-

do la Basilicata per l'esiguo numero di offerte pubblicate). La Lombardia è l'unica regione nella circoscrizione Nord-Ovest ad aver registrato un aumento fra 2004 e 2005 (mentre le restanti, Piemonte/Val D'Aosta e Liguria, si caratterizzano per delle *performances* altalenanti nel triennio 2003-2005) e il suo andamento, rispetto alle altre regioni analizzate più in dettaglio (Toscana e Lazio), è quello che più ricalca il trend generale: aumento progressivo negli anni fino a raggiungere un picco nel 2000, quindi un calo delle offerte fino al 2003 e ripresa negli ultimi due anni. Nel Nord-Est si segnala il più elevato incremento percentuale a livello nazionale, quello del Veneto: +47% fra 2004 e 2005, anche se il risultato guardando all'intero biennio è ben più modesto (+14%). L'Emilia Romagna è stata la sola regione dell'area a non crescere, anche se il suo saldo negativo (-7,7%) non è il più elevato fra quelli rilevati. Al Centro troviamo i casi interessanti di Toscana e Lazio. La prima è forte di 26.616 offerte lavorative (23% del totale) che, sommate a quelle della Lombardia, rappresentano di per sé oltre la metà (51,4%) del totale di posti di lavoro resi disponibili tramite la carta stampata. La regione ha conosciuto uno sviluppo positivo negli anni più recenti: il numero di posti di lavoro resi disponibili è aumentato via via fino a raggiungere il massimo nel 2003, per poi diminuire lievemente nell'ultimo biennio. Il Lazio dal 2002, anno in cui si è trovato al vertice della classifica nazionale, non cresce più, pur restando sempre fra le prime tre posizioni. Attualmente offre 10.929 posti di lavoro, ossia il 9,5% del totale. Al Mezzogiorno, accanto a regioni in crescita come Campania (+43%) e Basilicata (+44%), ve ne sono delle altre che descrescono anche vistosamente (è il caso della Calabria: -61%), ma si sta parlando comunque di valori assoluti piuttosto bassi già in partenza e che poco influiscono poi sull'andamento dell'offerta totale. Nelle regioni insulari gli andamenti son tutti negativi: -25% la Sicilia e -29% per la Sardegna.

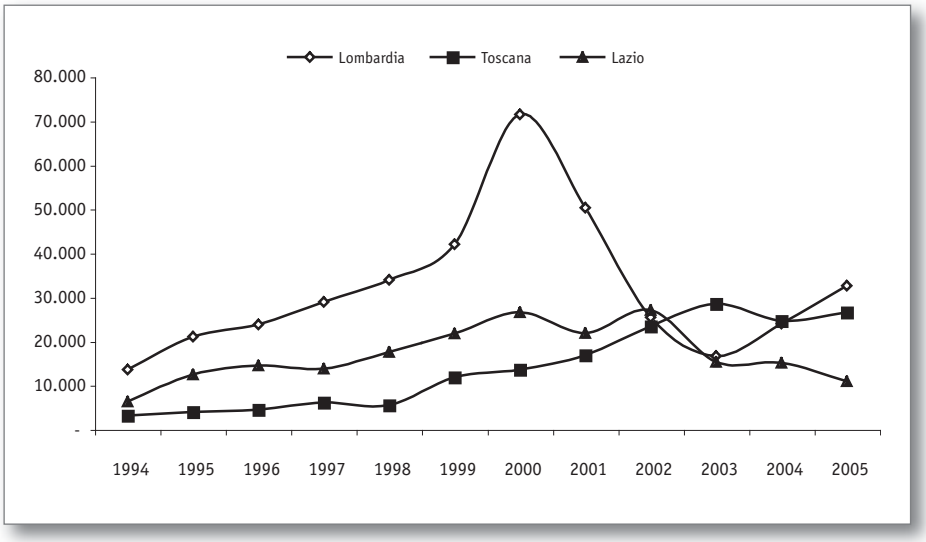


Figura 2.2
Andamento delle inserzioni per le tre regioni maggiormente interessate

Fonte: Isfol-Csa

Analizzata la situazione dal punto di vista quantitativo, si può procedere ad analizzare meglio le singole professionalità richieste. La Lombardia riflette meglio l'andamento generale anche in relazione alle primissime posizioni che restano le stesse: nell'ordine, *operatore call center*, *venditore*, *agente* e *agente vendita*. L'*operatore call center* riveste qui una notevole importanza, tant'è che i 14.767 annunci ad esso dedicati rappresentano il 45% del totale dell'offerta lavorativa e a livello nazionale ben tre su quattro provengono da questa regione. È proprio la richiesta di questa professione che negli ultimi anni ha determinato notevolmente l'andamento della regione nel suo complesso. Sempre in Lombardia risiedono poco più di un posto su quattro fra quelli, nell'offerta generale, che riguardano la professione di *agente*. Si noti come le prime quindici professioni siano tutte, chi più e chi meno, in crescita rispetto al 2004: fra queste spicca quella del *consulente finanziario* che passa da un'unica offerta a 350. Il barometro della Toscana, specie guardando alle professioni maggiormente richieste, sembra essere caratterizzato da un minore livello qualitativo; troviamo difatti in cima alla classifica l'*operaio*, seguito da *operaio qualificato* e da *cameriere*. Nella voce *operaio* confluisce la quasi totalità (94%) del totale generale di annunci, mentre per l'*operaio qualificato* la percentuale è dell'88%. La professione maggiormente richiesta a livello nazionale, l'*operatore call center*, qui è solo sesto, anche se è cresciuta notevolmente rispetto all'anno precedente, passando da 157 a 745 unità e scalando al contempo il barometro di trenta posizioni. All'*operatore call center* segue una professione come il *saldatore*, che insolitamente occupa una posizione così elevata, ma che nell'anno precedente era già terza. Infine il Lazio, dove al 'podio' sono mantenute le stesse tre posizioni del barometro generale (ricordiamole: *operatore call center*, *venditore* e *agente*), tutte però in calo guardando sia all'anno 2004 che al triennio 2003-2005. Le prime due in particolare hanno avuto un andamento simile nell'ultimo anno in quanto si sono più che dimezzate, passando da poco più di 2.000 annunci a meno di un migliaio. Dopo un 2004 'povero' di richieste, l'*animatore*, che sale dalla 51-esima alla quinta posizione, è quella che registra la più forte rimonta, almeno guardando alle prime dieci professioni maggiormente richieste.

Le province

Dopo circoscrizioni e regioni, è possibile andare ulteriormente nel dettaglio esaminando cinque realtà locali.

Si è deciso di considerare le due più grandi città italiane (Roma e Milano), due province medio-grandi (Napoli e Bologna) e una provincia più piccola del Centro-Nord (Pisa).

La scelta dei casi da analizzare è stata basata su criteri sia geografici (si è inteso rappresentare ogni macro area) sia statistici (sono state scelte province che avessero un volume di annunci significativo a livello statistico).

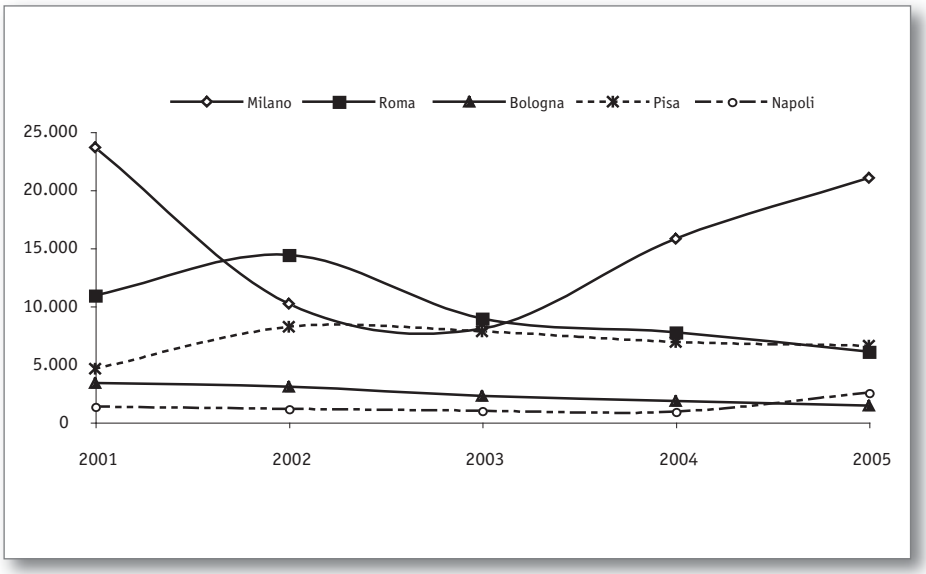
Per il *Nord-Ovest,* il caso preso in analisi è quello di Milano che, con Roma, rappresenta la situazione del mercato delle inserzioni a modulo nelle grandi metro-

Provincia di Milano	2003		2004		2005	
	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale
Operatore call center	1.905	23,7	10.891	68,9	13.480	64,1
Diplomato	37	0,5	10	0,1	613	2,9
Help Desk	6	0,1	10	0,1	605	2,9
Agente	262	3,3	180	1,1	499	2,4
Telemarketing	43	0,5	256	1,6	310	1,5
Totale prov. di Milano	*8.037*	*100,0*	*15.797*	*100,0*	*21.028*	*100,0*

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 2.4
Le cinque professioni più richieste nel 2005 nella provincia di Milano

poli. Negli ultimi anni le analogie tra le due città sono via via scemate, la Capitale ha visto diminuire il numero di annunci e Milano, al contrario, ha vissuto una vera e propria esplosione. Basti pensare che solo nel 2003 Roma registrava 8.943 annunci contro gli 8.037 di Milano e che adesso nella città Lombarda i soli annunci per *operatori di call center* sono più del doppio del totale delle inserzioni a Roma e provincia. In effetti rispetto agli altri casi in esame, quello di Milano è piuttosto peculiare: in nessun altra città, infatti, una singola professione ha raccolto una fetta così grande di annunci (64,1%). Se poi si osserva la serie storica degli ultimi cinque anni (si veda la fig. 2.3), si nota chiaramente che l'andamento delle inserzioni è diverso da quello delle altre città: ad esempio a Roma e Pisa si è registrata una crescita negli anni in cui Milano era in fase di contrazione mentre ora la situazione è capovolta.



Fonte: Isfol-Csa

Figura 2.3
Andamento delle inserzioni per le province di Milano, Roma, Bologna, Pisa, Napoli

A Roma, come detto, il numero di inserzioni è in calo, tanto che se ne registrano meno che a Pisa, nel 2005.

Tabella 2.5
Le cinque professioni più richieste nel 2005 nella provincia di Roma

Provincia di Roma	2003		2004		2005	
	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale
Operatore call center	1.573	17,6	2.142	27,7	929	15,3
Venditore	744	8,3	491	6,4	416	6,8
Agente	363	4,1	217	2,8	182	3,0
Consulente	225	2,5	105	1,4	133	2,2
Commesso	48	0,5	63	0,8	118	19,4
Totale prov. di Roma	*8.943*	*100,0*	*7.729*	*100,0*	*6.075*	*100,0*

Fonte: Isfol-Csa

La professione maggiormente richiesta è nuovamente quella dell'*operatore di call center* che però, rispetto all'anno precedente, nel 2005 ha registrato il 56,6% di inserzioni in meno, un decremento più marcato rispetto alla media della provincia che ha perso il 21,4%.

Tabella 2.6
Le cinque professioni più richieste nel 2005 nella provincia di Bologna

Provincia di Bologna	2003		2004		2005	
	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale
Agente	93	4,1	136	7,5	192	13,3
Venditore	115	5,1	46	2,5	68	4,7
Operatore call center	25	1,1	15	0,8	38	2,6
Consulente	37	1,6	34	1,9	37	2,6
Impiegato Amministrativo	12	0,5	26	1,4	27	1,9
Totale prov. di Bologna	2.262	100,0	1.820	100,0	1.441	100,0

Fonte: Isfol-Csa

Bologna, in quanto a decremento, si attesta sui valori di Roma. Tuttavia i valori assoluti in questo caso sono nettamente inferiori e, in considerazione dell'aumento esponenziale registrato a Napoli, tra le città prese in considerazione è quella nella quale si registra il minor numero di annunci (solo 1.441).
Particolarità del capoluogo felsineo è quella di aver registrato il decremento soltanto nelle professioni meno ricercate. Quelle ai vertici della graduatoria, infatti, hanno tutte registrato una crescita talvolta molto evidente come per gli *operatori di call center* che sono triplicati.

Provincia di Pisa	2003		2004		2005	
	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale
Operaio	1.852	23,7	1.836	26,7	1.216	18,5
Operatore call center	241	3,1	55	0,8	587	8,9
Operaio Qualificato	556	7,1	273	4,0	426	6,5
Telemarketing	5	0,1	36	0,5	278	4,2
Perito	996	12,7	414	6,0	254	3,9
Totale prov. di Pisa	*7.814*	*100,0*	*6.885*	*100,0*	*6.575*	*100,0*

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 2.7
Le cinque professioni più richieste nel 2005 nella provincia di Pisa

Analogamente a Milano e Roma, anche a Bologna le professioni maggiormente ricercate possono essere considerate ad alto *turnover* e a bassa specializzazione. Pisa, al contrario, presenta, tra le cinque professioni più richieste, quella di *operaio*, quella di *operaio qualificato* e quella di *perito* che non possono essere considerate ad alto *turnover*. L'*operaio specializzato*, in particolare, una delle poche professioni che sono ad elevata qualificazione tra tutte quelle che compaiono nelle varie graduatorie, presenta volumi in crescita, al contrario delle altre due appena citate che sono meno richieste nel 2005 rispetto all'anno precedente. In fortissima crescita, anche a Pisa, professioni poco specializzate come l'*operatore di call center* (quasi decuplicata) e *telemarketing* (in crescita di sei volte e mezzo). In generale anche a Pisa, come a Roma e a Bologna, il totale degli annunci è in flessione, ma in misura più contenuta (-4,5%).

Provincia di Napoli	2003		2004		2005	
	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale	V. a.	% sul totale
Telemarketing	20	2,0	30	3,3	1.127	44,2
Operatore call center	45	4,5	45	4,9	507	19,9
Laureato	14	1,4	2	0,2	65	2,6
Teleseller	5	0,5	-	-	60	2,4
Collaboratore Commerciale	1	0,1	11	1,2	46	1,8
Totale prov. di Napoli	*998*	*100,0*	*913*	*100,0*	*2.547*	*100,0*

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 2.8
Le cinque professioni più richieste nel 2005 nella provincia di Napoli

Napoli, tra le cinque città considerate, è quella che ha avuto la crescita più rilevante (+179%). Dopo anni in cui il totale degli annunci restava sempre al di sotto delle mille unità, nel 2005 è stata superata la quota di 2.500 annunci sull'onda delle fortissime richieste di operatori telefonici (operatori di *telemarketing* e *operatori di call center* sono passati dai 75 annunci complessivi del 2004 ai 1.634 del 2005).
In generale, come pure nelle altre città esaminate, a Napoli la ricerca di professioni resta, tuttavia, orientata verso il lavoro poco qualificato ad alta rotazione.

2.5 UN CONFRONTO TRA IL BAROMETRO DELLE PROFESSIONI NEL 1995 E NEL 2005

L'analisi delle inserzioni a modulo viene compiuta, con cadenza annuale, da più di venti anni. Questo permette di poter svolgere confronti, non solo tra anni consecutivi come quelli proposti fino a questo momento, ma anche tra periodi più lontani tra loro.
Confronti su un lasso di tempo maggiore, infatti, permettono di portare alla luce cambiamenti nel campo del mercato del lavoro che difficilmente si notano nel breve periodo.
Si propone, nella seguente tab. 2.9, un confronto tra la situazione attuale e quella del 1995, epoca nella quale non avevano ancora fatto la comparsa sul mercato del lavoro fenomeni che lo avrebbero profondamente mutato, soprattutto per quel che riguarda i canali di ricerca di occupazione (un esempio su tutti è la diffusione di mezzi telematici, quali *internet*) e la legislazione del mercato.
Dal *database* del 1995 e da quello del 2005, sono state estratte le trenta professioni più richieste nelle inserzioni a modulo depurate, tuttavia, di tutte quelle ad elevato *turnover* (tra le quali, ad esempio, *agente*, *agente assicurazione*, *informatore medico scientifico*, *operatore call center*) e quelle relative ad annunci generici (*diplomato*, *laureato*, *neolaureato*, *socio*). Le professioni riportate in tabella, inoltre, sono state selezionate scegliendo solo quelle riferite ad annunci che richiedessero esplicitamente come requisito una pregressa esperienza da parte del candidato.

Tabella 2.9
Confronto tra le trenta professioni più ricercate nel 1995 e nel 2005 calcolati escludendo professioni ad alto turn over e annunci generici

Barometro 1995 (selezionati solo gli annunci che richiedono esperienza)	% sui primi 30		Barometro 2005 (selezionati solo gli annunci che richiedono esperienza)	% sui primi 30
Venditore	18,5	1	Venditore	17,5
Agente monomandatario	7,6	2	Operaio	13,2
Agente mendita	7,6	3	Operaio qualificato	6,1
Manager	6,4	4	Funzionario commerciale	6,0
Consulente	3,6	5	Manager	4,7
Analista programmatore	3,5	6	Saldatore	4,5
Funzionario vendita	3,4	7	Elettricista	3,3
Tecnico	3,4	8	Consulente	3,0
Ingegnere	3,3	9	Tecnico	3,0
Programmatore	3,2	10	Responsabile commerciale	2,8
Funzionario commerciale	3,1	11	Carpentiere	2,7
Progettista	3,1	12	Meccanico	2,5
Agente plurimandatario	3,0	13	Addetto vendita	2,1
Agente chimico	2,9	14	Area Manager	2,1
Capo area	2,7	15	Magazziniere	2,1
Impiegato	2,0	16	Programmatore	1,9
Analista	1,8	17	Impiegato	1,9
Tecnico commerciale	1,8	18	Commesso	1,8
Progettista meccanico	1,8	19	Montatore	1,7
Area Manager	1,7	20	Ingegnere	1,7
Product Manager	1,7	21	Impiegato amministrativo	1,6
Responsabile vendita	1,7	22	Manutentore meccanico	1,6
Sistemista Edp	1,7	23	Perito	1,6
Capo reparto	1,6	24	Responsabile negozio	1,6
Acquisitore	1,5	25	Tecnico commerciale	1,6
Responsabile settore	1,5	26	Telemarketing	1,5
Concessionario	1,5	27	Sistemista Edp	1,5
Responsabile produzione	1,4	28	Account	1,4
Collaboratore commerciale	1,3	29	Consulente commerciale	1,4
Responsabile commerciale	1,3	30	Tornitore	1,4
Totale generale:	*37.561*		*Totale generale:*	*69.093*
Totale primi 30:	*15.937*		*Totale primi 30:*	*22.377*
	(42,4% del totale)			*(32,4% del totale)*

Fonte: Isfol-Csa

2.5 Un confronto tra il barometro delle professioni nel 1995 e nel 2005

Un'analisi delle graduatorie così ottenute può essere svolta partendo dal volume totale degli annunci. Rispetto al 1995, dieci anni dopo le inserzioni che richiedono esperienza sono quasi raddoppiate ma è aumentata la dispersione delle stesse. Se nel '95, infatti, il 42,5% degli annunci era tra le prime trenta professioni, ora questa concentrazione è scesa al 32,4%, segnale che il requisito dell'esperienza è distribuito in maniera più omogenea tra le professioni rilevate che, per altro, risultano essere 758 nel 1995 e 756 nel 2005.

Nel dettaglio delle diverse professioni richieste emergono alcuni punti di contatto, ma anche evidenti differenze tra le due graduatorie.

Dopo dieci anni la professione più richiesta (tra quelle che richiedono esperienza) è sempre quella del *venditore*, e, in generale, tutte le professioni commerciali continuano ad essere piuttosto ricercate, segno evidente che quelle legate alla vendita sono funzioni che più di altre presuppongono una pregressa esperienza.

Altri aspetti appaiono, invece, fortemente mutati. Nel 2005 non c'è, come ci si sarebbe potuto aspettare, un maggior numero di richieste per professioni informatiche (come nel 1995, per il settore *Ict*, compaiono soltanto le figure del *programmatore* e del *sistemista edp*, mentre è scomparsa, tra le prime trenta, la figura dell'*analista programmatore*) ma è fortemente cresciuto il numero di annunci che ricercano figure del settore manifatturiero o industriale a qualificazione non elevata (*operaio* al secondo posto, *operaio qualificato* al terzo, *saldatore* al sesto, *elettricista* al settimo e, via via, *carpentiere*, *manutentore meccanico*, *tornitore*).

È possibile supporre che tali figure siano tra le più richieste non tanto perché i posti offerti siano di più che per altre professioni, ma piuttosto perché sono tipologie di lavoratore che diventano sempre meno frequenti e pertanto richiedono un investimento maggiore all'atto del *recruiting*.

È questa, in sostanza, la fotografia che emerge dai dati: non si evidenzia una crescita nelle richieste di professioni ad elevata specializzazione quanto, piuttosto, una concentrazione della ricerca verso professioni la cui diffusione sul mercato appare in forte contrazione.

2.6 UN CONFRONTO QUALITATIVO 1995-2005

Nel precedente paragrafo è stata stilata una graduatoria delle professioni maggiormente richieste tenendo conto dell'esperienza, che abbiamo scelto come requisito indispensabile in quel caso insieme all'esclusione di annunci riferiti a professioni ad elevato *turnover* o generiche. Su questa stessa base, è interessante analizzare l'insieme di dati da un punto di vista qualitativo, operando un confronto, anche in questo caso, tra il 2005 e la situazione di dieci anni prima.

Tabella 2.10 *Confronto 1995-2005 sulla richiesta di istruzione, esperienza e lingua straniera calcolati escludento professioni ad alto turn over e annunci generici (valori percentuali)*

	1995	2005
Istruzione		
Diploma	11,0	10,3
Diploma professionale	0,4	0,7
Diploma tecnico	6,6	5,3
Diploma universitario	0,1	0,1
Laurea	13,6	9,3
Scuola obbligo	68,5	74,4
Totale	100,0	100,0
Esperienza		
Obbligatoria	43,6	60,7
Preferita	-	2,9
Non richiesta	56,4	36,4
Totale	100,0	100,0
Lingua straniera		
Richiesta	19,2	15,2
Inglese (richiesta o preferita)	17,6	14,0

Fonte: Isfol-Csa

Il primo elemento qualitativo considerato è l'istruzione e, rispetto a dieci anni fa, non si notano particolari progressi verso una maggiore qualificazione delle professioni ricercate, da questo punto di vista. La laurea, infatti, risulta essere meno indispensabile rispetto a prima (richiesta nel 9,3% degli annunci contro il 13,6% del 1995) e, a fronte di richieste di titoli di scuola media superiore che restano sostanzialmente invariate, tale calo è assorbito da una maggior richiesta di qualifiche scolastiche inferiori quali la scuola dell'obbligo.
L'esperienza è il secondo fattore studiato e in questo caso si evidenzia una tendenza contraria rispetto a quanto visto nel campo dell'istruzione.

2.6 Un confronto qualitativo 1995-2005

L'esperienza nel 2005 è richiesta nel 60,7% delle inserzioni (nel 1995 la richiedevano solo il 43,6% degli annunci) oltre a un 2,7% nei quali è soltanto una qualifica preferenziale (distinzione che nel '95 non era rilevata).
Terzo e ultimo elemento è l'analisi della lingua straniera, richiesta nel 15% degli annunci del 2005 con una calo di richiesta (-4% rispetto al 1995) che si evidenzia anche nella richiesta di conoscenza dell'inglese che è presente nel 14% degli annunci contro il 17,6% del 1995.
In definitiva, dai dati appena esposti emerge come, rispetto a dieci anni prima, nel 2005 la qualificazione richiesta ai candidati per un posto di lavoro non è più tanto basata sull'istruzione - che si attesta su livelli nettamente più bassi - quanto sull'esperienza maturata sul campo stesso del lavoro da svolgere: più pratica e meno teoria quindi sono le caratteristiche che le aziende richiedono ai propri dipendenti.

2.7 LA SERIE ALLARGATA: IL DATABASE COMPRENSIVO DEGLI ANNUNCI SU PUBBLICAZIONI LOCALI

Nei paragrafi precedenti si è sempre trattato con dati che si riferivano ad una specifica selezione di quotidiani, seguita nel corso degli anni al fine di dare vita ad una *serie storica*, a un database, quindi, confrontabile nel tempo. Può tuttavia fornire indicazioni importanti anche studiare il database della *serie allargata* che comprende tutte le pubblicazioni di carattere locale su cui sono apparse inserzioni per la ricerca di personale.
Nella tabella che segue compaiono le serie storiche e allargate del 2004 e del 2005 scomposte a seconda della regione nella quale sono state rilevate.
Dai dati presentati si evidenzia come gli annunci a carattere locale siano intorno al 18-19% del totale, con una crescita dal 2004 al 2005 pressoché nulla, inferiore, pertanto, anche rispetto al +1,6% registrato sulla sola serie storica.
Non è possibile individuare una linea di tendenza comune per tutto il Paese tanto che non si riscontrano omogeneità nemmeno all'interno della stessa macroarea geografica. In alcune regioni, nel 2005, la stampa locale ha rappresentato una quota del bacino di annunci vicino o superiore all'80% (Marche, Abruzzo e Molise, Veneto), mentre in Basilicata, Calabria, Liguria, Puglia e Sicilia il fenomeno è sostanzialmente assente.
La Lombardia è la regione italiana con il più alto numero di annunci a carattere nazionale e pertanto non stupisce che sia *leader* anche in fatto di annunci locali (raccoglie il 28,31% degli annunci pubblicati su quotidiani nazionali, mentre, se si considera la serie allargata, la quota sale al 31,77%) con una crescita dal 2004 al 2005 vicina al 19%.
Interessante è il caso della regione Veneto: dall'osservazione della sola serie storica si potrebbe ipotizzare un livello di diffusione delle inserzioni a modulo come mezzo di reclutamento piuttosto contenuto, mentre appare evidente che nella regione gli annunci siano pubblicati, in tre casi su quattro, sui quotidiani locali, tanto che, allorché si tenga conto anche di queste tipologie di pubblicazioni, il Veneto diventa la quarta regione italiana per numero di annunci.

Tabella 2.11 *Inserzioni a modulo registrate nel 2004 e nel 2005 su stampa nazionale e locale*

Tabella 2.11 *Inserzioni a modulo registrate nel 2004 e nel 2005 su stampa nazionale e locale*

Regione	2004 storica		2004 allargata		2005 storica		2005 allargata	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
Lombardia	24.054	21,2	37.698	26,9	32.652	28,3	44.823	31,8
Toscana	1.631	1,4	24.706	17,6	2.397	2,1	26.654	18,9
Pluriregionale	11.557	10,2	13.000	9,3	13.788	12,0	15.614	11,1
Lazio	246	0,2	15.114	10,8	274	0,2	10.947	7,8
Veneto	136	0,1	8.928	6,4	980	0,8	10.336	7,3
Campania	878	0,8	3.112	2,2	174	0,2	4.469	3,2
Emilia Romagna	12.440	11,0	4.146	3,0	7.088	6,1	3.812	2,7
Sicilia	1.573	1,4	3.597	2,6	1.620	1,4	2.655	1,9
Piemonte/Valle d'Aosta	1.979	1,7	4.427	3,2	3.711	3,2	2.602	1,8
Trentino Alto Adige	4.019	3,5	2.109	1,5	2.064	1,8	2.137	1,5
Estero	4.333	3,8	1.933	1,4	2.532	2,2	1.959	1,4
Friuli Venezia Giulia	3.561	3,1	1.689	1,2	26.616	23,1	1.746	1,2
Abruzzo/Molise	804	0,7	1.436	1,0	10.929	9,5	1.534	1,1
Sardegna	24.694	21,8	1.869	1,3	4.454	3,9	1.339	0,9
Puglia	15.108	13,3	824	0,6	1.325	1,1	1.021	0,7
Marche	3.111	2,7	1.235	0,9	69	0,1	889	0,6
Liguria	84	0,1	1.192	0,9	1.016	0,9	872	0,6
Basilicata	54	0,0	54	0,0	870	0,8	78	0,1
Umbria	126	0,1	84	0,1	49	0,0	76	0,1
Calabria	1.869	1,6	126	0,1	2.654	2,3	50	0,0
Non indicato	1.192	1,1	12.816	9,1	78	0,1	7.463	5,3
Totale	**113.449**	**100,0**	**140.095**	**100,0**	**115.340**	**100,0**	**141.076**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

capitolo 3

ANALISI DI ALCUNE AREE PROFESSIONALI

3.1 PREMESSA

Il mercato del lavoro italiano in questi ultimi anni ha subito profondi cambiamenti verificatisi sia a causa delle mutazioni avvenute nello scenario economico-sociale, sia a causa dell'attività legislativa che ha, di volta in volta, apportato delle modifiche alle tipologie contrattuali già esistenti, o ne ha introdotte di nuove, orientate ad una maggiore flessibilità del mercato stesso[17].

In questo capitolo si esamineranno, da un lato, lo scenario economico di riferimento di alcuni settori (Ict, bancario-assicurativo, edile, chimico-farmaceutico e turistico) e, dall'altro, la domanda di lavoro qualificato e ad elevato *turnover*, cercando di verificare l'esistenza di un legame tra le *performances* economiche del settore di riferimento e la domanda di profili professionali collegati a quello specifico settore. Lo studio in questione si estende lungo un orizzonte temporale di sei anni (2000-2005) con l'intento di verificare se, in questo periodo, sono riscontrabili sia delle variazioni in termini numerici delle inserzioni, concernenti la ricerca di personale qualificato sui quotidiani a tiratura nazionale, e/o mutamenti a livello di qualificazione dei diversi profili professionali.

La classificazione utilizzata in questo capitolo si rifà a quella utilizzata nell'ambito del *Repertorio delle professioni* dell'Isfol. L'*area professionale* rappresenta "il primo livello di strutturazione e l'unità centrale di analisi. Per Area si intende un aggregato di figure professionali accomunate da un insieme omogeneo di contenuti tecnici e disciplinari e di oggetti fisici e simbolici comuni su cui intervenire"[18]; essa è, pertanto, il contenitore di un "insieme di figure professionali in cui si concretizzano le attività lavorative esistenti"[19]. Ed ancora, "l'area professionale costituisce dunque il risultato ultimo e una elaborazione *ex post* rispetto all'esame delle figure professio-

17 Cfr. nello specifico, negli ultimi anni la Legge n. 196 del 1997 nota come "Pacchetto Treu" e la Legge n. 30 del 2003 chiamata anche "Riforma del mercato del lavoro" hanno apportato delle modifiche alle tipologie contrattuali e al contempo ne hanno introdotte di nuove.

18 Isfol, *op. cit.*, Franco Angeli, Milano, 1992, p. 11.

19 *Ibid.*, pp. 11-12.

nali, rappresentando così il punto di arrivo e non di partenza dell'indagine. Può, difatti, essere individuata dopo aver analizzato le caratteristiche delle figure e, avendole poste a confronto, aver stabilito tra di esse relazioni e similitudini. In breve, essa raccoglie e aggrega le professioni in funzione della omogeneità dei compiti e delle competenze necessarie e per il contributo che forniscono al raggiungimento di un obiettivo comune"[20]. L'utilità di introdurre tale concetto è data dalla constatazione che le aree professionali superano la tradizionale divisione per aree occupazionali in quanto comprendono occupazioni, mestieri, figure professionali che, pur appartenendo a settori economici differenti, sono legati da rapporti trasversali e di coerenza interna molto forti per quanto riguarda l'aspetto cognitivo, organizzativo, tecnologico, la struttura associativa e la posizione nel mercato del lavoro. L'area professionale si connota, quindi, per la sua stabilità e invarianza sia rispetto ad alcune categorie concettuali in forte crisi (le occupazioni industriali e i mestieri tradizionali), sia rispetto alla crescente importanza assunta dalle nuove professioni, poiché individua degli aggregati professionali/occupazionali capaci di fornire, in molti casi, un'identità professionale strutturata, in un momento storico, nel quale moltissime persone possono essere soggette anche ad una forte instabilità lavorativa. Il *Repertorio delle professioni* Isfol è, pertanto, strutturato nelle seguenti aree professionali/occupazionali che qui si adottano: a) trasversali e comuni; b) produzione di beni; c) produzione di servizi[21].

Prima di procedere con l'analisi è necessario effettuare due fondamentali precisazioni che altrimenti potrebbero indurre ad un risultato fuorviante. In primo luogo, è doveroso puntualizzare che la domanda di lavoro qualificato espressa mediante le inserzioni sui quotidiani rispecchia solamente una parte (anche se significativa) della domanda complessiva delle imprese, infatti per la ricerca di personale, anche *internet* rappresenta un'alternativa soddisfacente, senza dimenticare l'utilizzo del "passaparola", che in alcuni settori economici ed aree geografiche rappresenta ancora il metodo privilegiato di ricerca di manodopera. In secondo luogo, i quotidiani nazionali sono diffusi prevalentemente nel Nord e nel Centro-Italia, quindi le imprese che pubblicano inserzioni potrebbero essere localizzate proprio in queste aree, cosicché da una lettura approssimativa del nostro studio potrebbe apparire che la domanda di lavoro qualificato sia presente maggiormente nel Centro e nel Nord, e meno nel Sud e nelle Isole. Tale risultato non corrisponde del tutto alla realtà in quanto presumibilmente in tali aree geografiche (Sud e Isole) le imprese potrebbero utilizzare canali diversi per sopperire al fabbisogno di personale[22].

20 Claudio Tagliaferro (a cura di), *op. cit.*, 1999, p. 30. "L'area professionale non rappresenta una unità di analisi a sé stante, quanto piuttosto l'*aggregazione delle figure professionali* sulla base di affinità nelle discipline di riferimento, nelle modalità produttive e nelle tecnologie in uso, nei percorsi di accesso al lavoro, nelle modalità di auto-organizzazione, e così via", *ivi*.

21 Achille Pierre Paliotta, *op. cit.*, 2004b. Cfr. anche Claudio Tagliaferro, Achille Pierre Paliotta, *Le figure professionali in una prospettiva di analisi comparata. Uno studio di caso*, "Osservatorio Isfol", a. XIX, n. 6, novembre-dicembre, 1998.

22 Cfr. si pensi, ad esempio, ai quotidiani locali, ai Centri per l'impiego, alle Agenzie per il lavoro o al semplice passaparola.

3.2 L'AREA PROFESSIONALE *INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT)*

Lo scenario economico di riferimento

Nel corso del 2000, si può effettivamente sostenere che, in Italia, *internet* si sia affermata, definitivamente, a livello di fenomeno di massa[23]; l'adozione e la diffusione di questa nuova tecnologia ha, nondimeno, seguito degli andamenti non sempre deterministici o lineari, così come frequentemente ipotizzato in letteratura[24], nonostante le iniziali aspettative, vale a dire di effetto traino, legate alle iniziative di informatizzazione delle imprese e, in misura minore, a quelle della Pubblica amministrazione. La "fine", a dire il vero assai ingloriosa, di moltissime imprese tecnologiche, denominate *dot.com*, non solo nel Belpaese (perlopiù statunitensi, rigorosamente quotate alla Borsa elettronica statunitense dei titoli tecnologici (National association of securities dealers automated quotations, Nasdaq) e variamente innovative) hanno, poi, ancor più contraddistinto un momento peculiare dell'ultimo sessennio. Si è avuto, perciò, ed era quanto meno inevitabile, il deciso ridimensionamento sia della bolla speculativa borsistica, creatasi attorno alle mirabolanti sorti, progressive, di questa "nuova economia", che del sistema economico in generale. A questo riguardo, e per inciso, piuttosto che parlare di *New economy* sarebbe più appropriato discettare di *Net economy* o di *società informazionali*: queste ultime lo sarebbero, poi, in quanto "organizzano il loro sistema produttivo intorno ai principi di massimizzazione della produttività basata sulla conoscenza attraverso lo sviluppo e la diffusione delle tecnologie dell'informazione, nonché il soddisfacimento dei prerequisiti indispensabili per il loro utilizzo (soprattutto risorse umane e infrastruttura delle comunicazioni)"[25].

---

23 A partire dall'aprile 1999, era stato commercializzato il *free internet*, vale a dire gli abbonamenti a consumo piuttosto che quelli a canone fisso. A testimoniare la veloce adozione di tale offerta promozionale vi è da dire che in Italia, secondo i dati della Commissione europea, desunti dalla rilevazione Eurobarometro, la percentuale media delle famiglie italiane che disponevano di un accesso alla rete erano il 18% nel marzo 2000 ma ben il 29% nell'ottobre dello stesso anno. A titolo comparativo, nel novembre 2000, negli Stati Uniti la rete era a disposizione di 153 milioni di persone, con un tasso di penetrazione del 55,8%, Associazione nazionale produttori tecnologie e servizi per l'informazione e la comunicazione (Assinform), *Rapporto 2001 sull'Informatica e le Telecomunicazioni*, con la collaborazione di Net Consulting, con il patrocinio della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Pcm), Forum per la Società dell'Informazione, Assinform, Milano, rapporto di ricerca, 2001, p.155 e p.173.

24 Per comprensibili motivi di spazio, e di finalità generali, non sarà qui possibile approfondire tale tematica, nel proseguo di un breve paragrafo, ma ci si permetta di rinviare ad Achille Pierre Paliotta, Andrea Pannone, *Ict e "New economy". Orientamenti della letteratura e primi elementi per la costruzione di un percorso critico*, Monografie sul Mercato del lavoro e le politiche per l'impiego, n. 4, Isfol, Roma, giugno, 2001.

25 Manuel Castells, *The Information Age. Economy, Society and Culture*, vol. I *The Rise of the Network Society*, Basil Blackwell, New York (NY)-Oxford (UK), 1996-2000; tr. it. di Lara Turchet, vol. I *La nascita della società in rete*, con una *Prefazione* di Guido Martinotti, Università Bocconi Editore-Egea, Milano, 2002, pp. 238-239.

3.2 L'area professionale Information and communication technology (Ict)

Sempre nello stesso anno, il 2000, e per esprimersi nell'anodino linguaggio degli indicatori sintetici, a livello di mercato mondiale, l'Ict aveva raggiunto il suo apice, l'ennesimo *trend* positivo, crescendo del 12,9% contro l'11,4% dell'anno precedente, raggiungendo così un valore complessivo di 2.115 miliardi di dollari, pari al 6,6% del Pil mondiale. Tale andamento favorevole del settore esercitava un'influenza diretta sulla crescita complessiva del Pil (+4,7%) che rappresentava, poi, il livello più elevato del decennio. Il paese *leader* in questo mercato era, *ça va sans dire*, gli Stati Uniti con un aumento del Pil del 5,2%; a debita distanza seguiva l'Unione europea (3,4%) e, infine, buon ultimo, il Giappone (1,9%)[26], all'epoca ancora alle prese con una perdurante crisi economica. Vale qui solo menzionare, necessariamente di sfuggita, che l'Unione europea si poneva, allora come oggi, l'obiettivo di sopravanzare presto gli Stati Uniti, grazie alla strategia di Lisbona[27]. L'Italia, in questo contesto, riportava un significativo tasso di crescita, a due cifre (12,6%, con un valore monetario di 36.710 miliardi di lire) così come aveva fatto, peraltro, l'anno precedente, giungendo a un valore di 32.608 miliardi di lire) mentre l'incremento del Pil, attribuibile al settore, era dello 0,2%, su una crescita totale del 2,9%[28]. La *performance* nazionale, se comparata a quella europea, era dovuta innanzitutto al ritardo del paese e, quindi, ad una comprensibile domanda di nuove tecnologie da parte delle imprese, della Pubblica amministrazione e dei consumatori finali. Riguardo alle imprese vi è da sottolineare che, se prima del 2000, l'adozione delle nuove tecnologie si era configurato alla stregua di un tipico investimento effettuato da una grande impresa, a partire proprio da questa data, esso mostrava significati tassi di sviluppo anche nel segmento delle medie e piccole imprese.

Se tra la fine del "secolo breve" e l'inizio del nuovo - quest'ultimo fatto chiassosamente oggetto di giustificata celebrazione - si erano imposte svariate novità tecnologiche tramutatesi, più o meno velocemente, con gli ineludibili tempi di diffusione e di adozione, in manifesti comportamenti sociali e culturali, i dodici mesi successivi si sarebbero caratterizzati per altre ragioni e variamente definiti come "epocali" o "spartiacque" tra un prima e un dopo. Il 2001 è passato, purtroppo, alla storia sostanzialmente per due motivi: il crollo delle Borse mondiali, dovuto

26 Organization for Economic Cooperation and Development (Oecd), *Economic Outlook*, dicembre, 2000, citato in Assinform, *op. cit.*, 2001, p. 13.

27 Nel 2000, a Lisbona, i capi di Stato e di governo misero a punto una strategia con obiettivi ambiziosi. Il documento finale così puntualizzava: "l'Unione si è ora prefissata un nuovo obiettivo strategico per il nuovo decennio: *diventare l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo, in grado di realizzare una crescita economica sostenibile con nuovi e migliori posti di lavoro e una maggiore coesione sociale"*, Consiglio europeo di Lisbona, *Conclusioni della Presidenza*, Feira, Portogallo, 23-24 marzo 2000, p. 2. Una parziale revisione della strategia comunitaria è rinvenibile in un documento promosso durante la presidenza olandese, PriceWaterhouseCooper, *Rethinking the European Ict Agenda. Ten Ict-breakthroughs for reaching Lisbon goals*, Ministry of Economic Affairs The Netherlands, Directorate-General Telecommunications and Post, with a *Preface* of Laurens Jan Brinkhorst, Minister of Economic Affairs, The Hague-Den Haag (NL), 2004.

28 *Ibid.*, p. 93.

alla speculazione sui titoli delle società tecnologiche ma, soprattutto, per l'attentato dell'undici settembre alle Torri gemelle a New York. Eventi che contrassegnarono la fine delle attese futuristiche suscitate nel quinquennio 1996-2000. Avvenimenti che segnarono anche la fine delle irrealistiche tesi riguardo una "nuova economia" e, tutto sommato, anche nei riguardi della rete *internet*. Circostanze che "marcarono" profondamente le società occidentali, fin nell'intimo delle loro convinzioni sociali e culturali e che, ancora oggi, vengono dibattute dall'opinione pubblica nazione ed internazionale. Per restare, però, sul piano economico, che qui sostanzialmente interessa, già nell'ultimo trimestre del 2000 si era avuta una fase di rallentamento ma si pensava a un assestamento fisiologico dopo le fasi di elevata crescita degli anni precedenti. Ma ad inizio d'anno "le crescenti difficoltà economiche delle cosiddette "dot.com" non solo hanno colto di sorpresa economisti, analisti finanziari e investitori, ma hanno fatto altresì vacillare quella che sembrava una verità assodata. La certezza cioè che l'avvento della New Economy avesse ormai sovvertito regole e modelli tradizionali in un percorso di natura irreversibile. E che le tecnologie Internet avrebbero spinto l'impresa a focalizzarsi sulle attività di *front-end*, realizzando ingenti guadagni, aprendo nuovi mercati, ampliando la platea dei potenziali clienti"[29]. In questa congiuntura negativa gli avvenimenti dell'undici settembre non fecero altro che rafforzare il clima di incertezza e di sfiducia, nei riguardi non solo dell'economia ma anche delle stesse potenzialità insite nei processi di globalizzazione e di creazione di un unico mercato mondiale dei capitali, dei beni e delle persone. Dal punto di vista delle imprese, si assistette ad una vera e propria paralisi per quel che riguarda gli investimenti in nuove tecnologie; viste, prima, come una leva di competitività considerate, dopo, come un costo certo a fronte di risultati aziendali di là da venire. Tali eventi non potevano non riflettersi sulla crescita del Pil che scendeva al 2,4% con le seguenti differenziazioni: Stati Uniti (1,1%), Giappone (-0,7%) e Unione europea (+1,7%). Il mercato mondiale dell'Ict cresceva solo del 4,9% (valore monetario complessivo di 2.218 milioni di dollari): è da sottolineare, inoltre, che era soprattutto il segmento delle telecomunicazioni a reggere il confronto con l'anno precedente in quanto passava dai 1.083 milioni di dollari del 1999 ai 1.239 del 2000 (+14,4%) e ai 1.327 del 2001 (+7,1%) mentre il segmento dell'informatica (*information technology,* It) superava i 790 milioni di dollari nel 1999, gli 876 nel 2000 (+10,9%) e gli 891 nel 2001 (+1,8%). Mentre il primo segmento si era dimezzato il secondo aveva perso quasi del tutto la propria dinamicità facendo segnare il tasso di crescita più basso di tutto il decennio, pari alla metà del tasso registrato nel 1993, unanimemente considerato l'anno peggiore dell'informatica[30].

29 Assinform, *Rapporto 2002 sull'Informatica e le Telecomunicazioni*, con la collaborazione di Net Consulting, con il patrocinio della Presidenza del consiglio dei ministri (Pcm), Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (Dit), Assinform, Milano, rapporto di ricerca, 2002, p. 1.

30 *Ibid.*, p. 19 e p. 37.

L'Italia, in questo contesto generalizzato di crisi, si distingueva per i suoi risultati positivi: era il paese continentale con l'incremento più elevato (+8,3%) passando dai 55,9 miliardi di euro ai 60,5 (ad esempio, la Germania si fermava ad un tasso del 4,2%, inferiore al 7% circa di Francia e Regno Unito). La situazione nazionale, e più in generale quella europea, sembrava, però, essere influenzata più che da una dinamica autonoma da quella di un ritardo strutturale rispetto alla situazione statunitense. Il Belpaese si confermava, comunque, al quarto posto in Europa, con una quota dell'11,4% sul totale del mercato Ict. L'andamento dei due comparti che formano il mercato informatico (*hardware*; *software* e servizi), era rimasto sostanzialmente omogeneo, facendo registrare nel 2001 un notevole divario a favore del segmento *software e servizi* (+11,8%) per un valore complessivo di 13 milioni e 247 mila euro mentre l'altro raggiungeva i 6 milioni 213 mila euro (+2,6% rispetto all'anno precedente)[31]. La diffusione di *internet*, in Italia, seppur misurata con stime non sempre omogenee dai vari operatori del settore, raggiungeva i 18 milioni e 690 mila persone nel luglio 2001 (dati Nielsen/NetRatings) per arrivare ai 19 milioni e 250 mila nel mese successivo, a dimostrazione di una crescita sempre costante (+43,6% rispetto ai 13 milioni e 400 mila navigatori del novembre 2000). Sempre secondo la stessa società di rilevazione, nello stesso mese di agosto 2001, gli utenti statunitensi erano 166 milioni e 140 mila con una penetrazione pari al 59,7%[32].

Il 2002 può essere definito un anno di assestamento fisiologico dopo i due precedenti, così significativi; dopo le tante attese, forse troppe euforiche e, in qualche caso, anche irrazionali, nei riguardi delle nuove tecnologie e delle ripercussioni dell'attentato dell'undici settembre, gli investimenti di imprese e pubbliche amministrazioni non potevano non riflettere tale stato di cose: al già compromesso quadro generale, si aggiungevano alcune crisi regionali di forte impatto mediatico quale quella argentina. I segnali di incertezza, pertanto, erano pervasivi e a risentirne non poteva non essere solo il settore Ict. Nonostante tale situazione gli Stati Uniti crescevano, comunque, del 2,4%, il Pil si manteneva invariato rispetto all'anno precedente (+2,4%) grazie soprattutto alla buona *performance* dei paesi asiatici, dove iniziava ad emergere il mercato cinese (+7,8%, il valore più elevato dei paesi economicamente sviluppati) mentre faceva segnare un andamento negativo l'economia dei paesi dell'Unione europea e dell'Iberoamerica. Nel 2002 il mercato mondiale dell'Ict, formato dai due comparti delle telecomunicazioni e dell'informatica mostrava un andamento invariato: informatica (+0,6%, con un valore complessivo di 896 miliardi di dollari). Il comparto delle telecomunicazioni passava dai 1.327 miliardi di dollari del 2001 ai 1.338 del 2002 (+0,8%). A livello complessivo, il settore Ict faceva registrare un valore complessivo di 2.234 miliardi di dollari nel 2002 rispetto ai 2.218 dell'anno precedente

31 *Ibid.,* p. 111.

32 *Ibid.,* p. 157 e p. 165.

(+0,7%)[33]. Riguardo al comparto delle telecomunicazioni e della telefonia mobile, a livello mondiale gli utenti superavano, oramai, la soglia del miliardo e 120 milioni), con un aumento del 18% rispetto all'anno precedente (950 milioni di utenti) e ciò per l'effetto degli elevati tassi di crescita del mercato cinese che cresceva ad una media di 5 milioni di nuovi clienti al mese. La situazione di mercato degli Stati Uniti in questo segmento (30 milioni di nuovi utenti i quali portavano il valore complessivo intorno ai 150 milioni di utenti) permaneva, comunque, di forte ritardo rispetto all'Europa e al Giappone[34]. In Italia, si riscontrava un'elevatissima penetrazione di utenti effettivi nel campo della telefonia mobile che, nel 2002, raggiungevano i 40 milioni (oltre il 70% della popolazione) mentre nel 2001 erano 38 milioni e 300 mila (+4,4%) e 32 milioni e 400.000 mila nel 2000 (+18,2%)[35]. Il comparto dell'*informatica*, nel 2002, faceva registrare un valore complessivo di poco superiore ai venti milioni di euro (20.036.000) mettendo a segno un decremento del 2,2% rispetto ai 20.478.000 dell'anno precedente. In dettaglio, era soprattutto il *sub*-segmento dell'*hardware* a evidenziare una perdita significativa (-13,5%) con un valore di 5 milioni e 375 mila nel 2002, il *sub*-segmento dell'assistenza tecnica era minoritario (-4,2%) mentre quello del *software* e dei servizi saliva ai 13 milioni 686 mila (+3,3%)[36]. La diffusione mondiale degli utenti della rete (dati Network users association, Nua) nel dicembre 2002 arrivava ai 665 milioni (+20,4%) di cui 168 negli Stati Uniti[37]. In Italia, sempre a dicembre 2002, si collegavano alla rete 23 milioni e 200 mila connazionali (+20%) rispetto ai 19 milioni e 300 mila dell'agosto 2001[38].

L'anno 2003 può essere definito come quello della mancata ripresa del settore ma, invero, la situazione generale, perlopiù, peggiorava (60,5 miliardi di euro nel 2001, 60,2 nel 2002 e 60,3 nel 2003 (+0,1%)). Rispetto ai paesi europei maggiormente sviluppati l'Italia si collocava al quarto posto dopo la Germania (139,6 miliardi di euro nel 2003 (-0,7%)), il Regno Unito (113,5 (+1,6%)) e la Francia (95,6 (-0,9%)); il mercato nazionale era superiore, invece, a quello spagnolo (40,1 miliardi di euro (+2,6%))[39]. In dettaglio, disaggregando tra segmento delle telecomunicazioni e segmento dell'informatica emergeva un andamento differenziato. Il comparto dell'informatica faceva segnare una dinamica peggiore dell'anno precedente (-4,4% nel I semestre 2003 e -1,9% nel II semestre) mentre quello delle telecomunicazioni un valore positivo (+3,2 nel I semestre 2003 e +0,8% nel II semestre).

33 Assinform, *Rapporto 2003 sull'Informatica e le Telecomunicazioni*, con la collaborazione di Net Consulting, con il patrocinio della Presidenza del consiglio dei ministri (Pcm), Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (Dit), Assinform, Milano, rapporto di ricerca, 2003, p. 11 e p. 15.

34 *Ibid.*, p. 19 e p. 21.

35 *Ibid.*, p. 78.

36 *Ibid.*, p. 109.

37 *Ibid.*, pp. 150-151.

38 *Ibid.*, p. 158.

39 Assinform, *op. cit.*, 2003.

Riguardo al segmento dell'informatica (It) i fattori che avevano influito negativamente su questo *trend* avevano una consistenza diversa, tra le diverse componenti dell'It*:* la parte *hardware* era calata del 5,6%, quella dell'assistenza tecnica del 3,1% e quella del *software* e servizi del 2,2%. Riguardo alla dimensione aziendale, le piccole imprese (-5,2%) avevano fatto registrare un andamento maggiormente negativo rispetto alle medie (-1,3%) e alle grandi (-0,8%). La tendenza delle imprese sembrava, pertanto, muoversi verso una razionalizzazione dei costi e un'attenzione alle specificità aziendali con una preferenza accordata a soluzioni altamente personalizzate e direttamente inerenti le vendite o comunque l'efficacia commerciale complessiva (ad esempio, aumento della produttività, *customer satisfaction*, supporto tecnico, assistenza *post*-vendita, qualità dei prodotti). Anche il segmento *consumer* faceva segnare un calo significativo nel 2003 (-9,5%) mentre la Pubblica amministrazione locale (Pal) mostrava una notevole dinamica frutto forse dei piani di *e-governement,* dell'erogazione diffusa di servizi al cittadino e dei portali delle amministrazioni locali oramai usuali, a differenza della Pubblica amministrazione centrale (Pac). Riguardo al segmento delle telecomunicazioni erano da sottolineare i segnali di significativo miglioramento, a fronte del biennio 2001-2002 caratterizzato da un calo assai vistoso. A questo risultato aveva contribuito soprattutto l'andamento della parte di telecomunicazioni mobile rispetto a quella fissa la quale, per la prima volta, risultava essere superiore. Nel mercato dell'Ict nazionale la quota detenuta dalla componente telecomunicazioni era, comunque, largamente maggioritaria rispetto a quella informatica (68% rispetto al 32%) e, di fatto, la sostanziale tenuta del settore era da accreditarsi, come visto, a questo comparto e, soprattutto, al consolidato successo della telefonia mobile nel mercato dei consumatori finali.

Il 2004 può essere contraddistinto come l'anno dell'iniziale ripresa del settore all'interno di una situazione globale che andava dalla crescita impetuosa di paesi emergenti quali Cina ed India alla stasi giapponese, dalla forte ripresa del mercato statunitense ai piccoli segnali di ripresa fatti registrare dall'economia europea. L'economia mondiale cresceva del 5% e il commercio mondiale del 9%: in dettaglio, l'economia degli Stati Uniti del 4,4% rispetto al 3% dell'anno precedente, l'area dell'euro dell'1,8% rispetto ad uno 0,6%, il Giappone del 2,6% rispetto allo 2,5%, la Cina del 9,5% rispetto al 9,1% dell'anno precedente[40]. Le *performances* registrate nel settore Ict erano state, comunque, superiori a quelle dell'economia complessiva a dimostrazione sia della dinamicità complessiva del settore che della capacità di incidere sull'andamento complessivo dell'economia. La crescita su base mondiale era, difatti, cresciuta del 5,9% con un valore generale di 2.433 miliardi di dollari e un'incidenza sul Pil pari al 7,1%. Negli

40 Assinform, *Rapporto 2005 sull'Informatica, le Telecomunicazioni e i Contenuti multimediali*, con la collaborazione di Net Consulting, con il patrocinio della Presidenza del consiglio dei ministri (Pcm), Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (Dit), Assinform, Milano, rapporto di ricerca, 2005, pp. 13-14.

Stati Uniti e Canada il settore era cresciuto del 3,2%, con un tasso decisamente superiore del segmento dell'informatica rispetto a quello delle telecomunicazioni. L'Europa faceva registrare un segno positivo del 3,4% rispetto allo 0,1% del 2003 con un tasso di crescita maggiore nel segmento delle telecomunicazioni. In generale, si assisteva a un progressivo processo di polarizzazione tra le principali aree geografiche a danno del resto del mondo la cui quota percentuale del mercato Ict scendeva dal 16,0% del 2001 al 14,6% del 2004 cosi come l'area Asia pacifico dal 23,1% al 21,4% mentre le altre due principali aree geografiche erano in crescita: Nord America (Stati Uniti e Canada, 34,2% rispetto al 33,0% del 2001) ed Europa (il 29,8% dal 27,9% del 2001)[41]. La situazione italiana, all'interno dell'area europea, si caratterizzava per uno moderato sviluppo: cresceva dell'1,4% rispetto allo 0,1% dell'anno precedente raggiungendo un valore complessivo di 61 miliardi di euro. Lo squilibrio tra i due principali segmenti (informatica e telecomunicazioni) si andava accentuando con quello delle telecomunicazioni che rappresentava oramai il 68% dell'intero mercato Ict e un ulteriore incremento del 2,4% rispetto al 2003 mentre l'altro faceva segnare un leggero decremento dello 0,9%[42].

Il 2005 è stato l'anno della conferma dei segnali di ripresa già manifestatesi in precedenza, seppur con tassi di crescita inferiori a quelli del 2004. L'incremento generale è stato del 4,3%. nonostante il sensibile aumento del prezzo del petrolio; il commercio mondiale è sempre positivo (+7,3%) grazie anche al fiorente interscambio tra Stati Uniti e Cina e alle delocalizzazioni delle imprese nei paesi meno sviluppati. Le previsioni per il 2006 sono, peraltro, ancora più positive (+9,1%)[43]. In questo contesto la Cina è diventata uno dei paesi più importanti a livello economico: è stato il mercato che, nell'ultimo quindicennio (1990-2004), ha contribuito più degli Stati Uniti alla crescita del Pil reale mondiale (28%). Nel quadro mondiale i paesi emergenti asiatici, la Cina e l'India *in primis*, si avviano a sostituire progressivamente come peso determinante sia l'Europa che il Giappone. Per quel che riguarda il mercato dell'Ict sia la spesa che gli investimenti sono cresciuti in maniera superiore a quella dell'economia generale. L'incremento è stato del 6,1% passando, in valori monetari, dai 2.433 miliardi di dollari dell'anno precedente ai 2.592 del 2005 con una incidenza, in termini percentuali, del 6,1% (era 5,9% in precedenza). A livello disaggregato, il Nord America ha evidenziato un tasso di incremento inferiore alla media mondiale (3,4% ma superiore al 3,2% precedente) raggiungendo un valore monetario di 834 milioni di dollari, l'area dell'euro (a 25 paesi) cresceva di un punto percentuale (4,4% di contro al 3,4%) e 750,6 miliardi di euro, grazie anche alla domanda proveniente dai

41 *Ibid.*, pp. 15-16.

42 *Ibid.*, p. 65.

43 Associazione italiana per l'information technology (AITech)-Assinform, *Rapporto Assinform 2006 sull'Informatica, le Telecomunicazioni e i Contenuti multimediali*, con la collaborazione di Net Consulting, Assinform, Milano, rapporto di ricerca, 2006, p. 13.

nuovi paesi dell'Est Europa, appena divenuti membri dell'Unione, e l'area Asia pacifico, con il Resto del mondo, a trainare in sù il tasso medio grazie ad una crescita del 9,3% della prima (a fronte di un 10,9% fatto registrare nel 2004) e 616,9 miliardi di euro e del secondo (10,7% nel 2005 e 10,1% nel 2004 e valore monetario complessivo di molto inferiore alle altre tre aree geografiche: 390,1 miliardi di euro)[44]. La crescita della Cina era a questo riguardo assai significativa: dal 2004 è il primo paese esportatore al mondo di prodotti Ict e il terzo paese importatore degli stessi prodotti: si configura un ruolo crescente, quindi, non solo di esportazione ma anche di utilizzatore. Ciò determina inevitabilmente un progressivo spostamento delle quote detenute dalle varie aree geografiche: il Nord America (Stati Uniti e Canada) al 32,2%, l'Europa al 29,0%, l'Asia-Pacifico al 23,9% e il Resto del mondo al 15,0%[45]. Riguardo ai due segmenti in cui si divide il settore è da rilevare come le telecomunicazioni rappresentano il 61% sul totale, un valore complessivo di 1.589 miliardi di dollari e un tasso di crescita del 6.5% (l'anno precedente era del 6,9%) mentre il segmento dell'informatica raggiunge un valore di 1.012 miliardi di dollari e un tasso del 5,4% (era del 4,4% nel 2004)[46]. Per quel che riguarda l'Italia viene confermato il *trend* positivo degli ultimi tre anni con un incremento del 2,3%, un mercato in termini monetari di 62,6 miliardi di euro, e un andamento simile tra i due segmenti: le telecomunicazioni crescono del 3,0% e 43,1 miliardi di euro mentre l'informatica evidenzia un risultato positivo dello 0,9% di contro al risultato negativo del 2004 pari a 19,4 miliardi di euro[47]. Lo sviluppo del segmento delle telecomunicazioni è sostanzialmente dovuto a diversi fattori tra i quali i principali paiono essere la pervasività della telefonia mobile, il lancio dei servizi di terza generazione e l'espansione della banda larga e dei servizi ad essa collegati. La situazione italiana è comparabile a quella spagnola dove le proporzioni tra i due segmenti sono gli stessi di quelli nazionali (30,7% la quota detenuta dall'informatica e 69,3% dalle telecomunicazioni) mentre nel resto dei principali paesi europei lo sviluppo dell'informatica quasi pareggia il peso del segmento delle telecomunicazioni (in Francia l'It raggiungeva, sempre nel 2005, il 48,8%, nel Regno Unito il 47,1% e nella Germania il 44,3%)[48]. Altra caratteristica da evidenziare è che il mercato nazionale non solo è caratterizzato da tassi di sviluppo inferiori ma è anche quello dalle dimensioni più ridotte: in Germania vi è quello più sviluppato con un valore complessivo di 147,2 miliardi di euro (+3,7%), seguito dal mercato del Regno Unito con 120,9 miliardi di euro (+2,8%), da quello della Francia con 101,6 (2,8%), da quello dell'Italia (come visto sopra) e della Spagna con 43,3 miliardi di euro ma con un

44 *Ibid.,* p.19.
45 *Ibid.,* p.20.
46 *Ibid.,* pp. 20-21.
47 *Ibid.,* 67.
48 *Ibid.,* p. 68.

tasso di crescita del 4,8%. Anche nel confronto dell'incidenza del mercato Ict sul Pil l'Italia segue gli altri paesi continentali e anche in questo caso tale ritardo è da imputarsi precipuamente al segmento dell'informatica il quale negli ultimi tre anni vede restringere la propria incidenza percentuale[49]. Disaggregando all'interno del segmento delle telecomunicazioni si può distinguere tra telefonia mobile e telefonia fissa con la prima a far registrare maggiore dinamicità: 22,6 miliardi di euro (3,6% rispetto all'anno precedente). La telefonia fissa vale, in termini monetari, 20,5 miliardi di euro e un tasso di crescita positivo del 2,4% in controtendenza rispetto all'anno precedente (-0,8%)[50]. Per quel che concerne l'informatica il mercato italiano si può suddividere in quattro *sub*-segmenti: *hardware* (5,2 miliardi di euro nel 2005 (3,0%) e 5,1 miliardi (1,0%) nel 2004); *assistenza tecnica* (883 milioni di euro (-3,5%) nel 2005 e 915 milioni (-3,2%) nel 2004); *software e servizi* (4,0 miliardi di euro (1,5%) nel 2005 e 4,0 miliardi (0,4%) nel 2004); *servizi* (9,2 miliardi di euro nel 2005 (-0,1%) e 9,2 miliardi (-1,2%) nel 2004)[51].

Imprese e occupazione nel settore Ict

Prima di passare all'indagine dell'area professionale Ict, desumibile dall'archivio Isfol-Csa, si può tentare di collocare tale analisi nel più ampio contesto nazionale e continentale. Nel corso del 2000 si parlava molto di *skill shortage* al punto che esso "non solo costringe le aziende a ridefinire la gestione dei cosiddetti *knowledge worker* e le strategie di *recruitment*, di *retention* e di retribuzione, ma spinge altresì i principali paesi a rivedere i sistemi educativi e formativi di ogni ordine e grado. L'obiettivo è quello di attivare un processo formativo che sappia creare le competenze richieste dal mondo della produzione e capaci di evolvere in coerenza con il costante cambiamento tecnologico"[52].

Le imprese con addetti del settore Ict erano 80.900 nel 2000 così distribuite nei quattro comparti: 58.90 nel segmento *software e servizi*, 12.230 nel *canale indiretto*, 8.000 nel segmento *hardware e assistenza tecnica* e 2.580 in quello *dei servizi e apparati di Tlc*[53]. L'anno successivo l'andamento era molto positivo con una crescita complessiva del 3,8% variamente disaggregata: 60.210 imprese per *software e servizi* (+3,6%); 12.720 per il *canale indiretto* (+3,9%); 8.230 per *hardware e assistenza tecnica* (+2,9%); 2.840 per *servizi e apparati di Tlc* (+10,2%)[54]. Come primo dato di osservazione è che le imprese Ict sono relativa-

49 *Ibidem*.

50 *Ibid.*, p. 75.

51 *Ibid.*, p. 99.

52 Assinform, *op. cit.*, 2001, p. 291.

53 Federazione delle imprese delle comunicazioni e dell'informatica (Federcomin), Associazione nazionale delle aziende di servizi di informatica e telematica (Anasin), Assinform, O*ccupazione e formazione nell'Ict. Rapporto 2004*, in collaborazione con la Facoltà di Scienze statistiche dell'Università di Milano-Bicocca, Unioncamere e NetConsulting, s.i.p., Roma, rapporto di ricerca, luglio, 2004, p. 37.

54 *Ibidem*.

mente diffuse in Italia se si considera che esse sono 54.000 in Francia, 69.000 in Germania e circa 200.000 negli Stati Uniti. Tale numerosità è da mettersi in stretta relazione con le ridotte dimensioni delle stesse: ciò pone, in un secondo momento, notevoli problemi alla loro capacità di "stare sul mercato" per le ovvie criticità legate alla capacità di finanziamento e di messa a punto di innovazioni, non solo tecnologiche, non consentite da margini di profitto verosimilmente esigui. Il secondo elemento che può essere sottolineato è dato dal peso delle società di *software* e servizi le quali sono preponderanti rispetto all'andamento complessivo del settore.

Federcomin, nella redazione dei suoi rapporti annuali, ha incluso nella rilevazione, degli anni successivi, anche il segmento dei *media*, per ragioni comprensibili visto che l'acronimo Ict è stato coniato per le tecnologie sia dell'informazione che della comunicazione. Per questa ragione, i dati presentati nel rapporto 2006, relativi all'anno 2005, non sono del tutto omogenei con quelli presentati in precedenza considerato che essi sono stati riportati con una nuova aggregazione che tiene conto sia del segmento dei *media* che di una nuova classificazione del canale indiretto che include anch'esso il canale dei *media*. Nel 2005 erano presenti in Italia 112.600 imprese con addetti del settore Ict (-0,3% rispetto all'anno precedente) di cui 9.770 di *hardware* ed assistenza tecnica (0,6%), 24.840 del canale indiretto (-0,7%), 3.550 di servizi e apparati di Tlc (2,3%), 62.330 di *software* e servizi (-0,2%) e 12.070 di *media* (-1,5%)[55].

Gli addetti delle imprese Ict erano 567.000, nel 2000, variamente distribuiti nei seguenti quattro comparti: 305.350 nel segmento *software e servizi*, 164.430 in quello *dei servizi e apparati di Tlc*, 48.970 nel segmento *hardware e assistenza tecnica* e 48.250 nel *canale indiretto*[56]. Nel 2005 gli addetti complessivi erano 674.000 per i quattro comparti più quello dei *media* rispetto ai 675.000 dell'anno precedente (-0,1%) in costante diminuzione però dal 2001 quando erano 697.000 con un saldo negativo di 23.000 posti di lavoro (-3,3%). Le differenze tra i vari comparti sono così delineate: 50.990 addetti nel 2005 per il segmento *hardware* e assistenza tecnica (51.450 nel 2004 (-0,9%) e 52.500 nel 2001 (-2,9%)), 89.350 addetti del canale indiretto (89.940 nel 2004 (-0,7%) e 91.020 nel 2001 (-1,8%), 136.510 addetti del segmento servizi e apparati di Tlc (137.030 nel 2004 (-0,4%) e 162.370 nel 2001 (-15,9)), 324.790 addetti in quello di *software* e servizi (322.730 nel 2004 (0,6%) e 312.010 nel 2001 (+4,1)), 72.260 addetti in quello dei *media* (73.450 nel 2004 (-1,6%) e 79.420 nel 2001 (-9%))[57]. Alcune

55 Federcomin, O*ccupazione e professioni nell'Ict. Rapporto 2006*, con la partecipazione di AITech-Assinform e Associazione delle imprese esercenti servizi di telecomunicazioni (Asstel), con il contributo del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (Dit) della Presidenza del consiglio dei ministri (Pcm), in collaborazione con la Facoltà di Scienze statistiche dell'Università di Milano-Bicocca e NetConsulting, Federcomin, Roma, rapporto di ricerca, ottobre, 2006, p. 11.

56 Federcomin, Anasin, Assinform, *op. cit.,* 2004, p. 49.

57 Federcomin, *op. cit.,* 2006, p. 20.

considerazioni possono essere formulate dall'analisi di questi dati. Vi è senz'altro da mettere in evidenza come il peso dei *servizi e apparati di telecomunicazione* è altamente significativo così come il numero di addetti medio per impresa è estremamente variabile (72,3 rispetto ai 5,6 delle aziende di *software* e servizi). Nell'arco di tempo 2001-2005 si vede, poi, come solo il segmento del *software* e dei servizi sia cresciuto mentre tutti gli altri hanno fatto registrare un decremento continuo. L'ipotesi generale che sembra plausibile, allora, è che la crisi del settore *Ict* non abbia riflessi immediati sull'occupazione ufficiale (seppur qui non può essere presa in esame la forza lavoro precaria per l'indisponibilità di dati). Tra il 2001 e il 2005 è possibile, inoltre, che vi sia stato anche un ricambio generazionale tra lavoratori con competenze tecnologiche obsolete ed elevato costo del lavoro rispetto a giovani "talenti" con competenze più adeguate ai nuovi obiettivi aziendali e a basso costo[58]. In ultimo, l'elevata numerosità delle imprese è indice di elevata frammentazione che se, da un lato, testimonia della forte capacità di imprenditività del paese, dall'altro, determina evidenti barriere alla formazione di competitori forti ed agguerriti per concorrere su scala continentale e mondiale. Ne deriva che le stesse capacità di produzione di innovazioni tecnologiche sia non facile, tranne eccezioni, e che ci si rivolga piuttosto ad innovazioni incrementali, sostanzialmente di processo. Il raggio di azione delle imprese si estende, quindi, sostanzialmente a livello locale o regionale. In conclusione, data la struttura attuale del settore, tale situazione pare destinata a perdurare nel corso dei prossimi anni.

L'area professionale Ict

La classificazione utilizzata in questo capitolo, come detto, si rifà a quella utilizzata nell'ambito del *Repertorio delle professioni* dell'Isfol. Per l'area professionale Ict si è tenuto conto delle seguenti *sub*-aree professionali: a) amministrazione e sviluppo dati; b) analisi e integrazione di sistemi d'impresa; c) progettazione ed amministrazione di reti; d) programmazione ed ingegneria del *software*; e) supporto tecnico e vendita; f) sviluppo ed amministrazione *web*; g) altro[59].

Prima di entrare nel dettaglio dell'analisi dell'area professionale/occupazione Ict può essere, però, di interesse riportare quali sono i principali canali di reclutamento utilizzati dalle imprese del settore It e Tlc al fine di mostrare indirettamente la rilevanza dell'archivio Isfol-Csa sulle inserzioni a modulo. I canali maggiormente utilizzati sono nell'ordine: 1) banche dati interne aziendali (47,7%); 2) conoscenza diretta (29,5%); 3) segnalazioni conoscenti/fornitori (24,2%); 4) quotidiani e stampa specializzata (18,3%); 5) altre modalità (12,4%); 6) società di

58 Assinform, *op. cit.*, 2003, p. 115.

59 Questa *sub*-area è stata costruita come categoria residuale e comprende tutte le professioni elementari generiche oppure quelle che non si è potuto attribuire, in maniera univoca, ad altra sub-area, ad esempio: esperto informatica, informatico, progettista *hardware*, *cad cam operator*, consulente informatica.

3.2 L'area professionale Information and communication technology (Ict)

selezione, associazioni di categoria (8,4%); 7) società di lavoro interinale (7,7%); 8) *internet* (7,3%); 9) centri per l'impiego (7,2%)[60].

L'area professionale dell'Ict occupava, agli inizi degli anni novanta, un peso, tutto sommato, marginale all'interno della più complessiva domanda di lavoro qualificato in Italia (tab. 3.1) (il 3,4% sul totale generale nel 1995, con 3.013 annunci su complessive 87.384 offerte di lavoro) ed iniziava a crescere a ritmo serrato nel 1996 (5,8%) per toccare il 7,2% nell'anno successivo e ben l'11,2% nel 1998 con un valore di 14.064 inserzioni rispetto alle 126.048 complessive. Il 2000 rappresentava l'anno dell'apice con una quota dell'11,8% e 25.498 inserzioni rispetto alle 216.790 inserzioni generali. Ma già l'anno successivo iniziava un deciso declino, seppur inferiore a quello di altre aree professionali (nel 2001 l'area Ict rappresentava ancora il 9,0% degli annunci complessivi con 14.959 inserzioni di contro alle 165.873 generali). Negli anni seguenti vi era un drastico ridimensionamento della ricerca di tali figure professionali scese, già nel 2002 a sole 3.476 offerte con un peso, tutto sommato, marginale rispetto alla domanda complessiva di lavoro qualificato e ad elevato *turnover* (2,6%). Il punto più basso si è avuto, comunque, nel 2003 con 1.461 inserzioni (1,4%), vale a dire si è ritornato sui livelli del 1993 (allora erano 1.356) mentre si è registrata una lenta ripresa nei due anni successivi sino a raggiungere le 2.147 offerte di lavoro nel 2005 e un peso percentuale dell'1,9%.

60 Federcomin, *op. cit.,* 2006, p. 38.

Tabella 3.1
Numero di offerte nel settore Ict (Totale Italia)

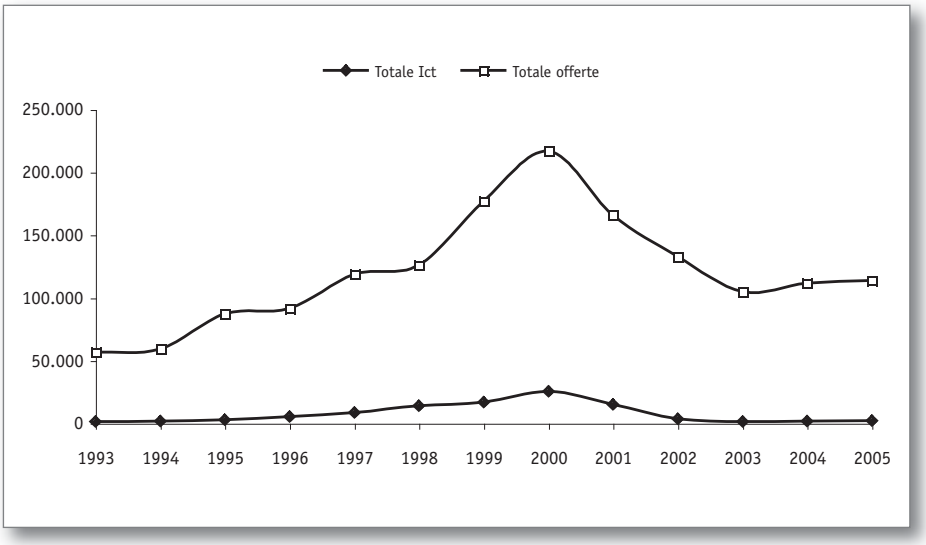
Anni		V. a.	%
2005	Totale Ict	2.147	1,9
	Totale offerte	113.720	100,0
2004	Totale Ict	1.770	1,6
	Totale offerte	111.876	100,0
2003	Totale Ict	1.461	1,4
	Totale offerte	104.989	100,0
2002	Totale Ict	3.476	2,6
	Totale offerte	133.062	100,0
2001	Totale Ict	14.959	9,0
	Totale offerte	165.873	100,0
2000	Totale Ict	25.498	11,8
	Totale offerte	216.790	100,0
1999	Totale Ict	16.736	9,5
	Totale offerte	177.047	100,0
1998	Totale Ict	14.064	11,2
	Totale offerte	126.048	100,0
1997	Totale Ict	8.515	7,2
	Totale offerte	119.031	100,0
1996	Totale Ict	5.321	5,8
	Totale offerte	91.459	100,0
1995	Totale Ict	3.013	3,4
	Totale offerte	87.384	100,0
1994	Totale Ict	1.654	2,8
	Totale offerte	59.286	100,0
1993	Totale Ict	1.356	2,4
	Totale offerte	56.727	100,0

Fonte: Isfol-Csa

Se si mettono in relazione tali dati con quelli della fig. 3.1 si vede che l'andamento del comparto a partire dal 2002 è sostanzialmente simile a quello generale e che nel biennio 2000-2001 si sono avuti tendenze fortemente differenziate le quali sembrerebbero raffigurare un ritardo annuale del settore Ict rispetto a quello generale perché il calo sostanziale avviene dal 2000 al 2001 mentre quello dell'Ict, cosi come visto in precedenza, riferito alle percentuali di crescita del mercato mondiale e di quello nazionale, era in controtendenza anche rispetto ai mercati continentali nel 2002. Tale crescita è stata messa in relazione al relativo ritardo del mercato nazionale e della determinazione nell'effettuare gli investimenti

previsti in nuove tecnologie, sia da parte delle imprese, della Pubblica amministrazione che dei privati cittadini.
Tale risultato viene confermato anche da un'analisi che prende in considerazione le prime cinque professioni di ogni area dove si vede bene che tranne in qualche raro caso la pubblicazione di inserzioni del 2005 è nettamente minore non solo a quella del 2000 (l'anno del massimo *boom* del lavoro qualificato e ad elevato *turnover* in Italia) ma anche a quella del 1998.

Figura 3.1
Numero di offerte nel settore Ict secondo la classificazione Isfol-Isimm (totale Italia)



Fonte: Isfol-Csa

Qui di seguito vengono, assai sinteticamente, presentati i dati inerenti le singole *sub* aree professionali/occupazionali che compongono l'area Ict mentre un approfondimento specifico è stato riservato, nel quinto capitolo, non tanto alla sub area "telecomunicazione" quanto al profilo, numericamente preponderante, anche rispetto al totale complessivo di tutti gli annunci, come peraltro visto nel primo e secondo capitolo, all'operatore di *call center*.
Nella *sub* area professionale "amministrazione e sviluppo dati", tab. 3.2 si registrano, nel 2005, nelle prime cinque posizioni, le seguenti professioni: *sistemista Edp* (352 inserzioni nel 2005 e 3.669 nel 2000 e 1.702 nel 1998); *operatore Edp* (87 e 429 e 216); *Data base administrator* (39 e 525 e 84); *analista Edp* (15 e 525 e 64); *specialista Edp* (11 e 132 e 48).

Tabella 3.2 *Le prime cinque professioni dell'area professionale "Amministrazione e sviluppo dati" (classe A)*

	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud e Isole		Italia generica		Totale Italia	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
2005												
Sistemista edp	151	19,9	73	15,5	48	9,6	8	11,1	72	20,8	352	16,4
Operatore edp	8	1,1	-	-	78	15,6	1	1,4	-	-	87	4,1
Data base administrator	2	0,3	5	1,1	10	2,0	1	1,4	21	6,1	39	1,8
Analista edp	5	0,7	5	1,1	-	-	-	-	5	1,4	15	0,7
Specialista edp	-	-	1	0,2	5	1,0	-	-	5	1,4	11	0,5
Totale A	174	23,0	86	18,2	150	30,1	13	18,1	108	31,2	526	24,5
2000												
Sistemista edp	1.548	12,2	211	11,8	772	18,8	117	12,5	1.021	17,1	3.669	14,4
Data base administrator	288	2,3	14	0,8	80	1,9	13	1,4	181	3,0	576	2,3
Analista edp	289	2,3	15	0,8	46	1,1	-	-	175	2,9	525	2,1
Addetto registrazione dati	406	3,2	-	-	6	0,1	5	0,5	23	0,4	440	1,7
Operatore edp	181	1,4	28	1,6	162	3,9	38	4,1	20	0,3	429	1,7
Totale A	3.080	24,3	349	19,5	1.131	27,5	210	22,5	1.647	27,5	6.417	25,2
1998												
Sistemista edp	767	12,4	145	9,6	748	21,5	42	14,7	376	14,5	1.702	12,1
Operatore edp	108	1,7	53	3,5	55	1,6	-	-	15	0,6	216	1,5
Analista edp	55	0,9	5	0,3	4	0,1	-	-	20	0,8	64	0,5
Data base administrator	33	0,5	3	0,2	23	0,7	2	0,7	5	0,2	61	0,4
Specialista edp	38	0,6	3	0,2	6	0,2	1	0,3	47	1,8	48	0,3
Totale A	1.140	18,4	231	15,2	849	24,4	48	16,8	516	19,9	2.784	19,8

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 3.2 *Le prime cinque professioni dell'area professionale "Amministrazione e sviluppo dati" (classe A)*

Nella *sub* area professionale "analisi e integrazione di sistemi d'impresa" tab. 3.3, nel 2005, nelle prime cinque posizioni, sono presenti le seguenti professioni: *analista* (219 inserzioni nel 2005 e 2.088 nel 2000 e 2.006 nel 1998); *analista sistemi* (47 e 36 e 16) *responsabile sistemi* (29 e 73 e 85); *esperto sistemi* (28 e 105 e 15); *addetto sistemi* (19 e 71 e 9).

Nella *sub* area professionale "progettazione ed amministrazione di reti" tab. 3.4, nel 2005, le prime cinque professioni sono: architetto di rete (27 annunci nel 2005 e 134 nel 2000 e 24 nel 1998); amministratore di rete (8 e 0 e 0); *network system designer* (7 e 102 e 27); specialista protocolli rete (7 e 90 e 46); *network administrator* (6 e 0 e 0).

Nella *sub* area professionale "programmazione ed ingegneria del *software*", tab. 3.5, sempre nel 2005 si hanno: programmatore (401 inserzioni nel 2005 e 5.501 nel 2000 e 3.287 nel 1998); analista programmatore (232 e 4.110 e 3.535); sviluppatore (122 e 470 e 99); progettista *software* (41 e 649 e 161); esperto *software* (37 e 39 e 166).

Nella *sub* area professionale "sviluppo ed amministrazione *web*", tab. 3.6 le prime cinque posizioni, nel 2005, sono occupate dalle seguenti professioni: *web designer* (4 annunci nel 2005 e 99 nel 2000 e 0 nel 1998); *web master* (3 e 260 e 0 nel 1998); esperto *internet* (1 e 316 e 6); *web developer* (1 e 838 e 0); *web editor* (1 e 6 e 0 nel 1998).

Dalla lettura dei dati sopra riportati se ne deduce che gli anni cruciali per l'emergere dell'area *Ict* sono quelli che vanno dal 1998 al 2000: tale tesi viene confermata anche da una breve analisi qualitativa. Le professioni elementari che per la prima volta sono state richieste dal sistema produttivo italiano sono elencate qui di seguito: l'addetto registrazione dati (1996), l'architetto di rete e il *network system designer* (ambedue nel 1995). Nel 1998 sono comparsi, per la prima l'assistente *Edp*, il collaboratore *Edp*, l'*application consultant*, l'*application development*, il *system administrator*, l'addetto reti locali, il progettista reti, lo specialista protocolli rete, l'esperto *internet* e l'*internet provider*. Nel 1999 non vi era stata nessuna nuova professione elementare mentre nel 2000 sono comparse l'operatore *call center*, il *web content*, il *web designer*, il *web developer*, il *web editor*, il *web marketing* e il *web master*. Nel 2002 l'*account*, l'anno successivo l'*hardware engineer,* nel 2004 il funzionario Edp mentre nel 2005, a dimostrazione di un rinnovato interesse delle imprese a richiedere tali figure professionali, sostanzialmente quelle legate a *internet*: l'amministratore di sistemi, il *network administrator*, l'amministratore di rete e il responsabile reti (tab. 3.7).

In conclusione, dal breve *excursus* di questo sessennio si è evidenziato come il settore dell'Ict dopo essersi caratterizzato come uno dei più dinamici di tutta l'economia nazionale abbia attraversato dopo il 2001 una fase di stabilizzazione e di crescita moderata, sostanzialmente in linea con quanto accaduto negli altri paesi economicamente sviluppati e che solo nel 2005 abbia mostrato segni evidenti di ripresa. Ulteriori verifiche saranno possibili dai dati riferiti all'anno 2006.

Tabella 3.3 *Le prime cinque professioni dell'area professionale "Analisi e integrazione di sistemi d'impresa" (classe B)*

	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud e Isole		Italia generica		Totale Italia	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
2005												
Analista	70	9,2	74	15,7	32	6,4	2	2,8	41	11,8	219	10,2
Analista sistemi	42	5,5	-	-	-	-	-	-	5	1,4	47	2,2
Responsabile sistemi	13	1,7	5	1,1	8	1,6	3	4,2	-	-	29	1,4
Esperto sistemi	11	1,5	10	2,1	1	0,2	-	-	6	1,7	28	1,3
Addetto sistemi	2	0,3	3	0,6	7	1,4	2	2,8	5	1,4	19	0,9
Totale B	177	23,4	101	21,4	58	11,6	8	11,1	59	17,1	403	18,8
2000												
Analista	967	7,6	104	5,8	426	10,3	63	6,8	528	8,8	2.088	8,2
System engineer	197	1,6	16	0,9	59	1,4	18	1,9	189	3,2	479	1,9
Application engineer	101	0,8	-	-	32	0,8	4	0,4	26	0,4	163	0,6
Esperto sistemi	57	0,4	10	0,6	11	0,3	-	-	27	0,5	105	0,4
System administrator	62	0,5	3	0,2	15	0,4	-	-	20	0,3	100	0,4
Totale B	1.627	12,8	188	10,5	646	15,7	98	10,5	910	15,2	3.469	13,6
1998												
Analista	767	12,4	240	15,8	558	16,0	37	12,9	404	15,6	2.006	14,3
Application engineer	125	2,0	10	0,7	16	0,5	1	0,3	36	1,4	188	1,3
System engineer	30	0,5	2	0,1	29	0,8	2	0,7	37	1,4	100	0,7
Responsabile sistemi	32	0,5	24	1,6	20	0,6	4	1,4	5	0,2	85	0,6
Progettista sistemi	28	0,5	-	-	25	0,7	-	-	-	-	53	0,4
Totale B	1.084	17,5	284	18,7	679	19,5	44	15,4	525	20,2	2.616	18,6

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 3.3 *Le prime cinque professioni dell'area professionale "Analisi e integrazione di sistemi d'impresa" (classe B)*

Tabella 3.4 *Le prime cinque professioni dell'area professionale "Progettazione ed amministrazione di reti" (classe C)*

Tabella 3.4 *Le prime cinque professioni dell'area professionale "Progettazione ed amministrazione di reti" (classe C)*

	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud e Isole		Italia generica		Totale Italia	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
2005												
Architetto di rete	22	2,9	5	1,1	-	-	-	-	-	-	27	1,3
Amministratore di rete	6	0,8	-	-	1	0,2	1	1,4	-	-	8	0,4
Network system designer	5	0,7	-	-	2	0,4	-	-	-	-	7	0,3
Specialista protocolli rete	1	0,1	-	-	5	1,0	-	-	1	0,3	7	0,3
Network administrator	6	0,8	-	-	-	-	-	-	-	-	6	0,3
Totale C	51	6,7	5	1,1	8	1,6	3	4,2	1	0,3	68	3,2
2000												
Addetto reti locali	231	1,5	1	0,1	9	0,2	11	1,2	56	0,9	308	1,2
Architetto di rete	63	0,4	-	-	16	0,4	6	0,6	49	0,8	134	0,5
Network system designer	27	0,2	2	0,1	9	0,2	5	0,5	59	1,0	102	0,4
Specialista protocolli rete	16	0,1	-	-	7	0,2	-	-	67	1,1	90	0,4
Progettista reti	66	0,4	13	0,7	1	0,0	-	-	6	0,1	86	0,3
Totale C	403	2,7	16	0,9	42	1,0	22	2,4	237	4,0	720	2,8
1998												
Addetto reti locali	39	0,6	1	0,1	-	-	-	-	21	0,8	61	0,4
Specialista protocolli rete	30	0,5	1	0,1	5	0,1	-	-	10	0,4	46	0,3
Network system designer	20	0,3	2	0,1	-	-	-	-	5	0,2	27	0,2
Architetto di rete	12	0,2	-	-	11	0,3	1	0,3	-	-	24	0,2
Progettista reti	8	0,1	-	-	7	0,2	-	-	5	0,2	20	0,1
Totale C	109	1,8	4	0,3	23	0,7	1	0,3	41	1,6	178	1,3

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 3.5 *Le prime cinque professioni dell'area professionale "Programmazione ed ingegneria del software" (classe D)*

	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud e Isole		Italia generica		Totale Italia	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
2005												
Programmatore	107	14,1	105	22,2	131	26,3	18	25,0	40	11,6	401	18,7
Analista programmatore	36	4,7	67	14,2	53	10,6	9	12,5	67	19,4	232	10,8
Sviluppatore	33	4,4	38	8,1	9	1,8	5	6,9	37	10,7	122	5,7
Progettista software	27	3,6	8	1,7	6	1,2	-	-	-	-	41	1,9
Esperto software	32	4,2	-	-	5	1,0	-	-	-	-	37	1,7
Totale D	285	37,6	243	51,5	225	45,1	34	47,2	155	44,8	942	43,9
2000												
Programmatore	2.959	23,4	489	27,3	966	23,5	142	15,2	945	15,8	5.501	21,6
Analista programmatore	2.108	16,6	275	15,3	676	16,4	59	6,3	992	16,6	4.110	16,1
Progettista software	333	2,6	103	5,7	55	1,3	18	1,9	140	2,3	649	2,5
Sviluppatore	240	1,9	36	2,0	66	1,6	13	1,4	115	1,9	470	1,8
Software engineer	156	1,2	17	0,9	44	1,1	36	3,9	133	2,2	386	1,5
Totale D	6.024	47,5	975	54,4	1.902	46,2	296	31,7	2.441	40,8	11.638	45,6
1998												
Analista programmatore	1.527	24,7	363	23,9	814	23,4	59	20,6	772	29,7	3.535	25,1
Programmatore	1.461	23,6	358	23,6	863	24,8	108	37,8	497	19,1	3.287	23,4
Esperto software	135	2,2	1	0,1	1	0,0	2	0,7	27	1,0	166	1,2
Progettista software	85	1,4	20	1,3	56	1,6	-	-	-	-	161	1,1
Specialista software	86	1,4	8	0,5	5	0,1	1	0,3	42	1,6	142	1,0
Totale D	3.436	55,6	838	55,2	1.804	51,8	173	60,5	1.376	53,0	7.627	54,2

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 3.5 *Le prime cinque professioni dell'area professionale "Programmazione ed ingegneria del software" (classe D)*

Tabella 3.6 *Le prime cinque professioni dell'area professionale "Sviluppo ed amministrazione web" (classe E)*

Tabella 3.6 *Le prime cinque professioni dell'area professionale "Sviluppo ed amministrazione web" (classe E)*

	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud e Isole		Italia generica		Totale Italia	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
2004												
Web designer	2	0,3	-	-	1	0,2	1	1,4	-	-	4	0,2
Web master	1	0,1	-	-	1	0,2	1	1,4	-	-	3	0,1
Esperto internet	1	0,1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,0
Web developer	-	-	-	-	-	-	1	1,4	-	-	1	0,0
Web editor	1	0,1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,0
Totale F	5	0,7	-	-	2	0,4	3	4,2	-	-	10	0,5
2000												
Web developer	374	3,0	66	3,7	143	3,5	43	4,6	212	3,5	838	3,3
Esperto internet	220	1,7	12	0,7	11	0,3	5	0,5	68	1,1	316	1,2
Web master	147	1,2	32	1,8	29	0,7	6	0,6	46	0,8	260	1,0
Web designer	43	0,3	2	0,1	18	0,4	2	0,2	34	0,6	99	0,4
Web content	7	0,1	-	-	1	0,0	-	-	-	-	8	0,0
Totale F	793	6,3	112	6,2	207	5,0	56	6,0	363	6,1	1.531	6,0
1998												
Esperto internet	1	0,0	-	-	-	-	-	-	5	0,2	6	0,0
Internet provider	1	0,0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,0
Totale F	2	0,0	-	-	-	-	-	-	5	0,2	7	0,0

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 3.7 *Nuove professioni del settore Ict apparse sui principali quotidiani italiani a partire dal 1993*

		1995	1997	1998	2000	2001	2004	2005
A	Amministrazione e sviluppo dati		Addetto registra-zione dati	Assistente edp				
				Collaboratore edp			Funzionario edp	
B	Analisi e integrazione di sistemi di impresa			Application consultant				Amministratore sistemi
				Application development				
				System administrator				
C	Progettazione e amministrazione di reti	Architetto di rete		Addetto reti locali				Amministratore di rete
		Network system designer		Architetto reti				Network administrator
				Progettista reti				Responsabile reti
				Specialista protocolli rete				
E	Sviluppo e amministrazione web			Esperto internet	Web content	Web engineer		
				Internet provider	Web designer			
					Web developer			
					Web editor			
					Web marketing			
					Web master			

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 3.7 *Nuove professioni del settore Ict apparse sui principali quotidiani italiani a partire dal 1993*

3.3 AREA PROFESSIONALE DEI SERVIZI BANCARI E ASSICURATIVI

Lo scenario economico di riferimento

Le imprese bancarie e quelle assicurative appartengono alla categoria degli intermediari finanziari[61], poiché l'attività di entrambe consiste nel trasferire attività finanziarie dalle unità in *surplus* a quelle in *deficit*. L'elemento che, invece, differenzia le due imprese risiede nel fatto che il comparto creditizio attiene al differimento temporale ed al trasferimento spaziale delle disponibilità monetarie, mentre il comparto assicurativo riguarda principalmente la variabile probabilistica della disponibilità, connessa al verificarsi o meno di eventi stabiliti[62]. La distinzione tra le banche e le compagnie di assicurazione, non è però, sempre così marcatamente definibile, soprattutto perché negli ultimi anni la loro attività di produzione, ossia i servizi che esse offrono alla clientela, sono sempre più simili.

Dal punto di vista strutturale-organizzativo, gli istituti di credito si distinguono per il fatto che la loro attività si svolge quasi esclusivamente in aziende strutturate aventi dimensioni medio-grandi, e sono dotate di un elevato numero di sportelli diffusi anche in modo capillare; mentre le imprese di assicurazione hanno una struttura che si basa sulla presenza di poche sedi localizzate sul territorio nazionale e locale, ma vi è una rete molto ampia e ramificata di agenti, intermediari, periti e liquidatori che operano in imprese individuali[63]. Quindi le banche anche a livello di dimensione locale hanno un organico di gran lunga superiore a quello delle compagnie di assicurazione, che invece si caratterizzano per un maggior ricorso all'esternalizzazione.

Il settore assicurativo e quello bancario, per molti anni, hanno svolto un ruolo cruciale nell'economia: da un lato, la crescente attività e lo sviluppo del mercato finanziario che è stato protagonista di una continua integrazione con i mercati internazionali; dall'altro, il fatto che le imprese bancarie ed assicurative hanno esercitato una forte pressione sull'occupazione. Nel corso di questo paragrafo, esamineremo il *trend* economico del settore nel periodo che si estende dal 2000 e al 2005.

In particolare, il 2000 è stato sia per il sistema bancario che per quello assicurativo, sicuramente caratterizzato da un sensibile miglioramento delle *performances* economiche: il settore creditizio ha sviluppato e diversificato le proprie fonti di ricavo ed enfatizzato l'attività di erogazione dei prestiti, dei mutui e dei fidi (attività di *lending*), inoltre l'offerta di un'ampia gamma di prodotti e servizi personalizzati, funzionali alle esigenze della clientela, ha portato ad un incremento della

61 Si veda Maurizio Vincenzini (a cura di), *Manuale di gestione assicurativa. Intermediazione, Finanza e Produzione*, Cedam, Padova, 1999, p. 13.

62 Isfol, *Area "Servizi finanziari e assicurativi"*, FrancoAngeli, Milano, 2003a, p. 12 e ss.

63 *Ibid.*, p. 16.

sottoscrizione di tali servizi, che a sua volta ha generato un incremento dei ricavi[64]. Il comparto assicurativo, nello stesso anno, seguiva il *trend* del settore bancario, nello specifico, il punto di forza è stato quello dell'apprezzamento mostrato dai risparmiatori per i prodotti vita di ultima generazione[65]. Le *performances* positive di questo anno hanno segnato, in modo particolare per le banche, "*un'interruzione del trend decrescente del numero medio dei dipendenti ed una contestuale prosecuzione della riorganizzazione delle strutture a favore di quelle di rete, rispetto a quelle di direzione centrale. Alla riorganizzazione del network ha fatto seguito nel 2000 un ulteriore aumento degli sportelli operativi, con un ritmo di crescita, tuttavia, notevolmente inferiore a quanto sperimentato negli anni passati*"[66]. Il 2000 è stato un anno positivo per l'economia mondiale, anche se nell'ultima parte dell'anno sono andati aumentando i segnali di rallentamento ciclico, specie per l'economia americana. Anche per l'economia italiana il 2000 è stato un anno particolarmente buono, in cui è stata registrata una ripresa assai significativa, superiore a tutte le attese e le previsioni.

Il 2001, è coinciso invece, con l'inizio di una fase di declino per l'economia mondiale che ha intaccato i nostri mercati, con conseguenze negative sia sul settore assicurativo che su quello bancario. Rispetto all'anno precedente, infatti, si è assistito ad un ridimensionamento delle *performances* economiche, ciò è da attribuirsi, in buona parte, ad un incremento delle rettifiche nette di valore su immobilizzazioni finanziarie, strettamente correlato al forte deterioramento dell'economia argentina e alla conseguente crisi finanziaria, nonché alla fase di difficoltà nel settore del risparmio gestito provocata dall'instabilità dei mercati finanziari nazionali ed internazionali, che è stata poi amplificata dagli attentati terroristici dell'11 settembre 2001[67]. Nel settore bancario si è registrata anche una lieve contrazione del numero medio di dipendenti e la contestuale prosecuzione dell'attività di riorganizzazione delle strutture. Il numero degli sportelli operativi è aumentato, anche se con un ritmo di crescita notevolmente inferiore rispetto al passato. Il mercato assicurativo ha subito nel 2001 lo stesso *trend* negativo[68] di quello creditizio anche se di entità leggermente più contenuta.

Nel 2002 gli intermediari creditizi hanno evidenziato un contenuto ridimensionamento delle prestazioni economiche rispetto a quanto accaduto nel 2001[69]. La debolezza del ciclo congiunturale internazionale e nazionale ed il persistere della fase di profonda crisi dei mercati finanziari, in generale, e delle borse mondiali, in

64 Associazione bancaria italiana (Abi), *Rapporto sul sistema bancario italiano*, Abi, Roma, 2001, p. 2, in *www.abi.it*.

65 Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo (Isvap), *Relazione sull'attività dell'Istituto nell'anno 2000*, Isvap, Roma, 2001, p. 2, in *www.isvap.it*.

66 Abi, *op. cit.*, 2001, p. 12.

67 Abi, *op. cit.*, *Rapporto sul sistema bancario italiano*, Abi, Roma, 2002, p. 13. in *www.abi.it*.

68 Isvap, *Relazione sull'attività dell'Istituto nell'anno 2001*, Isvap, Roma, 2002, p. 3.

69 Abi, *Rapporto sul sistema bancario italiano*, Abi, Roma, 2003, p. 13.

particolare, ha pesato negativamente sulla redditività delle imprese bancarie e di quelle assicurative. Le previsioni di una ripresa dell'economia non si sono verificate, anzi l'economia ha subito un forte rallentamento, tale da far registrare il minimo storico nei tassi di interesse della zona euro. Ancora una volta, nel settore creditizio il numero medio dei dipendenti ha subito una lieve contrazione, seppur continuando la politica di riorganizzazione delle strutture[70].

Nel 2003, il contesto economico di generale debolezza ha fatto sì che le imprese assicurative abbiano ottenuto un lieve ridimensionamento delle prestazioni economiche, con un rallentamento del ritmo di crescita[71], mentre quelle bancarie abbiano registrato un moderato recupero rispetto al 2002 ed al 2001, unitamente ad una ulteriore lieve contrazione del numero medio di dipendenti[72].

Lo scenario economico europeo e nazionale, solo in moderata accelerazione, in presenza di un contesto finanziario internazionale contraddistinto da una discreta ripresa, che ha caratterizzato il 2004, ha apportato un lieve miglioramento delle *performances* economiche delle imprese assicuratrici[73]; quelle bancarie hanno registrato un moderato recupero rispetto all'anno precedente accompagnato da una flessione del numero medio di dipendenti[74].

Per quanto concerne, il 2005, il contesto economico ha messo in luce ancora una volta, una accelerazione delle prestazioni economiche sia per il sistema assicurativo che per quello bancario, in uno scenario finanziario caratterizzato da una presente, seppure inferiore, instabilità dei mercati finanziari[75]. Va, inoltre, sottolineato il miglioramento dei risultati per quanto concerne il risparmio gestito.

Dalla breve descrizione appena effettuata sul *trend* del settore e sullo scenario economico di questi sei anni, si evince che anche se l'orizzonte temporale non è particolarmente esteso, dal 2000, anno in cui le *performances* del settore (congiuntamente all'economia internazionale) sono state decisamente elevate, si è assistito ad un declino delle prestazioni economiche più marcato negli anni 2001 e 2002, seguito da una situazione economica stazionaria nel 2003 (il cosiddetto periodo della mancata ripresa) e da una lieve ripresa negli anni 2004 e 2005 (anche se il quarto trimestre del 2005 si è chiuso con crescita pari a zero).

Imprese e occupazione

In Italia le imprese del settore assicurativo nel 2000 ammontano a 252, di cui 201 italiane e 51 rappresentanze di imprese estere. Nel 2001 le aziende crescono di 4 unità, fino ad arrivare a 256, di cui 200 nazionali e 56 estere[76]. Il numero di

70 *Ibidem*.

71 Isvap, *Relazione sull'attività dell'Istituto nell'anno 2003*, Isvap, Roma, 2004, p. 2.

72 Abi, *Rapporto sul sistema bancario italiano*, Abi, Roma, 2004, p. 12.

73 Isvap, *Relazione sull'attività dell'Istituto nell'anno 2004*, Isvap, Roma, 2005, p. 1.

74 Abi, *Rapporto sul sistema bancario italiano*, Abi, Roma, 2005, p. 11.

75 *Ibidem*.

76 Isvap, *Relazione sull'attività dell'Istituto nell'anno 2002*, Isvap, Roma, 2003, p. 123.

imprese operanti nel settore rimane pressoché costante, anche se con un leggero decremento nel 2002, quando il totale delle aziende ammonta a 251, di cui 190 italiane. La tendenza si conferma anche negli anni successivi: infatti nel 2003, nel 2004 e nel 2005, le imprese che esercitano l'attività assicurativa in Italia ammontano rispettivamente a 249, 246 e 245, di cui 185, 175 e 170 sono italiane. La numerosità delle aziende nel corso di questi ultimi sei anni si è ridotta, ma tale decremento è perlopiù da ascriversi alle operazioni di fusione che hanno caratterizzato il comparto. Sostanzialmente, in questo intervallo temporale non si sono verificate variazioni di rilievo nel numero delle imprese che operano nel nostro Paese[77].

Per quanto concerne gli istituti creditizi, il sistema finanziario italiano è così strutturato: 841 banche e 483 altri intermediari vigilati (società di gestione del risparmio, società di intermediazione mobiliare e società finanziarie dell'elenco speciale di cui all'art. 107 del Testo unico bancario)[78]. Nel 2001 il numero delle banche scende a 830 unità, mentre gli altri intermediari finanziari vigilati aumentano fino a toccare le 557 unità, a causa della costituzione di 30 società di gestione del risparmio e dell'iscrizione nell'elenco speciale di 53 intermediari per la cartolarizzazione[79]. Continua a scendere il numero delle banche operanti nel sistema finanziario italiano, che nel 2002 registra le 814 unità, mentre si evidenzia l'aumento degli altri intermediari vigilati (che arrivano a 616 unità)[80]. Il 2003 si contraddistingue per l'esistenza di 788 istituti di credito e 644 altri intermediari finanziari vigilati[81]. Nel 2004 la struttura del sistema finanziario italiano è costituita da 778 banche e 655 intermediari finanziari quali: le società di gestione del risparmio (Sgr), le società di intermediazione mobiliare (Sim), le società di investimento a capitale variabile (Sicav) e altre società finanziarie iscritte nell'elenco previsto dall'art. 107 del Testo unico bancario[82]. La tendenza di una riduzione del numero di banche operanti in Italia continua a verificarsi, infatti nel 2005 il numero degli istituti di credito scende a 784, mentre quello degli altri intermediari vigilati arriva a 699[83]. Pertanto, emerge che accanto ad una riduzione del numero di istituti di credito che compongono il mercato finanziario italiano, si rileva un incremento degli altri intermediari finanziari. Questo fenomeno è da ricondursi principalmente all'attività di riorganizzazione di cui il sistema bancario è protagonista ormai da diversi anni.

Esaminando il settore dal punto di vista occupazionale, elaborando i dati Istat nel biennio 2004-2005, si evince che nel 2004 su un totale di 22.404.430 occupati,

77 Isvap, *op. cit.*, 2005, p. 109.

78 Banca d'Italia, (BdI), *Relazione annuale sul 2000*, BdI, Roma, 2001, p. 318, in *www.bancaditalia.it*.

79 *Ibid.*, p. 318.

80 *Ibid.*, p. 343.

81 *Ibid.*, p. 363.

82 *Ibid.*, p. 301.

83 *Ibid.*, p. 301.

640.419, ossia il 2,86% svolgono la loro attività nell'area professionale servizi bancario-assicurativi. Con riferimento alle forze lavoro aventi un'età compresa tra 15 e 64 anni, gli occupati nel 2004 ammontano a 22.059.647, di cui 636.406 prestano la loro attività in banche e compagnie di assicurazione, ovvero il 2,88% degli occupati in età 15-64 anni svolgono professioni appartenenti all'area oggetto di studio.

Per quanto riguarda il 2005, il totale degli occupati è di 22.562.829 unità, di cui il 2,84% ossia 640.260 persone operano nel settore assicurativo-bancario. Se si restringe il campo d'indagine agli occupati in età compresa tra i 15 e i 64 anni, il totale degli occupati scende a 22.214.445 persone, di cui 635.918 unità pari al 2,86% prestano la loro attività nell'area servizi bancari-assicurativi.

Durante l'orizzonte temporale di due anni, il numero di occupati in Italia è aumentato di circa 500.000 unità, le risorse umane che svolgono la loro attività presso gli istituti di credito e le imprese assicuratrici sono rimaste sostanzialmente invariate.

Prima di procedere con l'analisi della domanda di lavoro relativa alle figure professionali dell'area servizi bancari e assicurativi, attraverso le inserzioni pubblicate sui quotidiani a tiratura nazionale, è interessante individuare qual è il canale o quali sono i canali di reclutamento ai quali le imprese del settore assicurativo-bancario ricorrono maggiormente per colmare i loro fabbisogni di risorse umane. L'indagine che si sta svolgendo sull'andamento della domanda delle professioni che rientrano nell'area bancaria-assicurativa, si riferisce agli annunci pubblicati sui quotidiani nazionali, e rispecchia una parte consistente del generale andamento della domanda di lavoro qualificato afferente alle figure professionali bancarie e assicurative.

L'area professionale

Nel corso del nostro studio, per prima cosa è stata effettuata una verifica sulla ripartizione per area geografica degli annunci pubblicati sui quotidiani[84].

In questo frangente, è stata posta l'attenzione esclusivamente sulla ripartizione degli annunci per area geografica, solo in un secondo momento saranno analizzate le variazioni della domanda di personale qualificato verificatisi nel corso del tempo.

Dalla tab. 3.8 si evince che nell'anno 2000 gli annunci del settore assicurativo-bancario sono così ripartiti: gran parte della richiesta di personale qualificato (41,7%) è riconducibile dalle imprese del Nord-Ovest del Paese, seguita dalle imprese che non hanno specificato la loro sede e che quindi appartengono alla cosiddetta "Italia generica" (23,3%) e, a seguire, la richiesta di personale delle imprese del Centro (15,8%), del Sud (13,6%) e del Nord-Est (5,6%). Il totale degli

84 Le inserzioni in cui l'impresa non ha specificato il luogo in cui sussiste la necessità di assumere nuovo personale, sono state classificate come "Italia generica".

annunci riguardanti la ricerca di personale afferente all'area oggetto d'indagine è di 15.393 inserzioni, che rappresentano il 7% del totale degli annunci di lavoro qualificato. Di queste 15.393 unità, 6.412 (ossia il 41,7%) sono richieste dalle imprese del Nord-Ovest.

Le motivazioni di una tale distribuzione della domanda di lavoro qualificato afferente al settore assicurativo-bancario potrebbero ascriversi alla maggiore presenza nel Nord-Ovest del Paese di gruppi bancari e di grandi compagnie di assicurazione; al contempo un'altra giustificazione di questa distribuzione della domanda, potrebbe risiedere nel fatto che l'area Nord-Ovest rappresenta un polo di attrazione, per la presenza della Borsa, quindi le imprese che operano nel settore creditizio e assicurativo potrebbero avere bisogno di un organico più consistente rispetto alle medesime aziende localizzate in aree geografiche diverse. Non si può escludere che una tale ripartizione della richiesta di personale sia frutto di un maggiore utilizzo delle inserzioni a modulo come canale di ricerca preferito da parte delle aziende localizzate in questa area geografica, e che nel resto dell'Italia siano adottati metodi diversi.

Continuando ad analizzare la distribuzione della domanda di professioni, si nota che nel 2001, tale ripartizione rimane pressoché invariata: le imprese del Nord-Ovest occupano ancora il primo posto nella ricerca di personale qualificato (40%), seguito dalle aziende che non hanno specificato la loro localizzazione territoriale (23,1%), da quelle del Centro (21%), del Sud (9,3%) e del Nord-Est (6,6%). Va sottolineato come, in questo periodo, la distribuzione della domanda di lavoro mediante le inserzioni a modulo sia oggetto di iniziali modificazioni. Nel 2001 il totale della domanda di professioni dell'area assicurativo-bancaria, invece, ammonta a 6.778 unità, che rappresentano il 4,1% del totale delle inserzioni (tab. 3.8). Sono 2.710, cioè il 40%, le persone la cui professionalità è ricercata dalle imprese del Nord-Ovest. Rispetto all'anno precedente si è verificata una drastica contrazione nella domanda di risorse umane che operano nel settore assicurativo-bancario, e nel prosieguo della trattazione si vedrà la motivazione.

Nel 2002 la ripartizione della domanda di lavoro per area geografica non subisce sostanziali variazioni, infatti, sono ancora le imprese del Nord-Ovest del Paese (40,2%) che manifestano uno spiccato interesse nei confronti delle professioni assicurative e bancarie, seguite dalle aziende dell'"Italia generica" (19,3%), del Sud (17,7%), del Centro (16,3%) e del Nord-Est (6,5%). Sono 3.022 gli annunci pubblicati dalle aziende per ricercare il personale da inserire nel contesto bancario e assicurativo, e rappresentano il 2,2% del totale delle inserzioni annuali. La maggior parte (40,2%) delle imprese che necessitano di risorse umane da impiegare nel settore, sono localizzate nel Nord-Ovest del Paese. Anche in questo caso è evidente un netto ridimensionamento della domanda di figure professionali.

Nel 2003, invece, la situazione sembra mutare: la distribuzione della domanda di lavoro per area geografica, fa registrare al primo posto in termini di inserzioni pubblicate il Centro (40,6%), a cui fa seguito l'"Italia generica" (19,3%), il Sud (18,9%), il Nord-Ovest (17,6%) e il Nord-Est (3,5%). In questo caso, la maggior

parte delle inserzioni riguardanti la ricerca di risorse umane sono state pubblicate dalle aziende del Centro, evidenziando una variazione nella distribuzione della domanda. Tuttavia, si deve sempre tener presente che gli annunci sui quotidiani nazionali rappresentano uno dei canali a disposizione delle imprese che ricercano personale qualificato. Si riscontra un leggero incremento della richiesta di personale qualificato nel 2003, quando le inserzioni del settore ammontano a 3.171, pari al 3% del totale degli annunci. In questo periodo, sono le aziende del Centro a domandare più personale da inserire nelle strutture organizzative delle compagnie di assicurazione e delle banche (40,6%). È proprio nel corso del 2003 che la domanda di lavoro qualificato afferente all'area del creditizio e delle assicurazioni inizia la sua ripresa.

Anche nel 2004 la richiesta di personale qualificato ripartita per area geografica, sembra rispecchiare la tendenza assunta l'anno precedente, poiché ancora una volta sono le imprese del Centro che ricorrono maggiormente alle inserzioni sui quotidiani nazionali per la ricerca di risorse umane specializzate nel settore assicurativo-bancario (tab. 3.8). Cresce leggermente il numero di annunci arrivando a 3.329 unità, che rappresentano il 2,9% del totale delle inserzioni pubblicate nell'anno sui quotidiani italiani. Sembrano ancora una volta le aziende del Centro a richiedere maggiormente tali figure professionali (35,8%), come avveniva nell'anno precedente.

La domanda di lavoro è così distribuita: il 35,8% al Centro, il 31,5% all'"Italia generica", il 13,8% al Nord-Ovest, il 13,7% al Sud e il restante 4,9% al Nord-Est. Nel 2005, infine, il 31,1% degli annunci pubblicati sui quotidiani a tiratura nazionale che riguardano le figure professionali del settore assicurativo-bancario fanno capo alle aziende appartenenti all'"Italia generica", al secondo posto si colloca la domanda da parte delle imprese del Nord-Ovest (28,5%), seguita dalle aziende del Centro (18,2%), del Sud (14,5%) e del Nord-Est (7,8%) (tab. 3.8).

Tabella 3.8 *Andamento dell'area bancaria-assicurativa (anni 2000-2005)*

		2000		2001		2002		2003		2004		2005	
		V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%
Circoscrizione	Italia generica	3.589	23,3	1.567	22,9	581	19,2	612	19,3	1.048	31,5	1.125	30,9
	Nord-Ovest	6.412	41,7	2.710	39,7	1.207	39,9	559	17,6	461	13,8	1.030	28,3
	Nord-Est	855	5,6	449	6,6	194	6,4	110	3,5	163	4,9	283	7,8
	Centro	2.436	15,8	1.422	20,8	491	16,2	1.290	40,6	1.193	35,8	658	18,1
	Sud	2.088	13,6	630	9,2	532	17,6	600	18,9	457	13,7	523	14,3
	Estero	13	0,1	52	0,8	17	0,6	5	0,2	7	0,2	26	0,7
	Totale	15.393	100,0	6.830	100,0	3.022	100,0	3.176	100,0	3.329	100,0	3.645	100,0
Esperienza	Non richiesta	12.583	81,7	3.937	57,6	1.540	51,0	2.351	74,0	2.374	71,3	1.539	42,2
	Preferibile	205	1,3	281	4,1	396	13,1	306	9,6	153	4,6	86	2,4
	Obbligatoria	2.605	16,9	2.612	38,2	1.086	35,9	519	16,3	802	24,1	2.020	55,4
	Totale	15.393	100,0	6.830	100,0	3.022	100,0	3.176	100,0	3.329	100,0	3.645	100,0
Istruzione	Titolo di studio superiore	644	4,2	469	6,9	271	9,0	113	3,6	198	5,9	274	7,5
	Totale	15.393	100,0	6.830	100,0	3.022	100,0	3.176	100,0	3.329	100,0	3.645	100,0
Peso sul totale generale	Numero annunci	15.393	7,0	6.830	4,0	3.022	2,2	3.176	3,0	3.329	2,9	3.645	3,2
	Totale generale	221.218	100,0	169.737	100,0	135.697	100,0	106.865	100,0	113.449	100,0	115.340	100,0

segue

Tabella 3.8 *Andamento dell'area bancaria-assicurativa (anni 2000-2005)*

segue **Tabella 3.8** *Andamento dell'area bancaria-assicurativa (anni 2000-2005)*

segue **Tabella 3.8** *Andamento dell'area bancaria-assicurativa (anni 2000-2005)*

	2000		2001		2002		2003		2004		2005	
	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%
	Variazione percentuale nei valori assoluti degli annunci delle professioni del settore											
Rispetto ad inizio periodo	2000/01	2000/02	2000/03	2000/04	2000/05	Rispetto all'anno precedente			2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
	-55,6	-80,4	-79,4	-78,4	-76,3				-55,8	5,1	4,8	9,5
	Variazione percentuale nei valori percentuali degli annunci delle professioni del settore											
Rispetto ad inizio periodo	2000/01	2000/02	2000/03	2000/04	2000/05	Rispetto all'anno precedente			2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
	-42,2	-68,0	-57,3	-57,8	-54,6				-44,7	33,5	-99,9	7,7

Fonte: Isfol-Csa

È il 2005 che segna ancora una modesta ripresa della domanda di lavoro qualificato dei profili professionali dell'area oggetto d'indagine: gli annunci evidenziano la richiesta di 3.619 unità, che rappresentano il 3,2% delle inserzioni complessive. Questa volta, non è possibile definire a quale area geografica appartengono le imprese maggiormente interessate nella ricerca di tali figure professionali, poiché la parte più consistente della domanda (31,1%) viene classificata nella voce "Italia generica".

Nel corso di questi ultimi sei anni, la domanda di lavoro qualificato, ha subito dei cambiamenti: dapprima si è verificata una prevalenza di richieste avanzate dalle imprese del Nord-Ovest del Paese (2000), poi si è registrato un declino della domanda da parte delle aziende di tale area geografica (2003 e 2004) compensata da un incremento delle richieste delle imprese del Centro, infine si è notato una prevalenza di annunci delle imprese che non hanno specificato la loro localizzazione territoriale (2005). Ciò evidenzia come nell'orizzonte temporale preso in considerazione, la distribuzione della domanda di lavoro qualificato (di profili professionali che rientrano nel settore assicurativo-bancario) nelle diverse aree geografiche abbia registrato un andamento altalenante, seppur mettendo in luce una prevalenza nelle zone del Nord-Ovest e del Centro. È opportuno ricordare che tale maggior presenza potrebbe derivare non solo da un incremento in valore assoluto della domanda di lavoro qualificato in questo territorio, ma che questo incremento potrebbe essere giustificato dalla scelta del canale di ricerca. È possibile, come più volte ribadito, che nel Nord e nel Centro Italia le imprese preferiscono adottare il metodo delle inserzioni sui quotidiani per ricercare risorse umane, anziché utilizzare altri canali[85].

Da quanto fin qui rilevato, si può prendere nota di come sia variata la domanda dei profili professionali che appartengono all'area servizi bancari ed assicurativi: prendendo come valore di riferimento il totale degli annunci pubblicati ogni anno, che riguardano il settore oggetto d'indagine, si è calcolata la variazione percentuale della domanda.

Il risultato mette in luce una forte contrazione della domanda aggregata di risorse umane dell'area oggetto di analisi tra il 2000 ed il 2001, l'entità di tale riduzione è del 55,9%. Una variazione della stessa proporzione (-55,7%) è stata registrata tra il 2001 e il 2002. Se poi si effettua un confronto tra il numero di annunci pubblicati nel 2000 e quello del 2002, la riduzione della domanda aggregata è addirittura dell'80,5%. Solamente tra il 2004 e il 2005 si rileva una crescita della richiesta di figure professionali dell'8,9%.

Complessivamente, nel corso di questi ultimi sei anni la domanda di lavoro qualificato relativamente al settore assicurativo-bancario subisce una drastica contrazione pari al 76,5%. Prendendo ora come valore di riferimento la percentuale che rappresenta il numero di inserzioni pubblicate annualmente che riguardano il

85 Quindi, il risultato ottenuto non può essere significativo del fatto che la domanda di lavoro qualificato di figure appartenenti al settore assicurativo-bancario sia una prerogativa delle sole imprese del Nord-Ovest e del Centro.

settore, rapportato al totale degli annunci di tutti i settori economici, si può notare come siano lievemente più contenute le variazioni

Tra il 2000 ed il 2001, infatti, l'incidenza degli annunci aventi per oggetto la ricerca di figure professionali del comparto sul numero complessivo delle inserzioni, registra una riduzione del 42,4%. Tale riduzione si incrementa fino a toccare il 44,7% tra il 2001 e il 2002. Se, poi, si mettono a confronto il 2000 e il 2002, tale contrazione arriva al 68,2%. Rapportando, infine, il peso degli annunci dell'area servizi assicurativo-bancari sul totale delle inserzioni del 2000 con le stesse variabili del 2005, ci si rende conto che la riduzione arriva a segnare il 55,1%.

A questo punto, comparando l'analisi delle *performances* economiche del settore nel periodo scelto, con l'esame dell'andamento della domanda aggregata di figure professionali, è possibile trarre le seguenti considerazioni:

- il settore economico di riferimento, all'inizio del periodo preso in considerazione (2000), ha fatto registrare delle buone *performances* economiche grazie anche alle prestazioni ed alla relativa stabilità dei mercati finanziari nazionali ed internazionali[86]. Nello stesso periodo, la domanda di figure professionali del settore ha raggiunto le 15.380 unità, che rappresentano il 7,1% del totale degli annunci;
- l'anno successivo (2001) il settore ha risentito pesantemente della crisi economica che riguarda non solo il nostro Paese, ma anche l'Europa e i mercati internazionali[87]. Nel contempo la domanda delle professioni assicurative e bancarie ha subito una riduzione del 55,9%;
- anche nel 2002 il settore assicurativo-bancario ha conseguito un contenuto ridimensionamento delle *performances* economiche[88]. Tale ridimensionamento non è paragonabile agli esiti negativi dell'anno precedente, tuttavia le compagnie di assicurazione e le banche si sono trovate ad operare in condizioni di forte instabilità dei mercati. La domanda di figure appartenenti al settore creditizio e assicurativo ha subito, quindi, un ulteriore riduzione pari al 55,7%;
- negli anni successivi (2003, 2004, 2005) l'economia ha cominciato a dare dei piccoli cenni di ripresa, pur in presenza di un scenario caratterizzato da forte instabilità e debolezza dei mercati finanziari internazionali[89]. In questo contesto, si è verificato un iniziale miglioramento dei risultati conseguiti dal settore, ed è stata rilevata la fine del *trend* decrescente assunto dalla domanda di figure professionali, che tra il 2004 e il 2005 è tornata ad avere un incremento positivo dell'8,9%.

L'analisi fin qui svolta, evidenzia l'evoluzione della domanda di lavoro qualificato relativamente alle professioni assicurative e bancarie, registrata negli ultimi sei anni. Il risultato che abbiamo raggiunto pone l'attenzione sul legame che sembra sussistere tra le *performances* economiche e le variazioni della domanda di lavoro.

86 Abi, *op. cit.*, 2001, p. 15.

87 Abi, *op. cit.*, 2002, p. 13.

88 Abi, *op. cit.*, 2003, p. 14.

89 Abi, *Rapporto sul sistema bancario italiano*, Abi, Roma, 2006, p. 4.

È probabile che per sostenere con certezza tale affermazione si necessiti di un intervallo temporale significativamente più lungo, nel quale si verifichi una relazione diretta tra le prestazioni dell'economia, dei mercati finanziari e la domanda di lavoro. Per quanto concerne la drastica riduzione della richiesta di personale da inserire nel contesto assicurativo-bancario, si deve tener conto che la caduta della domanda, oltre a fattori economici può dipendere dalla scelta, da parte delle imprese di utilizzare uno o più canali differenti dalla pubblicazione degli annunci sui quotidiani a tiratura nazionale.
È interessante notare dalle inserzioni pubblicate sui quotidiani a tiratura nazionale, per le figure professionali afferenti all'area servizi bancari e assicurativi, che relativamente al titolo di studio richiesto, il personale in possesso di laurea rappresenta una percentuale piuttosto esigua rispetto al totale degli annunci che riguardano l'area medesima. Si pensi che nel 2000 la richiesta di personale in possesso di laurea, da inserire nell'area bancario-assicurativa, ammonta a 644 unità, pari al 4,2% degli annunci del settore. Questo rapporto cresce lievemente nel 2001 e nel 2002 (il titolo è richiesto rispettivamente per il 6,9% e 9% del totale delle inserzioni delle banche e delle assicurazioni). Questa percentuale torna a scendere nel 2003 (3,6%), per poi risalire nel 2004 (5,9%) e nel 2005 (7,5%). L'*addetto allo sviluppo finanziario* è la professione per la quale la laurea costituisce il titolo più richiesto, rispetto alle altre professioni dell'area. Altrettanto interessante da sottolineare è l'esperienza richiesta dalle imprese per le risorse umane da inserire nel contesto bancario-assicurativo, infatti, se la tendenza sembra essere quella di non richiedere esperienza lavorativa pregressa nell'area in questione per gli anni tra il 2000 e il 2004, solamente nel 2005 il 55,4% delle imprese cercano risorse umane con esperienza obbligatoria.
Ora l'attenzione si focalizza sull'andamento della domanda delle professioni appartenenti all'area professionale assicurativo-bancaria durante il medesimo intervallo temporale.
In questo senso, è possibile rilevare come nel 2000 la maggior parte degli annunci (6.391 inserzioni, pari al 41,5%) riguarda la professione di *agente di assicurazione*[90] (tab. 3.9). Nel 2001, invece, il primato delle inserzioni riguardanti l'area oggetto di studio, spetta al *promotore vendita*[91] con un totale di 1.736 annunci, pari al 25,4% delle inserzioni complessive dell'area stessa. Tale tendenza è confermata anche nel 2002, quando il *promotore vendita* registra il numero più elevato di richieste sui quotidiani nazionali: 898, pari al 29,7% delle inserzioni riguardanti tutte le professioni che appartengono all'area. L'*addetto recupero crediti*[92] e l'*agente di assicurazione* sono le professioni più richieste dalle banche e dalle compagnie di assicurazione italiane nel 2003, infatti, si può notare che il primo ottiene 838 annunci, pari al 26,4% delle inserzioni, e il secondo ne registra 836, pari al 26,3%.

90 Isfol, *op. cit.*, 2003a, pp. 71 e ss.

91 *Ibid*., pp. 71 e ss.

92 Isfol, *Area "Amministrazione e finanza d'impresa"*, Franco Angeli, Milano, 2003b, p. 149.

Tabella 3.9 *Barometro dell'area bancaria-assicurativa (anni 2000-2005)*

Tabella 3.9 *Barometro dell'area bancaria-assicurativa (anni 2000-2005)*

	2000		2001		2002		2003		2004		2005	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
Promoter	1.629	10,6	1.030	15,1	539	17,8	496	15,6	293	8,8	795	28,1
Consulente finanziario	1.961	12,7	499	7,3	312	10,3	99	3,1	51	1,5	434	15,4
Addetto recupero crediti	263	1,7	1.178	17,2	396	13,1	838	26,4	730	21,9	371	13,1
Promoter finanza	1.301	8,5	497	7,3	198	6,6	131	4,1	910	27,3	265	9,4
Agente assicurazione	6.391	41,5	882	12,9	350	11,6	836	26,3	414	12,4	208	7,4
Agente finanziario	36	0,2	41	0,6	6	0,2	26	0,8	71	2,1	179	6,3
Promotore	634	4,1	339	5,0	115	3,8	148	4,7	114	3,4	121	4,3
Analista finanziario	232	1,5	137	2,0	26	0,9	21	0,7	42	1,3	97	3,4
Assicuratore	10	0,1	2	0,0	18	0,6	-	-	4	0,1	91	3,2
Credit manager	33	0,2	17	0,2	21	0,7	17	0,5	22	0,7	56	2,0
Esperto finanziario	64	0,4	28	0,4	10	0,3	-	-	14	0,4	45	1,6
Promotore tecnico commerciale	29	0,2	29	0,4	1	0,0	1	0,0	12	0,4	45	1,6
Credit analyst	25	0,2	51	0,7	19	0,6	4	0,1	4	0,1	31	1,1
Promotore vendita	2.376	15,4	1.736	25,4	898	29,7	475	15,0	360	10,8	23	0,8
Addetto liquidazione sinistri	163	1,1	95	1,4	66	2,2	26	0,8	38	1,1	20	0,7
Consulente assicurativo	15	0,1	63	0,9	11	0,4	-	-	6	0,2	18	0,6
Addetto sviluppo finanziario	9	0,1	-	-	-	-	1	0,0	16	0,5	13	0,5
Responsabile credito	1	0,0	3	0,0	-	-	-	-	1	0,0	8	0,3
Responsabile assicurazioni	7	0,0	6	0,1	-	-	8	0,3	2	0,1	2	0,1

segue

segue **Tabella 3.9** *Barometro dell'area bancaria-assicurativa (anni 2000-2005)*

	2000		2001		2002		2003		2004		2005	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
Agente borsa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,0
Broker	2	0,0	-	-	6	0,2	1	0,0	200	6,0	1	0,0
Esperto gestione crediti	2	0,0	-	-	-	-	-	-	5	0,2	1	0,0
Responsabile fidi	3	0,0	15	0,2	3	0,1	3	0,1	6	0,2	1	0,0
Totale	**15.393**	**100,0**	**6.830**	**100,0**	**3.022**	**100,0**	**3.176**	**100,0**	**3.329**	**100,0**	**2.826**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

3.3 Area professionale dei servizi bancari e assicurativi

Nel 2004 gli annunci evidenziano che la professione assicurativo-bancaria maggiormente richiesta è quella di *promoter finanza*[93], con 910 annunci pari al 27,3% delle inserzioni riguardanti l'area. Il *promoter*[94] è la figura professionale più ricercata dalle banche e dalle compagnie di assicurazione nel 2005: 795 inserzioni, ossia il 28,1% della domanda di personale appartenente all'area assicurativo-bancaria.

Nello specifico delle figure professionali più richieste dalle imprese nel corso di questi ultimi sei anni, troviamo la figura dell'*agente di assicurazione*, del *promoter* e dell'*addetto al recupero crediti*, che sono, poi, le figure professionali di riferimento del settore.

L'*agente di assicurazione* è un libero professionista che si occupa stabilmente della gestione e dello sviluppo degli affari di un'agenzia[85]. L'agente opera in forma autonoma di mandato, ed ha diritto ad un compenso pari all'intero o ad una quota delle provvigioni, inoltre sostiene in prima persona i rischi e le spese che scaturiscono dall'esercizio della professione. Per svolgere tale professione è obbligatoria l'iscrizione all'apposito Albo nazionale degli agenti di assicurazione. Nel contratto di agenzia vengono definiti i compiti che l'*agente* deve svolgere nel corso della sua attività. Egli si occupa: della stipula delle polizze e dell'amministrazione del portafoglio clienti, organizza il territorio di sua competenza, seleziona, sviluppa e gestisce il portafoglio clienti, organizza sia il personale della sua agenzia che il materiale di cui si ha bisogno per svolgere l'attività, intrattiene i rapporti con i liquidatori, i periti, i riassicuratori, crea un rapporto di fidelizzazione della clientela.

La peculiarità della professione in questione risiede soprattutto nell'elevato grado di autonomia, nella capacità di organizzare l'attività, di *problem solving* e in un forte spirito di iniziativa. L'*agente di assicurazione* deve conoscere il mercato assicurativo e le dinamiche che lo permeano, le caratteristiche delle polizze e la legislazione riguardante il comparto. Inoltre, egli deve essere in grado di relazionarsi in modo adeguato con la clientela per creare con essa un rapporto esclusivo. Per esercitare la professione di *agente di assicurazione*, è necessario essere in possesso della laurea in economia e commercio, aver superato una prova di idoneità ed essere iscritti all'Albo nazionale degli agenti di assicurazione detenuto presso il Ministero dell'industria, commercio e artigianato. La prova di idoneità può non essere svolta se il candidato risponde positivamente ad alcuni requisiti, quali ad esempio aver svolto per almeno due anni l'attività di agente di assicurazione. Dal punto di vista occupazionale, alla fine del 2004 il numero complessivo degli agenti iscritti all'Albo ammonta a 35.540 unità, nel corso del 2005 si sono iscritti 2.591 agenti (contro i 2.162 del 2004)[96]. Le figure professio-

93 Isfol, *op. cit.*, 2003a, p. 71 e ss.

94 *Ibid.*, pp. 71 e ss.

95 *Ibid.*, pp. 144 e ss.

96 Isvap, *op. cit.*, 2005, p. 90.

nali correlate a quella di agente di assicurazione, sono: il *broker*, l'*assicuratore* e il *subagente di assicurazione*[97].

Il *promotore finanziario*, il *promoter* o il *promotore vendita* è un soggetto autorizzato ad effettuare attività di promozione e collocamento di prodotti finanziari all'interno e all'esterno della struttura in cui opera[98]. Il promoter può operare sia in autonomia tramite un contratto monomandatario o plurimandatario, sia in regime di dipendenza dalla azienda. L'attività svolta da questa figura professionale è molto delicata nonché complessa: trattandosi della collocazione di prodotti finanziari presso il pubblico, tale operazione risulta essere molto delicata perché i risparmiatori che acquistano i prodotti finanziari si espongono a rischi di perdite in conto capitale, quindi il *promotore* deve agire nel rispetto della normativa che tutela i risparmiatori, deve essere in grado di ben spiegare e chiarire a chi vuole acquistare prodotti finanziari, qualsiasi perplessità o dubbio sul prospetto informativo, in ottemperanza dei principi di chiarezza e trasparenza dei mercati finanziari[99]. La peculiarità dell'attività di questa figura professionale risiede principalmente nella compravendita di prodotti finanziari. Per svolgere al meglio tale professione, il promoter, deve ben comprendere e conoscere le esigenze della clientela e le caratteristiche in termini di rendimento e di rischio delle attività finanziarie che deve collocare presso il pubblico, deve avere delle ottime capacità nell'instaurare relazioni interpersonali, conoscere la normativa di riferimento. Per esercitare la professione, è necessario il diploma di scuola media superiore, anche se sarebbe opportuno il possesso della laurea in discipline economico-giuridiche. In seguito si deve sostenere un esame di abilitazione, con la successiva iscrizione all'Albo nazionale dei promotori finanziari tenuto presso la Commissione nazionale delle società e della borsa (Consob)[100]. La figura che può essere correlata con quella di *promotore* è il *consulente finanziario*. Dal punto di vista occupazionale, nonostante la diffusione di *home banking* e strumenti che consentono la compravendità *on line* di prodotti finanziari e la maggiore specializzazione in campo finanziario degli utenti, la grande maggioranza dei risparmiatori non hanno la stessa cultura, preparazione e non godono delle stesse informazioni dei *promoter,* quindi continuano a rivolgersi alla figura professionale in questione per investire i loro risparmi.

L'*addetto al recupero crediti* si occupa di curare e controllare l'esposizione creditizia dell'azienda, assumere le informazioni sulla solvibilità dei clienti e collaborare alla formulazione della politica di esposizione finanziaria e di concessione dei fidi ai clienti[101].

97 Isfol, *op. cit.*, 2003a, p. 147.

98 Si veda in proposito la Legge 1 del 1991.

99 Cfr. Art. 31 del D.Lgs. 58 del 1998.

100 Isfol, *op. cit.*, 2003a, pp. 74-75.

101 Isfol, *op. cit.*, 2003b, p. 234.

Negli ultimi anni in Italia questa professione non solo si è diffusa sempre di più, ma si è sviluppata ed evoluta dando luogo alla professione del *credit manager*, figura che negli Stati Uniti e in Gran Bretagna è molto importante, che unisce competenze legali, amministrative, commerciali e finanziarie[102]. I compiti di colui che svolge questa professione si sostanziano in: incassare i crediti e controllare la solvibilità dei clienti, gestire la cassa e la tesoreria, curare i rapporti con altri istituti creditizi; risolvere le temporanee crisi di liquidità delle aziende.
L'*addetto al recupero crediti* deve possedere un'approfondita conoscenza delle dinamiche di natura commerciale, finanziaria, giuridica, fiscale e amministrativa che caratterizzano il comparto in cui opera. È generalmente richiesto il diploma di ragioneria o la laurea in economia e commercio per operare in questo ambito. Inoltre, tra le caratteristiche personali deve emergere un'ottima capacità di gestire i rapporti interpersonali con i debitori. Come ribadito sopra, questa professione si sta diffondendo nel nostro Paese in questi ultimi anni e ci sono buone prospettive occupazionali, proporzionali al grado di esperienza acquisita nel settore.
I profili professionali correlati all'addetto al recupero crediti, sono l'*addetto alla contabilità clienti*, *addetto alla tesoreria*, *addetto al bilancio*.
La conclusione che se ne trae da questo studio, è che nel corso degli ultimi sei anni lo scenario economico del settore è caratterizzato da un *trend* decrescente, da un lato, causato da un fisiologico ridimensionamento delle *performances* dei mercati finanziari rispetto ai livelli eccezionali del 2000, dall'altro dal verificarsi di tutta una serie di avvenimenti storici, sociali, economici che hanno pesantemente influenzato le prestazioni economiche portando il settore assicurativo-bancario a vivere un periodo non facile. Questa tendenza trova conferma nel mercato del lavoro del settore oggetto d'indagine, poiché la domanda di figure professionali di riferimento che operano negli istituti di credito e nelle compagnie di assicurazione, subisce una contrazione, in alcuni anni addirittura drastica. In questo periodo contraddistinto da instabilità e da una riduzione delle prestazioni economiche e occupazionali del settore, le risorse umane maggiormente ricercate sono tre e corrispondono a quelle che ricoprono i ruoli di *agente di assicurazione*, di *addetto al recupero crediti* e di *promoter*.

102 Cfr. Luca Mellano, *I manager del credito e assicurazioni*, 2006, in *www.monster.it*

3.4 L'AREA PROFESSIONALE DELL'EDILIZIA

Lo scenario economico di riferimento

Il settore edile negli ultimi anni ha fatto registrare una buona crescita, in particolare nell'edilizia si sta verificando un *boom* economico iniziato nel 1999. Dal 1999 al 2004, infatti, la crescita degli investimenti in costruzioni ha sempre superato nettamente quella del prodotto interno lordo: complessivamente negli anni 1999-2004 gli investimenti in costruzioni sono cresciuti del 21,1%, a fronte di un aumento del Pil dell'8,6%[103].

Il contributo delle costruzioni alla crescita del reddito nazionale è stato, in questo periodo, pari al 20% circa. L'apporto dell'edilizia e delle opere pubbliche, fra il 1999 e il 2004, è stato determinante anche per il sostegno all'occupazione, che è cresciuta di 339.600 unità, con una variazione percentuale pari al 22,7%[104]. Anche nel 2004 l'occupazione del settore ha registrato una buona *performance*, raggiungendo 1.833.000 unità, con un incremento del 5,2% rispetto all'anno precedente. Il miglioramento dei livelli di attività dell'edilizia è imputabile principalmente agli investimenti in abitazioni; il comparto degli investimenti in altre costruzioni ha avuto una dinamica di crescita più contenuta, scontando la debolezza della domanda di fabbricati destinati alle attività produttive. L'investimento in abitazioni, nel corso di questi anni, è aumentato e soprattutto negli anni 2000, 2001 e 2002 l'attività è stata particolarmente intensa, infatti, tali investimenti hanno rappresentato la componente più dinamica del totale delle risorse finanziarie investite in costruzioni[105].

Proprio negli anni 2000, 2001 e 2002, l'Istat ha calcolato che gli investimenti in costruzioni sono cresciuti in termini reali rispettivamente del 6,4%, 4,1% e 4,8%[106]. La vivacità del mercato immobiliare ha influenzato e continua ad influenzare positivamente il settore edile, poiché l'accresciuta domanda di abitazioni manifesta l'esistenza di una forma di investimento alternativa alle attività finanziarie: l'investimento in attività reali. Proprio l'instabilità dei mercati finanziari nazionale ed internazionali e la mancanza di fiducia da parte dei risparmiatori, ha spinto i risparmiatori stessi verso forme di investimento più sicure. La crisi del mercato finanziario ha favorito la crescita e lo sviluppo del settore edile che di per sé era già un mercato che registrava da tempo delle prestazioni positive. Basti pensare che nel 2004 gli investimenti effettuati in abitazioni ammontano a 67.565 milioni di euro e rappresentano il 55,6% del totale degli investimenti in costruzioni[107].

---

103 Confederazione generale industria italiana (Confindustria), *Rapporto sull'industria italiana*, rapporto di ricerca, Confindustria, Roma, 2006, pp. 173-174, in *www.confindustria.it*

104 *Ibidem*.

105 Associazione nazionale costruttori edili (Ance), *Osservatorio nazionale sull'industria delle costruzioni,* Roma, 2006, p. 5, in *www.ance.it*

106 *Ibidem*.

107 Confindustria, *op. cit.*, 2006, pp. 174-175.

Ciò rende ben comprensibile l'aumento della domanda di abitazioni e lo sviluppo del settore. Alla crescita dell'edilizia non solo ha contribuito la richiesta di nuove abitazioni, infatti, un ruolo importante è stato ricoperto anche dalla compravendita di immobili già esistenti che necessitano di essere riqualificati, a tal proposito le agevolazioni fiscali concesse per le ristrutturazioni hanno influenzato positivamente il già dinamico settore delle costruzioni[108].
Negli anni successivi, il ritmo di crescita è progressivamente decelerato passando all'1,4% nel 2003, allo 0,9% nel 2004 ed allo 0,5% nel 2005[109].
Nel corso degli ultimi sette anni il settore delle costruzioni è cresciuto a ritmi notevolmente più sostenuti rispetto a quelli dell'intero sistema economico: tra il 1999 ed il 2005 gli investimenti in costruzioni sono aumentati del 22,5% in termini reali a fronte di uno sviluppo complessivo del Pil del 9%[110]. La domanda di nuove abitazioni appare particolarmente vivace nel Sud del Paese, mentre l'Italia centrale risulta allineata sulla media nazionale, il Nord-Ovest mostra risultati positivi, pur se più contenuti, ed il Nord-Est si caratterizza per una sostanziale stabilità[111]. Anche l'attività di riqualificazione degli immobili e delle abitazioni ha ottenuto dei risultati positivi, in particolar modo nel Nord-Ovest e nel Sud, mentre nell'Italia centrale e nel Nord-Est del Paese l'attività ha avuto un ritmo meno vivace[112].
Il sostenuto ritmo di sviluppo riscontrato dall'edilizia in questi ultimi anni, fa sperare che il *trend* positivo si trascini nel medio periodo, anche se le previsioni sul mercato immobiliare lasciano intravedere ancora un sentiero di crescita, tuttavia con una dinamicità più contenuta[113].

Imprese e occupazione

Nell'intervallo temporale preso in considerazione per lo svolgimento della nostra indagine, le imprese di costruzione operanti sul territorio nazionale si sono caratterizzate per un incremento della natalità. Infatti, in Italia le aziende di costruzione attive nel 2000 sono 589.707, che aumentano nel 2001 fino a toccare le 613.041 unità[114]. Il *trend* crescente si conferma anche nel 2002, quando le imprese di costruzione attive arrivano alle 640.513 unità[115]. Lo sviluppo che caratterizza il settore dell'edilizia gioca un'importante ruolo nell'economia, poiché le persone sono incentivate a costituire imprese di costruzione, attratte dal fatto che il comparto delle costruzioni è in crescita, pertanto può garantire lavo-

108 *Ibidem*.
109 Ance, *op. cit.*, 2006, pp. 5-6.
110 *Ibid.*, p. 10.
111 *Ibidem*.
112 *Ibidem*.
113 *Ibidem*.
114 Cfr. Infocamere, *Movimprese*, tabelle anni 2000 e 2001, in *www.infocamere.it*
115 *Ibid.*, tabella anno 2002.

ro e utili da conseguire. Questo è il motivo per cui, nel 2003, ammontano a 665.834 le imprese di costruzioni attive sul territorio nazionale[116]. Ancora una volta il numero è in aumento, e tale tendenza si conferma ancora nel 2004 (con un totale di 694.770 aziende edili operanti) e nel 2005, quando le imprese di costruzione arrivano a toccare le 772.424 unità[117]. Si può notare come, in questo orizzonte temporale di sei anni, il numero di aziende specializzate che operano nel settore edile siano andate incrementandosi sempre più. Sicuramente l'aumento della domanda di immobili, dovuto in primo luogo a motivi di sussistenza (le famiglie che hanno bisogno di abitazioni) e in secondo a ragioni legate alla speculazione (vista l'instabilità dei mercati finanziari, i risparmiatori preferiscono investire in attività reali anziché in attività finanziarie), gioca un ruolo fondamentale sull'incremento della produzione di abitazioni, che a sua volta (dovendo essere in grado di soddisfare la maggiore richiesta) influisce positivamente sulla nascita di nuove imprese e sulla domanda di professioni legate all'edilizia.
Dal punto di vista occupazionale, è interessante rilevare che nel 2004, su un totale di 22.404.430 occupati senza distinzione d'età, l'8,18% ossia 1.832.684 persone svolgono il proprio lavoro nel settore delle costruzioni. Se si tiene conto solo degli occupati aventi un'età compresa tra i 15 e i 64 anni, il totale delle persone occupate è di 22.059.647 e 1.818.104, ovvero l'8,24% sono quelle impiegate nelle aziende di costruzione italiane. Nel 2005, parallelamente alla crescita delle *performances* economiche del settore, l'occupazione cresce: sul totale di 22.562.829 occupati, i lavoratori impiegati nelle imprese di costruzione sono 1.912.548, pari all'8,48%. Restringendo il campo d'indagine esclusivamente alle persone di età compresa tra i 15 e i 64 anni, il numero degli occupati è di 22.214.445 lavoratori, di cui 1.897.541 ovvero l'8,54% operano nel settore delle costruzioni.
Anche in questo contesto, è necessario puntualizzare che nel proseguo della trattazione esamineremo l'andamento della domanda di professioni afferente all'area delle costruzioni, basandoci sugli annunci pubblicati sui quotidiani a tiratura nazionale, che rispecchia una parte consistente della domanda di lavoro qualificato riconducibile ai diversi canali di reclutamento.

L'area professionale

In questo paragrafo esamineremo, per prima cosa, la distribuzione della domanda di lavoro qualificato inerente l'edilizia tra le varie ripartizioni geografiche territoriali in cui è stato suddiviso il territorio italiano. Ancora una volta, l'attenzione è focalizzata sulla ripartizione degli annunci per area geografica e solo in un momento successivo si terrà conto delle eventuali variazioni riscontrate nella numerosità delle inserzioni. Nel 2000 la prevalenza degli annunci che richiedeva-

116 *Ibid.*, tabella anno 2003.

117 *Ibid.*, tabelle anni 2004 e 2005.

no personale da inserire nel settore edile spetta alle aziende del Nord-Ovest, con il 49,5% delle inserzioni, seguite dal Centro (20,4%), dal Nord-Est (10,6%), dal Sud (9,9%) e dalle imprese che non hanno specificato la loro localizzazione ("Italia generica" 9,6%). Dalla nostra rilevazione sembra esserci una maggiore domanda di personale da parte delle aziende del Nord-Ovest e del Centro. Nel 2000 sono 1.243 gli annunci pubblicati sui quotidiani nazionali in cui si ricerca personale da inserire nelle imprese edili e tali inserzioni rappresentano lo 0,6% del totale delle pubblicazioni. Il 49,5% della domanda proviene dalle imprese del Nord-Ovest (tab. 3.10).

Sono, invece, le imprese di costruzione del Centro, nel 2001, a domandare più personale qualificato da inserire in organico, con il 45,4% degli annunci. Seguono le richieste del Nord-Ovest (23,7%), del Nord-Est (17,7%), del Sud (7,1%) e il 6,1% degli annunci rientrano nella cosiddetta "Italia generica". In questo caso, rispetto all'anno precedente, si assiste ad un sorpasso da parte delle aziende dell'Italia Centrale rispetto a quelle del Nord-Ovest del Paese. Nel 2001 le inserzioni scendono fino a toccare le 1.106 unità, pari allo 0,7% del totale degli annunci del settore edile. Il 45,4% di questi (1.106 annunci) appartiene alle imprese dell'Italia Centrale.

Nel 2002 la parte più consistente delle inserzioni che riguardano l'edilizia spetta al Centro, con il 37,6% degli annunci. Di seguito troviamo le inserzioni dell'"Italia generica" (24,2%), del Nord-Ovest (20,8%), del Nord-Est (12,7%) e del Sud (4,7%). La tendenza a scendere, caratterizza il numero di inserzioni anche nel 2002, che tocca quota 937, pari allo 0,7% degli annunci complessivamente pubblicati relativi alla ricerca di personale in diversi settori economici. Sono le imprese di costruzioni del Centro che più delle altre necessitano di personale (37,6%).

Tabella 3.10 *Andamento dell'area edile (anni 2000-2005)*

		2000		2001		2002		2003		2004		2005	
		V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%
Circoscrizione	Italia generica	119	9,1	68	5,9	227	23,0	155	10,3	67	5,1	49	3,3
	Nord-Ovest	615	47,1	262	22,8	195	19,8	243	16,1	194	14,7	207	14,0
	Nord-Est	132	10,1	196	17,1	119	12,1	162	10,8	96	7,3	97	6,6
	Centro	254	19,4	502	43,7	352	35,7	853	56,6	860	65,1	1.036	70,0
	Sud	123	9,4	78	6,8	44	4,5	42	2,8	83	6,3	79	5,3
	Estero	63	4,8	43	3,7	49	5,0	51	3,4	21	1,6	11	0,7
	Totale	1.306	100,0	1.149	100,0	986	100,0	1.506	100,0	1.321	100,0	1.479	100,0
Esperienza	Non richiesta	597	45,7	477	41,5	381	38,6	667	44,3	421	31,9	443	30,0
	Preferibile	27	2,1	29	2,5	9	0,9	35	2,3	36	2,7	19	1,3
	Obbligatoria	682	52,2	643	56,0	596	60,4	804	53,4	864	65,4	1.017	68,8
	Totale	1.306	100,0	1.149	100,0	986	100,0	1.506	100,0	1.321	100,0	1.479	100,0
Istruzione	Titolo di studio superiore	372	28,5	182	15,8	97	9,8	91	6,0	67	5,1	156	10,5
	Totale	1.306	100,0	1.149	100,0	986	100,0	1.506	100,0	1.321	100,0	1.479	100,0
Peso sul totale generale	Numero annunci	1.306	0,6	1.149	0,7	986	0,7	1.506	1,4	1.321	1,2	1.479	1,3
	Totale generale	221.218	100,0	169.737	100,0	135.697	100,0	106.865	100,0	113.449	100,0	115.340	100,0

segue

Tabella 3.10 *Andamento dell'area edile (anni 2000-2005)*

segue **Tabella 3.10** *Andamento dell'area edile (anni 2000-2005)*

segue **Tabella 3.10** *Andamento dell'area edile (anni 2000-2005)*

	2000		2001		2002		2003		2004		2005	
	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%
	Variazione percentuale nei valori assoluti degli annunci delle professioni del settore											
Rispetto ad inizio periodo	2000/01	2000/02	2000/03	2000/04	2000/05	Rispetto all'anno precedente			2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
	-12,0	-24,5	15,3	1,1	13,2				-14,2	52,7	-12,3	12,0
	Variazione percentuale nei valori percentuali degli annunci delle professioni del settore											
Rispetto ad inizio periodo	2000/01	2000/02	2000/03	2000/04	2000/05	Rispetto all'anno precedente			2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
	14,7	23,1	138,7	97,2	117,2				7,3	93,9	-99,9	10,1

Fonte: Isfol-Csa

Il panorama cambia nuovamente nel 2003, quando il 58,6% della domanda di risorse umane proviene dalla aziende del Centro, alle quali fanno seguito le imprese del Nord-Ovest (16,7%), del Nord-Est (11,1%), dell'"Italia generica" (10,7%) e del Sud (2,9%). Dopo due anni in cui la domanda ha registrato una contrazione, nel 2003 essa torna a crescere, infatti sono 1.455 gli annunci pubblicati sui quotidiani, pari all'1,4% del totale delle inserzioni. Il 58,6% della domanda di risorse umane, ancora una volta, proviene dalle imprese di costruzione del Centro.
È interessante notare come la domanda di figure professionali appartenenti all'edilizia abbia subito un'impennata nell'Italia centrale, aumento che prosegue nel 2004 con il 66,2% degli annunci pubblicati sui quotidiani nazionali dalle aziende del Centro. Seguono poi le inserzioni delle aziende del Nord-Ovest (14,9%), del Nord-Est (7,4%) del Sud (6,4%) e dell'"Italia generica" (5,2%). Il *trend* positivo intrapreso dalla domanda di professioni edili prosegue nel 2004, anche se a ritmo più lento, toccando le 1.300 inserzioni, che rappresentano l'1,2% del numero complessivo degli annunci.
Nel 2005 il 70,6% delle imprese del Centro ha pubblicato sui quotidiani degli annunci per ricercare personale qualificato. La domanda delle aziende del Nord-Ovest è del 14,1%, quella del Nord-Est si attesta al 6,6%, seguita dal 5,4% delle inserzioni del Sud ed infine il 3,3% degli annunci dell'"Italia generica". Si confermano nuovamente le aziende del Centro le maggiori richiedenti personale edile (66,2%). Il 2005 ha registrato un ulteriore incremento della domanda di lavoro qualificato per l'area professionale: gli annunci ammontano a 1.468 unità, delle quali il 77,5% sono le richieste delle imprese del Centro. Le inserzioni del settore delle costruzioni rappresentano l'1,3% del numero complessivo degli annunci pubblicati nell'anno.
Da un primo esame, è evidente che sono soprattutto le imprese di costruzione del Centro che alimentano la maggior parte della domanda di figure professionali specializzate nel settore edile. Se confrontiamo le *performances* economiche per area geografica, con la distribuzione della domanda di lavoro, si riscontra una discrepanza: le zone in cui le prestazioni economiche del settore delle costruzioni sono state più vivaci sono il Sud ed il Nord-Ovest del Paese, mentre il primato della domanda di professioni edili spetta al Centro. La spiegazione potrebbe risiedere nel fatto che le imprese localizzate al Centro-Nord si servono maggiormente delle inserzioni sui quotidiani per la ricerca di risorse umane, poiché i quotidiani nazionali sono prevalentemente diffusi in queste aree. Non è infatti da escludersi che i canali di ricerca utilizzati dalle aziende di costruzioni possano differire dagli annunci di quotidiani. Spesso, in questo settore il passaparola è uno dei mezzi preferiti e meno onerosi per trovare la persona giusta da inserire nel contesto lavorativo. Non è nemmeno da sottovalutare per alcune zone del nostro Paese il ricorso al lavoro nero e al lavoro degli immigrati non regolarizzati, che non è quantificabile attraverso gli annunci sui quotidiani, ma tramite nessun altro canale di ricerca. Il problema del lavoro nero, unitamente allo sfruttamento del lavoro degli immigrati non regolarizzati, che ancora oggi attanaglia il settore edile

probabilmente più di altri settori economici, può in parte contribuire alle discrepanze di cui sopra.

Dallo studio effettuato emerge che la domanda di professioni edili ha subito una contrazione negli anni 2001 e 2002, per poi tornare a crescere nel periodo successivo. Prendendo come valore di riferimento il totale degli annunci pubblicati ogni anno, che riguardano il settore oggetto d'indagine, si è calcolata la variazione percentuale della domanda. Il risultato ottenuto pone in evidenza la caduta contenuta della domanda di risorse umane riconducibili al settore edile tra il 2000 e il 2001, e tra il 2001 e il 2002 con riduzioni rispettivamente dell'11% e del 15,3%. La domanda di lavoro del settore perde il 24,6% nel periodo che intercorre tra il 2000 e il 2002. Dal 2003 si registra un'inversione di tendenza e la domanda torna a salire, fino a segnare un incremento del 12,9% tra il 2004 e il 2005. Calcolando la variazione tra il 2000 e il 2005, la domanda di figure professionali del settore edile complessivamente ha segnato un incremento del 18,1%.

Prendendo ora come valore di riferimento la percentuale che rappresenta il numero di inserzioni pubblicate annualmente che riguardano il settore, rapportato al totale degli annunci di tutti i settori economici, si può notare come siano lievemente più contenute le variazioni.

Tra il 2000 ed il 2001, infatti, l'incidenza degli annunci aventi per oggetto la ricerca di figure professionali dell'edilizia sul numero complessivo delle inserzioni, evidenzia un incremento del 16,3%, tale crescita prosegue fino a registrare un aumento del 22,8% tra il 2000 ed il 2002. Confrontando il peso registrato nel 2000 con quello segnato nel 2005, complessivamente la crescita tocca il 125,1%.

A questo punto, comparando l'analisi delle *performances* economiche del settore nel periodo scelto con l'esame dell'andamento della domanda di figure professionali, è possibile trarre le seguenti considerazioni:

- negli anni 2000, 2001 e 2002 il settore delle costruzioni ha registrato una continua crescita. Gli investimenti sono aumentati, secondo le stime dell'Istat, del 6,4% nel 2000, del 4,1% nel 2001 e del 4,8% nel 2002. Dal nostro studio, invece, risulta una riduzione nella domanda di professioni edili negli anni 2001 e 2002, con una inversione di tendenza che si è registrata nel 2003;
- nel 2004 il settore delle costruzioni ha registrato delle buone prestazioni economiche, mentre dalla nostra ricerca, la domanda di lavoro è cresciuta, ma a ritmo inferiore rispetto all'anno precedente;
- anche il 2005 ha segnato una fase di sviluppo nell'edilizia, tuttavia la crescita ha avuto un ritmo decrescente. Esaminando la richiesta di professioni legate all'edilizia, abbiamo notato un incremento nel numero degli annunci pubblicati sulle testate nazionali.

I risultati raggiunti evidenziano sicuramente un ritorno dei risparmiatori ad investire in attività reali piuttosto che in attività finanziarie, a causa dell'instabilità e, quindi, della poca sicurezza dei mercati finanziari, domestico e internazionale.

Per questo il settore edile ha fatto registrare, e continua tuttora, una crescita più o meno costante. Le eventuali discrepanze verificate tra la nostra rilevazione e altri studi, può trovare giustificazione nel fatto che la nostra ricerca si basa sugli annunci pubblicati sui quotidiani nazionali, che rappresentano uno solo dei canali a disposizione delle imprese per ricercare personale qualificato.
È interessante notare dalle inserzioni pubblicate sui quotidiani a tiratura nazionale, per le figure professionali afferenti all'area delle costruzioni, che, relativamente al titolo di studio richiesto, il personale in possesso di laurea rappresenta una percentuale non molto consistente rispetto al totale degli annunci che riguardano l'area medesima: nel 2000 infatti la laurea era richiesta nel 28,5% delle professioni edili, scendendo progressivamente al 10,5% nel 2005. Le professioni per le quali è maggiormente richiesto il diploma di laurea sono l'ingegnere edile (95,6%) e l'architetto (94,2%).
Altrettanto interessante da sottolineare è l'esperienza richiesta dalle imprese per le risorse umane da inserire nel contesto edile, infatti dal 2000 al 2005 nella maggioranza degli annunci è specificata l'esperienza obbligatoria per il personale da assumere. Il nostro studio mette in luce, nell'arco di questi ultimi sei anni, una tendenza dapprima crescente, poi costante della esplicita richiesta di personale con esperienza nel settore[118].
Ora l'attenzione si focalizza sull'andamento della domanda delle professioni appartenenti all'area delle costruzioni durante il medesimo intervallo temporale.
In questo senso, è possibile rilevare come nel 2000 una buona parte degli annunci (325 inserzioni, pari al 24,9% del totale delle richieste di personale dell'area oggetto di studio) riguarda la professione di *architetto.* Nel 2001, invece, la professione del settore delle costruzioni più ricercata dalle imprese è quella di *carpentiere*: sono 265 gli annunci pubblicati, pari al 23,1% del totale delle inserzioni dell'area. Questa professione, negli anni 2002, 2003, 2004 e 2005, è la più richiesta dalle imprese di costruzione: dalle 277 inserzioni pubblicate sui quotidiani nazionali nel 2002, si arriva a 544 annunci nel 2005, nel 2004 si raggiunge il picco massimo, quando vengono registrate 653 richieste, pari al 49,4% della domanda di figure professionali legate al settore edile (tab. 3.11).

118 Una giustificazione potrebbe risiedere nella rischiosità che da sempre caratterizzata l'attività delle costruzioni.

Tabella 3.11 *Barometro dell'area edile (anni 2000-2005)*

Tabella 3.11 *Barometro dell'area edile (anni 2000-2005)*

	2000		2001		2002		2003		2004		2005	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
Carpentiere	208	15,9	265	23,1	277	28,1	592	39,3	653	49,4	544	37,3
Geometra	266	20,4	208	18,1	146	14,8	288	19,1	220	16,7	242	16,6
Capo cantiere	121	9,3	174	15,1	174	17,6	184	12,2	146	11,1	151	10,3
Escavatorista	-	-	6	0,5	-	-	-	-	11	0,8	144	9,9
Direttore cantiere	109	8,3	116	10,1	93	9,4	73	4,8	73	5,5	89	6,1
Assistente cantiere	95	7,3	63	5,5	104	10,5	128	8,5	28	2,1	85	5,8
Architetto	325	24,9	81	7,0	52	5,3	53	3,5	47	3,6	47	3,2
Manovale	-	-	30	2,6	16	1,6	15	1,0	10	0,8	37	2,5
Responsabile cantiere	74	5,7	56	4,9	48	4,9	52	3,5	15	1,1	36	2,5
Gruista	14	1,1	13	1,1	15	1,5	22	1,5	9	0,7	31	2,1
Ingegnere edile	2	0,2	6	0,5	-	-	6	0,4	1	0,1	23	1,6
Muratore	56	4,3	64	5,6	36	3,7	60	4,0	95	7,2	13	0,9
Capo cantiere geometra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	0,5
Operaio edile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	0,3
Geologo	22	1,7	52	4,5	12	1,2	6	0,4	6	0,5	2	0,1
Aiuto operaio edile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,1
Amministrativo cantiere	6	0,5	5	0,4	10	1,0	20	1,3	6	0,5	1	0,1
Imbianchino	7	0,5	5	0,4	-	0,0	5	0,3	-	-	1	0,1
Pittore decoratore	-	-	-	-	3	0,3	-	-	-	-	1	0,1
Totale	**1.306**	**100,0**	**1.149**	**100,0**	**986**	**100,0**	**1.506**	**100,0**	**1.321**	**100,0**	**1.460**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

La pubblicazione di un numero di annunci così elevato che riguarda la figura del *carpentiere* è probabilmente da scriversi alla difficoltà delle imprese di costruzioni a trovare una persona capace di ricoprire questo ruolo, poiché richiede una grande esperienza, inoltre un'altra motivazione potrebbe risiedere in un'offerta limitata di lavoratori che svolgono tale professione. Tra le figure professionali tipiche del settore delle costruzioni, troviamo: l'*architetto*, il *carpentiere*, l'*assistente di cantiere edile*, il *muratore* e il *geometra*.

L'*architetto* è l'ideatore e realizzatore di progetti architettonici di nuove costruzioni o di ristrutturazioni di manufatti già esistenti, di progetti urbanistici e territoriali[119]. Concepisce il progetto e lo concretizza in scala, attraverso il disegno, tenendo conto delle contingenze imposte dalla realizzazione e dal committente. In seguito, si occupa del coordinamento dei lavori di costruzione o di ristrutturazione.

I compiti principali sono: assistere il cliente nella definizione precisa del progetto per raggiungere una base di programma coerente e realizzabile; proporre al committente uno o più progetti tenendo conto dei condizionamenti di tipo legale o determinati dalla natura del terreno o dalle possibilità di finanziamento o da altri fattori; rappresentare il progetto con piani, modellini, fotomontaggi, schizzi ecc.; preparare i piani di dettaglio della realizzazione; elaborare i documenti contrattuali all'indirizzo degli imprenditori coinvolti nei lavori (offerte di appalto, contratti); scegliere gli impresari e gli artigiani; assumere la responsabilità della conduzione dei lavori badando a non superare il *budget* previsto; assicurare il controllo dell'avanzamento dei lavori affinché vengano rispettati i termini del contratto e i tempi di realizzazione stabiliti con il committente[120].

Il *carpentiere* lavora prevalentemente con il legno nel settore dell'edilizia[121]. Esegue parti in legno, preparate nel laboratorio o direttamente sul cantiere: strutture portanti, pareti, tetti, soffitti, facciate o rivestimenti di facciate, di soffitti o di pavimenti, scale, porte o portoni. Offre il suo apporto nella costruzione di case, case "minienergie", case prefabbricate in legno, edifici rurali, scuole, luoghi di culto, centri espositivi, immobili industriali o commerciali, padiglioni e tribune per installazioni sportive; posa pavimenti, pareti in legno, soffitti, porte e portoni; esegue tetti, scale, isolamenti termici o acustici. Interviene anche nel campo del genio civile, nella costruzione di strutture per ponti, di capriate o nella preparazione di "casseri" o "casserature" speciali per opere in cemento armato[122].

Le principali mansioni svolte da un *carpentiere* sono: studiare il piano di costruzione fornito dall'ingegnere o dall'architetto; rilevare le misure sul cantiere; allestire un piano di lavoro in base a tutte le indicazioni di progetto e curare i detta-

119 Cfr. *Le professioni dell'edilizia*, "*L'architetto*", in *www.focusinsubria.net*

120 *Ibidem*.

121 Agenzia Lazio Lavoro (All), *Cosa fare da grandi. Una breve guida ai profili professionali*, All, Roma, p. 45, in *www.agenzialavoro.sirio.regionelazio.it*

122 Cfr. *Le professioni dell'edilizia*, "*Il carpentiere*", in *www.focusinsubria.net*

gli tecnici; preparare e tagliare il legname con i vari macchinari a disposizione (seghe circolari, seghe a nastro, pialle, ecc.); trattare preventivamente il legno con vernici protettive, antiparassitari, ecc.; posare e montare gli elementi sul cantiere; eseguire i lavori di rifinitura[123].

I *carpentieri* si occupano pure di riadattare e del restaurare edifici o altre opere in legno. In questi casi il loro lavoro, effettuato con particolare perizia, comprende: la programmazione di adeguati interventi; la sostituzione di travature tarlate o danneggiate dal tempo e dalle intemperie; la raschiatura e il rinnovo di vecchi pavimenti o soffitti a cassettoni in legno massiccio[124].

Quello del *carpentiere* è un mestiere antico e artigianale, evoluto nel tempo, che dà la possibilità di lavorare con un materiale naturale come il legno, con mezzi manuali o con procedimenti e macchinari più sofisticati.

Durante l'esecuzione dei lavori i *carpentieri* osservano le prescrizioni in materia di prevenzione degli infortuni, di eventuali danni alla salute e di salvaguardia dell'ambiente.

Per questa figura professionale è richiesta molta esperienza, poiché la professionalità viene acquisita proprio sul campo.

Altra figura tipica delle professioni dell'area delle costruzioni è quella di *assistente di cantiere edile*, che si occupa di leggere ed interpretare il progetto edilizio, di pianificare i lavori e coordinare le operazioni di avanzamento[125]. Inoltre, conduce e controlla il lavoro nel disposto delle norme vigenti, verifica e ripristina le strutture murarie, approvvigiona ed impiega la mano d'opera, cura i rapporti con i fornitori, utilizzando attrezzature e sussidi informatici[126]. Anche il *muratore* rientra tra le figure professionali di maggior presenza nei cantieri edili: egli esegue un'ampia serie di opere murarie con l'impiego di una notevole varietà di materiali[127]. Realizza opere di sostegno, sia per il consolidamento statico di costruzioni esistenti, sia per il mantenimento di strutture nuove. Mette in opera pavimenti e rivestimenti vari. In tutte queste opere i muratori si occupano in particolare di: eseguire i lavori di messa in opera (modinatura) in base ai piani del progettista; procedere alla delimitazione dell'area di cantiere, all'installazione dei macchinari e delle attrezzature delle aree di lavoro e di deposito e della relativa logistica; realizzare i movimenti di terra necessari all'esecuzione delle opere richieste e alla successiva sistemazione del terreno; edificare gli elementi costruttivi in cemento armato o precompresso realizzando le relative casseforme e armature, provvedendo al getto del calcestruzzo e ai successivi trattamenti dello stesso; costruire murature semplici in mattoni cotti o crudi, in pietra naturale, o murature peri-

123 *Ibidem*.
124 *Ibidem*.
125 *Ibidem*.
126 *Ibidem*.
127 *Ibidem*.

metrali con l'interposizione di un isolamento termico o ancora in "facciavista"; posare elementi prefabbricati, quali solette, pareti, scale, pilastri, ecc., o singoli elementi finiti come caminetti, parapetti, davanzali, elementi in ferro da "immurare", ecc.; eseguire lavori di finitura quali l'intonacatura di pareti e soffitti o l'esecuzione di sottofondi flottanti o cappe; eseguire canalizzazioni per canali d'alimentazione o di scarico con la posa di tubi o canali con relativi pozzi prefabbricati; osservare le misure necessarie per la salvaguardia della sicurezza sul lavoro e delle condizioni ambientali[128].

Il *geometra* integra le competenze proprie dell'*architetto* o dell'*ingegnere* con strumenti e metodi informatici, soprattutto nel campo delle tecniche di rappresentazione bi e tridimensionale, di modulazione solida e di gestione metrica delle immagini in campo architettonico[129].

Alla fine dell'indagine fin qui svolta, i risultati ottenuti mettono in luce che nell'orizzonte temporale prescelto, il settore delle costruzioni è protagonista di una fase di espansione che fa registrare delle buone *performances* economiche: cresce di anno in anno il numero di aziende che operano sul mercato, l'occupazione aumenta e la domanda di figure professionali di riferimento del settore fa registrare un ritmo di crescita elevato. Come ribadito precedentemente, le eccellenti prestazioni del comparto delle costruzioni potrebbero ascriversi principalmente ad un maggiore interesse dei risparmiatori nel mercato immobiliare rispetto a quello finanziario, quindi l'aumento degli investimenti nel settore funge da propulsore all'economia del settore medesimo, con importanti riflessi sull'occupazione. Dallo studio in questione, infine, emerge che le figure più richieste dalle imprese di costruzione sono l'*architetto* e il *carpentiere*.

128 Cfr. *Le professioni dell'edilizia*, *"Il muratore"*, in *www.focusinsubria.net*

129 All, *op. cit.*, p. 44.

3.5 L'AREA PROFESSIONALE DEL SETTORE CHIMICO-FARMACEUTICO

Lo scenario economico di riferimento

Il settore chimico farmaceutico, o in senso lato industria chimica, è considerato da molti un settore strategico. Il suo sviluppo è fondamentale per l'intera economia di un Paese.

In un epoca come la nostra caratterizzata dalla terziarizzazione della struttura economica dei Paesi, ossia dalla prevalenza dei servizi sull'industria, il settore chimico farmaceutico svolge un compito rilevante nella industrializzazione e nella formazione del prodotto interno lordo. La sua peculiarità consiste nella necessità di avere un capitale umano di alto profilo, capace di contribuire al dispiegamento della potenzialità del settore di creare prodotti di alta qualità e di semilavorati per derivarne altri (come cd, cellulari, videocassette, ecc.) che sono indispensabili nella società contemporanea.

La chimica-farmaceutica, infatti, può essere definita come un insieme di attività industrialie *high tech* e ad alto valore aggiunto e rappresenta un peso importante nella struttura industriale di un Paese economicamente avanzato. La sua capacità di creare valore aggiunto è essenziale per generare reddito. Nelle varie fasi della produzione di prodotti finiti la chimica interviene con semilavorati o materie prime che incrementano di molto il valore dei beni finiti.

Esso è tuttora il settore di punta dell'Europa, degli Stati Uniti e del Giappone, ma nel corso degli anni il paese asiatico ha migliorato la sua quota di mercato mondiale a svantaggio dell'Europa. L'Europa nel 1980 deteneva quasi la metà del fatturato del settore rispetto a circa un terzo degli Stati Uniti e al 16% del Giappone; dopo la seconda metà degli anni novanta, l'Europa deteneva ancora circa il 45% del fatturato e il 3% perso è stato guadagnato dal Giappone.

L'industria chimica europea rappresenta, come detto, uno dei pochi settori produttivi in cui l'Europa ha un ruolo di protagonista mondiale. Il suo contributo alla bilancia commerciale europea è fondamentale e il suo successo commerciale fa sì che essa rappresenti una notevole fonte di guadagno e un importante fonte di gettito per i governi europei. Determina anche un investimento di capitale in nuove tecnologie, di finanziamento della ricerca e di pianificazione dello sviluppo. Tutto ciò avviene entro i ristretti confini imposti dalla sicurezza della lavorazione e degli impianti e dalla salvaguardia dell'ambiente.

Lo scenario economico della industria chimica-farmaceutica analizzarto nelle pagine che seguono, interessa il periodo 2000-2005. La produzione della chimica in Italia, nel periodo in questione, ha avuto delle fasi altalenanti: nel 2000 l'economia mondiale ha avuto una crescita molto positiva, anche se verso l'ultima parte dell'anno c'è stato un rallentamento dovuto al ciclo negativo dell'economia statunitense.

Per l'economia italiana il 2000 è stato un anno significativo, c'è stata una crescita positiva inattesa, ma il settore della chimica ha fatto registrare risultati contra-

stanti: positivi da un punto di vista produttivo, negativi dal punto di vista della redditività delle aziende[130]. I buoni risultati si concretizzano, sostanzialmente, in una crescita in volumi che raggiunge il 4%, mentre gli andamenti negativi riguardano il saldo commerciale - differenza tra esportazioni e importazioni - peggiorato rispetto al 1999; anche se il saldo migliora considerando i soli prodotti farmaceutici. In più l'aumento del prezzo di prodotti petroliferi, l'inasprimento del clima competitivo e le caratteristiche strutturali dell'economia italiana, che vedono aumentare il peso dei settori immateriali meno legati alla chimica, non hanno aiutato le imprese della chimica a valle (*downstream* chimico) a trasferire sui prezzi gli aumenti di costo, subendo nel corso dell'anno un ridimensionamento dei margini[131].

Nel 2001, invece, c'è stato un crollo dovuto, principalmente, ad una situazione economica internazionale poco favorevole conseguente all'attentato al World Trade Center a New York e alla successiva *escalation* militare, che ha innescato aumenti vertiginosi del prezzo del greggio. Per la chimica americana il 2001 è stato l'anno peggiore dalla Grande Depressione del 1929[132]. La produzione della chimica europea ha subito una diminuzione del 2,1%, ma le esportazioni sono aumentate confermando così una posizione di *ledearship*. I risultati dell'industria chimica italiana sono in linea con quella europea. La produzione ha avuto una diminuzione dell'1,2%; il forte rallentamento della domanda mondiale e del commercio internazionale ha condizionato negativamente gli scambi con l'estero, pur tuttavia il 2001 si è chiuso con un aumento del volume delle esportazioni (16,7 miliardi di euro) e una diminuzione delle importazioni (25,2 miliardi di euro)[133].

La produzione in Europa ha fatto registrare un aumento all'inizio del 2002, ma poi nel corso dell'anno c'è stata una forte diminuzione legata sia al calo della domanda industriale che dal lato della pressione dei costi, che le imprese non sono riuscite a trasferire sui prezzi di vendita[134].

In Italia, svaniti i presupposti della crescita economica ed industriale, una forte stagnazione economica (nel periodo 2001-2005 il Prodotto interno lordo è cresciuto di circa lo 0,7%)[135], dovuta a cause strutturali, ha acuito la crisi del settore. Le tensioni geopolitiche, inoltre, e la conseguente guerra in Iraq sono consi-

130 Federazione nazionale dell'industria chimica (Federchimica), *L'industria chimica in Italia. Rapporto 2000/2001*, Federchimica, Milano, 2001, pp. 15-20, in *www.federchimica.it*

131 *Ibidem*.

132 Federchimica, *L'industria chimica in Italia. Rapporto 2001/2002*, Federchimica, Milano, 2002, pp. 19-25 in *www.federchimica.it*

133 *Ibidem*.

134 Federchimica, *l'industria chimica in Italia. Rapporto 2002/2003*, Federchimica, Milano, 2003, pp. 27-33, in *www.federchimica.it*

135 Paolo Onofri, *Mercato del lavoro e declino*, in AA.VV., *La "legge Biagi" anatomia di una riforma*, con una *Prefazione* di Cesare Damiano e Tiziano Treu, Editori Riuniti, Roma, 2006, pp. 127-133; si veda anche Isfol, *Rapporto Isfol*, Tiellemedia, Roma, 2005, pp. 66-69.

derate altre cause concorrenti dell'aumento del greggio, il quale ha influenzato negativamente il settore dell'energia e del petrolchimico. Il 2002 ha continuato, nel secondo semestre, a registrare una crisi nel settore, caratterizzata da una domanda finale in crisi e dalla difficoltà nella redditività per le imprese del settore chimico, dovuta a costi crescenti difficili da trasferire in un mercato in crisi per molti settori. La produzione, in questo contesto, ha avuto un aumento dell'1% in termini reali. Le importazioni del 2002 hanno subito un decremento facendo diminuire il deficit con l'estero[136].

Il 2003, nel solco degli anni precedenti, ha continuato ad essere negativo e la produzione dell'industria chimica ha toccato il suo punto più basso dal 2000 al 2005 dovuta alla stagnazione economica che si è prolungata dal 2001 al 2003 in tutte le economie avanzate e alla concorrenza della Cina che, con una crescita annuale del prodotto interno lordo del 10%, è divenuta l'"Officina del Mondo"[137]. Per l'Italia il 2003 è molto più negativo rispetto al resto dell'Europa. La domanda interna è negativa con una produzione industriale che nel triennio è diminuita del 3% e nel 2003 si è attestata al -0,8%; il saldo negativo della bilancia commerciale è stato in forte calo e sempre peggiore rispetto al risultato europeo[138].

Il 2004 rappresenta il punto di svolta della produzione chimica mondiale, si è verificato un forte aumento della crescita dovuta all'ottimo risultato economico dei paesi emergenti i quali, soprattutto grazie al basso costo della manodopera, tendono a diventare *leader* mondiali in settori industriali tradizionali che costituiscono importanti mercati di sbocco per la chimica. Invece per l'economia italiana all'aumento della produzione non è corrisposto un miglioramento generale dell'industria chimica italiana. A livello mondiale, infatti, il 2004 è stato caratterizzato da una crescita elevata (+4,6%) in termini reali, che va ad aggiungersi a due anni già positivi. Gli Stati Uniti hanno mostrato una *performance* migliore dell'Europa (la produzione è aumentata rispettivamente del 3,2% e del 2,4% intermini reali), in quanto la ripresa economica è stata forte e prolungata, tale cioè da trascinare tutti i settori industriali, compresi quelli tradizionali[139].

L'Europa ha sofferto i problemi dell'industria manifatturiera, stretta tra consumi interni ancora deboli e un'esposizione alla concorrenza internazionale che determina una crescente penetrazione delle importazioni.

In Italia, la situazione della domanda interna è stata complessivamente più difficile che nel resto d'Europa. Nel 2004 la produzione dell'industria manifatturiera è andata peggio rispetto all'Europa e al suo interno molti clienti delle imprese appartenenti all'industria chimica hanno avuto delle difficoltà rivelando una crisi legata a fattori strutturali e non solo congiunturali. La produzione della chimica è

136 *Ibidem*.

137 Federchimica, *L'industria chimica in Italia. Rapporto 2003/2004*, Federchimica, Milano, 2004, pp. 19-35, in *www.federchimica.it*

138 *Ibidem*.

139 Confindustria, *op. cit.*, 2006, pp. 71-75, in *www.confindustria.it*

comunque cresciuta, ma con un risultato complessivamente peggiore della media europea.
Si sono rilevati anche problemi sul fronte della redditività dell'industria chimica, riguardo la capacità delle imprese del settore chimico-farmaceutico di creare profitto; l'euro forte ha penalizzato la competitività delle imprese, non solo italiane ma anche europee, dal lato delle quantità vendute. Le quotazioni elevate del petrolio e i consistenti rincari dei semilavorati chimici di base, hanno determinato notevoli incrementi di costo che le imprese non hanno potuto trasferire completamente ai clienti, a causa della combinazione tra domanda - europea e italiana - debole e una concorrenza intensa.
Nel 2004, in Italia il saldo commerciale è stato peggiore rispetto all'anno precedente (da 8,7 miliardi di euro a 9,1 miliardi di euro)[140].
Alla luce di questi dati emerge che la produzione chimica nel 2004 è stata superiore a quella del 2003, ma l'occupazione ha fatto registrare una diminuzione portandosi dai 135 mila addetti del 2003 ai 133 mila del 2004.
L'industria farmaceutica ha mostrato segni di debolezza con un calo della produzione (-0,3%), del valore aggiunto (-2,0%) e delle esportazioni (-2,2%). Il mercato farmaceutico italiano, inoltre, ha evidenziato un profilo di crescita basso confermando una tendenza di lungo periodo.
Tale diminuzione della produzione è durata, appunto, fino all'inizio del 2004. Dal 2004 fino al 2005[141] c'è stata una crescita non lineare che, in ogni modo, fa prevedere una crescita della produzione delle imprese del settore nel 2006 pari all'1,3%. La crescita, purtroppo, per la debolezza strutturale della nostra industria, è considerata semplicemente congiunturale[142].

140 *Ibidem*.

141 Federchimica, *L'industria chimica in Italia. Rapporto 2004/2005*, Federchimica, Milano, 2005, pp. 9-16, in *www.federchimica.it*

142 Secondo le previsioni basate sullo scenario macroeconomico del Documento di programmazione economico e finanziario (Dpef) 2006-2009 la capacità del settore chimico-farmaceutico di creare valor aggiunto dagli anni 80 in poi si è andata contraendo passando dal 3,3% al 1,2% odierno. Secondo la previsione la capacità di creare valore aggiunto si attesterà a circa l'1,5% i media con il resto dell'industria. La produttività del settore è stato di circa l'8% fino agli anni 90, successivamente ha subito un marginale rallentamento. Tale diminuzione della produttività, comunque, non ha coinciso con un aumento della occupazione, anzi per il quinquennio 2004-2005 si prevede un proseguimento di espulsione di manodopera che si attesterà nel 2008 a circa 229 mila unità, circa 6500 unità in meno rispetto al 2003.

Imprese e occupazione

L'industria chimico-farmaceutica in Europa ha mantenuto un'altissima competitività a livello mondiale e comprende più di 30.000 aziende: il 98% rappresenta realtà piccole e medie con meno di 500 addetti, il 2% comprende alcune tra le più grandi esistenti. Nel complesso impiega direttamente 1.650.000 lavoratori, mentre un numero più elevato sono le persone occupate in settori economici che sono strettamente correlati (indotto) o che dipendono direttamente dall'industria chimica.

L'industria chimica, nel nostro Paese, secondo quanto indicato dalla Federazione nazionale dell'industria chimica (Federchimica), impiega 133 mila addetti e includendo insieme gli addetti della farmaceutica si arriva a circa 206 mila addetti. Secondo quanto riportato da uno studio della Federchimica[143] si stima che, considerando l'indotto, il settore chimico farmaceutico in Italia attivi circa 580 mila posti di lavoro. Nel prosieguo vedremo i dati dell'occupazione che risultano dall'analisi dell'Istat.

In Italia le imprese del settore chimico farmaceutico sono circa 2.157, di cui 2.019 imprese piccole e medie comprese tra 10 e 249 addetti, 63 tra le 250 e le 499 unità e 75 con 500 e oltre addetti[144].

Tale numero si è mantenuto pressoché costante lungo l'arco di tempo considerato senza molte variazioni nella struttura delle imprese chimiche.

Un dato interessante è che la regione Lombardia è la seconda regione europea per numero di imprese chimiche farmaceutiche e per addetti sull'incidenza della popolazione[145].

Venendo ora all'analisi del settore dal punto di occupazionale, attraverso l'analisi dei dati Istat, nel biennio 2004-2005, risulta che nel 2004 su un totale di 22.404.430 occupati, 454.557 (il 2,3%) svolgono attività nell'area professionale chimico-farmaceutica. Con riferimento alle forze lavoro aventi un'età compresa tra 15 e 64 anni (la popolazione attiva), gli occupati nel 2004 ammontano a 22.059.647, di cui 451.407 prestano la loro attività nelle imprese della industria chimica-farmaceutica, in termini percentuali solo il 2,05% della popolazione attiva svolge attività nel settore in esame.

Per quanto riguarda il 2005 il totale degli occupati è di 22.562.829 unità, di cui il 2,02%, ossia 455.354 persone, operano nel settore in questione. Se si restringe il campo di indagine agli occupati in età compresa tra i 15 e i 64 anni, il totale degli occupati scende a 22.214.455 persone, di cui 451.269 unità pari al 2,03% prestano la loro attività nell'area chimico-farmaceutica.

Uno dei problemi della nostra industria chimica sta, come detto, nella prevalenza di Piccole e medie imprese (Pmi). Sono imprese nate per lo più nel dopo-

143 Federchimica (a cura di), *Scenario economico e industria chimica*, Direzione centrale Analisi economiche-Internazionalizzazione, Federchimica, Milano, 2006, pp. 1-7, in *www.federchimica.it*

144 Federchimica, *L'Industria Chimica in cifre 05-06*, Federchimica, Milano, 2006, pp. 20-28, in *www.ferdechimica.it*

145 *Ibidem*.

guerra, fondate da ex tecnici o operai che prima svolgevano il proprio lavoro all'interno di gruppi farmaceutici o chimici di grande importanza.
Le imprese italiane potevano sfruttare un vantaggio competitivo che gli veniva dalle possibilità di utilizzare brevetti che consentivano di produrre sostanze farmaceutiche senza incorrere nella contraffazione legale. Nel 1978, le leggi sul brevetto cambiavano e le Pmi si trovarono di fronte ad un mercato chiuso, dovendo trattare principi attivi ancora sotto brevetto[146].
La possibilità di sopravvivere nel mercato stava nella produzione di principi attivi il cui brevetto era scaduto, questa produzione però richiedeva l'adeguamento a *standard* qualitativi che fino ad allora poche aziende avevano. Tutto ciò ha permesso uno sviluppo delle Pmi sul lato della qualità, ma nel corso degli anni novanta sono emersi vincoli allo sviluppo che sono dati da: inadeguatezza dello sforzo e delle strategie attuate, debolezza strutturale della industria chimica secondaria, tradizione prevalentemente diretta alla petrolchimica di base, debolezza di settori utilizzatori come l'elettronica e l'aerospaziale, ed infine debolezza scientifica e tecnologica delle piccole e piccolissime imprese nazionali.
Inoltre la crescente internazionalizzazione dell'economia ha permesso alle imprese chimiche europee di diventare transnazionali: ci sono operazioni di crescita esterna attraverso accordi di *joint-venture* con i quali si cerca di razionalizzare la presenza sul mercato, condividere gli sforzi di ristrutturazione, concentrare le risorse per i nuovi impianti e per la ricerca. Un indicatore della internazionalizzazione della economia è la variazione degli investimenti esteri che, per quanto riguarda l'Italia risultano in diminuzione nel corso degli anni ottanta e novanta, dando evidenza alla scarsa considerazione dell'industria italiana da parte degli investitori.
Un altro problema delle nostre imprese sta nel maggiore costo energetico[147] che esse e tutti i cittadini devono subire. La Federchimica rende noto che il differenziale del costo dell'energia tra Italia e Germania (indicata come esempio virtuoso) tornerà a salire alla fine del 2006 dopo una temporanea diminuzione del 2005. Secondo la Ferderchimica, questo aumento dipende dal fatto che in Italia opera un meccanismo di trasferimento ritardato dei costi sui prezzi energetici. Il costo dell'energia in Italia è circa il 60% in più che nel resto d'Europa dovuto al nostro consumo che è per il 18,4% prodotto da fonti rinnovabili e biomasse, e dipende per oltre l'80% da forniture esterne[148].

146 Maria Grazia Mereu, Achille Pierre Paliotta, *Repertorio delle professioni. Area occupazionale chimica*, Isfol, Fondo sociale europeo (Fse) - Mlps, Roma, 2000.

147 Federchimica (a cura di), *op. cit.*, 2006, p. 4; si veda anche Margherita Paolini, *Non solo mercato: come ripensare l'energia*, in "Limes", n. 2, L'Espresso, Roma, 2006.

148 Margherita Paolini, 2006, *op. cit.*, p. 63.

3.5 L'area professionale del settore chimico-farmaceutico

L'area professionale

La rilevanza dell'industria chimico-farmaceutica è direttamente collegata alle sue caratteristiche qualitative che ne fanno una locomotiva dello sviluppo economico. Essa è in grado di favorire la crescita del sistema generale in quanto produce beni destinati, come materia prima o semilavorato, a determinare in modo sostanziale le caratteristiche del prodotto finale. Svolge in questo modo un ruolo strategico nel trasferimento delle nuove tecnologie attraverso l'innovazione sviluppata nei laboratori di ricerca e il contenuto innovativo dei prodotti e processi chimici.
L'industria chimica, infatti, ha sempre avuto bisogno di alti livelli di ricerca e sviluppo: in media reinveste il 5% dei suoi proventi nell'innovazione, e la quota raggiunge il 22% nelle industrie farmaceutiche.
Il settore della chimica può essere suddiviso in tre sub aree[149]:

- la chimica di base, che comprende le attività di produzione, raffinazione del petrolio e dei suoi derivati;
- la chimica fine, che riguarda tutti i prodotti che si possono ottenere con successive lavorazioni sia derivati del petrolio che da molecole prodotte artificialmente, ovvero la produzione di tutte quelle molecole che una volta sofisticate e formulate possono diventare degli specifici additivi ed ausiliari;
- la chimica farmaceutica specializzata in tutto ciò che è inerente ai prodotti della salute, dai medicinali alle biotecnologie farmaceutiche, vale a dire la produzione di una molecola finita che ha un'attività farmacologia, il principio attivo che formulato nei farmaci medico veterinari.

Le tipologie di aziende che operano in Italia nel settore chimico sono sostanzialmente tre: le medio grandi imprese, poi le imprese multinazionali con attività produttive in Italia, e infine le piccole e medie imprese (Pmi) che, come nel resto del della struttura economica del nostro Paese, rivestono un ruolo fondamentale. Il numero delle Pmi della industria chimica in Italia è maggiore rispetto agli Paesi europei.
Il settore chimico quando assume personale, secondo la pubblicistica, si rivolge sempre più a laureati. La loro incidenza sulle assunzioni è, infatti, superiore a quella degli addetti del settore. Tra i laureati, il 60% circa ha una preparazione scientifica. Le imprese chimiche, anche le più piccole, contribuiscono alla formazione e alla crescita professionale degli addetti.
Il settore chimico è, quindi, un settore che detiene un capitale umano d'alta formazione e richiede sempre più figure d'alto profilo. Le inserzioni a modulo, riguardanti le figure professionali del chimico, hanno avuto nel periodo di riferimento un andamento pressoché costante nell'ordine di circa l'1% sul totale delle inserzioni. Le inserzioni si sono concentrate soprattutto nel Centro-Nord.
L'analisi ora si sposta sulle richieste del personale negli annunci pubblicati nei maggiori quotidiani. Dagli annunci è stato ricavato un elenco non esaustivo delle figure professionali che appartengono al settore in esame, riportate in tab. 3.12.

149 La suddivisione e stata ripresa da Maria Grazia Mereu, Achille Pierre Paliotta, *op. cit.,* 2000.

Tabella 3.12 *Andamento dell'area chimica (anni 2000-2005)*

		2000		2001		2002		2003		2004		2005	
		V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%
Circoscrizione	Italia generica	345	18,7	234	16,0	292	19,9	165	14,2	196	15,4	390	26,1
	Nord-Ovest	406	22,0	256	17,5	337	22,9	320	27,5	307	24,1	362	24,3
	Nord-Est	419	22,7	391	26,7	334	22,7	282	24,2	296	23,2	283	19,0
	Centro	453	24,6	292	20,0	295	20,1	240	20,6	301	23,6	262	17,6
	Sud	214	11,6	287	19,6	211	14,4	147	12,6	174	13,7	189	12,7
	Estero	5	0,3	3	0,2	1	0,1	10	0,9	0	0,0	6	0,4
	Totale	1.842	100,0	1.463	100,0	1.470	100,0	1.164	100,0	1.274	100,0	1.492	100,0
Esperienza	Non richiesta	1.269	68,9	1.124	76,8	1.018	69,3	853	73,3	893	70,1	710	47,6
	Preferibile	113	6,1	79	5,4	116	7,9	57	4,9	68	5,3	77	5,2
	Obbligatoria	460	25,0	260	17,8	336	22,9	254	21,8	313	24,6	705	47,3
	Totale	1.842	100,0	1.463	100,0	1.470	100,0	1.164	100,0	1.274	100,0	1.492	100,0
Istruzione	Titolo di studio superiore	55	3,0	16	1,1	44	3,0	20	1,7	9	0,7	297	19,9
	Totale	1.842	100,0	1.463	100,0	1.470	100,0	1.164	100,0	1.274	100,0	1.492	100,0
Peso sul totale generale	Numero annunci	1.842	0,8	1.463	0,9	1.470	1,1	1.164	1,1	1.274	1,1	1.492	1,3
	Totale generale	221.218	100,0	169.737	100,0	135.697	100,0	106.865	100,0	113.449	100,0	115.340	100,0

segue

Tabella 3.12 *Andamento dell'area chimica (anni 2000-2005)*

segue **Tabella 3.12** *Andamento dell'area chimica (anni 2000-2005)*

segue **Tabella 3.12** *Andamento dell'area chimica (anni 2000-2005)*

	2000		2001		2002		2003		2004		2005	
	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%
	Variazione percentuale nei valori assoluti degli annunci delle professioni del settore											
Rispetto ad inizio periodo	2000/01	2000/02	2000/03	2000/04	2000/05	Rispetto all'anno precedente			2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
	-20,6	-20,2	-36,8	-30,8	-19,0				0,5	-20,8	9,5	17,1
	Variazione percentuale nei valori percentuali degli annunci delle professioni del settore											
Rispetto ad inizio periodo	2000/01	2000/02	2000/03	2000/04	2000/05	Rispetto all'anno precedente			2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
	3,5	30,1	30,8	34,9	55,4				25,7	0,5	-99,9	15,2

Fonte: Isfol-Csa

Dalla tab. 3.13 si evince che nell'anno 2000 le richieste e quindi le inserzioni sono distribuite nel modo seguente: un quarto delle richieste proviene dal Centro (24,6%), segue la circoscrizione del Nord-Est (22,7%) e del Nord-Ovest (22%). Chiude l'Italia generica (18,7%) e il Sud (11,6%)[150]. Il totale degli annunci riguardanti la ricerca del personale chimico per l'anno 2000 è di 1.842 inserzioni, che rappresentano solo lo 0,8% del totale degli annunci. Di queste 453 sono richieste dalle imprese del Centro.
Il numero maggiore delle inserzioni presente nel Centro-Nord, si può spiegare con la vocazione industriale del territorio con molte imprese del settore chimico. Tali premesse spiegano anche l'elevato tasso di laureati, e di personale specializzato in materie scientifiche, nel Centro-Nord dell'Italia.
Nel 2001 la maggiore richiesta è prerogativa della circoscrizione del Nord-Est (26,7%), seguita dal Centro (20%) e da un aumento delle richieste del Sud (19,6%) rispetto all'anno precedente, e per finire dal Nord-Ovest (17,5%) e dall'Italia generica (16%). Il totale della domanda di professioni chimiche ammontava nel 2001 a 1.463 unità, che rappresentano lo 0,9% del totale delle inserzioni.
Nel 2002 la ripartizione della domanda di lavoro per area geografica non subisce una sostanziale variazione, anzi tendenzialmente si ripresenta simile all'anno 2000, infatti le richieste maggiori si concentrano nel Nord-Ovest (22,9%), nel Nord-Est (22,7%) e Centro (20,1%). Fanalino di coda, dopo l'Italia generica (19,9%), è il Sud (14,4%). Nel 2002 sono 1.470 gli annunci pubblicati su richiesta delle aziende del settore chimico farmaceutico, che rappresentavano l'1,1% del totale delle inserzioni annuali.
Anche nel 2003 c'è la conferma della circoscrizione Nord-Ovest (27,5%) seguita dal Nord-Est (24,2%). Il dato del Centro (20,6%) è pressoché invariato, mentre l'Italia generica vede ridurre le inserzioni (-14,2%) seguita sempre dal Sud (12,6%). Il 2003 è l'anno in cui c'è una nuova diminuzione delle inserzioni che risultano essere 1.164, pari allo stesso 1,1% dell'anno precedente.
Il 2004 vede sempre la circoscrizione del Nord-Ovest prevalere (24,1%), però il Centro ha una richiesta maggiore (23,6%), seppur di poco, rispetto al Nord-Est (23,2%). L'Italia generica e il Sud mantengono sempre le ultime posizioni (15,4% e 13,7%). Nel 2004 c'è un leggero aumento delle richieste a modulo che passano dalle 1.164 unità alle 1.274, che in percentuale rispetto al totale delle inserzioni rappresenta ancora l'1,1% del totale.
Nel 2005, infine, il 26,1% degli annunci pubblicati sui quotidiani a tiratura nazionale che riguardano le figure professionali del settore chimico farmaceutico fanno capo all'Italia generica, al secondo posto si colloca la domanda da parte delle imprese del Nord-Ovest (24,3%), seguita dalle aziende del Nord-Est (19%), del Centro (17,6%) e del Sud (12,7%). Il 2005 vede le inserzioni a modulo delle professioni del settore chimico aumentare e arrivare a 1.486 inserzioni, pari

150 Federchimica (a cura di), 2006, *op. cit.*, p. 1.

all'1,3%. In quest'anno, il dato interessante riguarda la maggiore richiesta della circoscrizione Italia generica, con 390 inserzioni pari a 26,1%.

Nel corso di questo periodo, la domanda di lavoro qualificato non ha subito dei grandi cambiamenti. Se si eccettua la maggiore richiesta da parte delle imprese della circoscrizione Italia generica nel 2005, durante i sei anni le maggiori richieste si sono concentrate nel Centro-Nord (circoscrizioni Nord-Ovest, Nord-Est e Centro). Questa distribuzione può essere spiegata, oltre che dalla maggiore presenza dei poli chimici presenti in quel territorio, anche dalla preferenza delle imprese accordata al canale di reclutamento "inserzioni a modulo" per la ricerca del personale.

Dai dati qui indicati si può procedere alla rilevazione della variazione della domanda di lavoro qualificato del settore chimico farmaceutico: ovviamente, come per il settore bancario assicurativo, prendiamo come valore di riferimento il totale degli annunci pubblicati ogni anno, riguardanti il settore d'indagine, e calcoliamo la variazione percentuale della domanda.

Il risultato evidenzia una contrazione della domanda aggregata di personale qualificato dell'area in questione, tra il 2000 e il 2001, di un 20,6%. Una variazione della stessa entità (-20,2%) risulta nel periodo tra il 2000 e il 2002, ma nel periodo tra il 2004 e il 2005 c'è una crescita del 17,1%. Nel periodo tra il 2001 e il 2002 la crescita è modesta, nell'ordine dello 0,5%. Complessivamente, però, tra il 2000 e il 2005 la domanda di lavoro qualificato ha subito una riduzione del 19%.

Assumendo come valore di riferimento la percentuale delle inserzioni pubblicate annualmente che riguardano il settore d'indagine, rapportandolo al totale degli annunci di tutti i settori economici, si può notare che le variazioni sono tutte positive. Tra il 2000 ed il 2001 l'incidenza degli annunci aventi come oggetto la ricerca del personale qualificato del settore indagato, registra un aumento nell'ordine del 3,5%. Questo aumento continua nel periodo 2001 2002 toccando il 25,7%. Mettendo a confronto il 2000 e il 2002 l'aumento, addirittura, arriva alla percentuale del 30,1%. Rapportando infine il peso degli annunci dell'area chimico farmaceutico sul totale delle inserzioni del 2000 con le stesse variabili del 2005, l'aumento arriva a toccare il 55,4%.

Comparando l'analisi delle *performance* economiche del settore nel periodo prescelto, con l'esame dell'andamento della domanda aggregata di figure professionali, è possibile trarre le seguenti considerazioni:

- il settore chimico nel 2000 ha registrato una buona *performance*, come del resto l'intera economia. La domanda di figure professionali del settore ha raggiunto le 1.842 unità, che rappresentano lo 0,8% del totale degli annunci;
- il 2001 ha invece segnato una crisi dovuta a fattori esogeni di natura geopolitica, che ha interessato l'economia mondiale. Il numero delle inserzioni si è ridotto di circa il 20% attestandosi a 1.463 unità;
- il 2002 ha ancora risentito della crisi iniziata nel 2001, ma la domanda delle figure professionali del settore chimico ha avuto un leggero aumento pari allo 0,5%;

- tra il 2003 e il 2004 l'economia nazionale ha toccato il suo punto di minimo. Nel 2003 le inserzioni nel settore chimico, in forte crisi, si sono attestate a circa 1.164, subendo nel 2004 un aumento e arrivando a 1.274;
- l'anno di svolta risulta il 2005, che fa registrare l'inizio della ripresa economica generale e nel settore chimico. Le inserzioni a modulo risultano 1.492 con un incremento rispetto al 2004 del 17,1%.

Il settore chimico, come riportato nei paragrafi precedenti, richiede un personale altamente qualificato, con una formazione universitaria. Il dato che emerge dalle inserzioni pubblicate sui quotidiani, sembra contraddire quanto riportato dalla pubblicistica in materia: le percentuali delle inserzioni in cui si richiede una laurea non è molto elevata. La tendenza è quella di richiedere il diploma di scuola superiore: da ciò si può dedurre che il diploma, nello specifico tecnico scientifico, è un titolo qualificante che può avere ottimi sbocchi lavorativi. Bisogna dire, però, che per le professioni più richieste del settore chimico - l'*agente chimico* e l'*informatore scientifico del farmaco* - la laurea è un titolo preferenziale. Nel 2000, ad esempio, la richiesta di laureati era di 55 unità pari al 3% del settore. Questo rapporto diminuisce nel 2001 toccando le 16 unità, che risultano l'1,1% degli annunci del settore. Nel 2002, in valore assoluto aumenta a circa 44 che risulta di nuovo essere il 3%, ma nel 2003 ha di nuovo una diminuzione, dimezzandosi a 20 unità pari all'1,7%. Il 2004 è l'anno peggiore con solo 9 inserzioni e uno 0,7% sul totale. L'anno 2005, d'altra parte, è l'anno della ripresa economica e anche nelle richieste di laureati c'è un aumento che porta le inserzioni di personale laureato a 297, il 19,9% sul totale.
L'*informatore scientifico del farmaco* è la professione per la quale la laurea costituisce il titolo più richiesto, rispetto alle altre professioni dell'area. Per quanto riguarda l'esperienza richiesta dalle imprese per il personale da inserire nel contesto chimico farmaceutico, la tendenza è quella di non richiedere esperienza lavorativa pregressa per gli anni tra il 2000 e il 2004, ma nel 2005 la percentuale delle aziende, che richiedono un'esperienza obbligatoria e quelle che non la richiedono, è sostanzialmente la stessa (è richiesta dal 47,6%, non richiesta dal 47,3%).
Andando ora ad analizzare l'andamento delle professioni afferenti al settore chimico-farmaceutico, è possibile rilevare che nel 2000 la maggior parte degli annunci (1.683 inserzioni, pari al 91,4%) riguarda la professione di *agente chimico*. Nel 2001 è ancora la professione dell'*agente chimico* che fa la parte del leone con 1.389 inserzioni, pari al 94,9% delle inserzioni complessive dell'area stessa. La professione dell'*agente chimico* rimane nel 2002 la professione più richiesta con 1.413 inserzioni (96%), così come nel 2003 con 1.127 (96,8%), nel 2004 con 1.154 (90,6%) e nel 2005 con 936 (71,6%).

Tabella 3.13 *Barometro dell'area chimica (anni 2000-2005)*

Tabella 3.13 *Barometro dell'area chimica (anni 2000-2005)*

	2000		2001		2002		2003		2004		2005	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
Agente chimico	1.683	91,4	1.389	94,9	1.413	96,1	1.127	96,8	1.154	90,6	936	71,6
Informatore scientifico del farmaco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	276	21,1
Perito chimico	122	6,6	50	3,4	30	2,0	23	2,0	68	5,3	59	4,5
Chimico	24	1,3	20	1,4	24	1,6	14	1,2	4	0,3	29	2,2
Direttore laboratorio	2	0,1	3	0,2	-	-	-	-	-	-	6	0,5
Operaio chimico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,1
Totale	**1.842**	**100,0**	**1.463**	**100,0**	**1.470**	**100,0**	**1.164**	**100,0**	**1.274**	**100,0**	**1.307**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Nello lo specifico la professione più richiesta in questi sei anni è risultata l'*agente chimico*, ma nel 2005 ha perso in termini relativi delle percentuali rispetto alla professione dell'*informatore scientifico del farmaco* (276 inserzioni, pari al 21,1% nel 2005).
Dalla rilevazione svolta si può desumere che la professione dell'*agente chimico* è prossima a quella dell'*informatore scientifico del farmaco*. Le inserzioni dell'agente chimico prevedevano un diploma o la laurea, non necessariamente scientifica. La professione dell'*informatore scientifico del farmaco* risulta dalle inserzioni solo dal 2004, quindi si può desumere che tale professione, prima di questa data, fosse compresa nelle inserzioni *dell'agente chimico.* In più la professione dell'*agente chimico* riguarda aspetti commerciali e di rappresentanza di prodotti del tutto simili a quella dell'*informatore scientifico del farmaco*.
Di seguito quindi tracceremo le caratteristiche della figura professionale dell'*informatore scientifico del farmaco*[151]. In particolare egli deve:

- sviluppare l'attività di informazione scientifica presso i medici, illustrando loro le caratteristiche farmacologiche e terapeutiche dei farmaci al fine di assicurane il corretto impiego;
- riferire all'azienda le osservazioni, registrate nell'uso dei farmaci, che emergono dal colloquio con gli operatori sanitari e in particolare le informazioni sugli effetti secondari dei farmaci ad uso umano.

Le competenze necessarie all'*informatore scientifico del farmaco,* nell'espletamento del suo lavoro, sono costituite da un insieme di conoscenze scientifiche e di abilità commerciali. In particolare deve avere elevate conoscenze di base in una delle seguenti discipline: medicina, chimica e tecnologie farmaceutiche, veterinaria, scienze biologiche o farmacia. Conoscenze sul mercato, la concorrenza, i *trend* dei prodotti. Conoscenze scientifiche dei prodotti dell'azienda di appartenenza e delle case concorrenti. Capacità di analisi e di sintesi sia nell'eloquio che nella produzione di dati. Una buona dialettica e una dimestichezza con le quote del mercato, inoltre la conoscenza della lingua straniera agevola nel percorso di carriera. Per esercitare la professione è necessario possedere una laurea nelle discipline mediche, chimiche, biologiche, veterinaria o farmacia. Le case farmaceutiche predispongono corsi per i nuovi assunti al fine di conoscere i prodotti dal punto di vista commerciale. Il percorso di carriere a è aperto a due possibilità: capo area per chi ha una forte propensione di vendita; direttore di *marketing* per chi è più predisposto agli aspetti scientifici. Per i contenuti professionali le figure prossime a quella dell'informatore sono quelle dell'area manager e del *product manager*.

151 Maria Grazia Mereu, Achille Pierre Paliotta, *op. cit.,* 2000, pp. 92-97.

3.6 L'AREA PROFESSIONALE DEL TURISMO

Lo scenario economico di riferimento

Il settore del turismo comprende comparti e pubblici esercizi come: bar, ristoranti, commercio in genere, alberghi, campeggi ed agriturismo, agenzie di viaggio, crociere ecc. Il turismo si potrebbe definire come l'insieme dei comportamenti e dei bisogni degli individui nel momento in cui questi si spostano dai loro luoghi abituali di residenza e di vita, per un periodo limitato. Il viaggio è l'elemento essenziale del turismo, ma non tutti i tipi di viaggio hanno scopi turistici, come ad esempio quello quotidiano del pendolare. Diverso è il discorso del viaggio di lavoro, il quale rientra nel cosiddetto turismo d'affari, un fenomeno in grande espansione negli anni.

Nel tempo la concezione del turismo si è modificata in modo quasi radicale a seconda gli ambiti, e ad affiancare un turismo tradizionale che presenta motivazioni legate al riposo e al *relax* sono nate nuove motivazioni che si orientano verso l'impegno culturale o sociale o verso forme innovative, peraltro sempre più presenti, legate all'intrattenimento, allo spettacolo, all'enogastronomia, all'agriturismo, agli sport estremi.

Al di là di queste nuove tendenze del sistema turismo, esiste una definizione di turista adottata dall'Onu, che lo definisce come colui che trascorre almeno una notte e non più di un anno nel luogo visitato. Chi conclude il suo viaggio durante la giornata è classificato come escursionista[152].

Sotto il profilo della classificazione economica, il turismo è un fenomeno complesso.

Esaminando l'interdipendenza tra produzione *latu sensu* e settore del turismo, da in punto di vista macroeconomico, risulta un'attività di consumo finale e intermedio. Genera, infatti, accanto ad una domanda di consumo diretta rivolta ad alberghi, agenzie di viaggi, tour operator e ristoranti, anche una consistente domanda indotta, come ad esempio i cantieri che producono navi da crociera o la stessa filiera agro-alimentare.

In sostanza, nel settore economico del turismo ciò che conta non è il bene o il servizio consumato, ma la finalità per la quale si consuma.

Il sistema economico del turismo, quindi, è caratterizzato da tre fattori rilevanti[153]:

- la località e la stagione: tanto più sono turistiche quanto più ampio sarà il coinvolgimento nel sistema turismo anche di settori in altri contesti rivolti prevalentemente alla popolazione e alle imprese residenti;
- la destinazione tipica del bene o del servizio, che può essere intrinsecamente in parte rivolta a consumo dei turisti piuttosto che dei residenti;

152 Pietro Taronna (a cura di), *Isfol Orienta. Area "Turismo, ospitalità e tempo libero". Manuale per gli operatori,* FrancoAngeli, Milano, 2003, pp. 11-12.

153 *Ibid.*, p. 13.

- il consumo del bene o del servizio da parte del turista, che può essere diretto o indiretto.

Si può parlare di economia del turismo quando almeno uno dei tre fattori si presenta ad un livello massimo di connotazione "turistica", in altre parole secondo la definizione e la spiegazione di cui sopra.
Il peso economico del settore del turismo ammonta ad un valore che supera i 58 miliardi di euro di ricchezza prodotta.
Il valore aggiunto del settore è quantificabile in 23.749 milioni di euro, pari a circa il 40% del valore aggiunto nazionale e ben superiore a quello degli altri settori. L'industria in senso stretto ha un valore aggiunto di circa il 17,7%, l'agricoltura del 7%, le costruzioni sono all'1,2%, i trasporti e comunicazioni al 6,2%, il credito e assicurazioni all'1,2% e infine i servizi vari al 25,9%[154].
L'Italia detiene, in percentuale, il valore più alto di siti archeologici, circa il 65%, riconosciuti dall'Unesco come parte del patrimonio mondiale. Un tale primato unito al clima gradevole e alle bellezze naturali, dovrebbe far guadagnare all'Italia, se non il primato, almeno ottime posizioni nella classifica mondiale dei flussi turistici. Il problema, invece, è che, mentre gli effetti negativi degli *shock* internazionali si sono esauriti ed il turismo straniero è in netta ripresa, l'Italia sta perdendo posizioni.
La domanda turistica, infatti, è particolarmente sensibile alle oscillazioni congiunturali dell'economia e, anche, alla notevole pressione competitiva internazionale.
Lungo l'arco del periodo considerato, 2000-2005, si sono alternati boom a momenti di crisi repentine. Ad esempio nel 2000 il Giubileo ha rappresentato un forte traino per il settore.
Il Giubileo ha interessato, per lo più, l'Italia centrale e Roma nel particolare, ma in ogni modo si è rivelato un evento buono anche per il turismo nazionale. I clienti stranieri degli alberghi, secondo quanto riportato dalla Federazione delle associazioni italiane alberghi e turismo (Federalberghi), durante il Giubileo sono aumentati su scala nazionale[155].
Nel 2001, però, le conseguenze dell'attentato alle torri gemelle di New York hanno dato inizio ad una fase di crisi del turismo, nella quale il nostro Paese ha dovuto pagare un prezzo elevato in termini occupazionali. All'inizio dell'anno, la situazione economica non era negativa e la domanda turistica in Italia faceva registrare un incremento. Dopo gli attentati terroristici dell'11 settembre, invece, il trend è crollato, la domanda di pernottamenti ha subito una perdita del 7,7%, determinata da un -12% degli stranieri ed un -4% degli italiani[156].

154 Federazione delle associazioni italiane alberghi e turismo (Federalberghi)/Commercio turismo servizi professioni (Confcommercio-Confturismo), *Alle vacanze non si rinuncia ma cambiano le abitudini*, Federalberghi, Roma, 2006, in *www.confturismo.it*

155 Federalberghi, *Relazione del Consiglio direttivo anno 2000*, Federalberghi, Roma, 2001, pp. 12-27, in *www.federalberghi.it*

156 Federalberghi, *Relazione sull'attività 2001*, Federalberghi, Roma, 2002, pp. 16 e ss., in *www.federalberghi.it*

3.6 L'area professionale del turismo

Nel 2002 il settore del turismo ha fatto segnare una fase di stagnazione, nonostante gli ultimi mesi dell'anno facessero sperare in un recupero. Tale stagnazione è stata dovuta, principalmente, all'onda lunga degli attentati dell'11 settembre, seguita dalla recessione economica dei più importanti Paesi industrializzati. In secondo luogo, non sono da sottovalutare le condizioni meteorologiche assolutamente anomale che hanno caratterizzato l'estate italiana[157].

Nel 2003 il *trend* negativo si è confermato, il settore è ancora influenzato dalle crisi internazionali come la guerra in Afghanistan e in Iraq; ma se a livello internazionale c'è stato un recupero, nel nostro Paese il comparto del turismo ha perso molto in competitività. Questa perdita può essere ascritta, oltre che a un sistema rigido, a un rapporto negativo in termini di qualità e prezzo[158].

In particolare è continuata a diminuire la presenza di stranieri che ha subito un -4,8% rispetto l'anno precedente[159].

Il 2004 è stata un'altra annata negativa per l'Italia. La situazione, per il settore, a livello internazionale, presenta un andamento più che buono; però nel nostro Paese si registra ancora una diminuzione di presenze nell'ordine di 2,8 milioni, pari all'1,2%, rispetto l'anno precedente. In quest'anno la diminuzione è stata più forte per le presenze degli italiani, mentre gli stranieri hanno fatto registrare un aumento di mezzo punto percentuale[160].

Nel 2005 in Italia, secondo i dati presentati da una nota di Commercio turismo servizi professioni (Confcommercio/Confturismo)[161], ci sono elementi di ripresa, ma ancora permangono situazioni negative. Il risultato migliore si realizza per le città d'arte. Vediamo meglio nel dettaglio della nota: arrivano meno stranieri, circa il 7,2% (con un forte calo della presenza di turisti tedeschi -3%). Gli italiani, vanno più all'estero (+5%), facendo però vacanze più brevi; scendono i fatturati dei ristoranti (-13,2%); tengono i campeggi (-1%); bene la nautica (+2%); boom del turista online (+15%); impennata delle crociere (+12%).

Tra i segmenti turistici è stato registrato un consistente calo del turismo balneare (-5%) e delle vacanze in agriturismo la cui flessione, dopo un trend buono durato parecchi anni, è stata dell'8-10%.

Il miglior risultato, delle città d'arte, è spiegabile grazie alle presenze di turisti a Roma, che hanno superato i 19,5 milioni. Un effetto dovuto al trascinamento della Notte bianca e ai vari concerti, senza dimenticare il grande afflusso del turismo religioso.

Il comparto alberghiero ha registrato una minima flessione nell'anno appena trascorso, ma analizzando l'andamento dal 1995 al 2005, presentata dalla nota di

157 Federalberghi, *Relazione sull'attività 2002*, Federalberghi, Roma, 2003, pp. 25-27, in *www.federalberghi.it*

158 Federico D'Agostino, *C'era una volta il Belpaese*, in "*Limes*", n. 2, L'Espresso, Roma, 2006, p. 79.

159 Federalberghi, *op. cit.*, 2004.

160 Federico D'Agostino, *op. cit.*, 2006.

161 Federalberghi, *Relazione sull'attività 2004*, Federalberghi, Roma, 2005, in *www.federalberghi.it*

Confturismo, si registra un incremento della domanda italiana del 9,5% con un aumento medio annuo di poco inferiore all'1%; la domanda straniera invece è cresciuta, nello stesso periodo, del 15,8% con un incremento medio annuo pari all'1,6% portando ad una domanda complessiva dell'11,1% con un incremento medio annuo dell'1,2%[162].

Vedendo in dettaglio i singoli comparti del turismo, in particolare gli alberghi, situati nelle località termali e montane, hanno registrato le maggiori perdite di domanda complessiva (-3,1% i primi e -1,2% i secondi) seguiti da quelli delle località marine (-0,1%) e di quelle definite "altre" (-0,2%). Gli incrementi di domanda complessiva sono stati dell'1,1% negli alberghi delle località lacustri, di più modeste entità negli alberghi delle città d'affari (+0,8%), e negli alberghi delle città e località d'arte (+0,2%).

Rispetto all'anno precedente è stato registrato un discreto incremento nel movimento turistico in uscita (+5%), mentre più lieve è stata la percentuale di aumento in quello in entrata (+2%). Situazione, questa, confermata anche dalla bilancia dei pagamenti che ha visto assottigliarsi sensibilmente, pur rimanendo positivo, l'attivo valutario passato dai 11.987 milioni di euro del 2004 ai 10.482 milioni di euro del 2005, nel periodo gennaio-novembre. La variazione complessiva rispetto al 2004 è pari al -2%: negativo l'andamento per il turismo balneare (-2,5%) e montano (-2%); variazione positiva dell'1,5% nelle città d'arte; contrazione dei flussi nelle seconde case intorno al 3%.

Nel confronto con il 2004 il 38,2% delle imprese registra una flessione nel fatturato, per il 36,8%, la situazione del comparto rimane sui livelli dell'anno scorso, mentre un quarto delle aziende ha visto migliorate le proprie *performances*.

Per quanto riguarda invece i ristoratori, il 2005 non risulta positivo, tanto che si prevede un saldo occupazionale in rosso. È questa la situazione registrata da un'indagine congiunturale sulla situazione della ristorazione collettiva fatta dalla Federazione italiana pubblici servizi (Fipe). L'analisi del fatturato fa registrare una diminuzione nel periodo preso in considerazione e delle aspettative pessimiste fatte dagli imprenditori del settore. Da questa analisi si prevede anche in futuro una cattiva performance occupazionale[163].

I dati raccolti hanno fatto registrare una lieve flessione della domanda nel settore del turismo, che riguarda i campeggi (-1% nel numero di ospiti), in sostanza, compensata dalle presenze totali. Nel complesso, dunque, nel 2005 si è registrata una sostanziale stabilità del mercato, con una parziale ripresa rispetto all'andamento della stagione precedente.

La vacanza *open air* ha riscosso successo soprattutto tra i turisti italiani e dell'Est europeo. Il contatto con la natura, la possibilità di godere di servizi e *comfort*,

162 Federalberghi/Confcommercio-Confturismo, 2006, *op. cit.*, p. 2, in *www.confturismo.it*

163 Federazione italiana pubblici servizi (Fipe), *Analisi congiunturale sulla situazione della ristorazione collettiva*, Fipe, Roma, 2006, in *www.fipe.it*

la bellezza e l'amenità dei luoghi che ospitano i campeggi ed i villaggi turistici italiani hanno fatto sì che circa 7,7 milioni di turisti hanno scelto questa tipologia di vacanza (poco meno della metà dei quali stranieri), facendo registrare 65 milioni di presenze totali (pernottamenti).
Dopo l'albergo, il campeggio rimane pertanto il modo di pernottamento preferito in Italia. L'offerta *open air* italiana, infatti, è costituita da 1,3 milioni di posti letto per giorno: si tratta di 2.370 aziende turistiche ricettive all'aria aperta italiane che registrano un fatturato pari a circa 2,7 miliardi di euro, impegnando complessivamente circa 43.000 addetti. I *bungalows* e i *residence* rappresentano invece oltre 10,4 milioni di posti letto, una spesa turistica di 31,1 miliardi di euro (più del 41% della spesa complessiva); pernottamenti che attivano 25,7 miliardi di euro di valore aggiunto per consumi con una spesa media giornaliera stimata in 42,7 euro, corrispondente al 2,19% dell'intera ricchezza prodotta annualmente in Italia, e 867mila addetti (il 36,5% dell'occupazione turistica nazionale).
Complessivamente il 2005, come indicato dalla nota, è stato soddisfacente, soprattutto in considerazione di alcuni eventi che hanno finito per condizionare pesantemente una crescita che, in qualche modo, andava evidenziandosi. Sul bilancio dell'anno appena trascorso hanno pesato, infatti, l'immane tragedia dello "tsunami" che, almeno per i primi sei-otto mesi ha, di fatto, azzerato il turismo verso le zone interessate, il pericolo "aviaria" che ha limitato il turismo verso l'estremo oriente, e gli attentati di Londra e Sharm-el-Sheik. Soprattutto quest'ultimo ha fortemente ridimensionato (-50%) il turismo verso il Mar Rosso, destinazione che annualmente accoglie non meno di un milione di turisti italiani[164].

Imprese ed occupazione

L'area occupazionale del settore del turismo in Italia ha un'importanza fondamentale, rappresenta una realtà che costituisce una delle più importanti voci nei bilanci del nostro Paese, sia in termini occupazionali sia in termini puramente economici.
Il turismo sotto il profilo professionale presenta una specificità circoscritta e riconoscibile, in questo senso l'area occupazionale del turismo è un aggregato più limitato e definito dell'insieme degli addetti che, a vario titolo, lavorano per i turisti. L'area occupazionale in questione è definita come l'insieme degli occupati che svolgono attività volte a soddisfare le esigenze del turista, perché queste definiscono gli standard di prodotto: contenuti, requisiti, competenze, del tutto particolari, anche quando - paradossalmente - i turisti non sono i principali fruitori di quella certa attività. L'esempio è quello della ristorazione quando i clienti sono residenti e non turisti: i requisiti e i contenuti di servizio richiesti sono comunque quelli importanti per il turista ossia la cortesia, l'orientamento al cliente ed alle sue

164 Federalberghi/Confcommercio-Confturismo, *op. cit.*, 2006, p. 3, in *www.confturismo.it*

esigenze di benessere, il confronto esplicito con la realtà domestica[165]. L'occupazione diretta e indiretta creata ammonta a circa due milioni di lavoratori.
L'anno che ha fatto registrare il maggior tasso di incremento nell'occupazione del settore del turismo è stato il 2000. Purtroppo, dopo l'apice toccato nel 2000, dal punto di vista dell'occupazione del settore turismo, sono seguiti due anni, 2001 e 2002, in cui la dinamica occupazionale è risultata più contenuta. La "frenata" è proseguita anche nella prima parte del 2003. Il recupero è iniziato nel 2004 ed è proseguito nel 2005[166].
Il numero delle imprese del turismo, nel periodo in esame, è rimasto pressoché stazionario. Gli alberghi in Italia sono circa 33.000, le altre imprese che hanno personale dipendente risultano all'incirca 12.000. Negli ultimi dieci anni (1996-2005) la diminuzione degli alberghi è stata di circa 778 unità, però sono risultati in miglioramento gli standard qualitativi[167].
I dati Istat sull'occupazione riferiti al biennio 2004-2005 indicano che nel 2004, su un totale di 22.404.430 occupati, 1.090.659, il 4,87%, svolgono attività nel settore del turismo. Con riferimento alla popolazione attiva, vale a dire compresa in un'età tra 15 anni e 64 anni, gli occupati ammontano a 22.059.647, di cui 1.072.304 (il 4,86%) svolgono attività nel settore del turismo.
Per il 2005 il totale degli occupati ammonta a 22.562.829, e gli occupati nel settore in questione ammontano a 1.117.173 (il 4,95%). Prendendo anche per il 2005 la popolazione attiva, quindi nella classe di età tra 15 e 64 anni, il totale degli occupati risulta pari a 22.214.445, mentre nel comparto del turismo sono 1.095.823 (il 4,93%).

L'area professionale

L'analisi dell'area professionale del settore del turismo, inizia, come per gli altri settori, con la ripartizione degli annunci per area geografica. Nel 2000 il totale delle richieste riguardante la ricerca di personale del settore in questione, è di 3.959 inserzioni, che rappresentano l'1,8% del totale di tutti gli annunci del lavoro qualificato. Essi sono così ripartiti: la gran parte delle richieste di personale qualificato è riconducibile alle imprese delle circoscrizioni Nord-Ovest (32,3%) e Nord-Est (31,5), seguite dal Centro (12,0%) e dal Sud (4,5%). Fanalino di coda risultano le richieste delle imprese che non hanno specificato la loro sede e che quindi appartengono alla circoscrizione Italia generica (3,5%).

165 Pietro Taronna (a cura di), *op. cit.*, 2003, pp. 14.

166 Federalberghi, *Mercato del lavoro e professioni nel settore del turismo*, Federalberghi, Roma, 2006, pp. 16-18, in *www.federalberghi.it*

167 Federalberghi, *Relazione sull'attività nell'anno 2005,* Federalberghi, Roma, 2006, p 13, in *www.federalberghi.it*

Tabella 3.14 *Andamento dell'area turismo (anni 2000-2005)*

Tabella 3.14 *Andamento dell'area turismo (anni 2000-2005)*

		2000		2001		2002		2003		2004		2005	
		V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%
Circoscrizione	Italia generica	140	3,5	412	8,6	94	3,0	265	7,4	134	5,6	22	1,0
	Nord-Ovest	1.278	32,3	1.259	26,3	519	16,6	296	8,2	381	15,9	223	10,1
	Nord-Est	1.248	31,5	484	10,1	330	10,5	346	9,6	242	10,1	142	6,4
	Centro	474	12,0	1.402	29,3	1.243	39,7	1.955	54,5	1.277	53,3	1.609	72,9
	Sud	179	4,5	253	5,3	165	5,3	180	5,0	296	12,4	81	3,7
	Estero	640	16,2	981	20,5	779	24,9	547	15,2	65	2,7	131	5,9
	Totale	3.959	100,0	4.791	100,0	3.130	100,0	3.589	100,0	2.395	100,0	2.208	100,0
Esperienza	Non richiesta	3.141	79,3	3.706	77,4	2.357	75,3	2.228	62,1	1.705	71,2	1.283	58,1
	Preferibile	87	2,2	244	5,1	65	2,1	102	2,8	120	5,0	28	1,3
	Obbligatoria	731	18,5	841	17,6	708	22,6	1.259	35,1	570	23,8	897	40,6
	Totale	3.959	100,0	4.791	100,0	3.130	100,0	3.589	100,0	2.395	100,0	2.208	100,0
Istruzione	Titolo di studio superiore	15	0,4	1	0,0	-	-	-	-	11	0,5	-	-
	Totale	3.959	100,0	4.791	100,0	3.130	100,0	3.589	100,0	2.395	100,0	2.208	100,0
Peso sul totale generale	Numero annunci	3.959	1,8	4.791	2,8	3.130	2,3	3.589	3,4	2.395	2,1	2.208	1,9
	Totale generale	221.218	100,0	169.737	100,0	135.697	100,0	106.865	100,0	113.449	100,0	115.340	100,0

segue

segue **Tabella 3.14** *Andamento dell'area turismo (anni 2000-2005)*

	2000		2001		2002		2003		2004		2005	
	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%	V.a	%
	Variazione percentuale nei valori assoluti degli annunci delle professioni del settore											
Rispetto ad inizio periodo	2000/01	2000/02	2000/03	2000/04	2000/05	Rispetto all'anno precedente			2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
	21,0	-20,9	-9,3	-39,5	-44,2				-34,7	14,7	-33,3	-7,8
	Variazione percentuale nei valori percentuali degli annunci delle professioni del settore											
Rispetto ad inizio periodo	2000/01	2000/02	2000/03	2000/04	2000/05	Rispetto all'anno precedente			2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
	57,7	28,9	87,7	18,0	7,0				-18,3	45,6	-99,9	-9,3

Fonte: Isfol-Csa

segue **Tabella 3.14** *Andamento dell'area turismo (anni 2000-2005)*

3.6 L'area professionale del turismo

Nel 2001 il totale della domanda di professioni dell'area turismo, ammonta a 4.791 unità, che rappresentano solo il 2,8% del totale delle inserzioni. Ci si accorge inoltre di alcuni cambiamenti: le imprese della circoscrizione Centro occupano la prima posizione (29,3%), seguite dalle imprese del Nord-Ovest (26,3%). La circoscrizione del Nord-Est si ritrova con meno annunci (10,01%) rispetto al totale; c'è, invece, un forte recupero da parte della circoscrizione Italia generica (8,6%) e uno leggero del Sud (5,3%).

Nel 2002 sono 3.130 gli annunci pubblicati dalle imprese per ricercare il personale, e rappresentano il 2,3% del totale di tutte le inserzioni. Il 2002 è caratterizzato, ancora, da un forte aumento delle inserzioni nel Centro (39,7%), che da solo rappresenta più della metà degli annunci. Le circoscrizioni del Nord diminuiscono le inserzioni e il Nord-Ovest, che all'inizio del periodo aveva più inserzioni di tutte le circoscrizioni, si ritrova con un 16,6%. Lo stesso discorso vale per la circoscrizione Nord-Est (10,5%), seguita dal Sud (5,3%) e ultima l'Italia generica (3,0%).

Nel 2003 le inserzioni aumentano e si portano a 3.589 unità, pari al 3,4%. La distribuzione della domanda di lavoro per area geografica, fa registrare una forte prevalenza della circoscrizione Centro che catalizza ormai la maggioranza degli annunci (54,5%). Il Nord-Ovest (8,2%) perde la seconda posizione a vantaggio del Nord-Est (9,6%). Le imprese che non hanno specificato la loro sede nel 2003 aumentano in percentuale le loro richieste (7,4%); il Sud vede diminuire le richieste (5,0%).

Il 2004, sostanzialmente, rispecchia il *trend* iniziato nel 2001: il Centro è di nuovo la circoscrizione che ottiene la maggioranza assoluta delle inserzioni seppur in diminuzione (53,3%) rispetto l'anno precedente. Il Nord-Ovest recupera la seconda posizione (15,9%) e il Nord-Est (10,1%) si trova nella terza. Il Sud vede aumentare la percentuale di inserzioni (12,4%) e l'Italia generica le perde (5,6%).

Nel 2005, infine, ben il 72,9% degli annunci pubblicati sui quotidiani a tiratura nazionale che riguardano le figure professionali del settore turismo, fanno capo al Centro. Al secondo posto il Nord-Ovest (10,1%), seguita dal Nord-Est (6,4%), al Sud (3,7%) e all'Italia generica (1%).

Dalla analisi sin qui svolta sugli ultimi sei anni, la domanda di lavoro qualificato dell'area professionale del turismo ha fatto registrare un cambiamento significativo: dapprima nel 2000 la maggior parte delle richieste era concentrata nel Nord del Paese, poi dal 2001 la richiesta si è totalmente concentrata verso il Centro. Ciò evidenzia come l'asse del turismo nel nostro Paese si sia spostato verso un area geografica ove prevale l'aspetto culturale. L'Italia che, come visto in precedenza, sta perdendo posizione a livello mondiale nel turismo, ha trovato nel turismo religioso e culturale (Roma, Firenze ecc) un forte polo attrattivo e la possibilità di riguadagnare le posizioni perse nel passato.

Passando all'analisi della variazione percentuale della domanda si evidenzia un aumento della domanda aggregata di risorse umane dell'area in oggetto tra il 2000 e il 2001, l'ammontare di questo aumento è del 21%. Questa variazione

positiva, purtroppo, si è verificata solamente in questo periodo, di fatti tra il 2001e il 2002 c'è una forte diminuzione pari al 34,7%.
Facendo il confronto tra il numero degli annunci pubblicati nel 2000 e quello del 2002, la riduzione della domanda aggregata risulta del 20,9%. Tra il 2004 e il 2005 la diminuzione è inferiore, rileva, infatti, una variazione negativa del 7,8%.
Complessivamente, nel corso degli anni (2000/2005) la domanda di lavoro qualificato relativamente al settore turismo subisce una diminuzione pari al 44,2%.
Venendo ora alla variazione che riguarda la percentuale delle inserzioni pubblicate annualmente nel settore, si evidenziano dei risultati positivi.
Tra il 2000 e il 2001 l'incidenza degli annunci aventi per oggetto la ricerca di figure professionali del comparto turismo sul totale delle inserzioni registra un forte aumento, che è stato pari al 57,7%. Nel periodo tra il 2001 e il 2002 si registra una contrazione pari al 18,3%; mettendo, invece, a confronto il 2000 e il 2002 vi è un aumento pari al 28,9%. Rapportando infine al 2000 il peso degli annunci dell'area turismo sul totale delle inserzioni del 2005, otteniamo un aumento pari a 7%.
A questo punto, facendo la comparazione tra l'analisi delle *performance* economiche del settore nel periodo prescelto, con l'esame dell'andamento della domanda aggregata di figure professionali, è possibile trarre le seguenti considerazioni:

- il settore nell'anno 2000 ha fatto registrare una buona *performance*, grazie anche ad eventi come il Giubileo. Nello stesso periodo, la domanda di figure professionali del settore ha raggiunto 3.959 unità, l'1,8% del totale;
- nel 2001, il settore, almeno nella prima metà dell'anno, non ha risentito eccessivamente della crisi economica e degli *shock* internazionali. La domanda di figure professionali, infatti, ha fatto registrare un aumento nelle inserzioni portandosi a 4.791 unità, il 2,8% del totale;
- nel 2002, invece, il settore comincia a risentire della crisi e difatti le inserzioni diminuiscono portandosi a 3.130 unità, il 2,3% del totale. La variazione percentuale è negativa rispetto l'anno precedente, e risulta del -34,7%;
- negli anni successivi (2003, 2004 e 2005) si incominciano a vedere dei segnali di ripresa. In questo contesto, però, il settore del turismo sconta delle difficoltà strutturali che si evidenziano in un trend negativo del periodo.

Dalle inserzioni pubblicate sui quotidiani a tiratura nazionale, per le figure professionali riguardanti all'area turismo, si evince che le richieste di personale in possesso della laurea rappresenta una percentuale piuttosto esigua rispetto al totale degli annunci della area in questione, anzi si potrebbe affermare che il titolo della laurea non sembra un titolo preferenziale.
Nel 2000 la richiesta di personale in possesso di laurea ascrivibile all'area turismo ammonta a 15 unità, pari allo 0,4% degli annunci del settore. Questo rapporto diminuisce ancora negli anni successivi, 2001, 2002, 2003, rimanendo intorno allo 0%. Il rapporto cresce leggermente nel 2004 (0,5%), ma poi nel 2005 ritorna allo 0%. Non si può dire con certezza quale professione del settore, nel

2001 e nel 2004, abbia richiesto la laurea. Si può argomentare, però, che la presenza di numerose scuole ed istituti secondari, nel nostro Paese, preparano alle professioni del settore turistico, rendendo la laurea un titolo poco richiesto.
È interessante, inoltre, sottolineare il dato dell'esperienza richiesta dalle imprese per le risorse umane da inserire nel contesto del turismo. La tendenza è di non richiedere esperienza lavorativa precedente nell'area in oggetto, anche se nel 2005 la percentuale delle imprese che indicano l'esperienza come caratteristica obbligatoria e preferibile supera il 40% (obbligatoria 40,6%; preferibile 1,3%).
Passando ad analizzare l'andamento della domanda di professioni appartenenti all'area professionale del turismo durante il medesimo intervallo temporale, è possibile rilevare che nel 2000 la maggior parte degli annunci (1.987, pari al 50,2%) riguarda la figura professionale del *cameriere*, nel 2001 il primato delle inserzioni spetta ancora al *cameriere* con 1.896 annunci, pari al 39,6% delle inserzioni complessive dell'area stessa. Tale tendenza è confermata anche negli successivi con il 2002 che vede il primato della figura professionale del *cameriere* con 1.043 annunci (33,3%), il 2003 con 1.452 (40,5%), il 2004 con 855 (35,7%), e infine il 2005 con 1.104 annunci (50,0%).

Tabella 3.15 *Barometro dell'area turismo (anni 2000-2005)*

	2000		2001		2002		2003		2004		2005	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
Cameriere	1.987	50,2	1.896	39,6	1.043	33,3	1.452	40,5	855	35,7	1.104	50,0
Cuoco	546	13,8	729	15,2	511	16,3	608	16,9	294	12,3	234	10,6
Cameriere piani	72	1,8	109	2,3	75	2,4	150	4,2	120	5,0	180	8,2
Aiuto cuoco	83	2,1	170	3,5	160	5,1	322	9,0	127	5,3	153	6,9
Hostess	399	10,1	409	8,5	358	11,4	181	5,0	353	14,7	117	5,3
Chef rang	245	6,2	483	10,1	431	13,8	271	7,6	80	3,3	72	3,3
Barista	110	2,8	270	5,6	224	7,2	207	5,8	180	7,5	71	3,2
Barman	75	1,9	86	1,8	97	3,1	64	1,8	58	2,4	70	3,2
Capo ricevimento	78	2,0	86	1,8	61	1,9	60	1,7	133	5,6	48	2,2
Accompagnatore turistico	51	1,3	221	4,6	20	0,6	90	2,5	35	1,5	42	1,9
Portiere	45	1,1	45	0,9	29	0,9	57	1,6	45	1,9	38	1,7
Maitre hotel	79	2,0	110	2,3	50	1,6	14	0,4	45	1,9	19	0,9
Portiere notte	23	0,6	78	1,6	48	1,5	59	1,6	46	1,9	19	0,9
Direttore albergo	57	1,4	38	0,8	12	0,4	12	0,3	22	0,9	17	0,8
Assistente di volo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	0,7
Direttore ristorante	109	2,8	61	1,3	10	0,3	42	1,2	2	0,1	6	0,3
Totale	3.959	100,0	4.791	100,0	3.130	100,0	3.589	100,0	2.395	100,0	2.206	100,0

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 3.15 *Barometro dell'area turismo (anni 2000-2005)*

Il *cameriere* è la figura di contatto fra azienda di ristorazione e cliente[168].
È colui che riceve il cliente, in assenza del *maitre*; presenta il menù o elenca a voce le pietanze del giorno; prende nota delle ordinazioni dei piatti, che successivamente provvede a servire; infine si occupa del conto.
È, in buona sostanza, l'addetto al servizio ai tavoli e sarà sua cura assolvere qualsiasi esigenza, inerente al servizio in sala, degli ospiti del locale.
Per svolgere questa professione è indispensabile la conoscenza delle principali lingue straniere. Le caratteristiche principali della figura del cameriere sono: la cortesia, l'autocontrollo, una buona capacità di resistere a ritmi di lavoro talvolta estenuanti. Per svolgere questa professione, è previsto un percorso formativo che prevede frequenza di istituti professionali per i servizi alberghieri e della ristorazione, o anche relativi corsi regionali. La sua carriera ha come primo passo quello dell'apprendistato, quindi *aiuto cameriere*, passando al ruolo del *cameriere*, o *chef de rang*, per diventare *capo cameriere* ed eventualmente *maitre*.
Le figure professionali prossime a quella del *cameriere*, oltre al *maitre*, risultano difficili da trovare, forse esso ha solo qualche punto di contatto con la figura del *barman*, a partire dal fatto che hanno in comune l'attività svolta all'interno di servizi di ristorazione, orientate al soddisfacimento dello stesso cliente e sono specializzate nel contatto con il cliente.
Altre figure ricercate sono: il *cuoco,* la cui percentuale va dal 13,8% nel 2000, al 10,6% nel 2005; l'*hostess*, in questo caso le percentuali sono intorno al 10%, e variano di poco da un anno all'altro (10,1% nel 2000, 8,5% nel 2001, 11,4% nel 2002, 5,0% nel 2003, 14,7% nel 2004 e 5,3% nel 2005).
La ricerca tramite annunci su quotidiani è verosimilmente legata ad alcune caratteristiche contrattuali, quali ad esempio la stagionalità, le maggiori richieste si posizionano nei periodi che precedono l'apertura di strutture ricettive prevalentemente estive, gli annunci sui quotidiani, per la loro caratteristica di tempestività, sono in grado di risolvere pressoché in tempo reale, l'esigenza delle aziende del settore.

168 Pietro Taronna (a cura di), *op. cit.,* 2003, pp. 161-169.

capitolo 4

LE PROFESSIONI DI ALTO PROFILO: LA DOMANDA ESPRESSA DAI PARCHI SCIENTIFICI E TECNOLOGICI (PST)

4.1 PREMESSA

L'ultimo rapporto *Excelsior* evidenzia una diminuzione, in termini relativi, della domanda di figure professionali di livello elevato, in uno scenario caratterizzato da un incremento complessivo dei flussi di lavoro in entrata (+7,4% rispetto al 2005): la domanda riferita al gruppo dei dirigenti, degli impiegati con elevata specializzazione e dei tecnici rappresenta il 17% del totale, un punto percentuale in meno rispetto a quanto rilevato con riferimento al 2004. Si tratta di personale quasi esclusivamente laureato o diplomato, che viene assunto, nella maggioranza dei casi con contratto a tempo indeterminato (61,9% del totale, quota tuttavia più contenuta rispetto al 66,2% relativo al 2004). Agli andamenti della domanda di *high skill* fa da contraltare la crescita della richiesta di professioni relative alle vendite e ai servizi per le famiglie, nonché la crescente richiesta delle figure della filiera turistica.
Nel quadriennio 2001-2004, dunque, le professioni segnalate dall'indagine Excelsior come maggiormente richieste sono quelle appartenenti a famiglie professionali alla base della scala gerarchica, in linea con uno sviluppo qualitativamente non entusiasmante, dell'azienda Italia nel periodo considerato[169].
Oltre ai dati Excelsior, altre fonti di dati sono disponibili per interpretare le variazioni nella domanda espressa dalle imprese, in particolare l'analisi delle inserzioni sui quotidiani condotta con l'utilizzo di una classificazione proposta dall'Ocse che suddivide gli annunci sulla base di cinque categorie: *white collar high skill* (Wchs), ossia lavori di tipo intellettuale, che possiamo generalizzare come impiegati ad alta qualificazione; *white collar low skill* (Wcls), analoga alla precedente, ma con una qualifica più bassa; *blue collar high skill* (Bchs), che rappresenta i lavoratori manuali (operai) ad alta qualifica; *blue collar low skill*, operai non qualificati; e una classe di tipo residuale rappresentata dalle forze armate.
L'arco temporale preso in considerazione va dal 2001 al 2005.

169 Unione italiana delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura (Unioncamere)-Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale (Mlps), *Rapporto Excelsior 2005*, Progetto Excelsior, Sistema informativo per l'occupazione e la formazione, Unioncamere-Mlps, Roma, 2006, p. 37 e ss.

Tabella 4.1 *Offerte di lavoro secondo la classificazione Ocse (anni 2001-2005)*

Tabella 4.1 *Offerte di lavoro secondo la classificazione Ocse (anni 2001-2005)*

	2001		2002		2003		2004		2005		Var. 2004/05		Var. 2001/05	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
WCHS	130.870	77,1	87.526	64,5	68.637	64,2	80.011	70,5	85.964	74,5	5.953	74,5	-44.906	-26,5
WCLS	12.025	7,1	9.604	7,1	8.473	7,9	6.869	6,1	7.353	6,4	484	6,4	-4.672	-2,8
BCHS	5.099	3,0	6.420	4,7	6.754	6,3	6.370	5,6	5.985	5,2	-385	5,2	886	0,5
BCLS	21.509	12,7	31.950	23,5	22.799	21,3	20.171	17,8	15.952	13,8	-4.219	13,8	-5.557	-3,3
FF.AA.	234	0,1	197	0,1	202	0,2	28	0,0	86	0,1	58	0,1	-148	-0,1
Totale	**169.737**	**100,0**	**135.697**	**100,0**	**106.865**	**100,0**	**113.449**	**100,0**	**115.340**	**100,0**	**1.891**	**100,0**	**-54.397**	**-32,0**

Fonte: Isfol-Csa

La quota delle professioni *Wchs* (impiegati di alta qualificazione), la classe comunque più ricorrente, diminuisce costantemente fino al 2004, nel 2005 rappresenta il 74,5% del totale e appare in ripresa (circa quattro punti percentuali in più rispetto all'anno precedente); anche le professioni *Wcls* (impiegati con bassa qualificazione), in diminuzione fino al 2004, appaiono in ripresa nel 2005 anche se la percentuale, tra un anno e l'altro, varia di meno di un punto; in diminuzione piuttosto significativa la quota degli operai non qualificati *Bcls*, che perde quattro punti percentuali, in diminuzione contenuta la quota degli operai qualificati, *Bchs*, 0,4% in meno rispetto al 2004[170].

In termini di variazioni tra il 2004 e il 2005 si nota una variazione positiva per i colletti bianchi ad alta qualificazione (+5.953) e a bassa qualificazione (+484), mentre una variazione negativa è segnalata per i colletti blu ad alta qualificazione (-385) e bassa qualificazione (-5.557).

Nel corso del quinquennio 2001/2005 l'andamento delle inserzioni a modulo registra un calo complessivo delle richieste per professioni altamente qualificate (-26,5% e in valore assoluto -44.906), dunque un calo proporzionalmente più elevato che per le altre categorie prese in esame: -3,3% *Bcls,* -2,8% *Wcls*.

A ben guardare, nel corso del quinquennio, l'unica *performance* positiva è a favore delle professioni operaie ad alta qualificazione che fanno segnare un +0,5%, e che rappresentano, nel 2005, il 5,2% del totale osservato. La crescita, in valore assoluto, delle professioni più specialistiche tra i colletti blu può essere spiegata con una sempre maggiore rarefazione nel mercato di tali professioni che divengono, pertanto, oggetto di ricerca più per necessità che per una scelta strategica.

Queste poche indicazioni lasciano intravedere una struttura produttiva in generale, frammentata con una accentuazione, al suo interno, del peso di alcuni settori, in particolare dei servizi. In un contesto tale, tendono ad aumentare sia le professioni qualificate sia gli impieghi a bassa qualificazione (manutenzione, pulizia, custodia, sostegno alla famiglia, servizi vari per la vita quotidiana), che fanno capo a una galassia di piccole imprese a bassa tecnologia, esposte a una accentuata concorrenza e inserite nell'ambito dell'economia informale se non anche di quella occulta. Nelle zone maggiormente urbanizzate, i lavoratori con bassa qualificazione tendono ad alimentare l'infrastruttura di lavori a basso salario funzionali ad una economia informale.

Nei paragrafi che seguono vengono presentati i risultati di una ricerca dedicata alla domanda espressa dai Parchi scientifici e tecnologici (Pst), domanda che si riferisce, in modo quasi esclusivo, a posizioni lavorative con elevati contenuti professionali (*manager*, ricercatori *junior* e *senior*…). La ricerca ha osservato circa la metà dei Pst operanti in Italia, gli organismi e le imprese ospiti (61 interviste), delineandone le caratteristiche in termini occupazionali, (composizione dell'organico, fattispecie contrattuali, canali di ricerca, prospettive di sviluppo).

170 È bene ricordare che nel corso degli anni si è registrato un calo degli annunci, in ripresa solo nel biennio 2004/2005, i cambiamenti sono dunque avvenuti all'interno delle classi.

4.2 LA DOMANDA DI LAVORO ESPRESSA DAI PARCHI SCIENTIFICI E TECNOLOGICI (PST)

Gli obiettivi e la metodologia della ricerca

Nell'ambito dell'attività di indagine sulla domanda di lavoro qualificato, nel corso del 2006, è stato condotto un approfondimento in tema di domanda espressa dai Parchi scientifici e tecnologici (Pst) e, quando presenti, dalle imprese e dai Centri di ricerca ospiti dei Pst stessi.

Per comprendere questo fenomeno nei suoi risvolti quantitativi e qualitativi, si è ritenuto necessario acquisire e successivamente analizzare, dati e informazioni relativi ai seguenti punti:

- la composizione dell'organico, con riferimento specifico alle competenze dei collaboratori e alle loro precedenti esperienze di studio e/o lavoro per verificare la reale consistenza qualitativa della domanda di lavoro e la capacità dei Pst di attrarre competenze significative da altri contesti di lavoro (anche dall'estero);
- le fattispecie contrattuali applicate per far emergere i tratti salienti delle politiche di gestione delle risorse umane attuate e gli eventuali vincoli posti alle politiche prescelte;
- i canali utilizzati per la ricerca dei possibili candidati, non tanto per rilevare l'efficacia degli strumenti specificatamente dedicati a far incontrare domanda e offerta di lavoro, quanto per fornire alcuni elementi di analisi sui meccanismi e le dinamiche di una specifica nicchia del mercato del lavoro, quella appunto del lavoro qualificato;
- l'andamento nel tempo delle unità occupate;
- le prospettive di sviluppo in termini di previsioni di ulteriori integrazioni dell'organico nel breve e medio-lungo termine.

È opportuno sottolineare, infine, che dati numero e caratteristiche dei soggetti posti sotto osservazione (Pst, Centri di ricerca e imprese *hi-tech*), la ricerca ha prodotto risultati certamente significativi, dove gli elementi di continuità nei comportamenti, che pure sono stati rilevati e opportunamente evidenziati, non possono in alcun modo essere assunti a paradigmi comportamentali di un universo di soggetti che universo appunto non è.

Sul piano più strettamente metodologico, la ricerca è stata realizzata attraverso una prima indagine *desk* sulle caratteristiche e sugli sviluppi che i Pst hanno conosciuto in questi ultimi anni e una serie di interviste dirette a rappresentanti dei Pst e, ove del caso, delle imprese e dei Centri di ricerca ospiti, selezionati con i criteri di seguito specificati.

L'indagine in campo ha interessato poco meno della metà dei Pst censiti, per un numero complessivo di 61 interviste: 20 Pst, 31 imprese e 10 Organismi di ricerca e promozione ospiti.

Le interviste *face-to-face* sono state rivolte a persone poste in ruoli chiave negli organismi selezionati, in grado, quindi, di fornire informazioni, dati e valutazioni ori-

ginali in merito alle questioni loro poste (Amministratore Delegato, Direttore Generale, Responsabile risorse umane o, in rarissimi casi, loro diretti collaboratori).
Le interviste sono state realizzate con il supporto di tre tracce di intervista, dedicate ai rappresentanti rispettivamente dei Pst, dei Centri di ricerca e delle imprese ospiti.
Le prime due sono articolate nelle seguenti aree tematiche: anagrafica, missione e attività, rapporti con il tessuto produttivo, fonti di copertura, andamento dell'occupazione nel tempo e attuale sua composizione, criteri di selezione del personale, canali utilizzati per contattare i candidati, procedure di selezione, aspetti critici e prospettive di sviluppo.
Quella dedicata alle imprese, invece, è articolata nei seguenti punti: anagrafica, rapporti con il Pst, l'Università e altre Istituzioni della ricerca; rapporti con il tessuto produttivo; motivazioni della scelta di localizzarsi nel Pst; andamento dell'attività e dell'occupazione nel tempo e attuale sua composizione; criteri di selezione del personale; canali utilizzati per contattare i candidati; procedure di selezione; aspetti critici e prospettive di sviluppo.

I Parchi scientifici tecnologici in Italia (Pst)

Un Pst[171] ha la finalità ben precisa di contribuire allo sviluppo competitivo del territorio nel quale è insediato ed essendo i territori diversi uno dall'altro, anche i Pst sono diversi uno dall'altro: si va da realtà dove predomina ancora l'idea della vasta area dove sono localizzati diversi soggetti in rete, a realtà fisicamente meno estensive, ma più funzionali. D'altra parte, come soggetto che contribuisce allo sviluppo del territorio, un Pst sembra più efficace se privilegia l'offerta di servizi qualificati al sistema delle imprese locali, piuttosto che l'aspetto logistico localizzativo, con l'accento posto sul carattere immobiliare della gestione.
In sintesi, se una Tecnopoli si può definire come una città nuova, pensata, realizzata e gestita da soggetti pubblici e privati in consorzio, il Pst realizza una dotazione strutturale complementare ad una città che è già Tecnopoli, un pezzo di città dotato di spazi modulari per accogliere industrie medio-piccole, parte delle quali operanti in sinergia con le strutture preesistenti suscettibili di un adeguamento funzionale e qualitativo; un sistema capace di attrarre e ospitare nuove moderne attività per le quali si richiede un più stretto rapporto con i Centri di Ricerca scientifici e quindi con le Università; ma dotato anche di spazi abitativi e di socializzazione.
Ma questo concetto di Pst è l'approdo di una esperienza che, almeno negli USA, è iniziata nei primi anni 50, ha avuto un primo importante impulso negli anni '80,

171 Un parco scientifico e tecnologico (Pst) può essere definito come un'infrastruttura istituzionale territorialmente circoscritta, di supporto all'insediamento e allo sviluppo d'imprese *hi-tech*, in cui vi sono stretti legami con università o centri tecnologici d'eccellenza. Viene amministrato da un'equipe che apporta risorse e segue un piano di sviluppo, sostenuto dalle infrastrutture del luogo necessarie per un'alta qualità della vita, elemento importante, del sistema d'innovazione territoriale.

quando tutti i paesi industrializzati si sono dotati di Pst, e oggi non accenna ad arrestarsi.

Senza ripercorrere passo passo le successive evoluzioni di questa esperienza, si può dire che il modello di Pst che si è venuto affermando punta all'uso, anziché alla produzione, di tecnologia, fungendo da catalizzatore dei rapporti fra mondo dell'impresa e mondo della ricerca, e allo sviluppo economico generale, non solo tecnologico, del territorio circostante, implementando la rete di integrazione e cooperazione fra soggetti diversi che è alla base della operatività ormai di tutti gli organismi di sviluppo.

Fra l'altro, al contrario di quanto avviene in Italia, dove si riscontra una certa disomogeneità fra i Pst realizzati, negli altri Paesi industrializzati si sono affermati modelli più omogenei al punto che si può riconoscere un modello anglosassone, con la spinta iniziale dell'Università, quello francese, con il protagonismo della comunità locale, quello giapponese, con il Governo nazionale al centro dell'iniziativa, e quello tedesco, meno strutturato e più "leggero".

In ogni caso, sembra che non ci siano più dubbi sui fattori critici di successo di un Pst: deve corrispondere, nel tempo e nei modi, ad una esigenza esplicita dei soggetti locali; deve incardinarsi in una economia locale forte e strutturata; deve vedere l'Università, o altra Istituzione di ricerca, impegnata con un ruolo di leadership, in un contesto ricco di infrastrutture per la ricerca scientifica e tecnologica.

Infine, ci vuole tempo prima che il Pst possa generare le agglomerazione auspicate e queste poi diano risultati sul piano dello sviluppo (tecnologico) locale, occorre che tutto il sistema giunga a maturazione. La fretta non è compatibile con processi spesso alimentati da "piccoli eventi" casuali, scaturiti da fattori non teorizzabili né governabili.

Oggi in Italia si contano circa 50 Pst[172], fra i quali si possono distinguere almeno 3 tipologie principali:

- concentrazioni territoriali di attività di ricerca, costituite essenzialmente dalle aree di ricerca del Cnr e dai Consorzi Iri-Cnr, dove l'attività prevalente è quella della ricerca, mentre attività secondaria è quella del trasferimento tecnologico;
- aree industriali a forte caratterizzazione tecnologica settoriale, in cui l'idea del Parco è indotta dalla presenza di un sistema industriale omogeneo, che fornisce servizi avanzati di consulenza, trasferimento tecnologico, nonché formazione;
- iniziative molto vicine ai parchi scientifici e agli incubatori di imprese innovative: parchi costituiti ex novo, come l'area di Ricerca di Trieste o Tecnopolis di Bari; ristrutturazione di aree industriali in crisi, attraverso l'impianto di imprese

172 Nel 2000 si contavano già più di 500 Pst sparsi in più di 60 nazioni ma concentrati soprattutto nei paesi più industrializzati. Gli Stati Uniti sono il paese in cui è sorta e si è sviluppata l'idea dei Pst. Il primo parco di ricerca è nato nel 1951 presso l'università di Stanford ed ha sostenuto lo sviluppo della Silicon Valley. Tra il 1951 ed il 1980 i Pst statunitensi erano diventati 32, ed alla fine degli anni ottanta, 91. Negli ultimi 15 anni essi hanno avuto un forte sviluppo ed attualmente sono poco più di 150, 116 dei quali sono collegati ad un'università. Molti parchi sono in espansione, hanno creato, nel corso degli anni più di 300.000 posti di lavoro qualificati.

innovative; riutilizzo di contenitori immobiliari in aree di antica tradizione industriale con l'impianto di attività di ricerca o di produzione ad elevato contenuto tecnologico (Lingotto di Torino, Bicocca-Pirelli a Milano).

L'esperienza dice che la mortalità dei Pst è intorno al 50% "quando non esiste l'ipotesi di un sostegno finanziario da parte di un Ente centrale è il mercato che decide". In ogni caso, fra gli ingredienti per il successo di un Pst trova uno spazio di primo piano il ruolo degli enti locali, lo stretto legame fra Università e ricerca e il trasferimento delle conoscenze per l'innovazione tecnologica, con un ruolo fondamentale giocato dall'informazione verso il mondo della Pmi e dalla disponibilità di capitali di rischio per sostenere lo sviluppo delle imprese insediate nei Pst (Apsti - Associazione parchi scientifici tecnologici italiani - e Aifi - Associazione italiana del Private Equity e Venture Capital - hanno stipulato un accordo di collaborazione in questo senso).
Nella tab. 4.2 si propone l'elenco, forse non esaustivo, dei Pst italiani.

Tabella 4.2
Elenco dei Pst italiani

1	3A - Parco Tecnologico Agroalimentare dell'Umbria	25	Pst Abruzzo
2	Agripolis - Esav	26	Pst Elba
3	Area Science Park di Trieste	27	Pst Ionico Talentino
4	Arpa - Ag. Ricerca produzione avanzata - Napoli	28	Pst Lazio
5	Aurelia - Pst della Toscana occidentale	29	Pst Liguria
6	Basentech - Pst della Basilicata	30	Pst Navacchio
7	Bioindustry Park del Canavese	31	Pst Salerno
8	Calpark - Pst della Calabria	32	Pst Sicilia
9	Centuria-Rit	33	Pst Terni
10	Consorzio 21 - Pst della Sardegna	34	Pst Udine
11	Consorzio Padova	35	Pst Valle Scrivia
12	Consorzio polo tecnologico Magona	36	Science Park Raf - Milano
13	Environmente Park	37	Servitec – Dalmine (BG)
14	Fondazione Idis di Napoli	38	Star di Verona
15	Kilometro Rosso	39	Technapoli (NA)
16	Milano Centro servizi	40	Tecnogranda
17	Molise Innovazione - Pst del Molise	41	Tecnomarche (AP)
18	Pa.L.Mer - Pst del Lazio Meridionale	42	Tecnoparco del Lago Maggiore
19	Parco Scientifico Galileo Galilei	43	Tecnopolis Csata
20	Parco Tecnologico Padano	44	Umbria Innovazione
21	Parma Tecninnova	45	Vega Pst di Venezia Marghera
22	Pastis-Cnrsm - Brindisi	46	Veneto Innovazione
23	Polo Tecnologico Milano Bicocca	47	Virtual Reality & Multi Media Park
24	Pont Tech Pontedera (PI)		

Fonte: Apsti, Technapoli, Ministero per l'innovazione e le tecnologie

Gli organismi intervistati

L'indagine di campo è stata condotta nel periodo giugno-ottobre dell'anno 2006 ed ha interessato venti Pst, selezionati su base esclusivamente territoriale, risultando inapplicabili, o comunque poco "produttivi", ulteriori criteri di selezione relativi ad altri parametri qualificanti la realtà dei Pst operanti in Italia. Essi, infatti, a ben vedere, costituiscono ognuno un caso originale, fortemente condizionato nella missione, nell'articolazione dei servizi offerti, nella struttura, nel settore/tecnologia di specializzazione, nella strutturazione e consistenza delle loro attività, o altro ancora, dal contesto territoriale in cui operano, per cui anche quegli elementi costitutivi che pure ricorrono nella realtà dei fatti, risultano alla fine poco significativi o poco utili ai fini di una loro classificazione.
Per quanto riguarda, invece, i Centri di ricerca, l'indagine di campo ha investito tutti quelli effettivamente presenti nei Pst selezionati, dieci in tutto.
Meno immediata, invece, è stata la selezione delle imprese poi effettivamente intervistate, realizzata attraverso l'analisi dei loro profili, deducibili dalle informazioni disponibili sul sito web dei Pst o sui siti delle imprese stesse.
Meno immediata innanzi tutto perché si è dovuto rinunciare a selezionare un campione rappresentativo di tutte le imprese con almeno una sede operativa nei Pst sia per i limiti imposti all'ampiezza dell'indagine di campo, sia per le stesse difficoltà riscontrate con i Pst a rappresentare un universo composto da casi difficilmente riconducibili a specifici paradigmi. In ogni caso, le imprese oggetto di indagine sono state selezionate dando priorità ai seguenti elementi:

- presenza di una attività di R&S significativa (in linea di principio sono state escluse le imprese solo commerciali);
- specializzazione in settori/tecnologie omogenee con quelle del Pst;
- *spin off* accademici o di ricerca;
- contesto operativo (mercato di riferimento, appartenenza a un gruppo, ecc.) ampio.

Applicando questi criteri, sono state selezionate imprese anche di dimensioni modeste, ma dai contenuti tecnologici e imprenditoriali tali da integrare, completandolo, il panorama dei Pst indagati.
In definitiva, quindi, sono state realizzate 61 interviste distribuite come in tab. 4.3.

Tabella 4.3
Distribuzione delle 61 interviste realizzate

Denominazione	Ente di gestione del Pst	Imprese	Altri organismi
Environmente Park - Torino	1	3	1
Pst e delle Telecomunicazioni - Tortona (AL)	1	-	-
Bioindustry Park - Colleretto Giacosa (TO)	1	2	-
Science Park Raf - Milano	1	2	1
Servitec - Bergamo	-	2	1
Area - Trieste	1	3	1
Vega - Venezia	1	2	1
Star - Verona	1	-	-
Tecninnova - Parma	1	-	-
Centuria-Rit - Cesena	1	-	-
Polo Tecnologico di Navacchio (PI)	1	2	-
Pontech - Pontedera (PI)	1	2	-
3A - Todi	1	-	-
Tecnomarche - Ascoli Piceno	1	-	-
TecnoPolo - Roma	1	2	2
Pa.L.Mer - Fermentino (FR)	1	-	-
Technapoli - Napoli	1	4	-
Pst di Salerno e della Campania interna - Salerno	1	3	-
Molise Innovazione - Campobasso	1	-	-
Tecnopolis Csata - Valenzano (BA)	1	2	2
Polaris - Pula (CA)	1	2	1
Totale interviste	20	31	10

Fonte: Isfol

I risultati della ricerca

Come è stato già sottolineato, ciascun Pst è una realtà fortemente caratterizzata in quanto inserita in un contesto territoriale, di integrazione con altre Istituzioni e di strategie di intervento che nel loro sovrapporsi difficilmente possono riprodursi altrove.

Per questo motivo, già nella fase di selezione degli Organismi da intervistare, si è immediatamente rinunciato a criteri di rappresentatività dell'universo dei Pst in Italia, per privilegiare un criterio territoriale, in modo che fossero rappresentati casi di realtà economiche diverse, e un criterio di completezza, in modo che fossero rappresentate tutte (o quasi) le tipologie di Pst così come si sono andati configurando nel nostro Paese.

Evidentemente, quindi, anche i risultati della ricerca di campo risentono di questo approccio e non si prestano ad una elaborazione "statistica", ma devono essere letti come rappresentativi di casi singoli che nel loro insieme definiscono il panorama dei Pst in Italia.
Ciò non toglie, e non poteva essere diversamente, che si evidenziano anche caratteri di uniformità nelle politiche degli Organismi intervistati, uniformità che non mancheremo di sottolineare nel loro significato interpretativo della realtà analizzata.

I Parchi scientifici tecnologici

Per quanto concerne i Pst, sono stati evidenziati alcuni caratteri "strutturali" (della loro dotazione tecnica, ma anche della missione e della operatività), che senz'altro influenzano le strategie e le politiche di reperimento e gestione delle risorse umane che costituiscono appunto l'oggetto dello studio. E in particolare:

- se offrono servizi per il trasferimento tecnologico e, più in generale, per la diffusione dell'innovazione;
- se sono dotati di laboratori di misurazioni e analisi;
- se sono dotati di laboratori di ricerca;
- se offrono servizi di natura consulenziale per lo sviluppo del business e/o del territorio;
- se sono dotati di un incubatore di imprese;
- se offrono servizi di formazione;
- se offrono un servizio di ricerca e selezione del personale.

Ad integrazione di questi elementi, che si ritiene determinino la domanda qualitativa e quantitativa di personale qualificato, saranno segnalate le principali dinamiche di cui questi Organismi sono investiti per apprezzare come tale domanda possa evolvere nel tempo.

Tabella 4.4 *Attività e servizi svolti dai Pst*

Pst	Trasferimento tecnologico e innovazione	Laboratori di misurazioni e analisi	Laboratori di ricerca	Servizi per lo sviluppo del business del territorio	Incubatore di imprese	Servizi di formazione	Servizi di ricerca e selezione del personale	Previsti investimenti in infrastrutture e tecnologie	Integrazione della missione e/o dell'attività
Environmente Park	x	x	x	x	-	x	-	-	x
Pst e delle Telecomunicazioni	x	x	x	x	x	x	x	x	-
Bioindustry Park	x	x	x	x	x	x	x	x	-
Science Park Raf	x	-	-	x	x	x	-	x	-
Area	x	-	x	x	x	x	x	x	x
Vega	x	-	x	x	x	x	-	x	-
Star	x	-	x	x	-	-	-	-	x
Parma Tecninnova	x	-	-	-	-	-	x	-	-
Centuria-Rit	x	-	-	x	-	x	-	x	x
Pontech	-	-	-	-	x	-	-	-	-
Polo Tecnologico Navacchio	-	-	-	x	x	x	-	x	-
3A - Todi	x	x	x	-	x	x	-	-	x
Tecnomarche	x	-	x	x	-	x	-	x	-
TecnoPolo	x	-	-	x	-	-	-	-	-
Pa.L.Mer	x	x	-	-	-	-	-	-	-
Technapoli	x	-	-	x	x	x	-	x	-
PST di Salerno	x	-	-	-	-	x	-	x	x

segue

Tabella 4.1 *Offerte di lavoro secondo la classificazione Ocse (anni 2001-2005)*

segue
Tabella 4.4
Attività e servizi svolti dai Pst

segue **Tabella 4.4** *Attività e servizi svolti dai Pst*

Pst	Trasferimento tecnologico e innovazione	Laboratori di misurazioni e analisi	Laboratori di ricerca	Servizi per lo sviluppo del business del territorio	Incubatore di imprese	Servizi di formazione	Servizi di ricerca e selezione del personale	Previsti investimenti in infrastrutture e tecnologie	Integrazione della missione e/o dell'attività
Molise Innovazione	x	x	x	x	-	x	-	x	x
Tecnopolis Csata	-	-	-	x	x	x	-	x	-
Polaris	x	x	x	x	x	-	-	x	x
Totale	**17**	**7**	**10**	**15**	**11**	**14**	**5**	**12**	**8**

Fonte: Isfol

La prima osservazione che si può trarre dai dati riportati in tab. 4.4 è che non necessariamente i Pst sono poi impegnati in attività di trasferimento tecnologico né tanto meno sono dotati di laboratori di analisi/misurazione a servizio delle imprese e/o di laboratori dove venga sviluppata una attività di R&S più o meno autonoma. Inoltre, non tutti sono anche incubatore di impresa, sicché non è possibile associare al termine Pst l'idea di un luogo (magari anche virtuale) dove si concentrano attività (e i soggetti titolari di queste attività) a carattere scientifico volte all'innovazione tecnologica e immaginare, non fosse altro che per questa ragione, che i Pst esprimono una domanda di personale con competenze specifiche nei campi della scienza e della tecnologia. Certamente svolgono la funzione di stimolo allo sviluppo competitivo del territorio e quindi, nonostante questo ruolo venga interpretato in modi diversi, comunque devono dotarsi di personale qualificato in una ampia gamma di discipline: dalla gestione aziendale al marketing territoriale, dalla formazione alla finanza.
L'altra osservazione che sorge inevitabile è relativa ai programmi di sviluppo dei Pst intervistati, nel senso che, pur essendo il tema dell'innovazione quello intorno a cui ruotano tutti i ragionamenti sulle prospettive della nostra economia, non è detto che un Pst sia necessariamente promotore e/o destinatario di investimenti (materiali e immateriali) o di aggiornamenti di strategie e funzioni volti a potenziarne e meglio finalizzarne l'azione.
Tutto questo per introdurre il commento ai dati direttamente riferiti alla domanda di personale qualificato espressa dai Pst e, come vedremo, dalle imprese e dagli altri Organismi ospiti, ove del caso. Domanda diremmo storica, che si legge nell'organico dei Pst dal 2002 ad oggi, e in divenire, come si evince dai piani a breve e medio termine di integrazione delle risorse umane riferiti dagli intervistati.

Tabella 4.5
Andamento dell'occupazione e previsioni a breve e medio/lungo termine

Pst	Addetti					
	2003	2004	2005	Attuale	A breve termine	A medio/ lungo termine
Environmente Park	-	-	45	50	5	-
Pst e delle Telecomunicazioni	8	8	10	11	1	-
Bioindustry Park	18	23	23	22	32	-
Science Park Raf	35	30	34	40	4	-
Area	-	-	96	96	7	-
Vega	6	9	12	14	2	-
Star	16	12	10	10	1	2
Parma Tecninnova	-	-	30	65	1	-
Centuria-Rit	-	10	10	10	3	-
Pontech	9	9	9	4	5	-
Polo Tecnologico Navacchio	13	13	13	13	-	-
3A - Todi	-	-	-	-	-	-
Tecnomarche	-	5	15	30	30	-
TecnoPolo	2	2	4	4	-	-
Pa.L.Mer	-	-	12	41 (14+27)	-	-
Technapoli	-	-	-	25	-	-
Pst di Salerno	40	38	35	38	10	-
Molise Innovazione	2	9	16	23	15	-
Tecnopolis Csata	205	205	205	154	-	-
Polaris	Non disp.	Non disp.	Non disp.	Non disp.	Non disp.	Non disp.

Fonte: Isfol

Ad ulteriore conferma di quanto più volte detto a proposito della eterogeneità dei Pst, si noti come il valore assoluto e l'andamento nel tempo del numero di addetti siano molto diversi fra loro, tenendo presente, peraltro, che alcune brusche variazioni sono imputabili all'avvio o alla conclusione di progetti, circoscritti nel tempo, che hanno richiesto una integrazione significativa delle risorse umane mediamente presenti nel Pst. Non mancano, inoltre, i casi di "razionalizzazione" della struttura organizzativa, che magari ha comportato, nel corso di questi ultimi anni, anche un restringimento della base occupazionale.
In relazione, invece, alle dinamiche occupazionali previste nel breve e medio termine, si registra una lenta progressione, laddove incrementi significativi di addetti ancora una volta sono imputabili all'avvio di progetti specifici che si aggiungono alla routine e che in genere impegnano risorse umane, a diversi livelli di competenza e in discipline diverse, per un tempo variabile fra 18 e 36 mesi.
Scendendo nel dettaglio dei ruoli e delle competenze del personale in forza dei Pst, nonché delle fattispecie contrattuali da questi attivate, la situazione rilevata è quella che si legge nelle seguenti tabelle.

Tabella 4.6 *Addetti per inquadramento, ruolo, area funzionale e competenza*

Pst	Manager				Quadri				Intermedi				Operai	
	Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestio-nale	Tecnico-scienti-fica
	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior		
Environmente Park	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Pst e delle Tele-comunicazioni	-	-	-	-	-	1	-	1	3	1	2	3	-	-
Bioindustry Park	-	1	-	1	-	2	-	2	4	-	4	6	2	-
Science Park Raf	-	3	-	1	2	-	2	-	3	4	25	-	-	-
Area	-	5	-	2	-	-	-	3	7	29	23	18	5	4
Vega (dato presunto)	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	6	5	-	-
Star	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1	5	1	-	-
Parma Tecninnova	-	-	-	-	-	1	-	20	2	1	40	1	-	-
Centuria-Rit	1	-	-	-	1	-	-	-	4	4	-	-	-	-
Pontech	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-
Polo Tecnologico Navacchio	-	2	-	1	-	1	-	-	2	4	-	1	-	-
3A - Todi	-	-	-	-	-	2	1	1	2	7	12	6	-	-
Tecnomarche	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	23	4	-	-
TecnoPolo	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
Pa.L.Mer	-	1	-	-	-	-	-	9	-	-	-	31	-	-

segue

Tabella 4.6 *Addetti per inquadramento, ruolo, area funzionale e competenza*

segue **Tabella 4.6** *Addetti per inquadramento, ruolo, area funzionale e competenza*

segue **Tabella 4.6** *Addetti per inquadramento, ruolo, area funzionale e competenza*

Pst	Manager				Quadri				Intermedi				Operai	
	Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale	Tecnico-scientifica
	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior		
Technapoli	-	2	-	1	-	3	-	2	5	1	3	8	-	-
Pst di Salerno	-	1	-	-	-	5	-	-	12	-	16	4	-	-
Molise Innovazione	-	1	-	-	-	-	2	9	2	-	3	-	-	6
Tecnopolis Csata	-	1	-	-	-	3	-	27	20	-	108 (103+5)	-	-	-
Polaris	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Totale	**1**	**22**	**0**	**6**	**3**	**18**	**6**	**75**	**71**	**54**	**268**	**88**	**7**	**10**

Fonte: Isfol

Tabella 4.7 *Addetti per tipologia contrattuale attivata*

Pst	Manager				Quadri				Intermedi				Operai	
	T. Inde-ter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altra tipologia	T. Inde-ter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altra tipologia	T. Inde-ter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altra tipologia	T. Inde-ter.	T. Deter.
Environmente Park (dnd)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Pst e delle Tele-comunicazioni	-	-	-	-	2	-	-	-	4	4	-	1	-	-
Bioindustry Park	2	-	-	-	3	-	1	-	8	-	1	5 (h)	2	-
Science Park Raf	4	-	-	-	4	-	-	-	6	3	20	3 (a)	-	-
Area	5	2	-	-	2	1	-	-	35	12	30	-	8	1
Vega	-	1	-	-	2	-	-	-	7	-	2	2 (a)	-	-
Star	-	1	-	-	-	-	-	-	4	-	5	-	-	-
Parma Tecninnova	-	-	-	-	-	1	-	20	2	1	40	1	-	-
Centuria-Rit	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	7	-	-	-
Pontech	-	-	-	1 (h)	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-
Polo Tecnologico Navacchio	2	-	1	-	1	-	-	-	2	2	3	-	-	-
3A - Todi	-	-	-	-	4	-	-	-	11	-	8	8	-	-
Tecnomarche	1	-	-	-	3	2	-	-	-	-	22	2 (a)	-	-
TecnoPolo	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
Pa.L.Mer	1	-	-	-	2	-	7	-	11	-	-	20	-	-
Technapoli	-	2	-	1	-	3	-	2	5	1	3	8	-	-

segue

Tabella 4.7 *Addetti per tipologia contrattuale attivata**

segue **Tabella 4.7** *Addetti per tipologia contrattuale attivata*

segue **Tabella 4.7** *Addetti per tipologia contrattuale attivata*

Pst	Manager				Quadri				Intermedi				Operai	
	T. Inde-ter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altra tipologia	T. Inde-ter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altra tipologia	T. Inde-ter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altra tipologia	T. Inde-ter.	T. Deter.
PST di Salerno	1	-	-	-	5	-	-	-	22	7	3	-	-	-
Molise Innovazione	-	-	-	1 (a)	1	-	10	-	-	5	-	-	2	4
Tecnopolis Csata	1	-	-	-	30	-	-	-	123	-	5	-	-	-
Polaris	-	-	-	-	-	-	-	-	v	-	-	-	-	-
Totale	19	6	1	3	60	7	18	22	243	36	152	50	12	5
Totale				T. indeter-minato			T. deter-minato			Co.Pro.			Altro	
n.				334			54			171			75	

Legenda: a) P. IVA; b) Co.Co.Pro; c) CFL; d) Titolare; e) Prestazione occasionale; f) Apprendistato; g) Borsista; h) Altro
Fonte: Isfol

Come era possibile prevedere, il personale inquadrato nei ruoli di maggiore responsabilità (*manager e quadri di ricerca e gestione*) è un personale *senior*, cioè con più di 5 anni di esperienza nella stessa funzione, mentre nei ruoli operativi prevale personale junior, anche se resta significativo il numero di *senior* inquadrato nella fascia contrattuale degli intermedi. Naturalmente, il *personale impiegato in attività amministrativo-gestionali* è di numero inferiore a quello impiegato, invece, in *attività tecnico-scientifiche*, che è del tutto assente in quei Pst che svolgono prevalentemente o soltanto una funzione di sviluppo territoriale. C'è da aggiungere che un alto livello di competenza, espresso in anni di anzianità nella funzione, è un requisito richiesto al momento della selezione in meno della metà dei Pst intervistati, nel senso che negli altri casi le persone con le maggiori competenze hanno maturato la loro esperienza lavorativa tutta all'interno del Pst.

In relazione, invece, alle fattispecie contrattuali attivate, è evidente il fatto che, nonostante il contratto a tempo indeterminato sia quello prevalente, la quota delle altre fattispecie contrattuali è comunque vicino alla soglia del 50%, con una concentrazione nei rapporti di collaborazione istaurati con *ricercatori* e, in genere, *personale tecnico*. Tale dato è la conseguenza del fatto che molte delle attività di ricerca sono inserite in programmi finanziati con contributi comunitari e, quindi, sono circoscritte nel tempo (come vedremo, questo è un dato comune a molte delle imprese e agli altri Organismi ospiti dei Pst).

Ma, non solo. In molti casi, infatti, pur affermando che la strategia seguita nella gestione delle risorse umane è quella della stabilizzazione delle competenze, con l'attivazione di contratti a tempo indeterminato, si afferma anche che i contratti a tempo determinato e i contratti a progetto sono un valido strumento sia per gestire attività che comunque non possono essere proiettate nel tempo per l'incertezza delle fonti di finanziamento, sia per conseguire una più efficace selezione del personale (aggiungendo, naturalmente, che la necessità di verificare l'opportunità della collaborazione con un Pst è anche dei ricercatori, interessati a sviluppare linee di ricerca più vicine ai loro specifici interessi scientifici).

Entrando più specificatamente nel merito dei criteri e dell'iter di selezione del personale (cfr. tabelle seguenti), si può notare come le competenze del candidato, di volta in volta tecniche e/o scientifiche, specialistiche o meno, siano il principale elemento preso in considerazione da tutti i Pst i quali, però, si distinguono per come tali competenze vengono apprezzate. Al di là di quello che può mostrare la tabella, infatti, il colloquio diretto teso ad accertare, anche attraverso piccole prove e/o *test*, le competenze del candidato, è la pratica più diffusa per la selezione del personale, cui si giunge magari dopo aver valutato l'esperienza di lavoro e/o il *curriculum* degli studi (solo in un caso valgono le pubblicazioni e la carriera scientifica/accademica, poche volte viene preso in considerazione il voto di laurea).

L'altro requisito richiesto al candidato è una buona capacità di lavorare in gruppo e di sapersi relazionare con i colleghi e questo perché la struttura dei Pst in

genere è ridotta e i vincoli operativi sono stringenti (tempistica scandita, risorse finanziarie limitate, integrazione con altri Organismi esterni, ecc.) e quindi la possibilità di raggiungere gli obiettivi fissati è strettamente correlata alla capacità del gruppo di ricerca di integrare le sue competenze e di collaborare con il personale tecnico e amministrativo.

Fra gli altri criteri di selezione citati, si può segnalare il costo e l'età dei candidati, che in realtà sono strettamente correlati fra loro (un giovane ricercatore costa meno di un ricercatore senior) e determinati dalla necessità di rispettare i *budget* imposti alle attività di ricerca a cui quei candidati sono destinati.

Altri criteri di selezione citati con frequenza significativa non ce ne sono, a parte la conoscenza delle lingue straniere (in particolare l'inglese) che in realtà è un criterio adottato anche dai Pst che non lo hanno citato, dandolo per scontato.

Per quanto riguarda, invece, i canali utilizzati per contattare i candidati, le risposte degli intervistati dicono che quelli più utilizzati sono di natura informale, come le reti di relazioni, le candidature spontanee e, soprattutto, le Università (le altre istituzioni formative) con cui ciascun Pst è collegato.

Bisogna aggiungere, tuttavia, che nel caso delle Università, non si tratta sempre di un rapporto solo informale, in quanto molto spesso le collaborazioni fra Pst e Università, di natura scientifica e formalizzate magari con la costituzione di Consorzi, Ati - Associazione temporanea d'imprese - o società miste, comportano anche un utilizzo sinergico dei laboratori e del personale scientifico.

Resta il fatto che i canali istituzionali (servizi per l'impiego, agenzie di lavoro) restano esclusi da questo specifico ambito del mercato del lavoro.

Tabella 4.8
*Canali utilizzati per contattare i candidati**

Canale utilizzato	Frequenza nelle risposte
Inserzioni su quotidiani	6 (4+2)
Reti di relazioni	15 (12+3)
Candidature spontanee	18 (13+5)
Servizi per l'impiego	2 (1+1)
Associazioni varie	2 (1+1)
Agenzie di lavoro private	1 (0+1)
Banche di dati	-
Consulenti del lavoro e altri intermediari	-
Altre imprese	4 (2+2)
Istituzioni formative e educative	15 (13+2)
Internet	1
Trasferimenti e promozioni	-
Altro	2

** La prima cifra è associata ad una valutazione positiva di efficacia, la seconda ad una valutazione negativa.*
Fonte: Isfol

Tabella 4.9
Criteri di selezione del personale

Criterio di selezione adottato	Frequenza nelle risposte
Titolo di studio	5
Voto di diploma	3
Curriculum formativo	11
Esperienze di lavoro pregresse	16
Capacità dirigenziale	3
Aspirazione di carriera	1
Costo	5
Conoscenza lingue straniere	11
Disponibilità a viaggiare	2
Capacità di lavorare in gruppo	13
Facilità nei rapporti interpersonali	10
Adattabilità alle esigenze di lavoro	4
Disponibilità a un contratto atipico	2
Condizione familiare	3
Età	4
Genere	-
Presentazione di terzi	1
Orientamento agli obiettivi	1
Abilità di relazioni	2
Competenze tecniche specifiche	8
Competenze multidisciplinari	1
Conoscenza del territorio	1
Pubblicazioni - carriera scientifica	1
Curiosità, dinamicità intellettuale	3

Fonte: Isfol

Gli organismi ospiti dei Pst

Dai dati raccolti, sembra che i Centri di ricerca seguano la stessa sorte dei Pst che li ospitano: lì dove si registra un maggiore dinamismo (per investimenti in programma e integrazione dell'organico), anche il Centro di ricerca cresce. Fanno eccezione il Civen di Venezia (Coordinamento interuniversitario veneto per le nanotecnologie), interessato da progetti di ricerca con sensibili incrementi occupazionali (almeno in rapporto alla sua attuale struttura), Vega, Venice Gateway, impegnato nel completamento e nel consolidamento della sua attuale struttura, e, in senso contrario, la sede regionale Inea (Istituto nazionale economia agraria) a Bari, che, invece, sembra in una fase di assestamento, nonostante Tecnopolis Csata abbia in corso importanti investimenti per ampliare la sua offerta di servizi alle imprese e al territorio (anche se ciò non determinerà altrettanti importanti incrementi occupazionali).

Tabella 4.10
Organismi ospiti dei PST: andamento dell'occupazione e previsioni a breve termine

Organismi ospiti	Addetti				
	2003	2004	2005	Attuale	A breve termine
Laboratorio Tessile Zaninoni c/o Point - Dal mine	9	9	9	9	-
INFN c/o Area Trieste	-	-	-	67	3
Molmed c/o Science Park RAF	50	58	62	78 (63+15)	4
CRS4 c/o Polaris - Pula (CA)	100	100	105	145	15
Inea c/o Tecnopolis Csata - Bari	17	17	15	14	-
Centro Laser c/o Tecnopolis Csata - Bari	-	-	16	20	8
Consorzio Roma Ricerche c/o TecnoPolo - Roma	-	-	20	20	3
CSM c/o TecnoPolo - Roma	-	-	-	238	-
Civen c/o Vega - Venezia	-	3	16	26	26
Cetad c/o Environment Park - Torino	4	5	6	6	-

Fonte: Isfol

I Centri di ricerca hanno dimensioni molto diverse tra di loro, il personale si concentra nelle aree tecnico-scientifiche e i Centri si dotano di manager e quadri in genere con lunga esperienza nella loro funzione, mentre fra il personale di ricerca la quota *junior* ritorna ad essere, nell'insieme dei casi, maggioritaria.
In una prospettiva di breve termine, più della metà degli Organismi intervistati ha affermato di avere in programma una integrazione delle risorse umane, in alcuni casi in misura anche significativa.
Infine, si deve segnalare una buona presenza, in qualità di stagisti, di ricercatori provenienti da Paesi stranieri, europei e non (dal Politecnico di Zurigo, dall'Università di Mosca, indiani e cinesi presso il Laboratorio tessile Zaninoni e il Crs4 (Centro di ricerca, sviluppo e studi superiori in Sardegna); russi e tedeschi presso l'Infn – Istituto nazionale fisica nucleare di Trieste), così come spesso i manager di ricerca hanno maturato significative esperienze di lavoro all'estero (in Svizzera, Belgio, Usa alcuni *manager* del Molmed, (Molecular medicine spa); Canada e Bulgheria alcuni del Civen). Naturalmente, questo fenomeno è alimentato dagli stessi rapporti che quell'organismo ha saputo o potuto costruire con altri Centri di ricerca e Università nel mondo, rapporti che spesso passano attraverso gli stessi professori e/o manager di ricerca che hanno appunto avuto occasione di lavorare all'estero.
Questa considerazione, che per altro potrebbe essere uno spunto per un approfondimento sulla reale capacità dei nostri Centri di ricerca di attrarre competenze qualificate dal resto del mondo, è senz'altro pertinente perché evidenzia un altro canale utilizzato per acquisire risorse professionali e che si aggiunge a quelli altrove descritti.

Tabella 4.11 *Organismi ospiti dei Pst: addetti per inquadramento, ruolo, area funzionale e competenza*

Organismi ospiti	Manager				Quadri				Intermedi				Operai	
	Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestio-nale	Tecnico-scienti-fica
	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior		
Laboratorio Tessile Zaninoni c/o Point - Dal mine	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	1	2	-	-
INFN c/o Area Trieste	-	-	-	6	-	-	-	7	1	4	8	33	2	6
Molmed c/o Science Park RAF	-	3	-	4	-	4	-	16	-	9	18	22	-	4
CRS4 c/o Polaris – Pula (CA)	-	1	-	5	-	-	-	10	6	6	58	58	1	-
Inea c/o Tecnopolis Csata - Bari	-	1	-	-	-	-	-	5	-	-	8	-	-	-
Centro Laser c/o Tecnopolis Csata - Bari	-	-	-	-	1	2	-	2	-	4	7	4	-	-
Consorzio Roma Ricerche c/o TecnoPolo - Roma	-	1	-	-	3	1	-	-	3	-	6	6	-	-
Csm c/o TecnoPolo - Roma	15	-	-	-	59	-	-	-	164	-	-	-	-	-
Civen c/o Vega - Venezia	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1	21	1	-	-
Cetad c/o Environment Park - Torino	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	2	-	-

Fonte: Isfol

Tabella 4.11 *Organismi ospiti dei Pst: addetti per inquadramento, ruolo, area funzionale e competenza*

Tabella 4.12 *Organismi ospiti dei Pst: addetti per tipologia contrattuale attivata**

Tabella 4.12 *Organismi ospiti dei Pst: addetti per tipologia contrattuale attivata**

Pst	Manager				Quadri				Intermedi				Operai	
	T. Indeter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altra tipologia	T. Indeter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altra tipologia	T. Indeter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altra tipologia	T. Indeter.	T. Deter.
Laboratorio Tessile Zaninoni c/o Point - Dalmine (d)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
INFN c/o Area Trieste	6	-	-	-	7	-	-	-	29	7	3	7 (b)	8	-
Molmed c/o Science Park RAF	7	-	-	-	20	-	-	-	28	6	15	-	2	2 (c)
CRS4 c/o Polaris - Pula (CA)	6	-	-	-	10	-	-	-	78	15	35	-	1	-
Inea c/o Tecnopolis Csata - Bari	1	-	-	-	3	2	-	-	-	-	8	-	-	-
Centro Laser c/o Tecnopolis Csata - Bari	-	-	-	-	5	-	-	-	8	-	7	-	-	-
Consorzio Roma Ricerche c/o TecnoPolo - Roma	1	-	-	-	-	-	4	-	4	-	11	-	-	-
Csm c/o TecnoPolo - Roma	15	-	-	-	59	-	-	-	164	-	-	-	-	-
Civen c/o Vega - Venezia	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	15	8 (b)	-	-

segue

segue **Tabella 4.12** *Organismi ospiti dei Pst: addetti per tipologia contrattuale attivata**

Pst	Manager				Quadri				Intermedi				Operai	
	T. Indeter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altra tipologia	T. Indeter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altra tipologia	T. Indeter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altra tipologia	T. Indeter.	T. Deter.
Cetad c/o Environment Park - Torino	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2	2 (a)	-	-
Totali				T. indeterminato			T. determinato			Co.Co. Pro.			Altro	
N.			238			36			100			17		

** I totali non tengono conto del Csm; I manager di ricerca sono in carico all'Università; a) P. IVA; b) Borsista/stagista c) Interinale*

Fonte: Isfol

Per quanto riguarda le fattispecie contrattuali attivate, si conferma la diffusione dei contratti a progetto per i ricercatori e tecnici più giovani. Ma tale fattispecie contrattuale è utilizzata forse nella sua interpretazione più corretta, anche quando si tratta di inserire in progetti di ricerca circoscritti nel tempo ricercatori senior la cui competenze è specificatamente richiesta per la realizzazione della ricerca stessa.

Peraltro, come è detto altrove, pur confermandosi nella gestione delle risorse umane una strategia di stabilizzazione delle competenze, la disponibilità di contratti a termine o a progetto viene valutata positivamente sia perché consente di gestire attività di ricerca specifiche senza appesantire la struttura organizzativa del Centro, sia per una più efficace selezione del personale ("le risorse finanziarie sono poche e non ci si può sbagliare a scegliere le persone giuste").

In relazione ai canali utilizzati per contattare i candidati e ai criteri di selezione del personale, gli Organismi intervistati si allineano ai comportamenti dei Pst che li ospitano: valgono soprattutto le reti di relazioni e i rapporti di collaborazione con l'Università (altre Istituzioni) e le competenze (più o meno specialistiche) dei candidati.

I due casi in cui si è fatto ricorso a inserzioni su giornali riguardano un bando pubblico per ricercatori, nell'ambito di un progetto di ricerca co-finanziato, e la ricerca, peraltro affidata ad una società esterna specializzata, di una persona per la posizione di Direttore Generale.

Con questi Organismi, inoltre, si inizia a notare un fenomeno che con le imprese sarà più evidente, relativo alla minore efficacia riscontrata dagli intervistati del canale "candidature spontanee".

Fra i criteri di selezione, infine, acquistano evidenza, rispetto ai Pst, il titolo di studio e l'esperienza di lavoro pregressa.

Tabella 4.13
*Organismi ospiti dei Pst: canali utilizzati per contattare i candidati**

Canale utilizzato	Frequenza nelle risposte
Inserzioni su quotidiani	2
Reti di relazioni	8 (7+1)
Candidature spontanee	6 (3+3)
Servizi per l'impiego	-
Agenzie di lavoro private	2
Banche di dati	-
Altre istituzioni	5 (4+1)
Altro	3

** La prima cifra è associata ad una valutazione positiva di efficacia, la seconda ad una valutazione negativa.*
Fonte: Isfol

Tabella 4.14
Organismi ospiti dei Pst: criteri di selezione del personale

Criterio di selezione adottato	Frequenza nelle risposte
Titolo di studio	6
Voto di diploma	2
Curriculum formativo	6
Esperienze di lavoro pregresse	8
Capacità dirigenziale	1
Aspirazione di carriera	-
Costo	2
Conoscenza lingue straniere	5
Disponibilità a viaggiare	-
Capacità di lavorare in gruppo	5
Facilità nei rapporti interpersonali	3
Adattabilità alle esigenze di lavoro	-
Disponibilità a un contratto atipico	1
Condizione familiare	-
Età	3
Genere	-
Presentazione di terzi	-
Università di provenienza	1
Competenze tecniche specifiche	7
Motivazione	1
Interesse alla formazione	1
Pubblicazioni - carriera scientifica	1

Fonte: Isfol

Le imprese

Le imprese intervistate, come è possibile notare dalla tab. 4.15, sono specializzate in molti settori della produzione (sia di beni che di servizi) e della ricerca, forse con una leggera prevalenza dell'Ict e delle biotecnologie, e hanno una anzianità molto variabile fra loro. Inoltre, come era possibile immaginare dato uno dei criteri di selezione adottato, spesso sono *spin off* accademici o di ricerca e questo è un elemento che vedremo essere strettamente correlato all'iter di selezione del personale descritto più in là.

Tabella 4.15 *Imprese intervistate, ospiti dei Pst, per alcune caratteristiche*

Tabella 4.15 *Imprese intervistate, ospiti dei Pst, per alcune caratteristiche*

Pst	Ragione sociale	Spin off accademico o di ricerca	Anche commerciale	Settore
Tecnopolis Csata	Grifo Multimedia srl	-	x	Fad
	TXT e-solution spa	-	x	Ict
Pst Salerno	Tek Up spa	-	x	Tarature ambiente
	Mosaico srl	x	x	Ict
	Sannio Progetti srl unipersonale	-	x	Ict
Tchhnapoli	Taknow Mind International srl	-	x	Elettronica
	Wise spa	x	-	Ict
	Inbios srl	x	x	Chimica
	RTM spa	-	x	Automazione industriale
Polaris	Neuroscienze Pharmaness scrl	x	-	Biotecnologie neurofarmacologia
	E Confidence srl unipersonale	-	x	Ict
Tecnopolo Tiburino	Innova s.p.a. // Labor srl	-	x	Ict ambiente biotecnologie - fonti rinnovabili biomedicale elettronica
	BeeWeeb srl	-	x	Ict
Servitec	Petroceramics srl	x	x	Materiali - fonti rinnovabili
	Moma srl	-	x	materiali
Area	Hydrotech srl	-	x	ambiente chimica
	Layline Genomics spa	x	-	biomedicale
	Elcon Elettronica srl	-	x	Elettronica meccanica chimica
Vega	Xeptogen spa	x	x	Biotecnologie nanotecnologie

segue

segue **Tabella 4.15** *Imprese intervistate, ospiti dei Pst, per alcune caratteristiche*

Pst	Ragione sociale	Spin off accademico o di ricerca	Anche commerciale	Settore
	Protolife srl unipersonale	x		chimica
Pontech	Encrea srl	x	x	Robotica biomedicale biologia meccanica
	Evidence srl	x	x	Ict
Pst Navachio	Sensor Dynamics "stabile organizzazione"	-	x	Automotive
	Roboris srl	-	x	Ict
Environmente Park	Biosearch Ambiente srl	x	x	Biotecnologie
	Nanovector Sj.r.l.	x	x	Farmaceutico
	TEA - Territorio Energia Ambiente scrl	-	x	Ambiente
Bioindustry Park	BioMan srl	x	-	Biotecnologie
	Creabilis Terapeutics spa	x	-	Biotecnologie farmaceutica
S.P. Raf	Telbios spa	x	x	Ict
	Bioxell spa	x	-	Medicina

Fonte: Isfol

segue **Tabella 4.15** *Imprese intervistate, ospiti dei Pst, per alcune caratteristiche*

Tabella 4.16 *Organismi ospiti dei PST: andamento dell'occupazione e previsioni a breve e medio/lungo termine*

Tabella 4.16 *Organismi ospiti dei PST: andamento dell'occupazione e previsioni a breve e medio/lungo termine*

Pst	Ragione sociale	Addetti				
		2003	2004	2005	Attuale	A breve termine
Tecnopolis Csata	Grifo Multimedia srl	-	-	-	12	5
	TXT e-solution spa	-	13	15	15	2
Pst Salerno	Tek Up spa	-	-	1	3	4
	Mosaico srl	-	-	1	1	4
	Sannio Progetti srl unipersonale	-	-	2	2	2
Technapoli	Taknow Mind International srl	13	13	14	13	-
	Wise spa	6	5	5	3	-
	Inbios srl	3	3	3	6	-
	RTM spa	5	6	6	6	-
Polaris	Neuroscienze Pharmaness scrl	18	19	22	23	5
	E Confidence srl unipersonale	-		9	9	6
Tecnopolo Tiburino	Innova s.p.a. // Labor srl	-	50	50	50	2
	BeeWeeb srl	10	13	17	26	25
Servitec	Petroceramics srl	2	4	6	7	2
	Moma srl	2	3 (2+1)	3 (2+1)	3 (2+1)	1
Area	Hydrotech srl	9	9	9	9	-
	Layline Genomics spa	2	3	4	4	6
	Elcon Elettronica srl	5	5	5	5	2
Vega	Xeptogen spa	8	10	8	6 (5+1)	4 (2+2)

segue

segue **Tabella 4.16** *Organismi ospiti dei PST: andamento dell'occupazione e previsioni a breve e medio/lungo termine*

Pst	Ragione sociale	Addetti				
		2003	2004	2005	Attuale	A breve termine
	Protolife srl unipersonale	-	1	2	7	2
Pontech	Encrea srl	-	-	4	4	2
	Evidence srl	1	2	3	6	3
Pst Navacchio	Sensor Dynamics "stabile organizzazione"	8	10	13	16	2
	Roboris srl	-		-	5	1
Environmente Park	Biosearch Ambiente srl	3	4	4	6	1
	Nanovector Sj.r.l.	3	5	7	7	1
	TEA - Territorio Energia Ambiente scrl	6	6	4	2	-
Bioindustry Park	BioMan srl	-	3	5	5	2
	Creabilis Terapeutics spa	2	5	9	13	2
S.P. Raf	Telbios spa	-	25	35	45	12
	Bioxell spa	41	55	63	57 (48+9)	3
Totale		**146**	**273**	**328**	**376**	**101**

Fonte: Isfol

Tabella 4.17 *Imprese ospiti dei Pst: addetti per inquadramento, ruolo, area funzionale e competenza*

Tabella 4.17 *Imprese ospiti dei Pst: addetti per inquadramento, ruolo, area funzionale e competenza*

Impresa		Manager				Quadri				Intermedi				Operai	
		Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale	Tecnico-scientifica
		Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior		
Tecnopolis Csata	Grifo Multimedia srl	-	-	-	-	-	4	-	-	1	-	4	3	-	-
	TXT e-solution spa	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	3	10	-	-
Pst Salerno	Tek Up spa	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-
	Mosaico srl	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sannio Progetti srl unipersonale	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Technapoli	Taknow Mind International srl	-	1	-	1	-	1	-	2	1	1	1	4	-	1
	Wise spa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
	Inbios srl	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	-	-	-
	RTM spa	-	-	-	-	1	-		-	-	-		5	-	-
Polaris	Neuroscienze Pharmaness scrl	-	-	-	-	-	1	-	1	1	1	16	2	-	1
	E Confidence srl unipersonale	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	6	2	-	-
Tecnopolo Tiburino	Innova s.p.a. // Labor srl	-	4	-	-	10	-	-	-	33	-	3	-	-	-
	BeeWeeb srl	-	3	-	-	-	4	-	4	-	-	11	4	-	-

segue

segue **Tabella 4.17** *Imprese ospiti dei Pst: addetti per inquadramento, ruolo, area funzionale e competenza*

Impresa		Manager				Quadri				Intermedi				Operai	
		Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale		Tecnico-scientifica		Gestionale	Tecnico-scientifica
		Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior	Junior	Senior		
Bioindustry Park	BioMan srl	-	-	-	-	-	2	-	1	1	-	1	-	-	-
	Creabilis Terapeutics spa	-	1	-	1	1	-	-	2	-	-	6	2	-	-
S.P. Raf	Telbios spa (*)	-	1	-	1	4	-	5	-	27	-	7	-	-	-
	Bioxell spa (*)	-	5	-	5	-	6	-	6	4	5	8	8	-	1
	Totale	**3**	**23**	**-**	**13**	**16**	**23**	**12**	**19**	**71**	**11**	**114**	**53**	**-**	**6**

Fonte: Isfol

4.2 La domanda di lavoro espressa dai Parchi scientifici e tecnologici (Pst)

L'andamento dell'occupazione nel tempo è sempre positivo, nel senso che si registra un incremento costante degli addetti in quasi tutte le aziende intervistate (tutte meno tre) e quasi sempre con prospettive di ulteriori incrementi occupazionali (tutte meno sei). C'è da aggiungere, tuttavia, che le indicazioni fornite in questo senso dagli intervistati sono quasi sempre condizionate dall'effettivo realizzarsi di contratti di ricerca o commerciali e che, pertanto, debbono essere prese con la dovuta cautela (d'altronde, l'incertezza dei fondi destinati alla ricerca è una delle minacce più citate dalle imprese intervistate).

Anche nel caso delle imprese, i ruoli di maggiore responsabilità sono ricoperti da personale senior, anche se fra i quadri si rileva una quota di junior più elevata di quanto avviene nei Pst. Nettamente prevalente, infine, è il numero di junior fra il personale inquadrato come intermedio, sia nell'ambito delle funzioni amministrative e gestionali che in quelle tecniche e scientifiche.

Tabella 4.18 *Imprese ospiti dei Pst: tipologia contrattuale attivata**

Impresa		Manager				Quadri				Intermedi				Operai	
		T. Inde-ter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altre tipolo-gie	T. Inde-ter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altre tipolo-gie	T. Inde-ter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altre tipolo-gie	T. Inde-ter.	T. Deter.
Tecnopoli Csata	Grifo Multimedia srl	-	-	-	-	4	-	-	-	6	-	2	-	-	-
	TXT e-solution spa	-	-	-	-	2	-	-	-	10	-	3	-	-	-
Pst Salerno	Tek Up spa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
	Mosaico srl	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sannio Progetti srl unipersonale	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Technapoli	Taknow Mind International srl	-	-	-	2 (a)	1	-	-	2 (a)	-	-	5	2 (a)	-	1 (b)
	Wise spa	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-
	Inbios srl	-	-	-	-	1	1	-	2 (a) (c)	-	-	-	-	-	-
	RTM spa	-	-	-	-	1	-	-	-	5	-	-	-	-	-
Polaris	Neuroscienze Pharmaness scrl	-	-	-	-	2	-	-	-	15	-	5	-	1	-
	E Confidence srl unipersonale	-	-	-	1 (d)	-	-	-	-	2	-	-	6	-	-
Tecnopolo Tiburtino	Innova s.p.a. // Labor srl	3	-	1	-	8	2	-	-	19	17	-	-	-	-
	BeeWeeb srl	-	-	-	3	8	-	-	-	8	-	3	4 (a)	-	-

segue

Tabella 4.18 *Imprese ospiti dei Pst: tipologia contrattuale attivata**

segue **Tabella 4.18** *Imprese ospiti dei Pst: tipologia contrattuale attivata**

segue **Tabella 4.18** *Imprese ospiti dei Pst: tipologia contrattuale attivata**

Impresa		Manager				Quadri				Intermedi				Operai	
		T. Indeter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altre tipologie	T. Indeter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altre tipologie	T. Indeter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altre tipologie	T. Indeter.	T. Deter.
Servitec	Petroceramics srl	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	3	-	1	-
	Moma srl	-	-	-	-	1	-	-	1 (a)	2	-	-	1 (a)	-	-
Area	Hydrotech srl	1	-	-	1 (a)	-	-	-	-	5	-	2	-	-	-
	Layline Genomics spa	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-
	Elcon Elettronica srl	-	-	-	1 (d)	-	-	-	-	3	-	-	-	1	-
Vega	Xeptogen spa	1	-	-	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-
	Protolife srl unipersonale	-	-	-	1 (d)	-	-	-	-	1	4	1	-	-	-
Pontech	Encrea srl	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3 (d) 1 (a)	-	-
	Evidence srl	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1 (a) 1 (d)	-	-
Pst Navacchio	Sensor Dynamics "stabile organizzazione"	1	-	-	-	2	-	-	-	10	-	3	-	-	-
	Roboris srl	-	-	-	2 (e)	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-
Environment Park	Biosearch Ambiente srl	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	1 (a) 1 (g)	-	2 (f)
	Nanovector Sj.r.l.	-	-	2	-	-	-	-	-	4	-	-	1 (g)	-	-
	TEA - Territorio Energia Ambiente scrl	-	-	-	-	-	-	-	2 (a)	-	-	-	-	-	-

segue

segue **Tabella 4.18** *Imprese ospiti dei Pst: tipologia contrattuale attivata**

Impresa		Manager				Quadri				Intermedi				Operai	
		T. Inde-ter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altre tipolo-gie	T. Inde-ter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altre tipolo-gie	T. Inde-ter.	T. Deter.	Co.Co. Pro.	Altre tipologie	T. Inde-ter.	T. Deter.
Bioindustry Park	BioMan srl	-	-	-	-	-	-	-	2 (a) 1	2	-	-	-	-	-
	Creabilis Terapeutics spa	-	-	-	2 (d)	3	-	-	-	-	-	4	2 (a) 2	-	-
S.P. Raf	Telbios spa (*)	2	-	-	-	9	-	-	-	19	-	15	-	-	-
	Bioxell spa (*)	10	-	-	-	12	-	-	-	15	-	4	6 (g)	1	-
	Totale	18	-	7	14	56	3	4	10	142	21	56	32	4	3
Totale	T. indeterminato				T. determ.						Co.Co. Pro.			Altro	
N.	220				27						67			56	

** a) P. IVA; b) Co.Co.Pro.; c) CFL; d) Titolare; e) Prestazione occasionale; f) Apprendistato; g) Borsista; h) Altro.*
Fonte: Isfol

Forse ancora più accentuato è il dato relativo alla prevalenza dei contratti a tempo indeterminato attivati dalle aziende intervistate, anche per le quali vale la priorità della stabilizzazione delle competenze sulla flessibilità della organizzazione.
Risulta marginale per tutti gli organismi intervistati - Pst, imprese e centri di ricerca - l'attivazione di altre fattispecie contrattuali oltre quelle appena enumerate, nel senso che sono rari o del tutto assenti casi in cui si è fatto ricorso a *job sharing, job on call,* somministrazione di lavoro o tirocinio formativo.
In relazione ai canali utilizzati dalle imprese per contattare i candidati, pur confermandosi il quadro di insieme emerso nei casi dei Pst e degli altri Organismi ospiti, si deve segnalare una minore efficienza dei canali rappresentati sia dalle candidature spontanee che dalle Università (altre istituzioni). Nel primo caso, probabilmente si deve scontare una minore auto selezione da parte di chi invia il proprio curriculum ad una impresa, piuttosto che a un Pst o un Centro di ricerca, con la conseguenza che fra tutti i curriculum inviati solo una parte minore è di reale interesse per l'impresa che li riceve.
Nel secondo caso, invece, si deve distinguere fra le imprese che operano in maniera fortemente integrata con il Pst, i Centri di ricerca e l'Università locale di riferimento, e quelle imprese più proiettate, invece, verso una attività commerciale. Per le prime, infatti, si riproduce lo stesso meccanismo che funziona fra Pst e Università, caratterizzato appunto da una forte sinergia nell'utilizzo dei laboratori e nell'impiego delle risorse umane; per le seconde, invece, il profilo delle competenze dei candidati provenienti dall'Università probabilmente è troppo sbilanciato verso le attività di ricerca[173].
Per quanto riguarda i criteri di selezione, le competenze tecniche si confermano il principale elemento su cui si fonda la decisione dell'imprenditore di avviare o meno una collaborazione con il candidato, competenze che vengono accertate attraverso un colloquio di selezione, previa valutazione del curriculum degli studi e delle esperienze di lavoro pregresse.
Anche per le imprese valgono, inoltre, la capacità di lavorare in gruppo e la facilità nei rapporti interpersonali, così come è importante la conoscenza di una lingua straniera (sempre l'inglese, in un caso il cinese), anche al di là della frequenza riportata in tabella.
Gli altri criteri vengono citati con una frequenza tale che qualsiasi deduzione se ne volesse fare sarebbe poco fondata.

173 Danilo Mattoccia, *Università e riforma del mercato del lavoro. Job placement e Borsa Continua Nazionale del Lavoro nelle esperienze di Italia lavoro*, Quaderni Spinn, n. 20, dicembre, Italia Lavoro, Roma, 2005.

Canale utilizzato	Frequenza nelle risposte
Inserzioni su quotidiani	3 (2+1)
Reti di relazioni	20 (15+5)
Candidature spontanee	25 (11+14)
Servizi per l'impiego	-
Agenzie di lavoro private	1 (0+1)
Banche di dati	4 (1+3)
Altre istituzioni	26 (19+7)
Altro	6 (5+1)

Tabella 4.19
*Imprese ospiti dei PST: canali utilizzati per contattare i candidati**

** La prima cifra è associata ad una valutazione positiva di efficacia, la seconda ad una valutazione negativa.*
Fonte: Isfol

Criterio di selezione adottato	Frequenza nelle risposte
Titolo di studio	5
Voto di diploma	1
Curriculum formativo	19
Esperienze di lavoro pregresse	15
Capacità dirigenziale	2
Aspirazione di carriera	4
Costo	2
Conoscenza lingue straniere	15
Disponibilità a viaggiare	2
Capacità di lavorare in gruppo	10
Facilità nei rapporti interpersonali	11
Adattabilità alle esigenze di lavoro	6
Disponibilità a un contratto atipico	2
Condizione familiare	-
Età	1
Genere	-
Presentazione di terzi	-
Autonomia	6
Competenze tecniche specifiche	13
Creatività	2
Attitudine alla ricerca	1
Pubblicazioni - carriera scientifica	1

Tabella 4.20
Imprese ospiti dei Pst: criteri di selezione del personale

Fonte: Isfol-Csa

Le aree e le figure professionali nei Pst, nei centri di ricerca e nelle imprese ospiti

Può essere utile spendere ancora qualche considerazione sulle aree e le figure professionali incontrate nella ricerca, se non altro per consentire un confronto con quanto rilevato in altri contesti di ricerca Isfol e con la classificazione Istat delle professioni.

Come si ricorderà, le macro aree professionali in cui si è chiesto di collocare le risorse umane impegnate negli organismi intervistati sono due: quella tecnico/scientifica e quella amministrativo/gestionale. Bisogna dire che questa ripartizione ha consentito di collocare facilmente tutto il personale, avendo potuto distinguere così coloro che svolgono attività di ricerca scientifica o di realizzazione di servizi tecnico-scientifici per i clienti/utenti, o attività strettamente correlate con queste, da coloro che, invece, svolgono attività volte alla più complessiva gestione della struttura, al management di progetti, linee di intervento o aree di competenza individuate nella missione dell'ente (in entrambi i casi, si tratta dell'amministrazione e rendicontazione, della pianificazione e controllo, della gestione delle risorse umane, ecc.).

Come si vede, sono aree professionali chiaramente distinte, al cui interno, naturalmente, si esplicano attività a diversi livelli di responsabilità. Così nella prima area avremo le seguenti figure professionali, di solito con elevata specializzazione in ambiti di competenza molto circoscritti (in ordine decrescente di competenza/responsabilità):

1a *manager di ricerca*, con compiti sia di indirizzo e di responsabilità scientifica, che di gestione complessiva dell'unità di ricerca (nel caso in cui detta unità di ricerca coincide con l'intera struttura dell'ente, il manager di ricerca può coincidere con il suo direttore generale o l'amministratore);

1b *responsabili di ricerca o responsabile di laboratorio*, con gli stessi compiti, ma limitatamente ad una attività o unità di ricerca (in questi casi, di solito l'attività dell'ente si articola in più attività/laboratori di ricerca);

1c *ricercatore senior*, con esperienza e competenze riconosciute per "anzianità", risultati ottenuti o carriera accademica, impegnato in attività di ricerca, nel senso stretto del termine;

1d *ricercatore junior*, giovane, da poco laureato, con un curriculum ancora limitato, anche lui impegnato in attività di ricerca, nel senso stretto del termine;

1e *tecnico di laboratorio*, in genere diplomato in discipline tecniche, con mansioni diverse a seconda dell'attività svolta nel laboratorio, ma comunque di supporto ai ricercatori nella manutenzione delle apparecchiature, nella pulizia del materiale di ricerca, ecc.

Nella seconda area, invece, avremo le seguenti altre figure professionali, queste con competenze spendibili in più ampi contesti operativi (Agenzie di sviluppo locale/settoriale, Agenzie governative, Istituti di ricerca in ambito socio-economico, Istituti di credito, ecc.):

2a *direttore generale o amministratore*, con la responsabilità della attuazione delle politiche dell'ente (come in qualsiasi altra struttura economica organizzata);

2b *responsabile di funzioni* afferenti la gestione della struttura, come direttore amministrativo, direttore del personale, direttore finanziario, ecc.;
2c *responsabile di funzioni* afferenti aree di intervento e/o progetti pluriennali, che sostanziano la missione dell'ente, come direttore dell'incubatore di imprese, responsabile dell'area sviluppo del territorio o dell'area creazione di impresa, responsabile della formazione (in quanto servizio erogato all'esterno), ecc.
2d *collaboratore dei responsabili di area o funzione*;
2e *addetto, con mansioni operative*, alle diverse attività in cui si articolano aree o funzioni, come addetto amministrativo/contabile, addetto commerciale, addetto alla manutenzione e conduzione di impianti, ecc.

Ad ulteriore commento di quanto rilevato, è utile segnalare come il personale riconoscibile nelle figure professionali **1b**, **1c**, **1d**, **2c** e in parte **2d**, sia quello con rapporti di collaborazione meno stabili e questo per i motivi già riferiti altrove: il personale più qualificato, di elevata specializzazione, è disponibile a collaborazioni temporanee su specifiche tematiche perché si muove in un mercato che valorizza molto le sue competenze; il personale meno esperto, anche perché più giovane, viene contrattualizzato, invece, all'interno dell'orizzonte temporale e finanziario del progetto/programma in cui viene inserito (anche se, come si è detto, un contratto a termine viene spesso utilizzato anche come strumento di selezione del personale da inserire poi in maniera stabile nell'organizzazione).

Conclusioni

I risultati della ricerca, benché riferiti a un numero limitato di soggetti, mettono in evidenza alcuni tratti comuni nei comportamenti sia dei Pst, che degli Organismi e delle imprese ospiti, tratti comuni che possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- canali utilizzati per la ricerca del personale di natura prevalentemente informale;
- selezione basata soprattutto sulle competenze e sulle capacità di integrarsi e lavorare in gruppo;
- ampio ricorso a fattispecie contrattuali cd. atipiche, soprattutto per le collaborazioni con personale di ricerca più giovane o comunque impegnato in progetti di ricerca circoscritti nel tempo;
- propensione alla stabilizzazione delle competenze (attivando contratti a tempo indeterminato), frenata dalla scarsità e incertezza delle fonti finanziarie che impongono di mantenere la struttura organizzativa più leggera possibile (attivando contratti a termine o a progetto).

Ma una ulteriore considerazione merita proprio l'iter percorso dai soggetti intervistati che porta alla selezione del personale, specialmente quello tecnico-scientifico.
Dalla lettura delle risposte alle interviste, infatti, emerge la continuità di un processo di selezione che parte dalle aule dell'Università, dove gli studenti vengono in qualche modo messi sotto "osservazione" da quegli stessi docenti che sono coinvolti a

vario titolo nella gestione dei Pst e dei Centri di ricerca o sono promotori di iniziative imprenditoriali nate per valorizzare i risultati della ricerca. Sembrerebbe che se questa "osservazione" porta a valutazioni positive da entrambe le parti, lo studente, che da parte sua ha valutato positivamente, in relazione ai suoi interessi scientifici, il percorso prospettatogli, trova nei Pst, nei Centri di ricerca o nelle imprese ospitalità per redigere la tesi di laurea o, una volta laureato, come dottorando di ricerca, per essere poi inserito nei gruppi di lavoro di quella stessa struttura.
Naturalmente, l'*input* per orientare l'"osservazione" può essere predeterminato in relazione alle specifiche esigenze poste dai programmi di ricerca condivisi fra Università, Pst, Centri di ricerca e imprese e che poi sono alla base dei rapporti di collaborazione volti ad attivare le fonti finanziarie e le risorse umane disponibili per realizzarli (d'altronde, l'impresa che decide di localizzarsi all'interno di un Pst, quando non è uno *spin off* accademico e/o di ricerca, lo fa perché sa che da quel ambiente e da quella Università escono tecnici e ricercatori con le competenze necessarie a realizzare i propri programmi di sviluppo).
Ma al di là di qualsiasi altra considerazione sulla effettiva efficacia di una tale procedura, è evidente il ruolo che in essa gioca l'Università, quasi anticipando quanto previsto a tal proposito dalla riforma del mercato del lavoro.
La ricerca non indaga direttamente sui comportamenti delle Università, quindi non è possibile affermare se e in che misura quanto rilevato sia espressione di una cercata e progettata azione delle Università stesse in applicazione della Legge 30/03, ovvero solo una conseguenza della più ampia collaborazione fra Enti sopra descritta. Certamente, nessuno fra gli intervistati ha mai fatto riferimento, nel descrivere i propri rapporti con l'Università, alla Legge 30/03.
In ogni caso, voluta o meno, il ruolo e le funzioni delle Università così come emergono dalla ricerca assomigliano moltissimo a quanto previsto dalla citata Legge che assegna loro competenze specifiche proprio nella intermediazione e l'accompagnamento degli studenti al lavoro, oltre la vigilanza e la certificazione delle nuove forme contrattuali (con l'obbligo dell'interconnessione con la Borsa Continua nazionale del lavoro - Bcnl - e dell'invio alle autorità competenti di ogni informazione necessaria per un efficace funzionamento del mercato del lavoro).
È inutile dire che espletare questo ruolo, significa per le Università dotarsi di progetti, strumenti e risorse ad hoc e, soprattutto, mantenere un raccordo costante con il mondo delle imprese e con il territorio circostante. E un Pst sembra il luogo, non solo fisico, in cui questo può avvenire, potremmo dire, in "presa diretta".
Da questo punto di vista, quindi, da una parte si potrebbe affermare che il mercato e il buon senso hanno indotto le Università ad anticipare quanto poi è stato previsto dalla Legge 30/03, ma dall'altra resterebbe da verificare se ancora persiste una dotazione di programmi e strumenti, per così dire, artigianali e quanto questo eventualmente incida poi sull'efficacia e la trasparenza del sistema (tali ulteriori verifiche potrebbero fra l'altro usufruire delle esperienze di *job placement* fatte nelle Università italiane - Bari, Roma "La Sapienza", Torino, del Sannio - e europee - Madrid, Parigi, Londra).

capitolo 5

L'OPERATORE DI CALL CENTER TRA NUOVA "FABBRICA DEI SERVIZI" E KNOWLEDGE-BASED ECONOMY

5.1 PREMESSA

L'obiettivo di questo capitolo è quello di delineare brevemente, peraltro solo a livello di sbozzo iniziale, l'emergenza di una peculiare figura professionale/occupazione, l'operatore di *call center*, in questo inizio di nuovo secolo. Tale figura è, inoltre, addirittura assurta, di anno in anno, a paradigma di una nuova "questione sociale"; a connotare la cosiddetta "precarietà"[174], fenomenologia assai presente negli attuali mercati del lavoro, sia internazionali che italiani; a figura simbolica del vasto arcipelago dei cosiddetti lavoratori atipici, per intendersi quelli delle collaborazioni coordinate e continuative (co.co.co).
Il periodo di riferimento temporale dell'analisi verte sostanzialmente sull'arco di un quinquennio, ed è da rilevare come tale profilo si sia imposto proprio in questi anni, in un brevissimo lasso di tempo (ad esempio, la prima apparizione nella banca dati delle inserzioni Isfol-Csa risale al 2000). Ma tale *exploit* è da mettersi in relazione non solo a un mero discorso numerico quanto a uno di natura prettamente qualitativo considerato che si tratta, per dirne solo una, di un'occupazione su cui nessun futurologo aveva scommesso nel recente passato e, ancor meno, in quello remoto: non si è di fronte, difatti, alla invero "resistibilissima" ascesa di un *meccatronico*, di un *addetto allo sviluppo locale*, di un *addetto alle piste ciclabili,* di un *esperto nel riciclaggio dei lavoratori anziani*, ecc, ma neanche a quei profili di nicchia che, nel corso del tempo, erano stati individuati quali professioni futuribili e di cui erano pur piene la letteratura manageriale, la pubblicistica delle organizzazioni internazionali, la grande stampa di opinione, gli scritti dei tanti addetti ai lavori, ecc.
L'eccezionalità di tale *performance* è, quindi, ancora una volta, tutta da rimarcare. Il profilo di operatore di *call center* pur non essendo stato neppure "intravisto" nelle più accreditate disamine sulle nuove professioni, nei rapporti di ricerca tesi

174 Aris Accornero, *I precari non sono tanti, ma la precarietà sì: come mai?*, "Il Mulino", giugno, 2006.

a inferire le attività lavorative a più elevata crescita e neppure lontanamente valutato degno di interesse tra quelle paradigmatiche del ventunesimo secolo, è, invece, oggigiorno, al centro dell'attenzione di tutti e si trova a rivestire un ruolo di primattore nel dibattito attuale sul futuro del lavoro, vale a dire quale esemplificazione principe dei cosiddetti lavoratori "precari" o altrimenti detti "atipici". È divenuto però, assai presto, anche segno di contraddizione perché potrebbe ben rappresentare oltre al lavoro "atipico", quello inerente una economia basata sulla conoscenza (*knowledge-based economy,* Kbe), sebbene in maniera leggermente diversa da come questi profili innovativi erano stati descritti e prefigurati nel recente passato: non di un analista simbolico si tratterebbe, bensì, di un esperto di flussi comunicativi ed informativi, *in primis* di una cerniera parecchio strategica tra impresa e cliente. Tale figura occupazionale/professionale lavora, difatti, con flussi informativi, sia in entrata che in uscita, con nuove tecnologie informatiche e con *softwares* tanto sofisticati nella loro elaborazione quanto amichevoli (*friendly*) nel loro utilizzo, e mette in gioco, per di più, una competenza relazionale e di vendita non comune (peraltro, altamente ricercata e remunerata dalle imprese). Da qui il titolo del presente capitolo che può essere interpretato in un duplice significato: sia retoricamente, da un lato, da chi ritiene l'operatore di *call center* assimilabile *tout court* ad un idealtipico operaio della moderna "fabbrica dei servizi" - tradizionale esemplificazione del lavoro "squalificato" e "frazionato"[175] - che, dall'altro lato, affermativamente, da chi lo considera appartenente, di diritto, alle professioni della "nuova economia" (*new economy*).

Questo breve capitolo è strutturato nel modo seguente: dopo una veloce trattazione della letteratura sull'argomento, oramai cospicua, si cercherà di individuare, quando si è iniziato a trattare diffusamente, nei rapporti di indagine e nelle analisi degli addetti ai lavori, di questa peculiare attività lavorativa e se questa possa essere o meno ricompresa nel novero delle professioni della Kbe. In seguito, si presenteranno le informazioni sull'operatore di *call center*, desumibili dall'indagine Isfol-Csa sulle inserzioni a modulo, per meglio contestualizzare la significatività, non solo quantitativa, di tale profilo. Nelle conclusioni, infine, si proverà a fornire una prima valutazione critica della tematica in esame, pur consapevole che quest'ultima possa essere stata trattata da una ben determinata e parziale angolatura prospettica, la quale potrebbe benissimo riflettere le personali idiosincrasie dell'autore a scapito, quindi, di una trattazione esaustiva del fenomeno studiato.

175 Di lavoro in "frantumi" nonché "squalificato" e "frazionato" tratta diffusamente Georges Philippe Friedmann (1902-1977) nel suo, *Le travail en miettes. Spécialisation et loisirs,* Gallimard, Paris, 1956; tr. it. di Francesco Nitti, *Lavoro in frantumi. Specializzazione e tempo libero*, Comunita, Milano, 1960.

5.2 IL CAPITALISMO (MONOPOLISTICO, IERI, E FLESSIBILE, OGGI) DEGRADA ANCORA IL LAVORO?

Dall'esame della letteratura si evincono sostanzialmente due posizioni alternative. La prima si pone nel solco del paradigma taylorista e fordista (neo-taylorismo) mentre la seconda accentua le caratteristiche di discontinuità e prefigura nuovi scenari economici ed organizzativi preferendo parlare di *new* e *net economy* e di *knowledge-based economy*.

Per la prima concezione lo sviluppo dei *call center* è sintomo di un ritorno alla dequalificazione, alla parcellizzazione e alla frammentazione delle abilità e competenze professionali nonché delle esigenze di un maggior controllo del capitale sul lavoro dopo le conquiste ottenute dal movimento operaio, nelle decadi precedenti. In questo quadro è indubbio che le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione abbiano giocato un ruolo chiave consentendo un maggior controllo dell'attività lavorativa e della messa a punto di nuove procedure informatiche che si sono sovente tradotte in una ingegnerizzazione e standardizzazione delle procedure lavorative. Il *call center* diventa, in questo modo, una metafora visibile della "nuova fabbrica dei servizi", sottolineando così che, a tutt'oggi, anche le attività dei servizi sono ricadute sotto l'ampio e pervasivo potere di controllo del capitale, definito quest'ultimo, appena ieri, capitale monopolistico, e oggigiorno, capitalismo flessibile, turbo capitalismo, *post*-capitalismo, ecc. Se una volta vi erano le "*industrie impiegatizie* pure e semplici" (ad esempio, banche, istituti di credito, studi legali, agenzie pubblicitarie, case editrici di libri e periodici, organizzazioni filantropiche e religiose, agenzie di viaggi, agenzie di collocamento, uffici pubblici, ecc.) di cui discettava, negli anni settanta, Harry Braverman (1920-1976)[176], in data odierna, quelle caratteristiche "degradanti", individuate allora, vengono estese alle variegate attività dei servizi. Le stesse "funzioni dirigenziali di controllo e appropriazione sono divenute dei processi lavorativi in sé, e vengono svolte dal capitale nello stesso modo di quelli di produzione: con lavoro salariato acquistato su larga scala sul mercato del lavoro e organizzato in enormi macchine "produttive" in base agli stessi principi che governano l'organizzazione del lavoro in fabbrica. Qui i processi produttivi della società scompaiono in un fiume di carta, un fiume che d'altronde viene trattato in un flusso continuo non dissimile dalle catene di produzione dello scatolame, della carne macellata, delle auto, da lavoratori organizzati per lo più nello stesso modo"[177]. La creazione di un mercato globale ("mercato universale") o *g-*

176 Harry Braverman (1920-1976), *Labor and Monopoly Capital. The Degradation of Work in the Twentieth Century*, with a *Preface* by Paul Marlor Sweezy (1910-2004) and a *Foreword* by John Bellamy Foster, New York (NY)-London, 1974; tr. it. di Lucio Ristori e Maurizio Vitta, *Lavoro e capitale monopolistico. La degradazione del lavoro nel XX secolo*, con una *Prefazione* di Sweezy, Einaudi, Torino, 1978, p. 301.

177 *Ibid*., p. 302.

5.2 Il capitalismo (monopolistico, ieri, e flessibile, oggi) degrada ancora il lavoro?

locale[178], inoltre, non ha comportato nessuna differenza sostanziale visto che il capitale è riuscito a trasformare incessantemente in merce e valore ogni forma di attività umana. La concentrazione di molti lavoratori in un determinato luogo fisico, relativamente uniforme, un addestramento rapido alle nuove attività (in molti casi, in meno di una settimana) con contenuti soprattutto relazionali e di contenuto, un basso livello di retribuzione, una verosimile intercambiabilità delle persone e delle funzioni, le poche opportunità di carriera, l'elevato *turnover*, ecc.: sono queste solo alcune delle caratteristiche precipue del lavoro nei *call center* messe in risalto da chi si rifà a questa scuola di pensiero.

La letteratura sociologica è, peraltro, oramai copiosa, il dibattito degli addetti ai lavori assai animato, le polemiche politiche proprio non mancano e contrappongono le forze politiche, anche all'interno della stessa coalizione governativa, almeno così è dato leggere sulla stampa specializzata e di opinione[179]. Certo manca ancora un libro simbolo di quest'era, un nuovo *Lavoro e capitale monopolistico*, a trent'anni dalla sua pubblicazione, un testo inedito in cui si possa leggere in maniera sistematica, della "degradazione del lavoro nel ventunesimo secolo". Non è stato ancora pubblicato - ma qui forse è più l'ignoranza di chi scrive la causa di tale imprudente affermazione - "un tentativo di analizzare sistematicamente le conseguenze che il particolare tipo di mutamento tecnologico caratteristico del capitalismo monopolistico ha avuto sulla natura del lavoro, la composizione (e la differenziazione) della classe operaia, la psicologia degli operai, le forme di lotta e di organizzazione operaia, e così via"[180]. Tentativi parziali, è vero, non sono mancati, anche molto conosciuti, ma difetta una trattazione sistematica all'interno di una nuova cornice teorica, accertato l'ineludibile declino di quella marxista. L'approccio teorico che veniva sistematicamente utilizzato, allora, in diverse opere, faceva riferimento al Libro primo de *Il Capitale* di Karl Marx (1818-1883) e, in particolare, alla sezione IV *La produzione del plusvalore relativo* "giacché è qui che l'analisi del processo lavorativo in regime capitalistico ha trovato per la prima volta il suo fondamento autenticamente scientifico"[181].

178 Zygmunt Bauman, *The Bauman Reader*, edited by Peter Beilharz, Blackwell Publishers, Malden (MA), 2001; tr. it. di Edmondo Coccia, *Globalizzazione e glocalizzazione*, saggi scelti a cura di Peter Beilharz, Armando, Roma, 2005.

179 Cfr. Luca Iezzi, *"Assumete quei tre mila precari" e la sinistra si divide sui Call Center*; "La Repubblica", 24 agosto, 2006; Bruno Ugolini, *Caso Atesia, Il lungo abuso*, "L'Unità", 24 agosto, 2006; Antonio Sciotto, *Cocoprò, L'inciucio di Damiano*, "Il Manifesto", 24 agosto, 2006.

180 Paul A. Baran (1910-1964), Paul Marlor Sweezy (1910-2004), *Monopoly Capital. An Essay on the American Economy and Social Order*, Monthly Review Press, New York (NY)-London, 1966; tr. it. di Luigi Occhionero, *Il capitale monopolistico. Saggio sulla struttura economica e sociale americana*, Einaudi, Torino, 1969, citato da Sweezy in *Prefazione*, in Harry Braverman, *op. cit.*, 1974, pp. VII-VIII.

181 Paul Marlor Sweezy, *op. cit.*, 1974, p. IX. E ancora, "le manifestazioni esteriori del capitalismo, anche se non la sua intima natura, hanno subito negli ultimi cent'anni dei mutamenti di enorme portata. L'accumulazione del capitale ha assunto forme organizzative nuove: ha invaso vecchi settori dell'economia e si è riversato in molti settori nuovi. Ciò che occorreva era l'applicazione della

5.2 Il capitalismo (monopolistico, ieri, e flessibile, oggi) degrada ancora il lavoro?

Come si vede da questi brevi estratti le argomentazioni di allora potrebbero valere benissimo anche oggi, così che alla domanda "in che modo il processo lavorativo viene trasformato dalla rivoluzione tecnico-scientifica?" non è possibile dare una risposta altrettanto unitaria. La ragione è che l'attacco scientifico e manageriale al processo lavorativo per tutto il secolo scorso ne abbraccia tutti gli aspetti: la forza-lavoro, gli strumenti di lavoro, i materiali di lavoro e i prodotti del lavoro. Abbiamo visto come il lavoro sia stato riorganizzato e suddiviso conformemente ai rigorosi principi che cent'anni fa erano stati soltanto previsti"[182].

Altro punto significativo di tale lettura ideologica[183] è che la genesi del progresso tecnico non avviene mai in maniera neutra: essa si colloca all'interno delle coordinate di una struttura ben determinata storicamente, vale a dire quella capitalistica. "Nella misura in cui tali mutamenti sono stati guidati da considerazioni di fabbricazione più che di mercato (e i due aspetti non sono affatto indipendenti), sono stati introdotti per realizzare una maggiore produttività, ossia nel tentativo di trovare il modo d'incorporare quantità sempre più piccole di tempo di lavoro in quantità sempre più grandi di prodotto. Ciò porta a rendere più rapidi e più efficienti metodi e macchinari. Ma nel modo di produzione capitalistico, i nuovi metodi e i nuovi macchinari vengono integrati in uno sforzo della direzione aziendale inteso a dissolvere il processo produttivo come processo gestito dal lavoratore e a ricostituirlo come processo gestito dalla direzione"[184].

I sostenitori della seconda tesi argomentano, invece, che i *call center* costituiscono una tipica "organizzazione della conoscenza", una "nuova opportunità di lavoro nell'economia della conoscenza", e che gli addetti, in qualità di "professionisti nelle organizzazioni", possono essere considerati, a tutti gli effetti, dei "lavoratori della conoscenza" (*knowledge workers*). Nel recente passato, oltre a singoli studiosi, anche la maggior parte delle organizzazioni di ricerca internazionali si sono espresse in tal senso, come, ad esempio, è dato rintracciare nell'ampia pubblicistica dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (Ocse): tutti costoro hanno sostenuto che i mutamenti che hanno interessando l'economia odierna sono "strutturali" sia per il venir meno dei settori tradizionali (primario e secondario) che per la crescita del terziario, perlopiù avanzato (finanza, assicurazioni, servizi per le imprese e servizi di comunità e di cura

teoria marxiana alle nuove occupazioni e ai nuovi metodi inventati o creati dal capitale nella sua incessante espansione", *ibidem*.

182 Harry Braverman, *op. cit.*, 1974, pp. 167-168.

183 Non si intende qui utilizzare tale concetto quale sinonimo di "falsa coscienza", così come volgarizzato da Marx quanto piuttosto nel suo significato originario di "conoscenza delle idee" così come elaborato dal filosofo francese Antoine Louis Claude Destutt, comte de Tracy (1754-1836), cfr. Luciano Gallino, voce "ideologia" in *Dizionario di sociologia*, Tea-Unione Tipografico-Editrice Torinese (Utet), Milano, 1993, pp. 339-344.

184 Harry Braverman, *op. cit.*, 1974, p. 168.

5.2 Il capitalismo (monopolistico, ieri, e flessibile, oggi) degrada ancora il lavoro?

della persona)[185] ma, soprattutto, per l'emergere di una "nuova" economia. Altri autori si spingono persino più avanti nel teorizzare, e inquadrare in un più ampio contesto, queste "profonde trasformazioni" tanto da mettere in discussione, in molti casi, la stessa *teoria del valore lavoro* alla base delle opere sia di David Ricardo (1772-1823) che di Marx[186]. Fatta quest'ultima precisazione si possono descrivere per sommi capi le caratteristiche essenziali della *knowledge-based economy* (Kbe) così come individuate da diversi autori, ad iniziare dal pioneristico lavoro di Fritz Machlup (1902-1983)[187] secondo il quale la Kbe è caratterizzata da: i) transazioni economiche basate sulla conoscenza; ii) cambiamenti qualitativi nei beni e servizi; iii) implementazione del cambiamento stesso nelle strategie degli agenti economici. La tesi principale è che ci sia una crescente qualificazione della forza lavoro e un aumento generalizzato della produttività[188]. Con riferimento alla tesi della crescente qualificazione (*upskilling*), vengono citati i casi di riduzione del numero delle funzioni e dei livelli aziendali; nelle nuove imprese emergono gruppi di lavoro polifunzionali, in cui la conoscenza specialistica viene continuamente integrata all'interno di quelli già esistenti. Questi tendono a divenire semi autonomi e molti di essi incorporano alti livelli di responsabilità, entrando così nel merito delle scelte di molte decisioni operative e strategiche prima demandate all'alta dirigenza dell'impresa e ai *senior managers*. Ma prima di approfondire tali aspetti, nel prossimo paragrafo, si intende porre un altro quesito, vale a dire se questo profilo debba essere considerato una professione *knowledge-based* oppure un'occupazione, tutto sommato, tradizionale.

---

185 "Structural changes in OECD economies reflect the ongoing move to a knowledge-based-economy. The output and employment shares of agriculture, mining, and low-technology manufacturing industries, wich depend on low-skilled labour and are exposed to international competition, continue to decline. Technology-intensive manufacturing industries maintain steady growth but also experience productivity increases that reduce their share in the economy. At the same time, parts of the services sector-primarily finance, insurance and business services and community, social and personal services - continue to grow in importance. This is due to growing demand for these services as well as slow productivity growth in some sectors", Organization for Economic Cooperation and Development (Oecd), *Science, Technology and Industry Outlook 1998. Highlights*, Oecd, Paris, 1998, pp. 6-7.

186 "In an information economy, then, value is increased, not by labor, but by knowledge. Marx's "labor theory of value", born at beginning of the industrial economy, must be replaced with a new knowledge theory of value. In an information society, value is increased by knowledge, a different kind of labor than Marx had in mind. We have just to look at one of our major exports to realize the value of knowledge. In a day of shrinking U.S. markets abroad, American companies have little trouble selling their know-how, their expertise, their management skills", John Naisbitt, *Megatrends. Ten New Directions Transforming Our Lives,* Warner Bros Books, New York (NY), 1982, p. 17; tr. it. di Angela Rolandini Martelli, *Megatrends. Le dieci nuove tendenze che trasformeranno la nostra vita,* Sperling & Kupfer, Milano, 1984.

187 Fritz Machlup, *Knowledge: Its Creation, Distribution and Economic Significance*, Princeton University Press, Princeton (NJ), 1984.

188 L'indicazione sintetica che emerge da questi studi può essere condensata nella seguente affermazione: "investments in intangible capital - such as R&D, training and information - are of growing importance. Workers are becoming better skilled and productivity continues to increase, enabling cost reductions in several sectors. Interaction between services and manufacturing is of growing importance, as the rapid growth of business services demonstrates", Oecd, *op. cit.,* 1998, p. 6, e Idem, *The Knowledge-based Economy. A Set of Facts and Figures*, working paper, Oecd, Paris, 1999.

5.3 LA NASCITA DI UNA PROFESSIONE *KNOWLEDGE BASED*?

L'operatore di *call center* può essere alternativamente considerato una professione con tutte le caratteristiche distintive che le ineriscono, oppure un'occupazione tradizionale; rimane, poi, del tutto aperta la discussione se si tratta di una nuova professione/occupazione oppure di una ibridazione tra diverse attività lavorative, di fatto, la ben conosciuta operatrice telefonica di cui ha mutuato caratteristiche salienti, capacità e competenze.

Una definizione generale del termine *professione* è la seguente: "una attività lavorativa altamente qualificata, di riconosciuta utilità sociale, svolta da individui che hanno acquisito una competenza specializzata seguendo un corso di studi lungo ed orientato precipuamente a tale scopo. Così intesa, una P. conferisce di norma a chi la svolge un prestigio e un reddito medioalti o alti nel sistema di stratificazione sociale di quasi tutte le società, sia la P. svolta a titolo di lavoro dipendente, come i dirigenti di professione, oppure di lavoro autonomo, come i notai o i commercialisti o gran parte degli architetti"[189], Lo stesso autore non fornisce, invece, una definizione specifica del termine *occupazione* e ciò significa che con questo termine si intende una forma di attività lavorativa che non viene compiutamente considerata come professione, vale a dire, in termini molto generali, un particolare genere di attività lavorativa specializzata, localizzata entro un universo lavorativo. Questo universo include una grande tipologia di attività produttive che possono avvenire entro famiglie di aree professionali, come visto anche nel terzo capitolo. Bisogna, quindi, ritornare all'analisi del concetto di professione per cercare di dirimere se l'operatore di *call center* possa esservi o meno ricompresa.

Quali sono, allora, le caratteristiche, gli elementi distintivi, gli attributi, i tratti, che fanno sì che un'occupazione possa essere considerata *strictu sensu* una professione? Nel corso del tempo, in molti si sono posti l'obiettivo di rintracciare tali caratteristiche. Secondo Theodore Caplow[190] una professione inizia a costituirsi come tale quando viene costituita un'associazione di rappresentanza per tutelarne gli interessi, si cerca di affermare il monopolio su uno specifico campo di attività lavorativa, si tenta di istituzionalizzare delle regole formali, attraverso la creazione di un codice di etica professionale; tale processo, infine, può dirsi compiuto quando i promotori riescono ad ottenere dallo Stato un riconoscimento legale che permette la difesa del monopolio dell'attività lavorativa, anche mediante il ricorso alla "criminalizzazione" di altri gruppi che hanno provato ad invadere lo specifico "campo" professionale. Dopo queste iniziali intuizioni[191]

189 Luciano Gallino, voce "professione" in *op. cit.*, 1993, pp. 518-519.

190 Theodore Caplow, *The Sociology of Work*, McGraw-Hill, New York (NY), 1954.

191 Tra questi è da ricordare almeno Ernst Greenwood; Idem *Attributes of a Profession*, "Social Work", v. II, n. 3, July, 1957; tr. it. parziale, *Contributi alla teoria generale della professionalità*, in Gian Paolo Prandstraller (a cura di), *Sociologia delle professioni*, Città Nuova, Roma, 1980.

5.3 La nascita di una professione knowledge based?

appare presto evidente che le diverse fasi sopra elencate non sono universali ma bensì differiscono da contesto e contesto e da epoca ad epoca. Harold L. Wilenski[192] presenta una versione simile a quella di Caplow ma aggiunge l'osservazione che se il processo di professionalizzazione è stato raggiunto da diverse professioni, innanzitutto da quelle liberali, vi è ancora molta strada da fare per tante altre che non godono, tuttora, di tale *status* e sono perciò da considerarsi semi-professioni[193]. Il contesto socio-culturale è poi, peraltro, profondamente mutato e sembra difficile sostenere, oggi così come negli anni sessanta, che le altre semi-professioni possono compiere tale percorso sino in fondo; difatti, la situazione sociale e politica, dopo diversi tentativi di riforma, finora praticamente abortiti[194], non è sicuramente propizia a quei gruppi che tentano di monopolizzare alcuni campi professionali, ovvero di spingere fuori dai propri "confini giurisdizionali"[195] i gruppi lavorativi più vicini, in alcuni casi, addirittura di assicurarsi, sui posti di lavoro, la subordinazione degli altri gruppi. Dall'esame di tale letteratura un processo di compiuta professionalizzazione appare esservi, in generale, se sono presenti le seguenti caratteristiche: primo, un corpo di conoscenze e di *skills* ufficialmente riconosciuti, che si crede siano basate su una astratta concezione o teoria che richiedono spesso l'esercizio di discrezione ed autonomia operativa; secondo, una divisione del lavoro negoziata tra le varie figure professionali che operano nel medesimo campo di attività; terzo, un mercato del lavoro controllato dalla professione e basato su credenziali educative; quarto, la tutela dell'attività fondata su qualche forma di riconoscimento statale; quinto, la comparsa di associazioni professionali; sesto, l'elaborazione di un codice deontologico; settimo, un programma di formazione di solito associata ad insegnamenti formali presso Università e distinta dall'ordinario mercato del lavoro.

Dopo questa breve disamina teorica appare del tutto evidente come l'operatore di *call center* non possa essere considerato, in senso stretto, una professione, almeno secondo le definizioni correntemente presenti in letteratura. Nello stesso tempo, tuttavia, non mancano studiosi che, sulla scia dell'avvenuta formazione di una nuova società dell'informazione e della comunicazione, la includono in un contesto professionalizzante. In un libro dedicato ai lavoratori della conoscenza

192 Harold L. Wilensky, *The Professionalization of Everyone,* "American Journal of Sociology", v. LXX, 1964; tr. it. di Paul Tousijn, *La professionalizzazione di tutti?,* in Willem Tousijn (a cura di), *Sociologia delle professioni*, il Mulino, Bologna, 1979.

193 Amitai Etzioni (ed.), *The Semi-Professions and their Organization. Teachers, Nurses, Social Workers*, Free Press, Glencoe (NY), 1969.

194 Achille Pierre Paliotta, Giovanni Bartoli, *Gli Ordini inutili?. Lo Stato, il mercato e il tramonto delle gilde moderne*, "Osservatorio Isfol", a. XXIII, n. 6, novembre-dicembre, 2002; Achille Pierre Paliotta, *Gli Ordini professionali in Italia. Cenni storici e cambiamenti attuali*, "Osservatorio Isfol", a. XX, n. 1-2, gennaio-aprile, 1999.

195 Andrew Delano Abbott, *The System of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor*, University of Chicago Press, Chicago (IL), 1988.

e dell'informazione, ad esempio, pubblicato nel 1998, *I nuovi lavoratori. Nuove tecnologie ed occupazione in Italia*[196], si riporta una categorizzazione operata da Kenneth C. Laudon e Jane Price Laudon[197] tra *data workers* e *knowledge workers*. I primi sono coloro che "lavorano con l'informazione: utilizzano, elaborano e diffondono dati e informazioni prodotti da altri. Rientrano in questa categoria i disseminatori di informazione quali gli insegnanti e i lavoratori dello spettacolo, come pure il personale di vendita, i contabili, le segretarie, gli avvocati. È personale con un buon grado di istruzione che li mette in condizione di usare la conoscenza da altri creata"[198]. I *knowledge workers* sono, invece, coloro "che creano conoscenza e generano nuova informazione. Sono professionalità ad elevato grado di istruzione che consente loro non solo di usare conoscenza, ma di crearla e di metterla a disposizione: rientrano in questo filone architetti, ingegneri, giudici, scienziati, ricercatori, giornalisti, programmatori, e così via"[199]. A dir il vero, in molti casi, i confini non sono sempre così netti: la produzione e la diffusione della conoscenza potrebbero anche essere ambedue facce di una stessa medaglia ed è difficile stabilire dove finisca l'una ed inizi l'altra ma per l'obiettivo che qui si cerca di raggiungere, ovvero cercare di ricostruire la "genealogia" di questa figura professionale/occupazionale basti sapere che sia i primi che i secondi rappresentano l'insieme dei lavoratori della conoscenza e dell'informazione *(knowledge information workers,* Kiw*)*. Comunque che gli addetti *di call center* rientrerebbero tra i *data workers* è tesi sostenuta anche da altri autori, a solo titolo esemplificativo, in un testo di quattro anni dopo, viene sostanzialmente riprodotta la stessa tipologia: questi addetti, difatti, "mettono a disposizione del cliente conoscenza che solo parzialmente possiedono in prima persona e che, nella gran parte dei casi, si trova depositata in varie forme e modi all'interno dell'organizzazione"[200]. Ma proseguendo nella compulsazione del libro citato, *I nuovi lavoratori,* più avanti, si parla brevemente degli addetti dei *call center* i quali vengono indicati quale figura specializzata dell'assistenza *post*-vendita: un *call center* è identificato da un "numero verde", o da un indirizzo *internet,* a "cui ci si può rivolgere per ottenere informazioni, e in particolare consigli e supporto

196 Pier Franco Camussone, Alfredo Biffi, *I nuovi lavoratori. Nuove tecnologie ed occupazione in Italia*, con una *Prefazione* di Enore Deotto, Edizioni per le professioni e l'impresa (Edipi), Milano, 1998.

197 Kenneth C. Laudon, Jane Price Laudon, *Management Information Systems. Organization and Technology*, Macmillan, 1994, p.500; tr. it. di Fernando Pennarola e Vincenzo Morabito, *Management dei sistemi informativi*, Pearson Education Italia, Milano, 2003.

198 Alfredo Biffi, *L'impatto dell'ICT sull'occupazione: la tecnologia cambia la natura del lavoro*, in Pier Franco Camussone, Alfredo Biffi, *op. cit.,* 1998, p. 56.

199 *Ibidem*.

200 Thomas Schael, Gloria Sciarra, Angelo Tanese (a cura di), *Il call center nelle amministrazioni pubbliche. Migliorare la gestione dei contatti con i cittadini e con le imprese*, con una *Presentazione* di Pia Marconi, Direttore generale dell'Ufficio per l'innovazione delle pubbliche amministrazioni, Dipartimento della funzione pubblica, Presidenza del Consiglio dei ministri (Pcm), Rubbettino, Soveria Mannelli, 2003, II edizione, p. 130.

tecnico per la diagnosi di malfunzionamenti e il ripristino di apparati installati presso l'utente"[201]. Si è ancora, quindi, all'interno di una concezione tradizionale del servizio (attività di *in-bound*) e non ancora in una di acquisizione di nuovi clienti e di commercializzazione di nuovi prodotti/servizi (attività di *out-bound*). Lo sviluppo di un flusso informativo in entrata viene spiegato in letteratura con una serie di fattori tra i quali il principale è l'accesso veloce dell'utenza inesperta, a prescindere dai vincoli di spazio e di tempo (24 ore su 24), a personale semi specializzato a cui chiedere informazione sui prodotti/servizi tecnologici. Negli anni seguenti diverrà, invece, senso comune assimilare al *call center* funzioni ben più complesse, sintetizzabili in questa icastica definizione e si inizierà, pertanto, a parlare di *contact center,* quale: "servizio operativo finalizzato a gestire i rapporti con la clientela in un'ottica di promozione di prodotti e servizi di nuova introduzione e di valorizzazione e fidelizzazione della clientela già acquisita"[202]. È opportuno, allora, focalizzare, nel prossimo paragrafo, quale sia il contesto lavorativo entro cui opera l'operatore di *call center*, quali le professioni/occupazioni prossime e quali le capacità e competenze di questa attività lavorativa.

201 Franco Filippazzi, Giulio Occhini, *Ict e nuovi mestieri*, in Pier Franco Camussone, Alfredo Biffi, *op. cit.*, 1998, pp. 73-95, p. 83. Gli autori intravedevano, già allora, delle interessanti possibilità di sviluppo nello sfruttare le differenziazioni territoriali italiane, in quanto "è una opportunità che potrebbe essere perseguita anche dall'Italia, in particolare nel Meridione, adottando opportune politiche di incentivazione utilizzando la popolazione secolarizzata giovanile", *ibid.*, p. 84.

202 Antonello Goi, *Guida alla selezione e alla formazione dell'addetto al call center*, FrancoAngeli, 2003, p. 13.

5.4 IL *CALL* E *CONTACT CENTER* E I PROFESSIONISTI DELLA CONOSCENZA

Il *call center* è un "vero e proprio centro di profitto, dove i clienti con un solo contatto (one call solution), trovano la soluzione ai propri problemi e le aziende, attraverso la relazione che si stabilisce con l'operatore, comprendono meglio le richieste ed i bisogni della clientela"[203]. Il moderno *marketing*, dopo la fase pioneristica e il massimo sviluppo raggiunto nei cosiddetti mercati di massa e indifferenziati, nella congiuntura attuale, tende a prefigurarsi, sempre più, come *marketing one-to-one,* il cui bersaglio-obiettivo (*target*) è per un consumatore altamente differenziato ed individualizzato a cui occorre rivolgersi in prima persona e con cui diviene di vitale importanza costruire e mantenere una relazione di natura fiduciaria. "Il ruolo dell'operatore risulta ad oggi completamente diverso rispetto a qualche tempo fa in cui si poteva ancora identificare in un operaio dei servizi, con competenze scarse, demotivazione, gestione indifferenziata del proprio percorso, nessuna responsabilità sul cliente trattato"[204]. In questo senso un ruolo essenziale viene svolta dai consulenti di immagine e dalle modalità con le quali l'impresa si relaziona con il proprio cliente; tra questi vi è l'operatore di *call center* che è divenuto, in data odierna, un vero e proprio professionista. "L'azienda, grande o piccola che sia, è sempre rappresentata dalla prima persona, e sovente la sola, che il cliente può conoscere quando ha una qualche necessità: è questa persona è l'addetto del call center al quale si è rivolto. Una figura che è più corretto definire come *Professional di call center*"[205].
In definitiva, il *contact center* deve saper rispondere alle tre richieste chiave del cliente: facile accesso, contatto diretto, supporto personalizzato; per tale ragione le competenze e capacità professionali dovrebbero essere interessate, in maniera incessante, dal mutamento perché "gli operatori non sono più risponditori, ma veri e propri professionisti ai quali è affidata la responsabilità della gestione dei clienti, verso i quali garantire l'immagine aziendale e con i quali costruire solide e stabili relazioni per sfruttare al meglio l'orientamento all'acquisto di ciascuno di essi. Questa nuova figura professionale viene anche definita *agent* e connota la risorsa che, al di là delle complesse attività di *customer care*, spesso, diventa un consulente, offre consigli e valore aggiunto al servizio reso al cliente"[206]. L'acquisizione di un ordine o l'implementazione di un servizio può essere, oggigiorno, facilmente effettuato mediante il sito *web* dell'impresa oppure mediante il contatto telefonico con il cliente finale. Una vera e propria mistica del "tempo reale", che comporta l'utilizzo dell'acquisto *on line,* non fa che diffondere maggiormente que-

203 Antonello Goi, *Lavorare al call center. Manuale di formazione e autoformazione*, FrancoAngeli, Milano, 2005, p. 9.

204 Thomas Schael, Gloria Sciarra, Angelo Tanese (a cura di), *op. cit.*, 2003, II edizione, p. 135.

205 Antonello Goi, *op. cit.,* 2005, p. 9.

206 Antonello Goi, *op. cit.,* 2003, p. 11.

sta esigenza da parte delle imprese. La flessibilità e l'inedita personalizzazione del flusso che dall'impresa arriva al cliente finale è, poi, soggetta a una contingenza elevata. L'attenzione esasperata alla fase di vendita, e l'elevato livello competitivo delle aziende, impone l'integrazione di *marketing*, vendita e supporto *post*-vendita. Tali approcci strategici sembrerebbero, dunque, favorire l'emersione di un nuovo "professionista in azienda". "Il Professional di call center è prima di tutto un professionista della comunicazione, che si specializza (secondo le finalità del servizio a cui è addetto) come un consulente che, oltre a dare semplice assistenza, offre consigli e valore aggiunto sul servizio reso al cliente, attuando una vera e propria attività di customer care. Nei casi in cui il call center è posto come canale di vendita, il Professional estende la propria professionalità andando ad assumere uno *skill* più vicino al personale di marketing"[207].

Si può tentare di vedere ora quali sono le principali figure professionali che operano in un *call center* e i loro compiti precipui. Le figure professionali prossime dell'addetto sono, partendo dal vertice, il direttore generale, al di sotto del quale si situa il *call center manager:* questi coordina il supervisore di progetto a cui sono affidati dei *team leader* e, infine, vi è l'operatore che è il terminale finale a contatto con il pubblico. Altre figure che sono presenti in una siffatta impresa possono essere, e dipende molto dalla dimensione aziendale, così come da altre variabili, il responsabile della formazione, l'analista di produzione, il direttore commerciale e tutto il tradizionale personale di supporto amministrativo. Nell'ambito del *Repertorio delle professioni* dell'Isfol, confluito oggi nel progetto *Isfol Orienta*, analizzando l'Area della *New economy*, è stata descritta la figura professionale del *call center manager*[208]. Questi, "ha il compito di gestire le diverse attività da svolgersi e soprattutto deve coordinare le varie competenze che si muovono all'interno di questa realtà: dal responsabile delle tecnologie a quello della formazione, dal team leader sino agli operatori di call center, gli effettivi intermediari tra l'azienda e l'esterno"[209]. Le competenze di questa figura vengono così descritte nel prosieguo della scheda di rilevazione. "A parte una necessaria familiarità con alcuni aspetti della tecnologia informatica (software, il pacchetto Office ed Internet), le competenze legate a questo profilo professionale non sono affatto delineate in maniera univoca. (...) La scioltezza nel gestire i rapporti interpersonali, il porsi in maniera comunicativa, la capacità organizzativa e di gestione dello stress sono caratteristiche fondamentali per il call center manager. Ugualmente, la flessibilità, l'attitudine all'ascolto e la facoltà di motivare dipendenti e collaboratori in un lavoro che si connota come ripetitivo, risultano requisiti essenziali in questa professione"[210].

207 Antonello Goi, *op. cit.*, 2005, p. 10.

208 Pietro Taronna (a cura di), *Area della "New economy"*, FrancoAngeli, Milano, 2002.

209 *Ibid.*, pp. 153-154.

210 *Ibid.*, pp. 154-155.

Le competenze professionali e le abilità che vengono richieste all'operatore di *call center* sono sostanzialmente le seguenti: conoscenze di contenuto; capacità relazionali; capacità di interazioni verso l'interno della struttura; capacità di *problem solving*; tolleranza allo *stress*; flessibilità.
Tra tutte queste competenze, per esigenze di spazio, vale qui la pena sottolinearne solo alcune, utili alla disamina ivi trattata, ovvero se si può dirimere la *querelle* tra professione *versus* occupazione e, quindi, a un livello più ideologico, tra *knowledge worker versus* nuovo "operaio dei servizi".
Riguardo alle *capacità relazionali* queste "si rifanno inevitabilmente alla più specifica capacità di orientamento al servizio: comprensione ed anticipazione della domanda proveniente dal cliente; gestione del rapporto con diversi interlocutori esterni all'organizzazione; immedesimazione nell'interlocutore per capirne il punto di vista (...); capacità di recepire le esigenze, anche non espresse, dei clienti e di fornire le soluzioni che producono valore e che rispondono alle aspettative di qualità dell'interlocutore; capacità di centrare obiettivi e attese, rispettando vincoli organizzativi e burocratici amministrativi"[211]. Per quel che concerne la *tolleranza allo stress*, esse "sono imputabili al fatto di dover svolgere attività di *problem solving*, spesso complesso, con compiti articolati e difficilmente prevedibili. Se a ciò si aggiunge la difficoltà di interagire con gli strumenti tecnologici e le deficienze organizzative che a volte non facilitano lo svolgimento delle attività degli operatori, è facile immaginare quali siano le reali condizioni di stress mentale di queste strutture"[212].
Per Antonello Goi le caratteristiche del saper essere (personalità) e del saper fare (capacità) da prendere in considerazione, in un ipotetico processo di selezione dell'operatore di *call center*, sono le seguenti: motivazioni; estroversione; gradevolezza, cooperazione e cordialità; coscienziosità, scrupolosità, perseveranza e dinamismo; stabilità emotiva; responsabilità; disponibilità e adattamento; apertura mentale; *problem solving*; gestione operativa; dialettica[213].
Anche qui si intende riportare solo la descrizione che l'autore fornisce della quinta caratteristica, la *stabilità emotiva*, la quale si avvicina a quella della tolleranza allo *stress* già vista in precedenza. Il continuo flusso di telefonate della clientela, vale a dire una serie di transazioni continue, unito alla necessità di dover personalizzare la chiamata con il cliente di turno, al quale - va sempre ricordato - deve essere garantita la percezione della sua unicità, determina "una specie di sindrome da affaticamento psichico e fisico che impatta con modalità diverse su ciascun operatore. L'ambiente stesso del call center, la vicinanza di ciascun operatore con il collega, agisce da catalizzatore della situazione emozionale complessiva andando ad aumentare le situazioni di stress e d'ansia. Sul luogo di

211 Thomas Schael, Gloria Sciarra, Angelo Tanese (a cura di), *op. cit.,* 2003, p. 138.
212 *Ibid.,* p. 140.
213 Antonello Goi, *op. cit.,* 2003, pp. 19-20 e ss.

lavoro può accadere di avere la sensazione di non riuscire a fare tutto quello che si dovrebbe: sotto una certa soglia, questa sensazione può diventare uno stimolo, ma più spesso sfocia in situazioni ansiogene che possono provocare conseguenze destabilizzanti sull'equilibrio psicofisico"[214].

214 *Ibid.*, p. 40.

5.5 ANALISI DEI FABBISOGNI PROFESSIONALI E DEGLI SCENARI OCCUPAZIONALI

Nel caso dell'addetto al *call center* è sorprendente rilevare la mancata individuazione di tale profilo, nel corso degli anni, da parte degli addetti ai lavori. È pur vero che ci si focalizza spesso su attività ritenute futuribili e si tralascia sovente un'occupazione che si pensa possa declinare velocemente, come è avvenuto, altro esempio macroscopico, anche nel caso dei *phone shop*s, ritenuti superati dalla continua guerra dei prezzi tra le compagnie telefoniche e dall'introduzione delle tecnologie della rete, la voce tramite protocollo *internet* (*voice over internet protocol*, VoIP), e, ancora, sorprendentemente diffusi nelle principali città italiane. Se questa premessa è verosimile, non apparirà certo così incredibile verificare che nessun accreditato futurologo nostrano sia stato in grado di "intravedere" la crescita esplosiva di tale attività lavorativa. Anche colui che, in Italia, si è più volte dilettato a prefigurare nuovi scenari lavorativi e a immaginare previsioni occupazionali di natura quantitativa, quale l'ingegnere Nicola Cacace[215], cimentatosi sovente anche nella descrizione qualitativa di avveniristiche nuove professioni, non è riuscito a centrare compiutamente tale obiettivo. Per una menzione dell'operatore di *call center* bisognava, pertanto, attendere il 2002 quando questi, nel suo ultimo titolo dedicato alla tematica, *2010. Scenario delle professioni*[216], ipotizzava nuovi scenari, a dir il vero, molto meno definiti di quelli proposti nei libri precedenti. Qui, si parlava genericamente di *call center*. Ma si è arrivati già, come detto, al 2002, e il fenomeno *call center* aveva assunto i connotati dell'eccezionalità anche se non sembrava proprio calamitare l'attenzione degli esperti di professioni. In questo lasso di tempo, difatti, gli addetti erano già numerosissimi.

La novità di tale attività lavorativa e il correlato "spiazzamento" degli addetti ai lavori viene in parte confermato anche dall'esame della pubblicistica statunitense (questo mercato del lavoro vale a titolo comparativo e, pertanto, di precorritrice di futuri cambiamenti anche nella realtà nazionale) dove, fino al 1998, tale figura non veniva catalogata né descritta dall'*Occupational Outlook Handbook* promosso dal Bureau of Labor Statistics (Bls), e l'occupazione che più poteva avvicinarglisi era quella del centralinista (*telephone operators*): per tale figura, comunque, si preconizzava, allora, un continuo declino "e poche offerte di lavoro sono previste"[217]. Il manuale delle previsioni occupazionali era organizzata in

215 Nicola Cacace, *Oltre il 2000. Consigli per i giovani che lavoreranno nel 3. millennio*, Franco Angeli, Milano, 1993. Dello stesso autore cfr. anche Idem, *Professioni e mestieri del 2000. Rapporto sui cambiamenti, sull'occupazione, sulla formazione in Europa,* Franco Angeli, Milano, 1983; Idem, *Professione Europa. I nuovi mestieri del mercato unico*, Franco Angeli, Milano, 1989.

216 Nicola Cacace, *2010. Scenario delle professioni,* Dialogo con Alessandro Sciorilli, Editori Riuniti, Roma, 2002.

217 *Telephone Operators* in Bureau of Labor Statistics (Bls), *Occupational Outlook Handbook. 1998-99 Edition*, Bulletin 2500, with a *Message* from the Secretary Alexis M. Herman, with a *Foreword* of the

schede, le quali prevedevano diversi *items*[218] quali "Natura del lavoro svolto" dove, gli estensori, dopo aver descritto la tradizionale area di attività lavorativa precisavano che questi lavoratori potevano essere occupati anche in altre attività similari quali, ad esempio, nel fornire risposte ai clienti[219] e in un'altra voce della scheda professionale "Occupazioni correlate" venivano inseriti all'interno dei *customer service representatives*. È interessante anche vedere che l'*Handbook,* nell'*item* "Prospettive occupazionali", prevedeva una crescita limitata nella prossima decade: la motivazione veniva legata allo sviluppo delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione, soprattutto alla diffusione dei sistemi di messaggistica vocale, i quali sono in grado di rispondere, registrare, immagazzinare e interagire, fino a un certo punto, con gli interlocutori[220]. Riguardo alle professioni più richieste, dal sistema produttivo statunitense, la stessa edizione del manuale del Bls faceva registrare dei cambiamenti significativi rispetto al Barometro delle prime 30 professioni, sia in termini percentuali che in valori assoluti. 1) S*ystem analysts;* 2) *general managers and top executives;* 3) *registered nurses; 4) teachers, secondary school;* 5) *clerical supervisors and managers;* 6) *data base administrators and computer support specialists;* 7) *maintenance repairers, general utility;* 8) *teachers, special education;* 9) *computer engineers;* 10) *social workers.* Queste erano le 10 occupazioni/professioni che crescevano più velocemente, in valori assoluti, nell'arco di tempo 1996-2006, negli Stati Uniti, secondo le previsioni del Bls[221]. Anche dal punto di vista della qualificazione formale, per queste attività lavorative, la richiesta di un titolo di studio non sembra essere predominante: anche nel caso del *top manager*, ad esempio, il titolo formale è sicuramente subordinato all'esperienza professionale pregressa anche se si può immaginarla come pre-requisito di base per le nuove generazioni. Per il resto sembra prevalere l'addestramento breve sul posto di lavoro "*short-term on the job training*" e solo per gli specialisti informatici si può pensare a un titolo formale

Commissioner of Bls Katharine G. Abraham, United States (Us) of Labor, Us Government Printing Office, Washington (DC), January, 1998, pp. 308-309.

218 1) Nature of the Work; 2) Working conditions; 3) Employment; 4) Training, other qualifications, and advancement; 5) Job outlook; 6) Earnings; 7) Related occupations; 8) Sources of additional information.

219 "Operators also work in other settings. Telephone-answering-service operators manage switchboards to provide answering service for clients", *ibid.,* p. 308.

220 "Employment of operators in telephone companies is expected to decline sharply through the year 2006 as automation continues to increase these workers' productivity, and deregulation increases competition for phone services from other capacity to understand speech and to talk back, has replaced many directory assistance operators and central office operators. Many telephone companies do not plan to replace operators who leave, and many are being laid off. However, some job opportunities may become available as more indipendent phone companies enter the market. With the passing of the Telecommunications Act of 1996, wich virtually eliminated the barriers for entering the telephone industry, it will be easier for the indipendent companies to enter into competition with existing companies", *ibid.,* p. 309.

221 *Ibid.,* p. 4.

quale la laurea. Le professioni con la crescita percentuale più elevata, nello stesso periodo, non si discostavano molto da quelle già riportate e prevedevano sia i settori dell'Ict che quelli della cura alle persone e di assistenza[222].

In Italia non sono disponibili analisi previsionali a lungo termine e sono presenti solo quelle a breve termine quali il progetto *Excelsior* o rilevazioni rappresentative delle professioni con un certo grado di tensione nel mercato del lavoro. Il profilo, qui in esame, non è presente nell'indagine *Excelsior,* promossa da Unioncamere e Ministero del lavoro, del biennio 1998-1999, tra le professioni a tre *digit* della classificazione Istat (*classe professionale*)[223] in quanto col codice 422 vengono indicate gli *addetti all'accoglienza*, *informazione e assistenza clientela* con una previsione di 2.281 unità su un totale di 793.099 (0,28%)[224] mentre tra le "professioni elementari", accorpando i codici 2514 e 2515 (*esperti e specialisti di marketing e delle pubbliche relazioni*) viene indicata la figura professionale dell'*operatore assistenza telefonica*, anche se non vengono forniti dati stante la loro non significatività statistica a tale livello di disaggregazione. Nel biennio 1999-2000, gli *addetti all'accoglienza, informazione e assistenza clientela*, di cui le aziende intervistate prevedono l'assunzione nel 2000, sono 3.690 su un totale generale di 818.116 (0,45%)[225]. Nell'edizione del 2001, dopo aver adottato una "metaclassificazione"[226] delle professioni, vengono invece individuati gli operatori di *call center*, intervistatori e simili con 3.862 richieste su un totale generale 713.558 (0,54%)[227].

222 1) *Data base administrators and computer support specialists;* 2) *Computer engineers;* 3) *System analysts;* 4) *Personal and home care aides;* 5) *Physical and corrective therapy assistants and aides*; 6) *Home health aides*; *7) Medical assistants;* 8) *Desktop publishing specialists;* 9) *Physical therapists;* 10) *Occupational therapy assistants and aides*, *ibiem.,* p. 5. Le professioni con il più marcato decremento numerico, sempre in valori assoluti, sono invece: 1) *Sewing machine operators, garment;* 2) *Farmers;* 3) *Bookkeeping, accounting, and auditing clerks;* 4) *Typist, including word processing;* 5) *Secretaries, except legal and medical;* 6) *Cleaners and servants, private households;* 7) *Computer operators, except peripherals equipment;* 8) *Farm workers;* 9) *Duplicating, mail and other office machine operators;* 10) *Welfare eligibility workers and interviewers), ibid.*, p. 6.

223 Per maggiori dettagli sulle classificazioni delle professioni e sui *digit*, cfr. Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta, *Le professioni. Ipotesi classificatorie e nuove categorie interpretative*, Isfol, Roma, Monografie sul Mercato del lavoro e le politiche per l'impiego, n. 4, maggio, 1999.

224 Unione italiana delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura (Unioncamere)-Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale (Mlps), *I fabbisogni professionali per il biennio 1998-1999*, Progetto Excelsior, Sistema informativo per l'occupazione e la formazione, volume II, Unioncamere-Mlps, Roma, 1998, p. 22.

225 Idem, *I fabbisogni professionali per il biennio 1999-2000,* Progetto Excelsior, Sistema informativo per l'occupazione e la formazione, Unioncamere-Mlps, Roma, 1999, elaborazioni da Cd Rom.

226 La "metaclassificazione" "ha alla base un vocabolario delle professioni elementari di circa 2.000 voci annualmente aggiornate sulla base delle indicazioni dell'indagine, la definizione di figura professionale elementare è stata ottenuta incrociando tra loro le modalità di quattro variabili: - il settore di attività economica dell'impresa; - l'area funzionale (amministrazione, marketing, logistica, produzione, ecc.) in cui la figura professionale viene inserita; - il livello di istruzione e il titolo di studio specifico; - il livello di inquadramento", Idem, *Sistema informativo Excelsior. Sintesi dei principali risultati - 2001*, Unioncamere-Mpls, Roma, 2001, p. 17.

227 *Ibid.,* p. 46.

Dalla peculiare ottica dell'*Osservatorio sulla domanda qualificata e ad elevato turnover* Isfol-Csa, invece, tale situazione era già assolutamente visibile e ciò sembra confermare una buona capacità predittiva di tale strumento euristico. L'operatore di *call center* vedeva la prima apparizione all'interno della banca dati Isfol-Csa nell'anno 2000 con 115 annunci, un peso percentuale insignificante (0,1%) e alla 255esima posizione del Barometro ma già l'anno successivo questi raggiungevano le 2.510 unità con un peso dell'1,5% e l'entrata nella *top ten* delle professioni/occupazioni più richieste, al decimo posto con una crescita rispetto all'anno di debutto del 2.083%. È giunto, allora, il momento di verificare se dalle informazioni desumibili da tale banca dati si possa evincere qualche ulteriore elemento, utile all'esame che si è iniziato in questo capitolo.

5.6 QUANTI, CHI E DOVE SONO GLI OPERATORI DI CALL CENTER, NELL'INDAGINE ISFOL-CSA

Prima di entrare nel merito dell'analisi vale la pena riportare l'andamento di mercato, in termini monetari, di questo specifico settore. Il comparto delle applicazioni, servizi ed assistenza tecnica del *Customer relationship management* (Crm) passava dai 269,6 milioni di euro del 1999, ai 410,1 del 2000 (+52,1%) e ai 495,8 del 2001 (+20,9%). Si può ulteriormente distinguere, poi, tra: 1) soluzioni di *computer* e telefono integrate (*Computer telephony integration*, Cti); 2) servizi di formazione, implementazione e consulenza. Le soluzioni Cti passano dai 152 milioni di euro del 1999 ai 230 dell'anno successivo (+50,9%) e ai 266 del 2001 (+15,7%). Le attività di formazione, implementazione e consulenza dai 117 milioni di euro del 1999 ai 180 del 2000 (+53,7%) e ai 230 del 2001 (+27,5%)[228]. Negli anni più recenti questo segmento del più generale mercato Ict, di cui si è trattato nel paragrafo 3.1, faceva registrare i seguenti andamenti. Nel 2003 il valore monetario complessivo raggiungeva i 510 milioni di euro, per scendere ai 509,1 nel 2004 (-0,2%) e ai 509,8 nel 2005 (0,1%). Come si vede in questi ultimi anni si è assistito ad un processo di stabilizzazione e consolidamento del segmento dopo una crescita sostenuta nel triennio 1999-2001. Una diversa disaggregazione del segmento è stata proposta nel corso degli anni per cui, oggigiorno, esso viene suddiviso tra quello del *software* e quello dei servizi. Per quel che concerne il primo, il valore, in termini monetari, nel 2003 è stato di 167,5 milioni di euro, di 165,6 nel 2004 (-1,1%) e di 164,8 milioni nel 2005 (-0,5%) mentre il secondo faceva registrare il seguente *trend*: 342,5 milioni di euro nel 2003, 343,5 nel 2004 (0,3%) e 345 nel 2005 (0,4%)[229]. Anche dal punto di vista dell'occupazione si è assistito ad un andamento di crescita superiore alle più rosee aspettative. In un rapporto del 1998, della società inglese Datamonitor[230], difatti, si prevedeva che, nel 2002, l'1,3% della popolazione attiva in Europa (oltre due milioni di persone) sarebbero state impiegate nei *call center*. In Italia erano stati previsti 1.350 *call center* mentre, nell'estate del 1999, ve ne erano già 1.100[231]. Anche riguardo all'occupazione si sono registrate le stesse tendenze: se nel 1998 la previsione al 2002 era di 53.000 addetti, nell'estate del 1999, erano già occupate 61.000 persone nel comparto. Alcune stime, esemplificative dell'andamento complessivo del settore, possono essere qui di seguito riportate. Gli operatori dovrebbero essere intorno ai 250 mila di cui un terzo lavora (circa 70-80 mila) in *outsourcing*

228 Assinform, *op. cit.*, 2002, p. 181.

229 AITech-Assinform, *op. cit.*, 2006, p. 153.

230 Sebastiano Bagnara, Francesca Gabrielli (a cura di), L'evoluzione dei call center, con la collaborazione di Renato Rizzo, in Sebastiano Bagnara, Enrico Donati, Thomas Schael (a cura di), op. cit., 2002, p. 13.

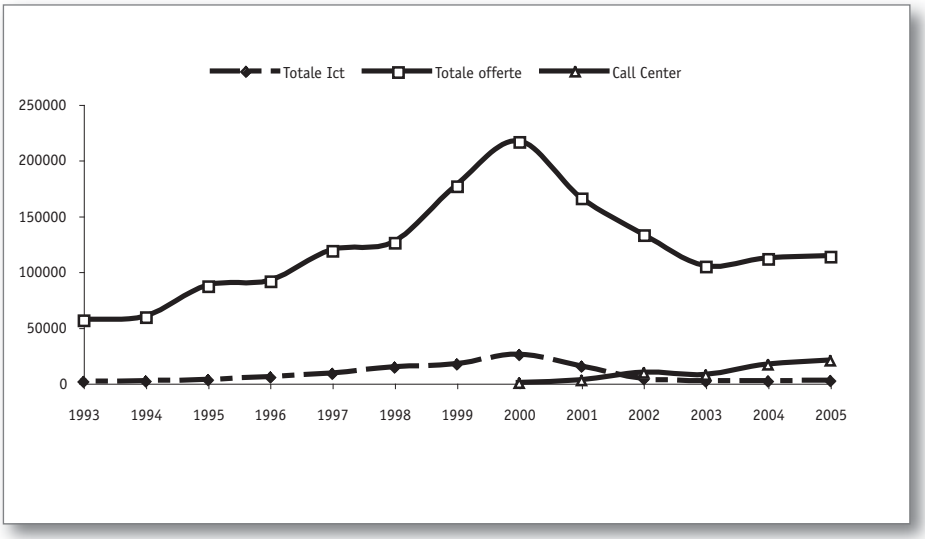
231 Sempre la stessa fonte cita un'indagine Doxa per Club CMMC dove si afferma che nel 1994 i *call center* erano solo 39 con solo 1.500 postazioni, a fine 2000 vi sono 1.080 *call center* con oltre 44.000 postazioni.

5.6 Quanti, chi e dove sono gli operatori di call center, nell'indagine Isfol-Csa

e il resto *in house*. Gli addetti in *outsourcing,* che si occupano di attività *in bound,* sono circa 30-40 mila mentre 18-20 mila operatori dovrebbero essere interessati dai processi di stabilizzazione in corso. Il costo medio di un addetto si aggira, sino ad oggi, fra i 7,50 e i 10,50 euro mentre dopo la stabilizzazione tale costo dovrebbe lievitare intorno ai 15-17 euro[232].

Ciò detto, a solo titolo di cornice generale, si può, allora, entrare nel vivo delle analisi delle richieste dell'operatore di *call center,* da parte delle imprese, mediante inserzioni a mezzo stampa. Nel 2001 sono stati pubblicati 2.510 annunci e tale profilo si trovava alla decima posizione, con un peso percentuale sul totale dell'1,5%, ma è nell'anno successivo che con una crescita del 269,92% si portava in seconda posizione con 9.285 annunci e un peso percentuale, assai significativo, del 6,8%. Tale peso percentuale permaneva anche nell'anno seguente, il 2003, con il 6,6%, ma questo dato è da mettersi in relazione, probabilmente, con la drastica riduzione complessiva degli annunci che nel caso dell'operatore scendono a 7.092 ma raddoppiano l'anno successivo toccando quota 16.487 annunci (14,5% sul totale), raggiungendo la prima posizione nel *Barometro delle professioni* e facendo registrare un incremento del 132,47%. Nell'anno 2005 la richiesta di tale figura aumentava ancora sino alle 19.909 offerte di lavoro, mantenendo la prima posizione (+20,76%) con una percentuale che oramai si avviava a raggiungere quasi il venti percento del totale di tutti gli annunci pubblicati sulla stampa specializzata (17,3%).

Figura 5.1
Numero di offerte nel settore Ict (secondo la classificazione Isfol-Isimm) e specifiche per operatori di call center



Fonte: Isfol-Csa

232 Silvana Saturno, *Call center, l'assunzione costa cara*, "Italia Oggi. Sette", 26 giugno, 2006, p. 7.

Anno	N. annunci	%	Posizione	Incremento
2000	115	0,1	255	-
2001	2.510	1,5	10	2082,6%
2002	9.285	6,8	2	269,9%
2003	7.092	6,6	2	-23,6%
2004	16.487	14,5	1	132,5%
2005	19.909	17,3	1	20,8%

Tabella 5.1
Serie storica operatore call center

Fonte: Isfol-Csa

Area geografica	N. annunci	%
Nord-Ovest	16.722	85,5
Nord-Est	83	0,4
Centro	1.724	8,8
Mezzogiorno e isole	1.030	5,3
Totale	**19.559**	**100,0**

Tabella 5.2
Numero di offerte che ricercano operatori di call center divise per area geografica

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 5.3 *Inserzioni che richiedono operatori di call center divise per ramo di attività economica e area geografica*

Tabella 5.3 *Inserzioni che richiedono operatori di call center divise per ramo di attività economica e area geografica*

	Ramo economico																					
	Non indicato	Ind. alimentari e delle bevande	Editoria e stampa	Ind. (metl) meccanica	Fabbr. autoveiocli, rimorchi e ricambi	Prod.energia, gas, vapore, acqua calda	Commercio e ripara-zione auto + benzina	Commercio al dettaglio (no auto)	Alberghi, bar e ristoranti	Trasporti aerei	Poste e teleco-municaizoni	Interm. Monetaria e finanz. (no assic.)	Assicurazioni e fondi pensione	Attiv. Ausiliarie interned. finanziaria	Società interinale	Società generica	Informatica e attività connesse	Rierca e sviluppo	Altre attività profes-sionali e imprend.	Istruzione	Attiv. ricreative, culturali, sportive	Totale
Non specificato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	265	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	280
Italia generica	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	5	-	-	-	-	-	-	-	50	-	-	60
Nord-Ovest	-	-	-	-	-	-	-	-	10	-	14.957	35	5	5	5	280	-	5	1.410	-	10	16.722
Nord-Est	-	15	3	-	-	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	50	-	-	83
Centro	5	-	13	5	5	-	-	-	-	5	107	-	-	5	715	133	5	-	698	15	13	1.724
Mezzo-giorno	-	-	-	-	-	5	5	-	-	-	18	-	-	-	-	135	-	-	427	10	-	600
Isole	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30	-	-	33	-	5	5	5	352	-	-	430
Estero	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	-	-	-	-	-	10
Totale	5	15	16	5	5	5	5	10	15	5	15.382	35	5	43	720	563	15	10	2.987	25	38	19.909

Fonte: Isfol-Csa

5.6 Quanti, chi e dove sono gli operatori di call center, nell'indagine Isfol-Csa

Riguardo ad alcuni approfondimenti possibili sui dati dell'archivio Isfol-Csa si può vedere dove sono localizzate le maggiori richieste di tale profilo. La stragrande maggioranza degli annunci, del 2005, sono presenti nella circoscrizione del Nord-Ovest con 16.722 inserzioni e un peso percentuale dell'85%; seguono il Centro con 1.724 offerte (8,8%), Mezzogiorno e Isole con 1.030 (5,3%) e, infine, il Nord-Est con solo 83 offerte e un peso, trascurabile, dello 0,4%. Come si è visto nel secondo capitolo, è soprattutto nella provincia di Milano che vengono richiesti tali profili: (68,9% nel 2004 e 64,1% nel 2005) così come nella provincia di Roma, seppur con percentuali dimezzate (27,7% nel 2004 e 15,3% nel 2005). La concentrazione geografica si somma, poi, a quella settoriale dato che la maggioranza delle richieste, mediante inserzioni a stampa, coinvolge il settore delle "poste e telecomunicazioni" per il 77,2% dei casi.
Da un punto di vista di un'analisi propriamente qualitativa dall'archivio Isfol-Csa è possibile estrarre delle informazioni riguardo all'esperienza pregressa richiesta dalle imprese per il profilo di operatore di *call center* così come la richiesta di una lingua straniera e un eventuale titolo di studio. Nel 2001 le aziende non ritengono importante, ai fini di un'assunzione, la richiesta di una precedente *esperienza lavorativa* (tab. 5.4): 71,9% dei casi ma poi, questa richiesta nel corso del triennio 2002-2004, si attestava su valori più elevati (rispettivamente 97,4% nel 2001, successivamente 89,2% e, infine, 82,8%) con un valore comunque decrescente[233]. Discorso a parte va fatto per il 2005 dove la richiesta di una precedente esperienza lavorativa sale al 72,1% e ciò rappresenta un risultato sicuramente sorprendente. Prima di poter fare, comunque, ipotesi su tale risultato anomalo bisognerebbe aspettare i dati dei prossimi anni; quello del 2005 potrebbe essere frutto sia di un valore idiosincratico legato a una particolare congiuntura oppure il segnale di un processo di iniziale professionalizzazione in atto nel settore forse anche per la suddivisione tra attività *in-bound* e *outbound*. Se fosse rafforzato questo *trend*, sarebbe verosimile metterlo in connessione con la risonanza nazionale del caso Atesia[234]: si avrebbe così una conferma indiretta della necessità da parte delle imprese di *call center* di adeguare le proprie professionalità ad un mercato in rapido mutamento, sia normativo che di mercato con un correlato aumento dei costi generali per i clienti e

233 Va sottolineato, comunque, che le inserzioni in cui era richiesta una precedente esperienza lavorativa erano 2.510 nel 2001 e in seguito 9.285, 7.092 e 16.487 nel 2004 e tali valori potrebbero aver influito su queste variazioni percentuali.

234 Cfr. per esempio, Enrico Marro, *Call center, il Tar boccia le assunzioni per decreto*, "Corriere della Sera", 24 novembre, 2006, p. 34; s.n., *Call center, bocciato Damiano*, "Il Sole 24 Ore", 24 novembre, 2006, p. 23. Si veda anche Serena Uccello, *Regole certe sui Call Center*, 25 agosto, 2006, "Il Sole 24 Ore"; Nicoletta Picchio, Intervista ad Alberto Tripi, "*Così ci spingono all'estero*", Il Sole 24 Ore, 24 agosto, 2006; Raphael Canotti, *Call center: pronto si cambia*, "La Stampa", 4 agosto, 2006; Giuliano Cazzola, *Caso Call Center. È la Legge Biagi la ricetta vincente contro il precariato*, "La Nazione", 24 agosto, 2006, ma valgono solo a titolo esemplificativo visto che la vicenda ha tenuto "banco" sui quotidiani per diverso tempo e forse è ancora lungi dalla fine. Cfr. per aggiornamenti il sito del Centro studi Marco Biagi, *www.csmb.unimo.it*

5.6 Quanti, chi e dove sono gli operatori di call center, nell'indagine Isfol-Csa

delle retribuzioni per gli addetti[235]. Avrebbero così sicuramente argomenti maggiori i sostenitori della tesi dei *call center* come moderne *knowledge-based enterprises* piuttosto che gli apocalittici, sostenitori di una moderna "fabbrica dei servizi". Ancora una volta in più vale sottolineare che, dal dato anomalo del 2005, è per ora imprudente trarre generalizzazioni in un senso o in un altro. Riguardo alla richiesta di una eventuale *lingua straniera* (tab. 5.5) i dati sono molto più omogenei, nel corso degli anni, con una maggiore domanda nel 2001 quando la lingua inglese raggiungeva il 10,1% e valori molto più bassi negli anni successivi attestandosi tra un 3% nel 2005 e un 0,3% nel 2003. Si tratta, quindi, di una caratteristica che le imprese non ritengono per nulla necessaria ai fini di tale attività lavorativa. In ultimo, è possibile verificare se viene richiesto o meno il titolo di studio (tab. 5.6). Anche per questo indicatore le richieste sembrano abbastanza chiare: non servirebbe poi molto, se il titolo di laurea non veniva richiesta nemmeno in un caso su un totale generale di 16.487 inserzioni, nel 2004. Questi risultati possono essere letti alla luce di un ulteriore approfondimento del tema dal quale si vede che le competenze di base di questo profilo professionale/occupazionale vertono prioritariamente sulla conoscenza: dei problemi e dei processi; della tecnologia; dei servizi per creare valore[236]. Sulle competenze professionali si è già detto qualcosa nel precedente paragrafo; qui si vuole mettere in evidenza che nessun titolo di studio (o uno di tipo generico) raggiunge dei valori percentuali intorno all'80% mentre solo nel 2001, al primo apparire del profilo vi era una richiesta consistente di laureati: ciò potrebbe essere messo in connessione o con la disponibilità di laureati, neolaureati oppure laureandi, soprattutto nelle grandi metropoli, e, quindi, con la possibilità di avere, con retribuzioni non elevate, un bacino da cui reclutare facilmente dei giovani candidati oppure con la consapevolezza, accresciuta nel corso del tempo, che le aspettative lavorative di un laureato o laureando mal si attagliano per un profilo occupazionale che da questi dati sembrerebbe sostanzialmente di tipo de-qualificato. Anche su queste ipotesi sono, però, necessari maggiori approfondimenti.

235 Silvana Saturno, *op. cit.*, 2006, p. 7.

236 Thomas Schael, Gloria Sciarra, Angelo Tanese (a cura di), *op. cit.*, 2003, p. 131.

Tabella 5.4 *Annunci che richiedono operatori di call center: esperienza richiesta, preferibile, non richiesta*

	2005		2004		2003		2002		2001	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
Non richiesta	5.466	27,5	13.654	82,8	6.324	89,2	9.043	97,4	1.804	71,9
Preferibile	90	0,5	610	3,7	298	4,2	67	0,7	425	16,9
Richiesta	14.353	72,1	2.223	13,5	470	6,6	175	1,9	281	11,2
Totale	**19.909**	**100,0**	**16.487**	**100,0**	**7.092**	**100,0**	**9.285**	**100,0**	**2.510**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 5.5 *Annunci che richiedono operatori di call center: lingua straniera*

	2005		2004		2003		2002		2001	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
Non richiesta	19.305	97,0	16.385	99,4	6.860	96,7	8.989	96,8	1.976	78,7
Inglese	599	3,0	82	0,5	23	0,3	256	2,8	254	10,1
Tedesco	5	0,0	26	0,2	111	1,6	-	-	5	0,2
Totale	**19.909**	**100,0**	**16.487**	**100,0**	**7.092**	**100,0**	**9.285**	**100,0**	**2.510**	**100,0**

NB. Il totale riportato è relativo al totale degli annunci ma può essere inferiore alla somma delle singole modalità in quanto nello stesso annuncio è possibile richiedere più di una lingua.
Fonte: Isfol-Csa

Tabella 5.4 *Annunci che richiedono operatori di call center: esperienza richiesta, preferibile, non richiesta*

Tabella 5.5 *Annunci che richiedono operatori di call center: lingua straniera*

Tabella 5.6 *Annunci che richiedono operatori di call center: titolo di studio*

Tabella 5.6 *Annunci che richiedono operatori di call center: titolo di studio*

	2005		2004		2003		2002		2001	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
Non richiesta	11.795	59,2	13.068	79,3	3.518	49,6	1.015	10,9	370	14,7
Diploma o laurea generica	2.681	13,5	587	3,6	2.248	31,7	2.761	29,7	954	38,0
Diploma Generico (media superiore)	5.420	27,2	2.832	17,2	1.221	17,2	5.499	59,2	731	29,1
Laurea generica	13	0,1	-	-	105	1,5	10	0,1	455	18,1
Totale	**19.909**	**100,0**	**16.487**	**100,0**	**7.092**	**100,0**	**9.285**	**100,0**	**2.510**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

5.6 Quanti, chi e dove sono gli operatori di call center, nell'indagine Isfol-Csa

In ultimo, per sondare la rilevanza di tale figura occupazionale si è effettuato un confronto con alcuni paesi europei per vedere se solo nel caso italiano l'operatore di *call center* abbia assurto a tale rilevanza oppure se è una dinamica che interessa anche gli altri mercati del lavoro continentali. L'analisi tradizionale sulla domanda di lavoro qualificato in Italia è stata estesa, in via campionaria, a partire dal 1991, ad alcuni quotidiani dei maggiori paesi dell'Unione europea. Le rilevazioni hanno avuto per oggetto le inserzioni "a modulo" pubblicate sui quotidiani dei quattro maggiori paesi dell'Unione europea nei quali si concentra la quota più rilevante delle offerte di personale qualificato: "Le Monde" per la Francia, "El Pais" per il Regno di Spagna, "The Times" per il Regno Unito e "Frankfurter Allgemeine" per la Germania. Per quanto riguarda i dati relativi all'Italia, si sono presi in considerazione quelli pubblicati da "Il Corriere della Sera". L'operazione di rilevazione è stata effettuata, per quanto riguarda il primo semestre, nei mesi di febbraio e marzo, e per il secondo trimestre, settembre, ottobre e novembre, i quali, sulla base dell'esperienza delle rilevazioni svolte per il mercato del lavoro nazionale, si possono considerare "rappresentativi" della struttura del fenomeno dell'intero periodo[237]. La graduatoria delle prime 10 professioni più richieste, non ri-classificate ed in lingua originale, fa registrare una visibile dicotomia tra mercato del lavoro italiano e spagnolo e quelli francese, tedesco e anglosassone. Per quel che concerne il profilo di operatore di *call center* esso non è presente non solo nella *top ten* di questi paesi continentali ma non viene menzionato neppure una volta, sul totale delle richieste complessive, eccettuati i casi italiano e spagnolo: in Italia questo profilo si situa in prima posizione, anche a voler prendere in esame solo il principale quotidiano nazionale (4.983 inserzioni nei mesi rilevati, pari al 16,69%, pubblicate su "Il Corriere della Sera") mentre i dati a livelli nazionale sono stati abbondantemente presentati e discussi nel secondo capitolo. Nel Regno di Spagna tale figura si situa, invece, in seconda posizione (300 annunci di ricerca di personale nei mesi rilevati, pari al 2,65%, pubblicati sul quotidiano "El Pais"). Disaggregando i dati delle inserzioni spagnole in termini di titolo di studio, esperienza lavorativa pregressa e lingua straniera esse forniscono tutte un'indicazione molto chiara: su 226 annunci il titolo di studio non viene richiesto nel 92,9% dei casi, la lingua straniera nel 97,3% e

237 Lo schema di rilevazione utilizzato per i giornali stranieri è analogo a quello tradizionalmente utilizzato per i quotidiani italiani. In questo modo diventa più semplice e immediato confrontare le dinamiche del mercato del lavoro italiano con quelle degli altri paesi europei. Rispetto alla rilevazione condotta a livello nazionale, è stato necessario apportare alcune modifiche al tracciato *record*, in modo da ottenere dati più omogenei e meglio comparabili. In particolare, la differenza più rilevante fra il tracciato utilizzato per la rilevazione dei quotidiani italiani e quello impiegato nella rilevazione dei quotidiani stranieri consiste nella eliminazione, per i secondi, dei riferimenti subnazionali della sede del lavoro. Tale informazione, infatti, nell'ambito di un'indagine svolta a livello internazionale perde di significato. Le informazioni rilevate riguardano la data, la denominazione alfabetica della professione, la codifica della professione secondo il codice Istat, il titolo di studio richiesto, l'attività economica dell'azienda richiedente, l'eventuale esperienza, le lingue estere, l'età massima e l'età minima. A partire dal 2003, inoltre, si è aggiunta l'indicazione in lingua originale della professione richiesta.

5.6 Quanti, chi e dove sono gli operatori di call center, nell'indagine Isfol-Csa

un'esperienza pregressa nel 100% dei casi. Queste informazioni mostrano una similitudine ancora più marcata tra le due realtà nazionali: qui si può solo ipotizzare, in mancanza di ulteriori approfondimenti, che negli altri paesi continentali il canale delle inserzioni a mezzo stampa veicoli maggiormente professioni a più elevata qualificazione di quanto succede, invece, nella realtà spagnola e nazionale oppure che questi profili non vengano ricercati facendo ricorso ai quotidiani rilevati.

Tabella 5.7 *Inserzioni sui quotidiani stranieri confrontate con quelle sul Corriere della Sera*

	Times (Gran Bretagna)			Le Monde (Francia)			Frankfurter (Germania)			El Pais (Spagna)		
	Definizione originale	V.a.	%	Definizione originale	V.a.	%	Definizione originale	V.a.	%	Definizione originale	V.a.	%
1	Manager	412	5,71	Consultant	320	17,1	Consultant	570	5,0	Jefe De Obra	362	3,2
2	Director	284	3,94	Ingenieur	135	7,2	Manager	564	4,9	Asesor Se Atencion Al Cliente	300	2,7
3	Managers	202	2,80	Chercheur	60	3,2	Pharmaberater	294	2,6	Comerciales	273	2,4
4	Non Executive Director	160	2,22	Manager	56	3,0	Projektleiter	251	2,2	Encargado De Obra	202	1,8
5	Executive	159	2,20	Directeur	51	2,7	Berater	206	1,8	Tecnicos	172	1,5
6	Chief Executive	136	1,89	Enseignant	47	2,5	Sales Manager	204	1,8	Ingenieros	168	1,5
7	Senior Manager	134	1,86	Directeur General	44	2,4	Key Account	198	1,7	Vendedores	151	1,3
8	Project Manager	124	1,72	Charge' De Mission	37	2,0	Geschaftsfuhrer	172	1,5	Consultores	131	1,2
9	Executives	121	1,68	Chef De Projet	29	1,6	Controller	168	1,5	Programadores	118	1,0
10	Managing Director	121	1,68	Juriste	26	1,4	Projektmanager	150	1,3	Mecanicos	96	0,8
	Totale annunci	7.213	100,00	Totale annunci	1.868	100,0	Totale annunci	11.458	100,0	Totale annunci	11.305	100,0

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 5.7 *Inserzioni sui quotidiani stranieri confrontate con quelle sul Corriere della Sera*

5.6 Quanti, chi e dove sono gli operatori di call center, nell'indagine Isfol-Csa

Conclusioni

L'operatore di *call center* ha avuto uno sviluppo significativo negli ultimi anni grazie alla diffusione, nelle aziende, degli approcci basati sulla soddisfazione del cliente e del contemporaneo sviluppo delle nuove tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni. Nel corso del 2001, si diffondono nei *contact center* le tecnologie di *computer* e telefono integrate (*computer telephony integration*, Cti) capaci di gestire sia operazioni di *in-bound* che di *out-bound* così come si diffondono le soluzioni di risposta vocale interattiva (*interactive voice responce,* Ivr). Su questi aspetti si basa la decisione, in molti casi strategica, di implementare un *call center* da parte di una determinata impresa mentre le aree aziendali coinvolte possono essere individuate nelle seguenti: 1) rete di vendita; 2) *marketing*; 3) *customer satisfaction*; 4) gestione della rete di assistenza tecnica (*field service*); 5) gestione del canale.

Dato tale contesto generale l'occupazione nel settore non poteva non aumentare: stupiscono, forse, i livelli di sviluppo in così poco tempo. L'indagine Isfol-Csa è stata tra le prime a cogliere la reale portata del fenomeno che a breve distanza dal suo primo apparire rappresenta, attualmente, un caso paradigmatico di alcune caratterizzazioni dell'attuale mercato del lavoro nazionale. Lo stesso Ministero del lavoro ha, poi, promosso con la collaborazione dell'Isfol un'indagine *ad hoc* con l'obiettivo di approfondire maggiormente tale tematica; per restare nell'ambito che è più appropriato a chi scrive, poi, il fenomeno verrà continuamente monitorato nei consueti rapporti annuali sulla domanda di lavoro qualificato e ad elevato *turnover*.

L'obiettivo di questo capitolo era cercare di rispondere, quale primo vaglio critico di questo profilo, a due quesiti, vale a dire se l'addetto in questione fosse da annoverare tra le professioni innovative della "nuova economia" oppure se si trattasse di un'occupazione, tutto sommato, tradizionale, ovvero, detto in altri termini, se nell'attività lavorativa tende a prevalere la *routine* e la parcellizzazione delle mansioni rispetto all'autonomia, alla responsabilità e alla creatività. "Ciò che *tende* a scomparire con l'automazione sono i compiti ripetitivi e di routine, per i quali è possibile la codificazione e la programmazione affinché vengano eseguiti dalle macchine - sostiene Manuel Castells, e per dimostrare che il lavoro non è più routinizzato, standardizzato e dequalificato afferma che le nuove tecnologie sostituiscono - il lavoro che può essere codificato in una sequenza programmabile e promuovere il lavoro che esige capacità di analisi, di decisione e di riprogrammazione in tempo reale a un livello tale che solo il cervello umano è in grado di svolgere. Ogni altra attività, dato il ritmo straordinario di progresso della tecnologia informatica e la sua costante riduzione del prezzo per unità di informazione, è potenzialmente suscettibile di automazione, e quindi il lavoro dedicato a ciò è spendibile ed eliminabile (benché i lavoratori in quanto tali non lo siano necessariamente, a seconda della propria organizzazione sociale e capacità politica)"[238].

238 Manuel Castells, *op. cit.,* 1996, p. 280.

5.6 Quanti, chi e dove sono gli operatori di call center, nell'indagine Isfol-Csa

Da ciò ne consegue che le interpretazioni ideologiche possono andare nella direzione di chi vede tale profilo paradigmatico di una nuova "industria dei servizi" e chi, al contrario, ne sottolinea gli aspetti di discontinuità con il passato e ne prefigura un ruolo sostanzialmente positivo. È pur vero che interpretazioni più equilibrate ed articolate sono state proposte, e che qui si intendono avallare, ad esempio, quello dello stesso Castells il quale sostiene la tesi che le nuove tecnologie accrescano sì le competenze professionali dei lavoratori ma che le responsabilità maggiori siano riconducibili all'organizzazione del lavoro che viene implementata dal *management*, all'interno delle aziende. "Benché i macchinari automatizzati, e più tardi i computer, siano stati impiegati proprio per trasformare i lavoratori in automi di seconda categoria, come affermò Braverman, ciò non è un corollario della tecnologia, ma dell'organizzazione sociale del lavoro che impediva (e ancora impedisce) la piena utilizzazione della capacità produttiva generata dalle nuove tecnologie. (...) maggiori sono la portata e l'intensità della diffusione della tecnologia informatica avanzata nelle fabbriche e negli uffici, maggiore è il bisogno di lavoratori autonomi, istruiti, capaci di e disposti a programmare e decidere intere sequenze di lavoro"[239]. L'autore afferma, in maniera ancora più incisiva che "le risultanti biforcazioni delle forme del lavoro e polarizzazione della forza lavoro non sono conseguenza necessaria del progresso tecnologico o di tendenze evolutive inesorabili (quali l'ascesa della "società post-industriale" o della "economia dei servizi"). Sono, piuttosto, socialmente determinate e managerialmente progettate nel processo di ristrutturazione capitalista in atto nei luoghi di lavoro, entro il contesto e con il contributo del processo di innovazione tecnologica alle origini del paradigma informazionale"[240].

Dall'analisi condotta in questo capitolo non possono, comunque, essere tratte osservazioni conclusive. Va però sottolineato che le posizioni di partenza delle due scuole di pensiero potrebbero essere meno definite di quel che sembra in partenza, ovvero che tra la tesi della qualificazione e quella della de-qualificazione vi sia un ampio e, tuttora, inesplorato territorio che va ulteriormente sondato con ricerche di campo. È possibile, difatti, che si possa assumere, assai realisticamente, una posizione intermedia tra le due prospettive teoriche richiamate nel primo paragrafo e intendere il *call center* come un'organizzazione di frontiera tra il modello dell'industria tayloristica e quella basata sulla conoscenza. Stessa posizione assunta da Enrico Donati quando propone l'alternativa tra un *call center* gestito come una "fabbrica di servizi" e uno "basato sulla conoscenza" dove operano dei *knowledge workers*. Nel primo caso si ottiene "bassa qualificazione, bassi contenuti di lavoro, bassi salari e, purtroppo, scarsa qualità. Viceversa, in un'organizzazione orientata al cliente, centrata sulla relazione e sulla costruzione della *loyalty*, il *customer service* tende ad assumere le caratteristiche di un'orga-

239 *Ibid.,* p. 279.

240 *Ibid.,* p. 290.

5.6 Quanti, chi e dove sono gli operatori di call center, nell'indagine Isfol-Csa

nizzazione *knowledge based*. Più che operai dei servizi gli operatori si caratterizzano come *lavoratori della conoscenza*"[241]. In questa prospettiva possono essere considerati complementari sia gli aspetti di continuità del passato (e qui dando ragione a chi mette in risalto i lati problematici) che quelli di discontinuità (dando ragione a chi sottolinea l'inedito orientamento al cliente, la qualità della prestazione, ecc.). La stessa struttura organizzativa viene messa frequentemente in tensione per queste due direzioni divergenti, da un lato, verso una maggiore tutela del lavoro e, dall'altro, verso una migliore valorizzazione del lavoro. L'attività lavorativa in un *call center* può essere vista, pertanto, sia come una capacità di vendita di un servizio e, quindi, implicante "capacità di analisi, di decisione e di riprogrammazione in tempo reale a un livello tale che solo il cervello umano è in grado di svolgere" ma anche, nello stesso tempo, altamente routinizzabile, standardizzabile, e quindi, in ultimo, sostanzialmente dequalificato e da qui l'elevato *turnover* da cui è pur connotato e che sembra prevalere nella realtà italiana e spagnola.

241 Enrico Donati, *L'organizzazione "customer centered"*, in Sebastiano Bagnara, Enrico Donati, Thomas Schael (a cura di), *Call & Contact Center. Strategie di Customer relationship management nelle imprese private e pubbliche,* con una *Prefazione* di Antonio Morawetz, Il Sole 24 Ore, Milano, 2002, pp. 73.

conclusioni

Cinquanta anni or sono, il sociologo francese Georges Philippe Friedmann (1902-1977), nelle conclusioni del suo "*Dove va il lavoro umano?"*, individuava due grandi tendenze. La prima "sotto l'influenza della divisione del lavoro - fenomeno capitale e del resto complesso nella storia della tecnica - una di queste correnti provoca una *dissoluzione* progressiva degli antichi mestieri unitari, come erano stati tradizionalmente praticati e perfezionati nel corso delle ere pre-macchina. Questa dissoluzione ha per corollario, in molti casi, la degradazione della abilità professionale"[242]. Lo studioso francese sottolineava allora che, in quegli anni lontani, "se si eccettuano le professioni altamente qualificate delle officine di riparazione e di utensileria, la maggior parte dei tornitori della grande industria, sono, di fatto, dei "manovali specializzati" che eseguono alla loro macchina lavori parcellari e ripetuti, i cui montaggi sono già preparati in anticipo da un ufficio studi e tempi di lavorazione. Questi compiti non richiedono un apprendistato propriamente detto, ma una semplice "messa al corrente" di qualche settimana e talvolta solo di qualche giorno"[243]. La tendenza alla parcellizzazione dei compiti lavorativi non era comunque un inedito e altri autori, tra cui il più noto sarà lo statunitense Harry Braverman[244], come evidenziato nel quinto capitolo, ponevano in risalto gli aspetti negativi e de-qualificanti. Ma accanto a questa prima "grande tendenza", allo stesso Friedmann, si affacciava più volte il dubbio se "di fronte a questo movimento universale di dissoluzione dei mestieri unitari, di cui potremmo moltiplicare all'infinito gli esempi, si afferma tuttavia una corrente diversa. Omettendola, avremmo un quadro inesatto dell'evoluzione delle strutture professionali. I progressi della tecnica e della razionalizzazione nell'industria esigono macchine sempre più perfette e ne moltiplicano l'uso"[245]. Era la seconda "grande tendenza" individuata dal francese. Già agli albori della sociologia industriale gli effetti della nuova organizzazione del lavoro, basata su innovazioni tecnologiche, organizzative e manageriali non davano luogo a interpretazioni univoche.

L'individuazione delle "grandi tendenze", in atto nei mercati del lavoro, variamente segmentati, dei paesi economicamente sviluppati è operazione tutt'altro che facile riguardo al recente sviluppo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, impostosi nell'ultima decade, soprattutto a voler considerare la comunicazione dell'informazione, la capacità di creare nuova informazione e la circolazione di conoscenza sociale piuttosto che l'informazione in se stessa come l'elemento cruciale delle nuove tecnologie: non a caso la rete *internet* è stata definita, da alcuni autori, come appartenente alla seconda generazione delle nuove tecnologie dell'informazione[246]. L'economia e il mercato del lavoro

242 Georges Philippe Friedmann, *Ou va le travail humain*? Gallimard, Paris, 1950; tr. it. di Bruno Abbina, *Dove va il lavoro umano?*, Edizioni di Comunità, Milano, 1955, pp. 287-288.

243 *Ibid.*, p. 289.

244 Harry Braverman, *cit.*, 1974.

245 Georges Philippe Friedmann, *op. cit.*, 1950, p. 292.

246 Scott Lash, *Critique of Information*, Sage, London, 2001.

sembrano, quindi, attraversare un periodo di profonde contraddizioni e di messa in discussione di quei paradigmi che sino a ieri costituivano l'ossatura delle nostre società. Il nuovo secolo, al suo primo apparire, almeno sino all'11 settembre 2001, faceva vista di un irrefrenabile progresso che sembrava coinvolgere tutto il genere umano, più o meno a qualsivoglia latitudine, sia nel campo economico, politico che sociale, secondo le previsioni dei più: le nuove tecnologie lasciavano presagire una terza rivoluzione industriale nonché l'ascesa di una "nuova economia". "Oggi è in corso una terza rivoluzione industriale. La microelettronica, i computer, le telecomunicazioni, i materiali per la progettazione, la robotica e la biotecnologia stanno trasformando ogni aspetto della nostra esistenza, quello che facciamo e come lo facciamo"[247].

In questo contesto generale, in letteratura viene ampiamente sostenuto che le nuove tecnologie abbiano accelerato e tendono ad ulteriormente accelerare i mutamenti qualitativi e quantitativi nella struttura dell'occupazione e professionale. Riguardo a quanto ipotizzato nell'introduzione si può verosimilmente sostenere che tutte le funzioni "qualificate", da quelle direttive a quelle dei quadri intermedi a quelle degli specialisti, abbiano subito dei mutamenti e tendano ad essere sempre più profondamente modificate: impongono, altresì, al personale una significativa capacità di adattamento alle nuove tecnologie, senza la quale vi sarebbero notevoli rischi di "de-qualificazione" dei lavoratori.

Le considerazioni che si possono trarre dalla disamina dei dati sulle inserzioni a modulo, pubblicate nella stampa nazionale, permettono di avanzare l'ipotesi che la struttura professionale subisca dei mutamenti la cui natura e peso numerico sia però difficilmente schematizzabile e che nella realtà italiana sembrerebbero privilegiare le continuità piuttosto che le discontinuità. Non mancano, difatti, anche in molte produzioni di servizi, almeno nelle prime fasi di meccanizzazione/automatizzazione, riconducibili alle nuove tecnologie - e al riguardo l'organizzazione di un *call center* ne costituisce un idealtipo - aspetti di parcellizzazione e diffusione di mansioni ripetitive anche a livello professionale mediobasso, con conseguenze più delicate, anche in termini di consenso sociale e politico, di quelle sperimentate nell'industria manifatturiera alcune decadi fa.

Di alcuni aspetti, brevemente esaminati nel capitolo quinto, in riferimento all'operatore di *call center*, vale a dire se questo profilo fosse da considerarsi

247 Lester Carl Thurow, *Building Wealth. The New Rules for Individuals, Companies and Nations in a Knowledge-based Economy*", HarperCollins Publishers, New York (NY), 1999; tr.it. di Francesco Giusiano e Sebastiano Pezzani, *La costruzione della ricchezza. Le nuove regole per gli individui, le società e le nazioni nell'economia della conoscenza*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2000, pp. 4-5. L'autore si sofferma poi nell'individuare e descrivere le "nuove regole" (*new rules)* per il benessere e la ricchezza degli individui, delle persone e delle nazioni, poiché queste sono sottomesse alla medesima legge (logica) economica. Basti qui riportare solo la prima di queste tredici regole. "Nessuno è mai diventato molto ricco risparmiando. I ricchi vedono le occasioni per lavorare e investire nelle situazioni in cui esistono grandi squilibri. Ciò era vero per John D. Rockefeller come lo è per Bill Gates. In entrambi i casi i risparmi della loro vita costituiscono una piccola parte della loro ricchezza totale. Il risparmio attento e l'investimento in situazioni normali di equilibrio possono rendere la vita confortevole da vecchi, ma mai rendere veramente ricchi", Idem, *op. cit.,* p. 21.

un'occupazione tradizionale oppure una professione ad elevata qualificazione non sono emersi elementi dirimenti al riguardo ma solo tenui indizi che sembrerebbero portare verso la tesi della de-qualificazione. Qualche indicazione è, quindi, emersa ma nulla più di un indizio da sottoporre a più fondate verifiche. Ad esempio, la richiesta di una pregressa esperienza lavorativa da parte delle imprese riguardo a questo profilo sale al 72,1% nel 2005 rispetto ad un valore del 13,5%, nel 2004, e valori ancora più bassi in quelli precedenti (nel 2002 era all'1,9%). Si tratta di un risultato sicuramente sorprendente. Prima di poter comunque fare ipotesi al riguardo bisognerebbe aspettare i dati dei prossimi anni; il dato del 2005 potrebbe essere frutto sia di un valore idiosincratico legato a una particolare congiuntura oppure il segnale di un processo di iniziale professionalizzazione in atto nel settore anche per la suddivisione tra attività *in-bound* e *out-bound*. Se fosse confermato questo *trend,* anche alla luce della risonanza nazionale del caso Atesina, si avrebbe una conferma indiretta della necessità da parte delle imprese di *call center* di adeguare le proprie professionalità ad un mercato in rapido mutamento, sia normativo che di mercato. Avrebbero così sicuramente argomenti maggiori i sostenitori della tesi dei *call center* come moderne *knowledge-based enterprises* piuttosto che gli apocalittici, sostenitori di una moderna "fabbrica dei servizi".

Dall'analisi condotta in questo testo non possono, comunque, essere tratte osservazioni conclusive. Va sottolineato, però, che è possibile intendere, assai realisticamente, il *call center* come un'organizzazione di frontiera tra il modello dell'industria tayloristica e quella basata sulla conoscenza. In questa prospettiva possono essere considerati complementari sia gli aspetti di continuità del passato (e qui dando ragione a chi mette in risalto i lati problematici dell'attuale "degradazione del lavoro") che quelli di discontinuità (dando ragione a chi sottolinea l'inedito orientamento al cliente, la qualità della prestazione, ecc.). La stessa struttura organizzativa viene messa frequentemente in tensione per queste due direzioni divergenti, da un lato, verso una maggiore tutela del lavoro e, dall'altro, verso una migliore valorizzazione del lavoro. L'attività lavorativa in un *call center* può essere vista, pertanto, sia come una capacità di vendita di un servizio e, quindi, implicante "capacità di analisi, di decisione e di riprogrammazione in tempo reale a un livello tale che solo il cervello umano è in grado di svolgere" ma anche, nello stesso tempo, altamente routinizzabile, standardizzabile, e quindi, in ultimo, sostanzialmente dequalificato e da qui l'elevato *turnover* da cui è pur connotato e che sembra prevalere nella realtà italiana e spagnola. Ulteriori studi dovranno essere messi in cantiere e in questa direzione sia il Ministero del lavoro che l'Isfol stanno lavorando, mediante la costituzione di un Osservatorio *ad hoc*, alla realizzazione di indagini di campo. Non si può qui che auspicare che tali sforzi conoscitivi portino ad una maggiore conoscenza del fenomeno il quale come mostrato nel quinto capitolo non è di facile decifrazione.

appendice statistica

Tabella 1 *Frequenze mensili delle offerte di lavoro a mezzo stampa*

	2001		2002		2003		2004		2005	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
Gennaio	17.975	10,6	12.809	9,4	10.155	9,5	10.107	8,6	11.545	10,0
Febbraio	20.973	12,4	12.664	9,3	11.803	10,9	9.611	8,2	13.015	11,3
Marzo	20.082	11,8	11.932	8,8	10.835	10,0	11.058	9,9	11.880	10,3
Aprile	14.413	8,5	12.000	8,8	7.440	7,0	9.822	8,8	11.956	10,4
Maggio	16.863	9,9	13.358	9,8	12.521	11,6	8.925	8,0	11.882	10,3
Giugno	16.093	9,5	12.094	8,9	9.255	8,6	8.595	7,3	11.274	9,8
Luglio	14.245	5,5	10.703	7,9	7.458	6,9	7.387	6,3	9.637	8,4
Agosto	2.443	1,4	3.035	2,2	2.930	2,8	1.255	1,0	1.133	1,0
Settembre	18.391	10,8	15.235	11,2	10.890	9,8	13.031	11,5	13.695	11,9
Ottobre	13.649	8,0	12.275	9,0	11.383	10,6	11.670	10,2	7.386	6,4
Novembre	11.697	6,9	11.028	8,1	7.223	6,8	13.741	11,9	7.221	6,3
Dicembre	7.849	4,6	8.564	6,3	4.972	4,6	8.247	7,3	4.716	4,1
Totale	**169.737**	**100,0**	**135.697**	**100,0**	**106.865**	**100,0**	**113.449**	**100,0**	**115.340**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 1
Frequenze mensili delle offerte di lavoro a mezzo stampa

Tabella 2
Distribuzione delle inserzioni secondo i giornali censiti

	2003		2004		2005	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
Corriere della Sera	22.071	20,7	23.318	20,6	29.621	25,7
Il Tirreno	24.941	23,3	21.879	19,3	23.787	20,6
La Repubblica	10.484	9,8	11.529	10,2	12.857	11,1
Il Messaggero	10.988	10,3	9.943	8,8	6.416	5,6
CorLavoro	5.972	5,6	16.921	14,9	15.562	13,5
Resto del Carlino	5.070	4,7	3.895	3,4	3.121	2,7
La Nazione	4.136	3,9	2.934	2,6	2.916	2,5
Il Mattino	2.586	2,4	2.620	2,3	3.362	2,9
Gazzettino	2.103	2,0	1.886	1,7	2.384	2,1
Alto Adige	2.000	1,9	1.399	1,2	1.509	1,3
Stampa	2.102	2,0	4.054	3,6	2.793	2,4
Il Tempo	2.052	1,9	1.592	1,4	1.217	1,1
Il Piccolo	1.150	1,1	805	0,7	1.165	1,0
Adige	881	0,8	730	0,6	794	0,7
Gazzetta del Mezzogiorno	1.256	1,2	1.146	1,0	1.370	1,2
Il Giorno	2.078	1,9	1.124	1,0	840	0,7
Nuova Sardegna	2.522	2,4	1.195	1,1	1.027	0,9
Sole 24 ore	565	0,5	595	0,5	557	0,5
Secolo XIX	831	0,8	969	0,9	758	0,7
Giornale di Sicilia	1.043	1,0	1.061	0,9	1.167	1,0
La Sicilia	891	0,8	2.290	2,0	1.081	0,9
Unione Sarda	562	0,5	705	0,6	382	0,3
Gazzetta del Sud	523	0,5	824	0,7	641	0,6
Il Giornale	58	0,1	35	0,0	13	0,0
Totale	**106.865**	**100,0**	**113.449**	**100,0**	**115.340**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 3 *Le 30 professioni più richieste nel Nord-Ovest*

Posizione				2003		2004		2005	
Nel 2003	Nel 2004	Nel 2005		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
1	1	1	Operatore call center	2.830	12,5	13.257	40,7	16.722	40,4
2	3	2	Agente	2.199	9,7	1.767	5,4	2.405	5,8
3	2	3	Venditore	1.867	8,3	2.501	7,7	2.106	5,1
7	4	4	Agente vendita	342	1,5	505	1,6	1.336	3,2
297	13	5	Help desk	7	0,0	210	0,6	999	2,4
28	29	6	Diplomato	133	0,6	125	0,4	650	1,6
61	117	7	Animatore	69	0,3	30	0,1	641	1,5
6	8	8	Agente monomandatario	380	1,7	311	1,0	516	1,2
5	7	9	Consulente	424	1,9	346	1,1	484	1,2
12	11	10	Funzionario commerciale	267	1,2	243	0,7	431	1,0
18	5	11	Telemarketing	200	0,9	396	1,2	419	1,0
80	322	12	Consulente finanziario	54	0,2	6	0,0	356	0,9
29	14	13	Agente plurimandatario	131	0,6	206	0,6	347	0,8
16	18	14	Impiegato	214	0,9	174	0,5	331	0,8
141	55	15	Promoter	26	0,1	69	0,2	315	0,8
33	15	16	Collaboratore commerciale	121	0,5	199	0,6	287	0,7
11	6	17	Manager	269	1,2	385	1,2	279	0,7
-	-	18	Tecnico sanitario	-	-	-	-	242	0,6
21	16	19	Responsabile commerciale	170	0,8	194	0,6	218	0,5

segue

Tabella 3 *Le 30 professioni più richieste nel Nord-Ovest*

segue **Tabella 3** *Le 30 professioni più richieste nel Nord-Ovest*

segue **Tabella 3** *Le 30 professioni più richieste nel Nord-Ovest*

Posizione				2003		2004		2005	
Nel 2003	Nel 2004	Nel 2005		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
27	22	20	Area manager	136	0,6	162	0,5	208	0,5
19	25	21	Tecnico commerciale	197	0,9	149	0,5	206	0,5
-	-	22	Informatore scientifico del farmaco	-	-	-	-	192	0,5
9	21	23	Addetto vendita	273	1,2	168	0,5	188	0,5
10	12	24	Tecnico	271	1,2	216	0,7	188	0,5
70	17	25	Lavorante a domicilio	60	0,3	186	0,6	185	0,4
163	177	26	Infermiere	20	0,1	16	0,0	166	0,4
23	31	27	Laureato	155	0,7	123	0,4	160	0,4
30	86	28	Agente immobiliare	130	0,6	42	0,1	159	0,4
20	27	29	Sales manager	176	0,8	127	0,4	155	0,4
69	51	30	Sistemista edp	61	0,3	76	0,2	151	0,4
			Totale delle prime trenta	13.204	58,5	23.400	71,9	31.042	75,0
			Totale	**22.577**	**100,0**	**32.535**	**100,0**	**41.382**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 4 *Le 30 professioni più richieste nel Nord-Est*

Posizione				2003		2004		2005	
Nel 2003	Nel 2004	Nel 2005		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
1	2	1	Agente	1.160	10,0	703	7,5	947	9,1
2	1	2	Venditore	737	6,3	853	9,1	823	7,9
4	3	3	Agente vendita	345	3,0	322	3,4	425	4,1
18	10	4	Collaboratore commerciale	124	1,1	147	1,6	330	3,2
5	4	5	Agente chimico	282	2,4	289	3,1	266	2,6
9	6	6	Consulente	180	1,6	192	2,0	260	2,5
58	11	7	Agente monomandatario	43	0,4	140	1,5	243	2,3
3	5	8	Addetto vendita	381	3,3	282	3,0	185	1,8
10	7	9	Impiegato	170	1,5	166	1,8	140	1,4
13	9	10	Funzionario commerciale	152	1,3	150	1,6	138	1,3
15	8	11	Tecnico	139	1,2	166	1,8	133	1,3
50	42	12	Programmatore	49	0,4	44	0,5	105	1,0
20	28	13	Operaio qualificato	118	1,0	66	0,7	104	1,0
51	17	14	Manager	48	0,4	100	1,1	94	0,9
90	32	15	Funzionario vendita	31	0,3	53	0,6	88	0,8
31	22	16	Laureato	74	0,6	87	0,9	85	0,8
26	21	17	Meccanico	88	0,8	91	1,0	83	0,8
29	87	18	Operatore call center	80	0,7	25	0,3	83	0,8
72	80	19	Agente plurimandatario	37	0,3	25	0,3	82	0,8

segue

segue **Tabella 4** *Le 30 professioni più richieste nel Nord-Est*

segue **Tabella 4** *Le 30 professioni più richieste nel Nord-Est*

Posizione				2003		2004		2005	
Nel 2003	Nel 2004	Nel 2005		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
8	33	20	Operaio	184	1,6	53	0,6	77	0,7
128	110	21	Neolaureato	19	0,2	17	0,2	76	0,7
96	102	22	Analista	26	0,2	19	0,2	74	0,7
6	18	23	Commesso	215	1,9	99	1,1	74	0,7
202	164	24	Promoter	9	0,1	11	0,1	74	0,7
56	15	25	Sistemista edp	45	0,4	107	1,1	73	0,7
25	38	26	Progettista	89	0,8	52	0,6	72	0,7
187	58	27	Agente assicurazione	10	0,1	31	0,3	70	0,7
67	69	28	Analista programmatore	38	0,3	27	0,3	67	0,6
14	27	29	Magazziniere	150	1,3	66	0,7	66	0,6
24	25	30	Responsabile commerciale	91	0,8	72	0,8	65	0,6
			Totale delle prime trenta	6.113	52,7	5.077	53,9	5.402	52,1
			Totale	**11.609**	**100,0**	**9.419**	**100,0**	**10.362**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 5 *Le 30 professioni più richieste nel Centro*

Posizione				2003		2004		2005	
Nel 2003	Nel 2004	Nel 2005		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
1	1	1	Operaio	4.888	10,9	4.343	10,7	3.387	8,8
3	3	2	Operatore call center	2.316	5,1	2.658	6,6	1.724	4,5
2	5	3	Operaio qualificato	2.336	5,2	1.236	3,1	1.680	4,4
5	2	4	Venditore	2.074	4,6	3.182	7,9	1.625	4,2
4	4	5	Agente	2.116	4,7	1.624	4,0	1.526	4,0
16	14	6	Agente vendita	515	1,1	565	1,4	966	2,5
7	10	7	Cameriere	1.016	2,3	640	1,6	956	2,5
6	8	8	Perito	1.691	3,8	782	1,9	782	2,0
10	16	9	Magazziniere	743	1,7	502	1,2	682	1,8
9	7	10	Saldatore	855	1,9	850	2,1	678	1,8
15	22	11	Consulente	518	1,2	415	1,0	640	1,7
14	19	12	Impiegato	529	1,2	467	1,2	615	1,6
20	18	13	Meccanico	433	1,0	468	1,2	583	1,5
8	15	14	Addetto vendita	911	2,0	521	1,3	548	1,4
17	11	15	Carpentiere	496	1,1	622	1,5	497	1,3
12	9	16	Elettricista	649	1,4	760	1,9	459	1,2
19	6	17	Telemarketing	460	1,0	964	2,4	395	1,0
26	13	18	Autista	345	0,8	566	1,4	385	1,0
41	21	19	Manutentore meccanico	203	0,5	417	1,0	374	1,0

segue

segue **Tabella 5** *Le 30 professioni più richieste nel Centro*

Posizione				2003		2004		2005	
Nel 2003	Nel 2004	Nel 2005		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
22	33	20	Commesso	405	0,9	243	0,6	346	0,9
27	36	21	Laureato	340	0,8	227	0,6	334	0,9
40	29	22	Montatore meccanico	207	0,5	264	0,7	313	0,8
24	20	23	Montatore	360	0,8	418	1,0	297	0,8
11	26	24	Collaboratore commerciale	650	1,4	312	0,8	276	0,7
66	24	25	Tornitore	106	0,2	331	0,8	263	0,7
46	57	26	Apprendista	181	0,4	128	0,3	258	0,7
21	17	27	Diplomato	431	1,0	483	1,2	257	0,7
54	35	28	Segretario	140	0,3	230	0,6	257	0,7
52	42	29	Agente monomandatario	145	0,3	201	0,5	254	0,7
113	88	30	Neodiplomato	49	0,1	76	0,2	250	0,6
			Totale delle prime trenta	27.820	61,8	25.490	62,9	21.607	56,0
			Totale	**45.018**	**100,0**	**40.494**	**100,0**	**38.585**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 6 *Le 30 professioni più richieste nel Mezzogiorno*

Posizione				2003		2004		2005	
Nel 2003	Nel 2004	Nel 2005		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
17	25	1	Telemarketing	53	1,0	37	0,7	1.180	17,5
9	8	2	Operatore call center	97	1,9	136	2,5	600	8,9
1	1	3	Agente	652	12,8	407	7,5	426	6,3
7	7	4	Consulente	109	2,1	143	2,6	377	5,6
3	2	5	Agente vendita	249	4,9	368	6,8	266	3,9
2	3	6	Venditore	407	8,0	365	6,7	241	3,6
19	6	7	Collaboratore commerciale	49	1,0	241	4,4	142	2,1
101	9	8	Promoter finanza	10	0,2	135	2,5	135	2,0
74	17	9	Agente monomandatario	12	0,2	67	1,2	128	1,9
8	11	10	Agente chimico	97	1,9	106	1,9	107	1,6
4	5	11	Addetto vendita	242	4,8	290	5,3	90	1,3
11	12	12	Laureato	84	1,7	104	1,9	90	1,3
23	23	13	Impiegato	38	0,7	42	0,8	73	1,1
39	-	14	Addetto recupero crediti	27	0,5	-	-	70	1,0
33	16	15	Diplomato	30	0,6	69	1,3	67	1,0
-	147	16	Ispettore commerciale	-	-	5	0,1	65	1,0
169	-	17	Teleseller	5	0,1	-	-	60	0,9
151	145	18	Infermiere	5	0,1	5	0,1	55	0,8
-	-	19	Operatore socio sanitario	-	-	-	-	55	0,8

segue

segue **Tabella 6** *Le 30 professioni più richieste nel Mezzogiorno*

Posizione				2003		2004		2005	
Nel 2003	Nel 2004	Nel 2005		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
27	14	20	Borsista	33	0,6	76	1,4	51	0,8
-	-	21	Terapista riabilitazione	-	-	-	-	45	0,7
38	21	22	Manager	28	0,6	48	0,9	43	0,6
87	35	23	Agente plurimandatario	10	0,2	27	0,5	42	0,6
147	58	24	Distributore	5	0,1	15	0,3	40	0,6
v	-	25	Ispettore amministrativo	-	-	-	-	40	0,6
183	63	26	Addetto ufficio commerciale	3	0,1	14	0,3	36	0,5
20	33	27	Capo reparto	43	0,8	28	0,5	35	0,5
34	15	28	Funzionario commerciale	30	0,6	76	1,4	35	0,5
45	64	29	Area manager	22	0,4	14	0,3	32	0,5
16	27	30	Impiegato amministrativo	60	1,2	35	0,6	32	0,5
			Totale delle prime trenta	3.280	64,6	3.658	67,1	4.658	69,2
			Totale	**5.081**	**100,0**	**5.449**	**100,0**	**6.735**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 7 *Le 30 professioni più richieste nelle Isole*

Posizione				2003		2004		2005	
Nel 2003	Nel 2004	Nel 2005		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
2	3	1	Venditore	722	9,6	328	6,3	648	11,9
3	2	2	Agente	664	8,8	480	9,1	324	5,9
5	7	3	Sales promoter	286	3,8	181	3,5	180	3,3
21	12	4	Padroncino	31	0,4	65	1,2	175	3,2
8	8	5	Agente vendita	119	1,6	149	2,8	123	2,3
6	10	6	Operatore call center	233	3,1	97	1,8	116	2,1
391	128	7	Produttore	5	0,0	5	0,1	100	1,8
223	39	8	Medico	1	0,0	25	0,5	70	1,3
12	1	9	Collaboratore commerciale	46	0,6	1.228	23,4	69	1,3
7	16	10	Agente chimico	135	1,8	48	0,9	61	1,1
18	11	11	Consulente	39	0,5	72	1,4	60	1,1
22	21	12	Diplomato	29	0,4	37	0,7	54	1,0
79	32	13	Tecnico	10	0,1	27	0,5	53	1,0
9	9	14	Addetto vendita	79	1,0	99	1,9	52	1,0
16	5	15	Addetto recupero crediti	40	0,5	215	4,1	50	0,9
56	38	16	Laureato	13	0,2	25	0,5	47	0,9
38	42	17	Ingegnere	19	0,3	22	0,4	46	0,8
10	20	18	Agente monomandatario	53	0,7	38	0,7	36	0,7
15	50	19	Promoter	43	0,6	16	0,3	36	0,7

segue

segue **Tabella 7** *Le 30 professioni più richieste nelle Isole*

Posizione				2003		2004		2005	
Nel 2003	Nel 2004	Nel 2005		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
39	25	20	Manager	19	0,3	32	0,6	32	0,6
34	45	21	Consulente commerciale	20	0,3	20	0,4	30	0,5
20	48	22	Funzionario commerciale	32	0,4	17	0,3	30	0,5
28	15	23	Infermiere professionale	26	0,3	50	1,0	30	0,5
44	58	24	Promoter finanza	16	0,2	11	0,2	30	0,5
40	203	25	Receptionist	18	0,2	1	0,0	30	0,5
19	14	26	Responsabile negozio	38	0,5	53	1,0	27	0,5
25	27	27	Magazziniere	28	0,4	31	0,6	26	0,5
74	107	28	Bagnino	10	0,1	5	0,1	25	0,5
112	108	29	Barista	5	0,1	5	0,1	25	0,5
82	109	30	Barman	8	0,1	5	0,1	25	0,5
			Totale delle prime trenta	3.405	45,2	4.075	77,7	2.610	38,3
			Totale	**7.536**	**100,0**	**5.246**	**100,0**	**6.821**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 8 *Offerte di lavoro secondo la classificazione Istat - 2 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
1.1	Membri di corpi legislativi, dirigenti amministrativi e giudiziari della P.A. e di organismi collettivi	231	0,2	161	0,1	379	0,3
1.2	Imprenditori, amministratori, dirigenti e direttori di aziende private	1.033	1,0	1.302	1,1	982	0,9
2.1	Specialisti in scienze matematiche, fisiche, naturali ed assimilati	1.684	1,6	1.754	1,5	1.792	1,6
2.2	Ingegneri e architetti	1.164	1,1	1.185	1,0	1.320	1,1
2.3	Specialisti in scienze della vita	991	0,9	776	0,7	1.148	1,0
2.4	Specialisti della salute	234	0,2	318	0,3	314	0,3
2.5	Specialisti in scienze dell'uomo	7.564	7,1	10.988	9,7	10.494	9,1
2.6	Docenti ed assimilati	199	0,2	185	0,2	142	0,1
3.1	Profes. intermedie in scienze fisiche, naturali, dell'ingegneria ed assim.	11.758	11,0	23.484	20,7	27.580	23,9
3.2	Professioni intermedie in scienze della vita	3.832	3,6	695	0,6	1.635	1,4
3.3	Professioni intermedie di ufficio	39.116	36,6	38.350	33,8	38.663	33,5
3.4	Professioni intermedie di servizi personali	843	0,8	813	0,7	1.515	1,3
4.1	Impiegati di ufficio	1.491	1,4	1.182	1,0	1.358	1,2
4.2	Impiegati in contatto diretto con la clientela	1.059	1,0	1.412	1,2	1.017	0,9
5.1	Professioni commerciali	1.524	1,4	1.139	1,0	1.352	1,2
5.2	Professioni in attività turistiche ed alberghiere	3.557	3,3	2.240	2,0	2.306	2,0
5.3	Professioni in servizi di istruzione	150	0,1	261	0,2	334	0,3
5.4	Professioni in servizi sanitari con particolari specializzazioni	1	0,0	20	0,0	84	0,1
5.5	Professioni concernenti specifici servizi per le famiglie	691	0,6	615	0,5	902	0,8

segue

segue **Tabella 8** *Offerte di lavoro secondo la classificazione Istat - 2 digit*

segue **Tabella 8** *Offerte di lavoro secondo la classificazione Istat - 2 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
6.1	Artigiani e operai di: industria estrattiva e dell'edilizia	239	0,2	348	0,3	164	0,1
6.2	Artigiani e operai metalmeccanici ed assimilati	4.764	4,5	4.307	3,8	3.961	3,4
6.3	Artigiani e operai di: meccanica di precisione, artigianato artistico, stampa ed assimilati	231	0,2	248	0,2	217	0,2
6.4	Agricoltori e lavoratori agricoli, forestali e zootecnici ed addetti a pesca e caccia	26	0,0	25	0,0	30	0,0
6.5	Artigiani e operai di: lavorazioni alimentari, legno, tessile, abbigliamento, pelli, cuoio ed assimilati	1.494	1,4	1.442	1,3	1.613	1,4
7.1	Conduttori di impianti industriali	8.347	7,8	6.488	5,7	5.999	5,2
7.2	Operatori di macchinari fissi per lavorazione in serie, operai addetti al montaggio (esclusi 7.3)	1.436	1,3	1.415	1,2	1.528	1,3
7.3	Operatori di macchinari fissi in agricoltura e industria alimentare	55	0,1	11	0,0	24	0,0
7.4	Conduttori di veicoli, macchinari mobili e sollevamento	1.186	1,1	907	0,8	731	0,6
8.1	Personale non qualificato relativo ad amministrazione, gestione e magazzino	389	0,4	411	0,4	313	0,3
8.2	Personale non qualificato relativo a vendite ed a servizi turistici	7.043	6,6	10.063	8,9	6.237	5,4
8.3	Personale non qualificato nei servizi di istruzione e sanitari	87	0,1	110	0,1	98	0,1
8.4	Personale non qualificato in altri servizi	4.241	4,0	756	0,7	985	0,9
8.5	Personale non qualificato di agricoltura, allevamento, pesca e forestazione	-	-	-	-	-	-
8.6	Personale non qualificato di miniere, costruzioni e attività industriali	15	0,0	10	0,0	37	0,0
9.0	Forze armate	190	0,2	28	0,0	86	0,1
	Totale	**106.853**	**100,0**	**113.449**	**100,0**	**115.340**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 9 *Offerte di lavoro nel Nord-Ovest secondo la classificazione Istat - 2 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
1.1	Membri di corpi legislativi, dirigenti amministrativi e giudiziari della P.A. e di organismi collettivi	29	0,1	36	0,1	100	0,2
1.2	Imprenditori, amministratori, dirigenti e direttori di aziende private	465	2,1	432	1,3	344	0,8
2.1	Specialisti in scienze matematiche, fisiche, naturali ed assimilati	523	2,3	532	1,6	403	1,0
2.2	Ingegneri e architetti	366	1,6	423	1,3	471	1,1
2.3	Specialisti nelle scienze della vita	131	0,6	146	0,4	448	1,1
2.4	Specialisti della salute	37	0,2	29	0,1	64	0,2
2.5	Specialisti in scienze dell'uomo	1.820	8,1	2.087	6,4	2.736	6,6
2.6	Docenti ed assimilati	29	0,1	26	0,1	47	0,1
3.1	Profes. intermedie in scienze fisiche, naturali, dell'ingegneria ed assim.	4.247	18,8	15.113	46,5	19.528	47,2
3.2	Professioni intermedie in scienze della vita	598	2,6	88	0,3	561	1,4
3.3	Professioni intermedie di ufficio	9.109	40,3	8.849	27,2	11.638	28,1
3.4	Professioni intermedie dei servizi personali	149	0,7	84	0,3	734	1,8
4.1	Impiegati di ufficio	167	0,7	112	0,3	141	0,3
4.2	Impiegati in contatto diretto con la clientela	230	1,0	376	1,2	185	0,4
5.1	Professioni commerciali	339	1,5	233	0,7	346	0,8
5.2	Professioni in attività turistiche ed alberghiere	282	1,2	228	0,7	226	0,5
5.3	Professioni in servizi di istruzione	24	0,1	27	0,1	59	0,1
5.4	Professioni in servizi sanitari con particolari specializzazioni	-	-	-	-	-	-
5.5	Professioni concernenti specifici servizi per famiglie	51	0,2	52	0,2	166	0,4

segue

segue **Tabella 9** *Offerte di lavoro nel Nord-Ovest secondo la classificazione Istat - 2 digit*

segue **Tabella 9** *Offerte di lavoro nel Nord-Ovest secondo la classificazione Istat - 2 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
6.1	Artigiani ed operai dell'industria estrattiva e dell'edilizia	4	0,0	2	0,0	-	-
6.2	Artigiani ed operai metalmeccanici ed assimilati	287	1,3	294	0,9	251	0,6
6.3	Artigiani e operai meccanica di precisione, artigianato artistico, stampa ed assimilati	34	0,2	42	0,1	12	0,0
6.4	Agricoltori e lavoratori agricoli, forestali e zootecnici ed addetti a pesca e caccia	-	-	1	0,0	1	0,0
6.5	Artigiani e operai di: lavorazioni alimentari, legno, tessile, abbigliamento, pelli, cuoio e assimilati	89	0,4	94	0,3	71	0,2
7.1	Conduttori di impianti industriali	332	1,5	219	0,7	174	0,4
7.2	Operatori di macchinari fissi per la lavorazione in serie e operai addetti al montaggio (esclusi 7.3)	89	0,4	71	0,2	80	0,2
7.3	Operatori di macchinari fissi in agricoltura e nell'industria alimentare	17	0,1	-	-	-	-
7.4	Conduttori di veicoli, di macchinari mobili e di sollevamento	655	2,9	79	0,2	55	0,1
8.1	Personale non qualificato per amministrazione, gestione e magazzino	81	0,4	12	0,0	6	0,0
8.2	Personale non qualificato per vendite ed ai servizi turistici	1.898	8,4	2.501	7,7	2.106	5,1
8.3	Personale non qualificato in servizi di istruzione e sanitari	8	0,0	13	0,0	20	0,0
8.4	Personale non qualificato in altri servizi	442	2,0	334	1,0	394	1,0
8.5	Personale non qualificato agricoltura, allevamento, pesca e forestazione	-	-	-	-	-	-
8.6	Personale non qualificato miniere, costruzioni e attività industriali	-	-	-	-	-	-
9.0	Forze armate	45	0,2	-	-	15	0,0
	Totale	**22.577**	**100,0**	**32.535**	**100,0**	**41.382**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 10 *Offerte di lavoro nel Nord-Est secondo la classificazione Istat - 2 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
1.1	Membri corpi legislativi, dirigenti amministrativi e giudiziari della P.A. e di organismi collettivi	34	0,3	35	0,4	51	0,5
1.2	Imprenditori, amministratori, dirigenti e direttori di aziende private	166	1,4	140	1,5	149	1,4
2.1	Specialisti in scienze matematiche, fisiche, naturali ed assimilati	376	3,2	351	3,7	447	4,3
2.2	Ingegneri e architetti	151	1,3	137	1,5	164	1,6
2.3	Specialisti in scienze della vita	65	0,6	46	0,5	96	0,9
2.4	Specialisti della salute	8	0,1	13	0,1	7	0,1
2.5	Specialisti in scienze dell'uomo	805	6,9	1.000	10,6	991	9,6
2.6	Docenti ed assimilati	57	0,5	39	0,4	37	0,4
3.1	Profes. intermedie in scienze fisiche, naturali, dell'ingegneria ed assim.	1.063	9,2	959	10,2	1.107	10,7
3.2	Professioni intermedie in scienze della vita	406	3,5	72	0,8	132	1,3
3.3	Professioni intermedie di ufficio	4.869	41,9	4.102	43,6	4.814	46,5
3.4	Professioni intermedie servizi personali	86	0,7	84	0,9	35	0,3
4.1	Impiegati di ufficio	254	2,2	110	1,2	133	1,3
4.2	Impiegati in contatto diretto con la clientela	185	1,6	125	1,3	119	1,1
5.1	Professioni commerciali	305	2,6	171	1,8	163	1,6
5.2	Professioni in attività turistiche ed alberghiere	312	2,7	249	2,6	174	1,7
5.3	Professioni in servizi di istruzione	6	0,1	22	0,2	17	0,2
5.4	Professioni in servizi sanitari con particolari specializzazioni	-	-	5	0,1	-	-
5.5	Professioni concernenti specifici servizi per le famiglie	122	1,1	28	0,3	58	0,6

segue

segue **Tabella 10** *Offerte di lavoro nel Nord-Est secondo la classificazione Istat - 2 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
6.1	Artigiani ed operai dell'industria estrattiva e dell'edilizia	33	0,3	34	0,4	13	0,1
6.2	Artigiani ed operai metalmeccanici ed assimilati	478	4,1	280	3,0	288	2,8
6.3	Artigiani ed operai meccanica di precisione, artigianato artistico, stampa ed assimilati	16	0,1	27	0,3	24	0,2
6.4	Agricoltori e lavoratori agricoli, forestali e zootecnici ed addetti a pesca e caccia	-	-	1	0,0	-	-
6.5	Artigiani e operai lavorazioni alimentari, legno, tessile, abbiglimento, pelli, cuoio e assimilati	150	1,3	50	0,5	92	0,9
7.1	Conduttori di impianti industriali	334	2,9	141	1,5	197	1,9
7.2	Operatori di macchinari fissi per la lavorazione in serie e operai addetti al montaggio (esclusi 7.3)	188	1,6	94	1,0	108	1,0
7.3	Operatori di macchinari fissi in agricoltura e industria alimentare	21	0,2	6	0,1	10	0,1
7.4	Conduttori di veicoli, di macchinari mobili e di sollevamento	70	0,6	78	0,8	26	0,3
8.1	Personale non qualificato in amministrazione, gestione e magazzino	20	0,2	47	0,5	16	0,2
8.2	Personale non qualificato in vendite e servizi turistici	751	6,5	853	9,1	823	7,9
8.3	Personale non qualificato in servizi di istruzione e sanitari	15	0,1	8	0,1	26	0,3
8.4	Personale non qualificato in altri servizi	225	1,9	111	1,2	31	0,3
8.5	Personale non qualificato agricoltura, allevamento, pesca e forestazione	-	-	-	-	-	-
8.6	Personale non qualificato miniere, costruzioni e attività industriali	2	0,0	-	-	-	-
9.0	Forze armate	36	0,3	1	0,0	14	0,1
	Totale	**11.609**	**100,0**	**9.419**	**100,0**	**10.362**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 11 *Offerte di lavoro nel Centro secondo la classificazione Istat - 2 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
1.1	Membri corpi legislativi, dirigenti amministrativi e giudiziari della P.A. e di organismi collettivi	93	0,2	42	0,1	115	0,3
1.2	Imprenditori, amministratori, dirigenti e direttori di aziende private	229	0,5	159	0,4	182	0,5
2.1	Specialisti in scienze matematiche, fisiche, naturali ed assimilati	338	0,8	380	0,9	324	0,8
2.2	Ingegneri e architetti	293	0,7	322	0,8	473	1,2
2.3	Specialisti in scienze della vita	80	0,2	66	0,2	133	0,3
2.4	Specialisti della salute	71	0,2	41	0,1	125	0,3
2.5	Specialisti in scienze dell'uomo	2.432	5,4	3.304	8,2	3.705	9,6
2.6	Docenti ed assimilati	64	0,1	61	0,2	23	0,1
3.1	Profes. intermedie in scienze fisiche, naturali, dell'ingegneria ed assim.	3.897	8,7	5.139	12,7	4.317	11,2
3.2	Professioni intermedie in scienze della vita	2.013	4,5	267	0,7	308	0,8
3.3	Professioni intermedie di ufficio	11.129	24,7	10.072	24,9	9.691	25,1
3.4	Professioni intermedie servizi personali	376	0,8	107	0,3	349	0,9
4.1	Impiegati di ufficio	906	2,0	837	2,1	1.013	2,6
4.2	Impiegati in contatto diretto con la clientela	421	0,9	677	1,7	386	1,0
5.1	Professioni commerciali	705	1,6	564	1,4	570	1,5
5.2	Professioni in attività turistiche ed alberghiere	2.035	4,5	1.275	3,1	1.724	4,5
5.3	Professioni in servizi di istruzione	45	0,1	73	0,2	131	0,3
5.4	Professioni in servizi sanitari con particolari specializzazioni	-	-	5	0,0	-	-
5.5	Professioni concernenti specifici servizi per le famiglie	430	1,0	368	0,9	446	1,2

segue

Tabella 11 *Offerte di lavoro nel Centro secondo la classificazione Istat - 2 digit*

segue **Tabella 11** *Offerte di lavoro nel Centro secondo la classificazione Istat - 2 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
6.1	Artigiani ed operai dell'industria estrattiva e dell'edilizia	201	0,4	297	0,7	141	0,4
6.2	Artigiani ed operai metalmeccanici ed assimilati	3.423	7,6	3.468	8,6	3.196	8,3
6.3	artigiani ed operai meccanica di precisione, artigianato artistico, stampa ed assimilati	151	0,3	148	0,4	155	0,4
6.4	Agricoltori e lavoratori agricoli, forestali e zootecnici ed addetti a pesca e caccia	26	0,1	13	0,0	24	0,1
6.5	Artigiani e operai lavorazioni alimentari, legno, tessile, abbiglimento, pelli, cuoio e assimilati	1.039	2,3	1.249	3,1	1.353	3,5
7.1	Conduttori di impianti industriali	7.363	16,4	6.003	14,8	5.474	14,2
7.2	Operatori di macchinari fissi per la lavorazione in serie e operai addetti al montaggio (esclusi 7.3)	1.100	2,4	1.231	3,0	1.303	3,4
7.3	Operatori di macchinari fissi in agricoltura e industria alimentare	9	0,0	-	-	14	0,0
7.4	Conduttori di veicoli, di macchinari mobili e di sollevamento	415	0,9	667	1,6	625	1,6
8.1	Personale non qualificato in amministrazione, gestione e magazzino	218	0,5	167	0,4	246	0,6
8.2	Personale non qualificato in vendite e servizi turistici	2.080	4,6	3.182	7,9	1.625	4,2
8.3	Personale non qualificato in servizi di istruzione e sanitari	34	0,1	34	0,1	35	0,1
8.4	Personale non qualificato in altri servizi	3.345	7,4	249	0,6	325	0,8
8.5	Personale non qualificato agricoltura, allevamento, pesca e forestazione	-	-	-	-	-	-
8.6	Personale non qualificato miniere, costruzioni e attività industriali	13	0,0	10	0,0	37	0,1
9.0	Forze armate	44	0,1	17	0,0	17	0,0
	Totale	**45.018**	**100,0**	**40.494**	**100,0**	**38.585**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 12 *Offerte di lavoro nel Sud ed Isole secondo la classificazione Istat - 2 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
1.1	Membri corpi legislativi, dirigenti amministrativi e giudiziari della P.A. e di organismi collettivi	59	0,6	21	0,2	61	0,6
1.2	Imprenditori, amministratori, dirigenti e direttori di aziende private	85	0,8	93	0,9	122	1,1
2.1	Specialisti in scienze matematiche, fisiche, naturali ed assimilati	198	1,9	216	2,0	220	2,1
2.2	Ingegneri e architetti	129	1,3	113	1,0	75	0,7
2.3	Specialisti in scienze della vita	50	0,5	48	0,4	43	0,4
2.4	Specialisti della salute	113	1,1	109	1,0	64	0,6
2.5	Specialisti in scienze dell'uomo	863	8,4	2.453	22,5	1.264	11,8
2.6	Docenti ed assimilati	19	0,2	35	0,3	4	0,0
3.1	Profes. intermedie in scienze fisiche, naturali, dell'ingegneria ed assim.	533	5,2	760	7,0	1.529	14,3
3.2	Professioni intermedie in scienze della vita	245	2,4	136	1,2	522	4,9
3.3	Professioni intermedie di ufficio	6.018	58,6	4.294	39,3	5.071	47,3
3.4	Professioni intermedie servizi personali	30	0,3	357	3,3	27	0,3
4.1	Impiegati di ufficio	87	0,8	85	0,8	50	0,5
4.2	Impiegati in contatto diretto con la clientela	94	0,9	124	1,1	58	0,5
5.1	Professioni commerciali	124	1,2	72	0,7	135	1,3
5.2	Professioni in attività turistiche ed alberghiere	165	1,6	310	2,8	96	0,9
5.3	Professioni in servizi di istruzione	39	0,4	54	0,5	77	0,7
5.4	Professioni in servizi sanitari con particolari specializzazioni	1	0,0	10	0,1	84	0,8
5.5	Professioni concernenti specifici servizi per le famiglie	22	0,2	46	0,4	13	0,1

segue

Tabella 12 *Offerte di lavoro nel Sud ed Isole secondo la classificazione Istat - 2 digit*

segue **Tabella 12** *Offerte di lavoro nel Sud ed Isole secondo la classificazione Istat - 2 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
6.1	Artigiani ed operai dell'industria estrattiva e dell'edilizia	1	0,0	5	0,0	10	0,1
6.2	Artigiani ed operai metalmeccanici ed assimilati	179	1,7	112	1,0	136	1,3
6.3	artigiani ed operai meccanica di precisione, artigianato artistico, stampa ed assimilati	10	0,1	31	0,3	6	0,1
6.4	Agricoltori e lavoratori agricoli, forestali e zootecnici ed addetti a pesca e caccia	-	-	-	-	5	0,0
6.5	Artigiani e operai lavorazioni alimentari, legno, tessile, abbiglimento, pelli, cuoio e assimilati	90	0,9	23	0,2	63	0,6
7.1	Conduttori di impianti industriali	117	1,1	95	0,9	74	0,7
7.2	Operatori di macchinari fissi per la lavorazione in serie e operai addetti al montaggio (esclusi 7.3)	11	0,1	18	0,2	22	0,2
7.3	Operatori di macchinari fissi in agricoltura e industria alimentare	2	0,0	5	0,0	-	-
7.4	Conduttori di veicoli, di macchinari mobili e di sollevamento	36	0,4	26	0,2	24	0,2
8.1	Personale non qualificato in amministrazione, gestione e magazzino	70	0,7	185	1,7	40	0,4
8.2	Personale non qualificato in vendite e servizi turistici	736	7,2	1.013	9,3	648	6,0
8.3	Personale non qualificato in servizi di istruzione e sanitari	5	0,0	35	0,3	12	0,1
8.4	Personale non qualificato in altri servizi	78	0,8	21	0,2	126	1,2
8.5	Personale non qualificato agricoltura, allevamento, pesca e forestazione	-	-	-	-	-	-
8.6	Personale non qualificato miniere, costruzioni e attività industriali	-	-	-	-	-	-
9.0	Forze armate	65	0,6	10	0,1	40	0,4
	Totale	**10.274**	**100,0**	**10.915**	**100,0**	**10.721**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 13 *Offerte di lavoro nel Nord-Ovest secondo la classificazione Istat - 1 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
1	Legislatori, dirigenti e imprenditori	494	2,2	468	1,4	444	1,1
2	Profes. intellettuali, scientifiche e di elevata specializ.	2.906	12,9	3.243	10,0	4.169	10,1
3	Professioni intermedie (tecnici)	14.103	62,5	24.134	74,2	32.461	78,4
4	Profes. esecutive relative all'amministraz. e gestione	397	1,8	488	1,5	326	0,8
5	Profes. relative alle vendite e servizi per le famiglie	696	3,1	540	1,7	797	1,9
6	Artigiani, operai specializzati e agricoltori	414	1,8	433	1,3	335	0,8
7	Condut. di impianti, operatori di macchinari fissi e mobili	1.093	4,8	369	1,1	309	0,7
8	Personale non qualificato	2.429	10,8	2.860	8,8	2.526	6,1
9	Forze armate	45	0,2	-	-	15	0,0
	Totale	**22.577**	**100,0**	**32.535**	**100,0**	**41.382**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 13 *Offerte di lavoro nel Nord-Ovest secondo la classificazione Istat - 1 digit*

Tabella 14 *Offerte di lavoro nel Nord-Est secondo la classificazione Istat - 1 digit*

Tabella 14 *Offerte di lavoro nel Nord-Est secondo la classificazione Istat - 1 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
1	Legislatori, dirigenti e imprenditori	200	1,7	175	1,9	200	1,9
2	Profes. intellettuali, scientifiche e di elevata specializ.	1.462	12,6	1.586	16,8	1.742	16,8
3	Professioni intermedie (tecnici)	6.424	55,3	5.217	55,4	6.088	58,8
4	Profes. esecutive relative all'amministraz. e gestione	439	3,8	235	2,5	252	2,4
5	Profes. relative alle vendite e servizi per le famiglie	745	6,4	475	5,0	412	4,0
6	Artigiani, operai specializzati e agricoltori	677	5,8	392	4,2	417	4,0
7	Condut. di impianti, operatori di macchinari fissi e mobili	613	5,3	319	3,4	341	3,3
8	Personale non qualificato	1.013	8,7	1.019	10,8	896	8,6
9	Forze armate	36	0,3	1	0,0	14	0,1
	Totale	**11.609**	**100,0**	**9.419**	**100,0**	**10.362**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 15 *Offerte di lavoro nel Centro secondo la classificazione Istat - 1 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
1	Legislatori, dirigenti e imprenditori	322	0,7	201	0,5	297	0,8
2	Profes. intellettuali, scientifiche e di elevata specializ.	3.278	7,3	4.174	10,3	4.783	12,4
3	Professioni intermedie (tecnici)	17.415	38,7	15.585	38,5	14.665	38,0
4	Profes. esecutive relative all'amministraz. e gestione	1.327	2,9	1.514	3,7	1.399	3,6
5	Profes. relative alle vendite e servizi per le famiglie	3.215	7,1	2.285	5,6	2.871	7,4
6	Artigiani, operai specializzati e agricoltori	4.840	10,8	5.175	12,8	4.869	12,6
7	Condut. di impianti, operatori di macchinari fissi e mobili	8.887	19,7	7.901	19,5	7.416	19,2
8	Personale non qualificato	5.690	12,6	3.642	9,0	2.268	5,9
9	Forze armate	44	0,1	17	0,0	17	0,0
	Totale	**45.018**	**100,0**	**40.494**	**100,0**	**38.585**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 15 *Offerte di lavoro nel Centro secondo la classificazione Istat - 1 digit*

Tabella 16 *Offerte di lavoro nel Sud ed Isole secondo la classificazione Istat - 1 digit*

Tabella 16 *Offerte di lavoro nel Sud ed Isole secondo la classificazione Istat - 1 digit*

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V.a.	%
1	Legislatori, dirigenti e imprenditori	144	1,4	114	1,0	183	1,7
2	Profes. intellettuali, scientifiche e di elevata specializ.	1.372	13,4	2.974	27,2	1.670	15,6
3	Professioni intermedie (tecnici)	6.826	66,4	5.547	50,8	7.149	66,7
4	Profes. esecutive relative all'amministraz. e gestione	181	1,8	209	1,9	108	1,0
5	Profes. relative alle vendite e servizi per le famiglie	351	3,4	492	4,5	405	3,8
6	Artigiani, operai specializzati e agricoltori	280	2,7	171	1,6	220	2,1
7	Condut. di impianti, operatori di macchinari fissi e mobili	166	1,6	144	1,3	120	1,1
8	Personale non qualificato	889	8,7	1.254	11,5	826	7,7
9	Forze armate	65	0,6	10	0,1	40	0,4
	Totale	**10.274**	**100,0**	**10.915**	**100,0**	**10.721**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 17
Offerte di lavoro nel Nord-Ovest secondo la classificazione Isfol-Csa

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
aa	Direttore generale	109	0,5	160	0,5	258	0,6
ab	Direttore amministrativo	412	1,8	564	1,7	495	1,2
ac	Direttore commerciale	515	2,3	517	1,6	543	1,3
ad	Direttore marketing	47	0,2	46	0,1	76	0,2
ae	Direttore stabilimento	183	0,8	150	0,5	183	0,4
Tot a. Direttore		1.266	5,6	1.437	4,4	1.555	3,8
ba	Quadro generale	356	1,6	307	0,9	325	0,8
bb	Quadro amministrativo	766	3,4	811	2,5	735	1,8
bc	Quadro commerciale	1.700	7,5	1.937	6,0	1.751	4,2
bd	Quadro marketing	65	0,3	76	0,2	61	0,1
be	Quadro stabilimento	23	0,1	6	0,0	16	0,0
Tot b. Quadro		2.910	12,9	3.137	9,6	2.888	7,0
ca	Impiegato generale	953	4,2	792	2,4	1.003	2,4
cb	Impiegato amministrativo	606	2,7	423	1,3	479	1,2
cc	Impiegato commerciale	698	3,1	519	1,6	721	1,7
cd	Impiegato marketing	55	0,2	31	0,1	40	0,1
Tot c. Impiegato		2.312	10,2	1.765	5,4	2.243	5,4
da	Analista programmatore	3.334	14,8	14.040	43,2	18.450	44,6
ea	Fiscalista	660	2,9	612	1,9	1.318	3,2
fa	Ingegnere	320	1,4	376	1,2	403	1,0
ga	Neolaurato	74	0,3	52	0,2	57	0,1
ha	Operatore edp	29	0,1	6	0,0	21	0,1
ia	Rappresentante	6.594	29,2	6.919	21,3	9.017	21,8
la	Altro	5.078	22,5	4.191	12,9	5.430	13,1
Totale		**22.577**	**100,0**	**32.535**	**100,0**	**41.382**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 18
Offerte di lavoro nel Nord-Est secondo la classificazione Isfol-Csa

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
aa	Direttore generale	126	1,1	236	2,5	190	1,8
ab	Direttore amministrativo	252	2,2	149	1,6	178	1,7
ac	Direttore commerciale	201	1,7	218	2,3	160	1,5
ad	Direttore marketing	12	0,1	13	0,1	12	0,1
ae	Direttore stabilimento	82	0,7	72	0,8	108	1,0
Tot a. Direttore		673	5,8	688	7,3	648	6,3
ba	Quadro generale	400	3,4	172	1,8	193	1,9
bb	Quadro amministrativo	541	4,7	332	3,5	423	4,1
bc	Quadro commerciale	831	7,2	833	8,8	761	7,3
bd	Quadro marketing	36	0,3	30	0,3	51	0,5
be	Quadro stabilimento	10	0,1	5	0,1	11	0,1
Tot b. Quadro		1.818	15,7	1.372	14,6	1.439	13,9
ca	Impiegato generale	899	7,7	735	7,8	621	6,0
cb	Impiegato amministrativo	367	3,2	255	2,7	272	2,6
cc	Impiegato commerciale	271	2,3	187	2,0	294	2,8
cd	Impiegato marketing	19	0,2	11	0,1	18	0,2
Tot c. Impiegato		1.556	13,4	1.188	12,6	1.205	11,6
da	Analista programmatore	280	2,4	286	3,0	539	5,2
ea	Fiscalista	222	1,9	312	3,3	416	4,0
fa	Ingegnere	143	1,2	128	1,4	145	1,4
ga	Neolaurato	19	0,2	17	0,2	76	0,7
ha	Operatore edp	3	0,0	6	0,1	1	0,0
ia	Rappresentante	3.314	28,5	3.019	32,1	3.601	34,8
la	Altro	3.583	30,9	2.403	25,5	2.292	22,1
Totale		**11.611**	**100,0**	**9.419**	**100,0**	**10.362**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 19
Offerte di lavoro nel Centro secondo la classificazione Isfol-Csa

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
aa	Direttore generale	164	0,4	103	0,3	247	0,6
ab	Direttore amministrativo	348	0,8	241	0,6	211	0,5
ac	Direttore commerciale	198	0,4	142	0,4	131	0,3
ad	Direttore marketing	5	0,0	15	0,0	5	0,0
ae	Direttore stabilimento	125	0,3	41	0,1	129	0,3
Tot a. Direttore		840	1,9	542	1,3	723	1,9
ba	Quadro generale	782	1,7	232	0,6	240	0,6
bb	Quadro amministrativo	896	2,0	762	1,9	804	2,1
bc	Quadro commerciale	1.127	2,5	1.190	2,9	1.066	2,8
bd	Quadro marketing	34	0,1	42	0,1	47	0,1
be	Quadro stabilimento	21	0,0	7	0,0	9	0,0
Tot b. Quadro		2.860	6,4	2.233	5,5	2.166	5,6
ca	Impiegato generale	3.005	6,7	2.246	5,5	2.691	7,0
cb	Impiegato amministrativo	770	1,7	952	2,4	1.047	2,7
cc	Impiegato commerciale	715	1,6	1.066	2,6	728	1,9
cd	Impiegato marketing	76	0,2	89	0,2	48	0,1
Tot c. Impiegato		4.566	10,1	4.353	10,7	4.514	11,7
da	Analista programmatore	2.658	5,9	3.156	7,8	2.163	5,6
ea	Fiscalista	639	1,4	1.135	2,8	939	2,4
fa	Ingegnere	252	0,6	293	0,7	444	1,2
ga	Neolaurato	78	0,2	98	0,2	183	0,5
ha	Operatore edp	59	0,1	60	0,1	80	0,2
ia	Rappresentante	8.030	17,8	8.558	21,1	6.520	16,9
la	Altro	25.036	55,6	20.066	49,6	20.853	54,0
Totale		**45.018**	**100,0**	**40.494**	**100,0**	**38.585**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

Tabella 20
Offerte di lavoro nel Sud secondo la classificazione Isfol-Csa

		2003		2004		2005	
		V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
aa	Direttore generale	84	0,8	156	1,4	99	0,9
ab	Direttore amministrativo	167	1,6	127	1,2	109	1,0
ac	Direttore commerciale	124	1,2	86	0,8	94	0,9
ad	Direttore marketing	1	0,0	6	0,1	2	0,0
ae	Direttore stabilimento	49	0,5	50	0,5	94	0,9
Tot a. Direttore		425	4,1	425	3,9	398	3,7
ba	Quadro generale	286	2,8	110	1,0	120	1,1
bb	Quadro amministrativo	349	3,4	243	2,2	295	2,8
bc	Quadro commerciale	490	4,7	713	6,5	446	4,2
bd	Quadro marketing	12	0,1	15	0,1	14	0,1
be	Quadro stabilimento	15	0,1	11	0,1	20	0,2
Tot b. Quadro		1.152	11,1	1.092	10,0	895	8,3
ca	Impiegato generale	611	5,9	383	3,5	533	5,0
cb	Impiegato amministrativo	173	1,7	174	1,6	142	1,3
cc	Impiegato commerciale	184	1,8	231	2,1	319	3,0
cd	Impiegato marketing	13	0,1	17	0,2	3	0,0
Tot c. Impiegato		981	9,5	805	7,4	997	9,3
da	Analista programmatore	311	3,0	352	3,2	1.115	10,4
ea	Fiscalista	237	2,3	465	4,3	647	6,0
fa	Ingegnere	128	1,2	101	0,9	70	0,7
ga	Neolaurato	40	0,4	10	0,1	34	0,3
ha	Operatore edp	1	0,0	6	0,1	1	0,0
ia	Rappresentante	4.839	46,8	3.672	33,6	4.308	40,2
la	Altro	2.234	21,6	3.987	36,5	2.256	21,0
Totale		**10.348**	**100,0**	**10.915**	**100,0**	**10.721**	**100,0**

Fonte: Isfol-Csa

riferimenti bibliografici

ABBOTT ANDREW DELANO, 1988, *The System of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor*, University of Chicago Press, Chicago (IL).

ABRAHAM KATHERINE G., 1987, *Help-Wanted Advertising, Job Vacancies, and Unemployment*, The Brookings Institution, Washington, Brookings Papers on Economic Activity n. 1, pp. 207-243.

ABRAHAM KATHERINE G., 1991, *Mismatch and Labour Mobility. Some Final Remarks*, in Fiorella Padoa Schioppa (a cura di), *Mismatch e Labour Mobility*, Cambridge University Press, Cambridge (GB), pp. 453-481.

ACCORNERO ARIS, 2006, *I precari non sono tanti, ma la precarietà sì: come mai?*, "Il Mulino", giugno, pp. 482-492.

ALTIERI GIOVANNA (a cura di), 2002a, Lavorare nei call centres. Un'analisi europea, Ediesse, Roma.

ALTIERI GIOVANNA, 2002b, I call centres in Europa, in Giovanna Altieri (a cura di), Lavorare nei call centres. Un'analisi europea, Ediesse, Roma, pp. 9-16.

ALTIERI GIOVANNA, CRISTINA OTERI, 2002, Le imprese di call centre, in Giovanna Altieri (a cura di), Lavorare nei call centres. Un'analisi europea, Ediesse, Roma, pp. 17-53.

AGENZIA LAZIO LAVORO (ALL), *Cosa fare da grandi. Una breve guida ai profili professionali*, All, Roma,

ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA (ABI), 2001, *Rapporto sul sistema bancario italiano*, Abi, Roma.

ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA (ABI), 2002, *Rapporto sul sistema bancario italiano*, Abi, Roma.

ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA (ABI), 2003, *Rapporto sul sistema bancario italiano*, Abi, Roma.

ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA (ABI), 2004, *Rapporto sul sistema bancario italiano*, Abi, Roma.

ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA (ABI), 2005, *Rapporto sul sistema bancario italiano*, Abi, Roma.

ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA (ABI), 2006, *Rapporto sul sistema bancario italiano*, Abi, Roma.

ASSOCIAZIONE NAZIONALE COSTRUTTORI EDILI (ANCE), 2006, *Osservatorio nazionale sull'industria delle costruzioni,* Roma.

ASSOCIAZIONE NAZIONALE PRODUTTORI TECNOLOGIE E SERVIZI PER L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE (ASSINFORM), 2001, *Rapporto 2001 sull'Informatica e le Telecomunicazioni*, con la collaborazione di Net Consulting, con il patrocinio della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Pcm), Forum per la Società dell'Informazione, Assinform, Milano, rapporto di ricerca.

ASSOCIAZIONE NAZIONALE PRODUTTORI TECNOLOGIE E SERVIZI PER L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE (ASSINFORM), 2002, *Rapporto 2002 sull'Informatica e le Telecomunicazioni*, con la collaborazione di Net Consulting, con il patrocinio della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Pcm), Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie (Dit), Assinform, Milano, rapporto di ricerca.

ASSOCIAZIONE NAZIONALE PRODUTTORI TECNOLOGIE E SERVIZI PER L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE (ASSINFORM), 2003, *Rapporto 2003 sull'Informatica e le Telecomunicazioni*, con la collaborazione di Net Consulting, con il patrocinio della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Pcm), Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie (Dit), Assinform, Milano, rapporto di ricerca.

ASSOCIAZIONE NAZIONALE PRODUTTORI TECNOLOGIE E SERVIZI PER L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE (ASSINFORM), *Rapporto 2005 sull'Informatica, le Telecomunicazioni e i Contenuti multimediali*, 2005, con la collaborazione di Net Consulting, con il patrocinio della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Pcm), Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie (Dit), Assinform, Milano, rapporto di ricerca.

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'INFORMATION TECHNOLOGY (AITECH)-ASSINFORM, 2006, *Rapporto Assinform 2006 sull'Informatica, le Telecomunicazioni e i Contenuti multimediali*, con la collaborazione di Net Consulting, AITech-Assinform, Milano, rapporto di ricerca.

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'INFORMATION TECHNOLOGY (AITECH)-ASSINFORM-ASSOCIAZIONE NAZIONALE PRODUTTORI TECNOLOGIE E SERVIZI PER L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE (ASSINFORM), ASSOCIAZIONE DELLE IMPRESE ESERCENTI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI (ASSTEL), 2006, *Occupazione e professioni nell'Ict. Rapporto 2006*, in collaborazione con la Facoltà di Scienze statistiche dell'Università di Milano-Bicocca (Esdw/Unimib), Unioncamere e NetConsulting, AITech-Assinform, Roma, rapporto di ricerca, ottobre.

BAGNARA SEBASTIANO, FRANCESCA GABRIELLI (a cura di), 2002, L'evoluzione dei call center, con la collaborazione di Renato Rizzo, in Sebastiano Bagnara, Enrico Donati, Thomas Schael (a cura di), Call & Contact Center. Strategie di Customer relationship management nelle imprese private e pubbliche, con una Prefazione di Antonio Morawetz, Il Sole 24 Ore, Milano, pp. 3-34.

BAGNARA SEBASTIANO, ENRICO DONATI, THOMAS SCHAEL (a cura di), 2002, *Call & Contact Center. Strategie di Customer relationship management nelle imprese private e pubbliche,* con una *Prefazione* di Antonio Morawetz, Il Sole 24 Ore, Milano.

BANCA D'ITALIA (BDI), *Relazione annuale sul 2000*, BdI, Roma.

BARAN PAUL A. (1910-1964), PAUL MARLOR SWEEZY (1910-2004), 1966, *Monopoly Capital. An Essay on the American Economy and Social Order*, Monthly Review Press, New York (NY)-London; tr. it. di Luigi Occhionero, *Il capitale monopolistico. Saggio sulla struttura economica e sociale americana*, Einaudi, Torino, 1969.

BARBIERI PAOLO, 1997, *Non c'è rete senza nodi. Il ruolo del capitale sociale nel mercato del lavoro*, "Stato e mercato", n. 49, aprile, pp. 67-110.

BARBIERI PAOLO, 2004, *I canali informali: comportamenti di ricerca attiva del lavoro*, in Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta (a cura di), *La domanda di lavoro qualificato in Italia. I canali di ricerca, le inserzioni a modulo e la curva di Beveridge*, con una *Prefazione* di Ernesto Floro Caroleo, FrancoAngeli, Milano, pp. 51-66.

BARLEY STEPHEN R., GIDEON KUNDA, 2004, *Gurus, Hired Guns and Warm Bodies. Itinerant Experts in a Knowledge Economy*, Princeton University Press, Princeton (NJ).

BAUMAN ZYGMUNT, 1998, *Globalization. The Human Consequences,* Columbia University Press, New York (NY); tr. it. di Oliviero Pesce, *Dentro la globalizzazione. Le conseguenze sulle persone*, Laterza, Roma-Bari, 1999, VI edizione economica 2002.

BAUMAN ZYGMUNT, 2000, *Liquid Modernity*, Polity Press-Blackwell Publishers, Cambridge (MA)-Oxford (GB); tr. it. di Sergio Minacci, *Modernita liquida*, Laterza, Roma-Bari,

BAUMAN ZYGMUNT, 2001, *The Bauman Reader*, edited by Peter Beilharz, Blackwell Publishers, Malden (MA); tr. it. di Edmondo Coccia, *Globalizzazione e glocalizzazione*, saggi scelti a cura di Peter Beilharz, Armando, Roma, 2005.

BLAUNER ROBERT, 1964, *Alienation and Freedom. The Factory Worker and his Industry,* University of Chicago Press, Chicago (IL); tr. it. di Guido Romagnoli, *Alienazione e libertà. Una ricerca sulle condizioni dell'operaio,* con una *Prefazione all'edizione italiana* di Gian Primo Cella, FrancoAngeli, Milano, 1971.

BECKER GARY STANLEY, 1964, *Human Capital. A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education*, National Bureau on Economic Research (Nber), New York (NY).

BELL DANIEL, 1973, *The Coming of Post-industrial Society. A Venture in Social Forecasting*, Basic Books, New York (NY).

BENIGER JAMES R., 1986, *The Control Revolution. Technological and Economic Origins of the Information Society,* Harvard University Press, Cambridge (MA)-London; tr.it. di Carla Palmieri, *Le origini della società dell'informazione. La rivoluzione del controllo*, Telecom Italia, Unione tipografico editrice torinese (Utet) Libreria, Torino, 1995.

BIFFI ALFREDO, 1998, *L'impatto dell'ICT sull'occupazione: la tecnologia cambia la natura del lavoro*, in Pier Franco Camussone, Alfredo Biffi, *I nuovi lavoratori. Nuove tecnologie ed occupazione in Italia*, con una *Prefazione* di Enore Deotto, Edizioni per le professioni e l'impresa (Edipi), Milano, pp. 51-71.

BRANDOLINI ANDREA, PIERO CIPOLLONE, 2001, *Evidence of Mismatch in Italy, 1970-2000*, mimeo, August, pp. 35.

BRAVERMAN HARRY (1920-1976), 1974, *Labor and Monopoly Capital. The Degradation of Work in the Twentieth Century*, with a *Preface* by Paul Marlor Sweezy (1910-2004) and a *Foreword* by John Bellamy Foster, Montly Review Press, New York (NY); tr. it. di Lucio Ristori e Maurizio Vitta, *Lavoro e capitale monopolistico. La degradazione del lavoro nel XX secolo*, con una *Prefazione* di Sweezy, Einaudi, Torino, 1978.

BUREAU OF LABOR STATISTICS (BLS), 1998, *Occupational Outlook Handbook. 1998-99 Edition*, Bulletin 2500, with a *Message* from the Secretary Alexis M. Herman, with a *Foreword* of the Commissioner of Bls Katharine G. Abraham, United States (Us) of Labor, Us Government Printing Office, Washington (DC), January.

Bussino Temistocle, 2003, *La riforma del mercato del lavoro*, “Lavoro e previdenza oggi”, a. XXX, n. 11, novembre, Iuridica Editrice, Roma, pp. 1.700-1.754.

Butera Federico, 1987, *Dalle occupazioni industriali alle nuove professioni*, FrancoAngeli, Milano.

Butera Federico, Enrico Donati, Ruggero Cesaria, 1997, *I lavoratori della conoscenza. Quadri, middle manager e alte professionalità tra professione e organizzazione*, FrancoAngeli, Milano.

Cacace Nicola, 1983, *Professioni e mestieri del 2000. Rapporto sui cambiamenti, sull’occupazione, sulla formazione in Europa,* Franco Angeli, Milano.

Cacace Nicola, 1989, *Professione Europa. I nuovi mestieri del mercato unico*, Franco Angeli, Milano.

Cacace Nicola, 1993, *Oltre il 2000. Consigli per i giovani che lavoreranno nel 3. millennio*, Franco Angeli, Milano.

Cacace Nicola, 2002, *2010. Scenario delle professioni,* Dialogo con Alessandro Sciorilli, Editori Riuniti, Roma.

Camussone Pier Franco, Alfredo Biffi, 1998, *I nuovi lavoratori. Nuove tecnologie ed occupazione in Italia*, con una *Prefazione* di Enore Deotto, Edizioni per le professioni e l’impresa (Edipi), Milano.

Caplow Theodore, 1954, *The Sociology of Work*, McGraw-Hill, New York (NY).

Capparucci Marina, 2004, *Il mercato del lavoro e la flessibilità. Teorie ed evidenze empiriche*, Giappichelli, Torino.

Castells Manuel, 1996, *The Information Age. Economy, Society and Culture*, vol I *The Rise of the Network Society*, Basil Blackwell, New York (NY)-Oxford (UK), 1996-2000; tr. it. di Lara Turchet, v. I *La nascita della società in rete*, con una *Prefazione* di Guido Martinotti, Università Bocconi Editore-Egea, Milano, 2002.

centro per la statistica aziendale (csa), 1979, *Il mercato del lavoro qualificato: caratteristiche di una nuova indagine,* “Lettere d’affari”, a. XXXIV, n. 397, novembre, supplemento a “Index”, n. 11, sp. [pp. 6].

Coleman James, 1988, *Social Capital in the Creation of Human Capital*, “American Journal of Sociology”, v. XCIV, Supplement, pp. 95-105.

confederazione generale industria italiana (confindustria), 2006, *Rapporto sull’industria italiana*, rapporto di ricerca, Confindustria, Roma.

consiglio europeo di lisbona, 2000, *Conclusioni della Presidenza*, Feira, Portogallo, 23-24 marzo.

D’Agostino Federico, 2006, *C’era una volta il Belpaese*, in “*Limes”*, n. 2, L’Espresso, Roma, pp. 75-83.

Dalmasso Carlo Maria, 2003, *Il contratto di lavoro a progetto*, “Lavoro e previdenza oggi”, a. XXX, n. 8-9, agosto/settembre, Iuridica Editrice, Roma, pp. 1.329-1.341.

De Lillo Antonio, Antonio Schizzerotto, 1985, *La valutazione sociale delle occupazioni. Una scala di stratificazione occupazionale per l’Italia contemporanea*, il Mulino, Bologna.

DESTEFANIS SERGIO, RAQUEL FONSECA, 2004, *Curva di Beveridge, mismatch e domanda di lavoro qualificato,* in Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta (a cura di), *La domanda di lavoro qualificato in Italia. I canali di ricerca, le inserzioni a modulo e la curva di Beveridge*, con una *Prefazione* di Ernesto Floro Caroleo, FrancoAngeli, Milano, pp. 149-166.

DONATI ENRICO, 2002, *L'organizzazione "customer centered",* in Sebastiano Bagnara, Enrico Donati, Thomas Schael (a cura di), *Call & Contact Center. Strategie di Customer relationship management nelle imprese private e pubbliche,* con una *Prefazione* di Antonio Morawetz, Il Sole 24 Ore, Milano, pp. 65-76.

DRUCKER PETER FERDINAND (1909-2005), 1993, *Post-capitalist Society*, Harper & Row, New York (NY); tr.it. di Paola Pieraccini, *La società post-capitalistica. Economia, politica e conoscenza alle soglie del Duemila,* Sperling & Kupfer, Milano, 1993.

ELLUL JACQUES (1912-1994), 1954, *La technique, ou l'enjeu du siecle.* Colin, Paris; tr. it. a cura di Cesare Pesce, *La tecnica, rischio del secolo*, con una *Presentazione* dell'autore all'edizione italiana, Giuffrè, Milano, 1969.

ETZIONI AMITAI (ed.), 1969, *The Semi-Professions and their Organization. Teachers, Nurses, Social Workers*, Free Press, Glencoe (NY).

FEDERAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI ITALIANE ALBERGHI E TURISMO (FEDERALBERGHI), 2001, *Relazione del Consiglio direttivo anno 2000*, Federalberghi, Roma.

FEDERAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI ITALIANE ALBERGHI E TURISMO (FEDERALBERGHI), 2002, *Relazione del Consiglio direttivo anno 2001*, Federalberghi, Roma.
FEDERAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI ITALIANE ALBERGHI E TURISMO (FEDERALBERGHI), 2002, *Relazione del Consiglio direttivo anno 2001*, Federalberghi, Roma.
FEDERAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI ITALIANE ALBERGHI E TURISMO (FEDERALBERGHI), 2003, *Relazione del Consiglio direttivo anno 2002*, Federalberghi, Roma.

FEDERAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI ITALIANE ALBERGHI E TURISMO (FEDERALBERGHI), 2004, *Relazione del Consiglio direttivo anno 2003*, Federalberghi, Roma.

FEDERAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI ITALIANE ALBERGHI E TURISMO (FEDERALBERGHI), 2005, *Relazione del Consiglio direttivo anno 2004*, Federalberghi, Roma.

FEDERAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI ITALIANE ALBERGHI E TURISMO (FEDERALBERGHI), 2006, *Relazione del Consiglio direttivo anno 2005*, Federalberghi, Roma.

FEDERAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI ITALIANE ALBERGHI E TURISMO (FEDERALBERGHI)/COMMERCIO TURISMO SERVIZI PROFESSIONI (CONFCOMMERCIO-CONFTURISMO), 2006, *Alle vacanze non si rinuncia ma cambiano le abitudini*, Federalberghi, Roma.

FEDERAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI ITALIANE ALBERGHI E TURISMO (FEDERALBERGHI), 2006, *Mercato del lavoro e professioni nel settore del turismo*, Federalberghi, Roma.

FEDERAZIONE DELLE IMPRESE DELLE COMUNICAZIONI E DELL'INFORMATICA (FEDERCOMIN), 2006, O*ccupazione e professioni nell'Ict. Rapporto 2006*, con la partecipazione di AITech-Assinform e Associazione delle imprese esercenti servizi di

telecomunicazioni (Asstel), con il contributo del Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie (Dit) della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Pcm), in collaborazione con la Facoltà di Scienze statistiche dell'Università di Milano-Bicocca e NetConsulting, Federcomin, Roma, rapporto di ricerca, ottobre.

FEDERAZIONE DELLE IMPRESE DELLE COMUNICAZIONI E DELL'INFORMATICA (FEDERCOMIN), ASSOCIAZIONE NAZIONALE DELLE AZIENDE DI SERVIZI DI INFORMATICA E TELEMATICA (ANASIN), ASSOCIAZIONE NAZIONALE PRODUTTORI TECNOLOGIE E SERVIZI PER L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE (ASSINFORM), 2004, *Occupazione e formazione nell'Ict. Rapporto 2004*, in collaborazione con la Facoltà di Scienze statistiche dell'Università di Milano-Bicocca, Unioncamere e NetConsulting, Federcomin, Roma, rapporto di ricerca, luglio.

FEDERAZIONE DELLE IMPRESE DELLE COMUNICAZIONI E DELL'INFORMATICA (FEDERCOMIN), ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'INFORMATION TECHNOLOGY (AITECH)-ASSINFORM, ASSOCIAZIONE DELLE IMPRESE ESERCENTI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI (ASSTEL), 2006, *Occupazione e professioni nell'Ict. Rapporto 2006*, in collaborazione con la Facoltà di Scienze statistiche dell'Università di Milano-Bicocca (Esdw/Unimib), Unioncamere e NetConsulting, Federcomin, Roma, rapporto di ricerca, ottobre.

FEDERAZIONE ITALIANA PUBBLICI SERVIZI (FIPE), 2006, *Analisi congiunturale sulla situazione della ristorazione collettiva*, Fipe, Roma.

FEDERAZIONE NAZIONALE DELL'INDUSTRIA CHIMICA (FEDERCHIMICA), 2001, *L'industria chimica in Italia. Rapporto 2000/2001*, Federchimica, Milano.

FEDERAZIONE NAZIONALE DELL'INDUSTRIA CHIMICA (FEDERCHIMICA), 2002, *L'industria chimica in Italia. Rapporto 2001/2002*, Federchimica, Milano.

FEDERAZIONE NAZIONALE DELL'INDUSTRIA CHIMICA (FEDERCHIMICA), 2003, *L'industria chimica in Italia. Rapporto 2002/2003*, Federchimica, Milano.

FEDERAZIONE NAZIONALE DELL'INDUSTRIA CHIMICA (FEDERCHIMICA), 2004, *L'industria chimica in Italia. Rapporto 2003/2004*, Federchimica, Milano.

FEDERAZIONE NAZIONALE DELL'INDUSTRIA CHIMICA (FEDERCHIMICA), 2005, *L'industria chimica in Italia. Rapporto 2004/2005*, Federchimica, Milano.

FEDERAZIONE NAZIONALE DELL'INDUSTRIA CHIMICA (FEDERCHIMICA) (a cura di), 2006a, *Scenario economico e industria chimica*, Direzione centrale Analisi economiche-Internazionalizzazione, Federchimica, Milano.

FEDERAZIONE NAZIONALE DELL'INDUSTRIA CHIMICA (FEDERCHIMICA), 2006b, *L'Industria Chimica in cifre 05-06*, Federchimica, Milano.

FILIPPAZZI FRANCO, GIULIO OCCHINI, *Ict e nuovi mestieri*, in Pier Franco Camussone, Alfredo Biffi, *I nuovi lavoratori. Nuove tecnologie ed occupazione in Italia*, con una *Prefazione* di Enore Deotto, Edizioni per le professioni e l'impresa (Edipi), Milano 1998, pp. 73-95.

FORAY DOMINIQUE, BENGT-ÅKE LUNDVALL, 1996, *The Knowledge-based Economy. From the Economics of Knowledge to the Learning Economy,* in Organization for Economic Cooperation and Development (Oecd), *Employment and Growth in the Knowledge-based Economy*, Oecd, Paris, pp. 11-32.

Frey Luigi, 1969, *Progresso tecnico ed occupazione*, FrancoAngeli, Milano.

Frey Luigi, 1995, *Nuove tecnologie e struttura professionale dell'occupazione nei servizi,* "L'Industria", n.s., a. XVI, n. 2, aprile-giugno, pp. 383-392.

Frey Luigi, Emanuela Ghignoni, Renata Livraghi (a cura di), 1998, *Livelli di istruzione elevati e struttura professionale dell'occupazione in Italia*, "Quaderni di economia del lavoro", n. 61, FrancoAngeli, Milano.

Frey Luigi, Renata Livraghi Gabriella Pappadà (a cura di), 2003, *Lavoro a elevato livello qualitativo e sistemi economici/sociali fondati sulla conoscenza,* "Quaderni di economia del lavoro", nn. 76-77, FrancoAngeli, Milano.

Friedmann Georges Philippe (1902-1977), 1946, *Problèmes humains du machinisme industriel*, Gallimard, Paris; tr. it. di Bruno Maffi, *Problemi umani del macchinismo industriale*, Einaudi, Torino, 1949.

Friedmann Georges Philippe (1902-1977), 1950, *Ou va le travail humain*? Gallimard, Paris,; tr. it. di Bruno Abbina, *Dove va il lavoro umano?*, Edizioni di Comunità, Milano, 1955.

Friedmann Georges Philippe (1902-1977), 1956, *Le travail en miettes. Spécialisation et loisirs,*Gallimard, Paris; tr. it. di Francesco Nitti, *Lavoro in frantumi. Specializzazione e tempo libero*, Comunità, Milano, 1960.

Fullin Giovanna, 2004, Vivere l'instabilità del lavoro, Il Mulino, Bologna.

Gallino Luciano, 1993, *Dizionario di sociologia*, Tea-Unione Tipografico-Editrice Torinese (Utet), Milano.

Giddens Anthony, 1984, *The Constitution of Society. Outline of a Theory of Structuration,* Polity Press, Cambridge (UK); tr. it. di Gianni Rigamonti, *La costituzione della società. Lineamenti di teoria della strutturazione,* Comunità, Milano, 1990.

Giddens Anthony, 1990, *The Consequences of Modernity*, Stanford University Press, Stanford (CA); tr. it. di Marco Guani, *Le consequenze della modernità. Fiducia e rischio, sicurezza e pericolo*, il Mulino, Bologna, 1994.

Gizycki Rainald von, Wolfgang Ulrici, 1988, *The Brainworkers. Typology, Training, Background and Work Situation*, report from the Forecasting and Assessment in Science and Technology (Fast)-Programme of the Commission of the European Communities, Oldenbourg, München (DE).

Goi Antonello, 2003, *Guida alla selezione e alla formazione dell'addetto al call center*, FrancoAngeli, Milano.

Goi Antonello, 2005, *Lavorare al call center. Manuale di formazione e autoformazione,* FrancoAngeli, Milano.

Guardini Romano (1885-1968), *Briefe vom Comer See*, "Schildgenossen", 1923 e 1925, tr. ingl., *Letters from Lake Como. Explorations in Technology and the Human Race*, reprinted Eedermans, Grand Rapids (MI), 1994.

Greenwood Ernst, 1957, *Attributes of a Profession*, "Social Work", v. II, n. 3, July; tr. it. parziale, *Contributi alla teoria generale della professionalità*, in Gian Paolo Prandstraller (a cura di), *Sociologia delle professioni*, Città Nuova, Roma, 1980.

ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE DEI LAVORATORI (ISFOL), 1987, *Repertorio delle professioni,* Istituto poligrafico e zecca dello stato (Ipsz), Roma.

ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE DEI LAVORATORI (ISFOL), 1992, *Il Repertorio delle professioni,* FrancoAngeli, Milano.

ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE DEI LAVORATORI (ISFOL), 2001, *Rapporto 2001. Federalismo e politiche del lavoro,* FrancoAngeli, Milano.

ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE DEI LAVORATORI (ISFOL), 2003a, *Area "Servizi finanziari e assicurativi"*, FrancoAngeli, Milano.

ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE DEI LAVORATORI (ISFOL), 2003b, *Area "Amministrazione e finanza d'impresa"*, FrancoAngeli, Milano.

ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE DEI LAVORATORI (ISFOL), 2005, *Rapporto Isfol*, Tiellemedia, Roma.

ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE DEI LAVORATORI (ISFOL), 2006 *Rapporto 2006*, Giunti, Firenze.

ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI PRIVATE E DI INTERESSE COLLETTIVO (ISVAP), 2001, *Relazione sull'attività dell'Istituto nell'anno 2000*, Isvap, Roma.

ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI PRIVATE E DI INTERESSE COLLETTIVO (ISVAP), 2002, *Relazione sull'attività dell'Istituto nell'anno 2000*, Isvap, Roma.

ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI PRIVATE E DI INTERESSE COLLETTIVO (ISVAP), 2003, *Relazione sull'attività dell'Istituto nell'anno 2000*, Isvap, Roma.

ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI PRIVATE E DI INTERESSE COLLETTIVO (ISVAP), 2004, *Relazione sull'attività dell'Istituto nell'anno 2000*, Isvap, Roma.

ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI PRIVATE E DI INTERESSE COLLETTIVO (ISVAP), 2005, *Relazione sull'attività dell'Istituto nell'anno 2000*, Isvap, Roma.

ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA (ISTAT), 2001, *Classificazione delle professioni,* Metodi e norme - nuova serie n. 12, Istat, Roma.

KERN STHEPHEN, 1983, *The Culture of Time and Space, 1880-1918*, Harvard University Press, Cambridge (MA); tr. it. di Barnaba Maj, *Il tempo e lo spazio. La percezione del mondo tra Otto e Novecento,* il Mulino, Bologna, 1988.

KERN HORST, SCHUMANN MICHAEL, 1984, *Des Ende der Arbeitsteilung? Rationalisierung in der industriellen Produktion,* Werlag Bech'sche, Mündchen (DE); tr. it. di Bruno Cattero, *La fine della divisione del lavoro. Produzione industriale e razionalizzazione*, con una *Introduzione* all'edizione italiana di Horst Kern e Angelo Pichierri, Einaudi, Torino, 1991.

LASCH CHRISTOPHER (1932-1994), 1978, *The Culture of Narcisism. American Life in an Age of Diminishing Expectations,* Norton, New York (NY); tr. it. di Marina Bocconcelli, *La cultura del narcisismo. L'individuo in fuga dal sociale in un'età di disillusioni collettive*, Bompiani, Milano, 1981.

LASH SCOTT, 2002, *Critique of Information*, Sage, London.

LAUDON KENNETH C., JANE PRICE LAUDON, 1994, *Management Information Systems. Organization and Technology*, Macmillan, London; tr. it. di Fernando Pennarola e Vincenzo Morabito, *Management dei sistemi informativi*, Pearson Education Italia, Milano, 2003.

LESSARD BILL, STEVE BALDWIN, 1999, *Netslaves*, McGraw-Hill, New York (NY); tr. it di Fabrizio Saulini, *Netslaves. I forzati della rete*, Fazi, Roma, 2000.

LYON DAVID, 1988, *The Information Society. Issues and Illusions,* Polity Press, Cambridge (UK), with Basil Blackwell, Oxford (UK); tr. it. di Paola Ielasi, *La società dell'informazione*, il Mulino, Bologna, 1991.

LYON DAVID, 1994, *The Electronic Eye. The Rise of Surveillance Society,* Polity Press, Cambridge (UK); tr. it. di Giancarlo Carlotti, *L'occhio elettronico. Privacy e filosofia della sorveglianza,* Feltrinelli, Milano, 1997.

MACHLUP FRITZ (1902-1983), 1984, *The Economics of Information and Human Capital*, v.III di *Knowledge. It's Creation, Distribution, and Economic Significance*, with a *Foreword* of Theodore William Schultz (1902-1998), Princeton University Press, Princeton (NJ).

MAGATTI MAURO, GIOVANNA FULLIN (a cura di), 2002, *Percorsi di lavoro flessibile. Un'indagine sui lavoratori interinali e collaboratori coordinati e continuativi in Lombardia,* Carocci, Roma.

MARIUCCI LUIGI, 2004, *Mercato del lavoro: alcune risposte molti interrogativi. I molti dubbi sulla riforma del mercato del lavoro,* "Lavoro e Diritto", a. XVIII, n. 1, Il Mulino, Bologna, pp. 7-19.

MATTOCCIA DANILO, 2005, *Università e riforma del mercato del lavoro. Job placement e Borsa Continua Nazionale del Lavoro nelle esperienze di Italia lavoro,* Quaderni Spinn, n. 20, Italia Lavoro, Roma.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI (MLPS), 2001, *Libro bianco sul mercato del lavoro in Italia. Proposte per una società attiva e per un lavoro di qualità,* Mlps, Roma, mimeo, ottobre, pp. 89.

MÉDA DOMINIQUE, 1995, *Le travail, une valeur en voie de disparition*, Aubier, Paris; tr. it. di Alessandro Serra, *Società senza lavoro. Per una nuova filosofia dell'occupazione*, Feltrinelli, Milano, 1997.

MELUCCI ALBERTO, 1999, *Diventare persone. Nuove frontiere per l'identità e la cittadinanza in una società planetaria* in Carmen Leccardi (a cura di), *Limiti della modernità*, Carocci, Roma, pp. 123-145.

MARIA GRAZIA MEREU, ACHILLE PIERRE PALIOTTA, 2000, *Repertorio delle professioni. Area occupazionale chimica*, Istituto per lo sviluppo della formazione dei lavoratori (Isfol), Fondo sociale europeo (Fse)-Ministero del lavoro e della previdenza sociale (Mlps), Roma.

MOCAVINI ANNA, 2005, *Free press: un'indagine pilota*, in Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta, *La domanda di lavoro qualificato. Le inserzioni a "modulo" nel 2003,* con una *Prefazione* di Giuseppe Pennisi, I libri del Fondo sociale europeo, Istituto per lo sviluppo della formazione dei lavoratori

(Isfol)-Unione europea-Ministero del lavoro e delle politiche sociali (Mpls), Roma.

Mocavini Anna, Achille Pierre Paliotta, 1999, *Le professioni. Ipotesi classificatorie e nuove categorie interpretative*, Monografie sul Mercato del lavoro e le politiche per l'impiego, n. 4, maggio, Istituto per lo sviluppo della formazione dei lavoratori (Isfol), Roma, pp. 82.

Mocavini Anna, Achille Pierre Paliotta, 2000, *Job vacancies in Italia. Il quadro teorico, le indagini, le evidenze empiriche,* Monografie sul Mercato del lavoro e le politiche per l'impiego, n. 6, settembre, Istituto per lo sviluppo della formazione dei lavoratori (Isfol), Roma, pp. 189.

Mocavini Anna, Achille Pierre Paliotta, 2002, *I canali di ricerca del personale, tra tradizione ed innovazione*, FrancoAngeli, Milano.

Mocavini Anna, Achille Pierre Paliotta (a cura di), 2004, *La domanda di lavoro qualificato in Italia. I canali di ricerca, le inserzioni a modulo e la curva di Beveridge*, con una *Prefazione* di Ernesto Floro Caroleo, FrancoAngeli, Milano.

Mocavini Anna, Achille Pierre Paliotta, 2005, *La domanda di lavoro qualificato. Le inserzioni a "modulo" nel 2003,* con una *Prefazione* di Giuseppe Pennisi, I libri del Fondo sociale europeo, Istituto per lo sviluppo della formazione dei lavoratori (Isfol) - Unione europea - Ministero del lavoro e delle politiche sociali (Mlps), Roma.

Mocavini Anna, Achille Pierre Paliotta, Barbara Lasagni, 2003, *Il mercato del lavoro qualificato in alcuni paesi europei nel 2002,* "Osservatorio Isfol", a. XXIV, nn. 2-3, marzo-giugno, pp. 1-15.

Mocavini Anna, Achille Pierre Paliotta, Francesca Ricci, 2002a, *Le inserzioni a modulo. Strategie e criteri di pubblicazione da parte delle imprese,* "Osservatorio Isfol", a. XXIII, n. 4, luglio-agosto, pp. 61-77.

Naisbitt John, 1982, *Megatrends. Ten New Directions Transforming Our Lives,*, Warner Bros, New York (NY); tr.it. di Angela Rolandini Martelli, *Megatrends. Le dieci nuove tendenze che trasformeranno la nostra vita,* Sperling & Kupfer, Milano, 1984.

Naisbitt John, 1982, *Megatrends. Ten New Directions Transforming Our Lives,* Warner Bros Books, New York (NY); tr. it. di Angela Rolandini Martelli, *Megatrends. Le dieci nuove tendenze che trasformeranno la nostra vita,* Sperling & Kupfer, Milano, 1984.

Naisbitt John, Patricia Aburdene, 1990, *Megatrends 2000. Ten New Directions for the 1990's,* Morrow, New York (NY); tr. it. di Umberto Giovine, *Megatrends 2000,* Rizzoli, Milano, 1990.

Negroponte Nicholas, 1995, *Being Digital*, Vintage Books, New York (NY); tr.it. di Franco e Giuliana Filippazzi, *Essere digitali,* Sperling & Kupfer, Milano, 1999.

Paolo Onofri, 2006, *Mercato del lavoro e declino*, in AA.VV., *La "legge Biagi" anatomia di una riforma*, con una *Prefazione* di Cesare Damiano e Tiziano Treu, Editori Riuniti, Roma, pp. 127-133.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT (OECD), 1998, *Science, Technology and Industry Outlook 1998. Highlights*, Oecd, Paris.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT (OECD), 1999, *The Knowledge-based Economy. A Set of Facts and Figures*, working paper, Oecd, Paris.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT (OECD), 2000, *Information Technology Outlook 2000*, Oecd, Paris.

PALAMARA ROMILDA, MARCELLA CAMPI, 2001, *Call center e risorse umane. La gestione del personale come elemento strategico dell'organizzazione*, con una *Prefazione* di Mario Massone, FrancoAngeli, Milano.

PALIOTTA ACHILLE PIERRE, 1999, *Gli Ordini professionali in Italia. Cenni storici e cambiamenti attuali*, "Osservatorio Isfol", a. XX, n. 1-2, gennaio-aprile, pp. 22-39.

PALIOTTA ACHILLE PIERRE, 2001, *Il presente del lavoro e i lavoratori del futuro. Prime riflessioni critiche sull'avvento di una Knowledge-based economy* "Osservatorio Isfol", a. XXII, n. 4, luglio-agosto, pp. 103-122.

PALIOTTA ACHILLE PIERRE, 2002, *Tecnologie della informazione e comunicazione. Una lenta modernizzazione ad opera delle famiglie?*, "Professionalità", a. XXII, n. 72, novembre-dicembre, pp. 35-46.

PALIOTTA ACHILLE PIERRE, 2003a *On line Recruitment in Europa. I casi Francia, Germania, Regno Unito e Spagna,* "Osservatorio Isfol", a. XXIV, n. 2-3, marzo giugno, pp. 245-261.

PALIOTTA ACHILLE PIERRE, 2003b, *On line Recruitment. La ricerca di personale attraverso la rete,* "Professionalità", a. XXIII, n. 76, luglio-agosto, pp. 75-88.

PALIOTTA ACHILLE PIERRE, 2004a, *La ricerca di lavoro in rete. La situazione in Italia, Europa e Stati Uniti,* con una *Prefazione* di Emilio Reyneri, FrancoAngeli, Milano.

PALIOTTA ACHILLE PIERRE, 2004b, *La classificazione delle professioni. Le aree professionali/funzionali ed occupazionali,* in Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta (a cura di), *La domanda di lavoro qualificato in Italia. I canali di ricerca, le inserzioni a modulo e la curva di Beveridge,* FrancoAngeli, Milano, pp. 101-123.

PALIOTTA ACHILLE PIERRE, GIOVANNI BARTOLI, 2002, *Gli Ordini inutili?. Lo Stato, il mercato e il tramonto delle gilde moderne*, "Osservatorio Isfol", a. XXIII, n. 6, novembre-dicembre, pp. 79-104.

PALIOTTA ACHILLE PIERRE, ANDREA PANNONE, 2001, *Ict e "New economy". Orientamenti della letteratura e primi elementi per la costruzione di un percorso critico,* Monografie sul Mercato del lavoro e le politiche per l'impiego, n. 4, giugno, Istituto per lo sviluppo della formazione dei lavoratori (Isfol), Roma, pp. 174.

PAOLINI MARGHERITA, 2006, *Non solo mercato: come ripensare l'energia*, in "Limes", n. 2, L'Espresso, Roma, pp. 59-66.

PERRETTI FABRIZIO, 2000, *L'economia di Internet. Analisi delle imprese, delle istituzioni e dei mercati,* con una *Prefazione* di Claudio Dematté, Etas-Rcs Libri, Milano.

PENNISI GIUSEPPE, 2005, *Prefazione* in Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta, *La domanda di lavoro qualificato. Le inserzioni a "modulo" nel 2003*, Isfol-Unione europea-Ministero del lavoro e delle politiche sociali, I libri del Fondo sociale europeo, Roma, pp. 7-10.

POLANYI KARL (1886-1964), 1944, *The Great Transformation*, Holt, Rinehart & Winston, New York (NY); tr.it di Roberto Vigevani, *La grande trasformazione. Le origini economiche e politiche della nostra epoca*, con una *Introduzione* di Alfredo Salsano, Einaudi, 1974, edizione 2000.

PRANDSTRALLER GIAN PAOLO (a cura di), 1989, *Le nuove professioni nel terziario*, FrancoAngeli, Milano.

PRICEWATERHOUSECOOPER, 2004, *Rethinking the European Ict Agenda. Ten Ict-breakthroughs for reaching Lisbon goals*, Ministry of Economic Affairs The Netherlands, Directorate-General Telecommunications and Post, with a *Preface* of Laurens Jan Brinkhorst, Minister of Economic Affairs, The Hague-Den Haag (NL), pp. 96.

REYNERI EMILIO, 1996, *Sociologia del mercato del lavoro*, il Mulino, Bologna.

REYNERI EMILIO, 2003, *Flessibilità: molti significati, alcune contraddizioni*, "Sociologia del lavoro", n. 90, II trimestre, FrancoAngeli, Milano, pp. 21-41.

REYNERI EMILIO, 2004, *I metodi innovativi* in Anna Mocavini, Achille Pierre Paliotta (a cura di), *La domanda di lavoro qualificato in Italia. I canali di ricerca, le inserzioni a modulo e la curva di Beveridge*, con una *Prefazione* di Ernesto Floro Caroleo, FrancoAngeli, Milano, pp. 15-32.

RIFKIN JEREMY, 1995, *The End of Work. The Decline of the Global Labor Force and the Dawn of the Post-Market Era,* with a *Preface* of Robert L. Heilbroner (1919-2005), G.P. Putnam's Sons, New York (NY); tr.it. di Paolo Canton, 1995, *La fine del lavoro. Il declino della forza lavoro globale e l'avvento dell'era post-mercato*, con una *Prefazione* di Robert L. Heilbroner, Baldini & Castoldi, Milano, 1995, edizione Tascabili 1999.

RIZZA ROBERTO, 2003, *Il lavoro mobile*, Carocci, Roma.

SACCONI MAURIZIO, PAOLO REBOANI, MICHELE TIRABOSCHI, 2004, *La società attiva. Manifesto per le nuove sicurezze*, con una *Prefazione* di Lorenzo Ornaghi, Marsilio, Venezia.

SCHAEL THOMAS (a cura di), 2002, *Le persone,* con il contributo di Mina Distratis e Lucilla Livigni, in Sebastiano Bagnara, Enrico Donati, Thomas Schael (a cura di), *Call & Contact Center. Strategie di Customer relationship management nelle imprese private e pubbliche,* con una *Prefazione* di Antonio Morawetz, Il Sole 24 Ore, Milano, pp. 129-148.

SCHAEL THOMAS, GLORIA SCIARRA, ANGELO TANESE (a cura di), 2003, *Il call center nelle amministrazioni pubbliche. Migliorare la gestione dei contatti con i cittadini e con le imprese*, con una *Presentazione* di Pia Marconi, Direttore generale dell'Ufficio per l'innovazione delle pubbliche amministrazioni, Dipartimento della Funzione pubblica, Presidenza del Consiglio dei ministri (Pcm), Rubbettino, Soveria Mannelli, II edizione.

SENNETT RICHARD, 1998, *The Corrosion of Character. The Personal Consequences of Work in the New Capitalism,* Norton, New York (NY)-London; tr. it. di Mirko Tavosanis/ShaKe, *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale,* Feltrinelli, Milano, 2000.

SHAPIRO CARL, HAL R. VARIAN, 1998, *Information Rules. A Strategic Guide to the Network Economy* Harvard Business School, Boston (MA); tr. it. di Paolo Lupi e Fabio Manenti; *Information Rules. Le regole dell'economia dell'informazione,* con una *Prefazione* di Giancarlo Graziola, Etas-Rcs Libri, Milano, 1999.

SIMMEL GEORG (1858-1918), 1900, *Philosophie des Geldes,* II edizione accresciuta 1907, Leipzing (DE), VII edizione Duncker & Humblot, Berlin, 1977, tr. it. di Alessandro Cavalli, Renate Liebhart e Lucio Perucchi, *Filosofia del denaro,* a cura di Alessandro Cavalli e Lucio Perucchi, con una *Introduzione* di Alessandro Cavalli e Lucio Perucchi, Unione tipografico editrice torinese (Utet), Torino, 1984.

SESTITO PAOLO, 1994, *I posti vacanti: problemi di definizione teorica e di misurazione empirica e loro relazione con la disoccupazione*, in AA.VV., *Norme e metodi sul mercato del lavoro*, Consiglio Nazionale dell'economia e del lavoro (Cnel), Roma, Documenti Cnel n. 41, v. II, pp. 193-230.

SWEEZY PAUL MARLOR (1910-2004)*, Prefazione* in Harry Braverman (1920-1976), *Labor and Monopoly Capital. The Degradation of Work in the Twentieth Century*, with a *Foreword* by John Bellamy Foster, New York (NY)-London, 1974; tr. it. di Lucio Ristori e Maurizio Vitta, *Lavoro e capitale monopolistico. La degradazione del lavoro nel XX secolo*, con una *Prefazione* di Sweezy, Einaudi,Torino, 1978, pp. VII-XI.

TAGLIAFERRO CLAUDIO (a cura di), 1999, *Repertorio delle professioni. Modello e metodologia,* Istituto per lo sviluppo della formazione dei lavoratori (Isfol), Roma.

TAGLIAFERRO CLAUDIO, ACHILLE PIERRE PALIOTTA, 2000, *Il Repertorio delle professioni. Metodologia, modello e ipotesi di metaclassificazione*, "Osservatorio Isfol", a. XXI, n. 2-3, marzo-giugno, pp. 55-80.

TARONNA PIETRO (a cura di), 2002, *Area della "New economy*", FrancoAngeli, Milano.

TARONNA PIETRO (a cura di), 2003, *Isfol Orienta. Area "Turismo, ospitalità e tempo libero". Manuale per gli operatori,* FrancoAngeli, Milano.

THUROW LESTER CARL, 1999, *Building Wealth. The New Rules for Individuals, Companies and Nations in a Knowledge-based Economy*", HarperCollins Publishers, New York (NY); tr.it. di Francesco Giusiano e Sebastiano Pezzani, *La costruzione della ricchezza. Le nuove regole per gli individui, le società e le nazioni nell'economia della conoscenza*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2000.

UNIONE ITALIANA DELLE CAMERE DI COMMERCIO, INDUSTRIA, ARTIGIANATO E AGRICOLTURA (UNIONCAMERE)-MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE (MLPS), 1998, *I fabbisogni professionali per il biennio 1998-1999*, Progetto Excelsior, Sistema informativo per l'occupazione e la formazione, volume II, Unioncamere-Mlps, Roma.

UNIONE ITALIANA DELLE CAMERE DI COMMERCIO, INDUSTRIA, ARTIGIANATO E AGRICOLTURA (UNIONCAMERE)-MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE (MLPS), 1999, *I fabbisogni professionali per il biennio 1999-2000*, Progetto Excelsior, Sistema informativo per l'occupazione e la formazione, Unioncamere-Mlps, Roma.

UNIONE ITALIANA DELLE CAMERE DI COMMERCIO, INDUSTRIA, ARTIGIANATO E AGRICOLTURA (UNIONCAMERE)-MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE (MLPS), 2001, *Sistema informativo Excelsior. Sintesi dei principali risultati - 2001*, Unioncamere-Mpls, Roma.

UNIONE ITALIANA DELLE CAMERE DI COMMERCIO, INDUSTRIA, ARTIGIANATO E AGRICOLTURA (UNIONCAMERE)-MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI (MLPS), 2004, *Sistema informativo Excelsior, Sintesi dei principali risultati*, Unioncamere, Roma.

UNIONE ITALIANA DELLE CAMERE DI COMMERCIO, INDUSTRIA, ARTIGIANATO E AGRICOLTURA (UNIONCAMERE)-MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE (MLPS), 2006, *Rapporto Excelsior 2005*, Progetto Excelsior, Sistema informativo per l'occupazione e la formazione, Unioncamere-Mlps, Roma.

VINCENZINI MAURIZIO (a cura di), 1999, *Manuale di gestione assicurativa. Intermediazione, Finanza e Produzione*, Cedam, Padova.

WILENSKY HAROLD L., 1964, *The Professionalization of Everyone,* "American Journal of Sociology", v. LXX; tr.it. di Paul Tousijn, *La professionalizzazione di tutti?,* in Willem Tousijn (a cura di), *Sociologia delle professioni*, il Mulino, Bologna, 1979.3.5.

Collana editoriale *I libri del Fondo sociale europeo*

1 ***I termini della formazione.*** *Il controllo terminologico come strumento per la ricerca*, ottobre 2002

2 ***Compendio normativo del FSE.*** *Manuale 2000-2006*, 1ª edizione dicembre 2002, 2ª edizione aggiornata dicembre 2003

3 ***Compendio normativo del FSE.*** *Guida operativa*, 1ª edizione ed. dicembre 2002, 2ª edizione aggiornata dicembre 2003

4 ***Il FSE nel web.*** *Analisi della comunicazione attraverso Internet*, dicembre 2002

5 ***Informazione e pubblicità del FSE: dall'analisi dei piani di comunicazione ad una proposta di indicatori per il monitoraggio e la valutazione***, luglio 2003

6 ***Politiche regionali per la formazione permanente.*** *Primo rapporto nazionale*, luglio 2003

7 ***Sviluppo del territorio nella new e net economy***, luglio 2003

8 ***Le campagne di informazione pubblica: un'esperienza nazionale sulla formazione e le politiche attive del lavoro***, settembre 2003

9 ***L'attuazione dell'obbligo formativo.*** *Terzo rapporto di monitoraggio*, settembre 2003

10 ***Manuale per il tutor dell'obbligo formativo.*** *Manuale operativo e percorsi di formazione*, settembre 2003

11 ***Secondo rapporto sull'offerta di formazione professionale in Italia.*** *Anno formativo 2000-2001*, settembre 2003

12 ***Fondo sociale europeo: strategie europee e mainstreaming per lo sviluppo dell'occupazione***, ottobre 2003

13 ***Il Centro di Documentazione: gestione e diffusione dell'informazione***, ottobre 2003

14 ***I contenuti per l'apprendistato***, ottobre 2003

15 ***Formazione continua e politiche di sostegno per le micro-imprese***, dicembre 2003

16 ***L'apprendimento organizzativo e la formazione continua on the job***, dicembre 2003

17 ***L'offerta di formazione permanente in Italia.*** *Primo rapporto nazionale*, dicembre 2003

18 ***Formazione permanente: chi partecipa e chi ne è escluso.*** *Primo rapporto nazionale sulla domanda*, dicembre 2003

19 ***La qualità dell'e-learning nella formazione continua***, dicembre 2003

20 ***Linee guida per la valutazione del software didattico nell'e-learning***, dicembre 2003

21 ***Apprendimento in età adulta.*** *Modelli e strumenti*, marzo 2004

22 ***Il monitoraggio e la valutazione dei Piani di comunicazione regionali: prima fase applicativa del modello di indicatori***, aprile 2004

23 ***La comunicazione nelle azioni di sistema e nel mainstreaming per la società dell'informazione: un modello di analisi e valutazione***, aprile 2004

I *file pdf* dei volumi della collana sono disponibili nella sezione *Europalavoro* del sito del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale (area "Prodotti editoriali", *http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/Europalavoro/SezioneEuropaLavoro/DGPOF/ProdottiEditoriali/CollaneEditoriali/LibriFSE/).*

24 ***La formazione continua nella contrattazione collettiva***, maggio 2004

25 ***Definizione di un modello di valutazione ex-ante della qualità degli interventi fad/e-learning cofinanziati dal FSE*** (volume + cd rom), maggio 2004

26 ***Appunti sull'impresa sociale***, maggio 2004

27 ***Adult education - Supply, demand and lifelong learning policies.*** *Synthesis report*, maggio 2004

28 ***Formazione continua e grandi imprese*** (volume + cd rom), maggio 2004

29 ***Guida al mentoring.*** *Istruzioni per l'uso*, giugno 2004

30 ***Gli appalti pubblici di servizi e il FSE.*** *Guida operativa*, giugno 2004

31 ***La filiera IFTS: tra sperimentazione e sistema.*** *Terzo rapporto nazionale di monitoraggio e valutazione dei percorsi IFTS*, giugno 2004

32 ***Una lente sull'apprendistato: i protagonisti ed i processi della formazione***, giugno 2004

33 ***Tecnici al lavoro.*** *Secondo rapporto nazionale sugli esiti formativi ed occupazionali dei corsi IFTS*, giugno 2004

34 ***Approcci gestionali e soluzioni organizzative nei servizi per l'impiego***, giugno 2004

35 ***Indagine campionaria sul funzionamento dei centri per l'impiego***, giugno 2004

36 ***Indirizzi operativi per l'attuazione delle linee guida V.I.S.P.O.*** *Indicazioni per il Fondo sociale europeo*, luglio 2004

37 ***L'attuazione dell'obbligo formativo.*** *Quarto rapporto di monitoraggio*, luglio 2004

38 ***Terzo rapporto sull'offerta di formazione professionale in Italia***, settembre 2004

39 ***Accreditamento delle sedi orientative*** (8 volumi in cofanetto), settembre 2004

40 ***Trasferimento di buone pratiche: analisi dell'attuazione***, ottobre 2004

41 ***Trasferimento di buone pratiche: schede di sintesi***, ottobre 2004

42 ***Guida al mentoring in carcere***, novembre 2004

43 ***Applicazione del modello di valutazione della qualità dei sistemi.*** *Prima sperimentazione nell'area Obiettivo 3*, novembre 2004

44 ***Certificazione delle competenze e life long learning.*** *Scenari e cambiamenti in Italia ed in Europa*, dicembre 2004

45 ***Fondo sociale europeo: politiche dell'occupazione***, dicembre 2004

46 ***Le campagne di informazione e comunicazione della pubblica amministrazione***, dicembre 2004

47 ***Le azioni di sistema nazionali: tra conoscenza, qualificazione e innovazione*** (volume + cd rom), gennaio 2005

48 ***L'analisi dei fabbisogni nella programmazione FSE 2000-2006: stato di attuazione al termine del primo triennio***, gennaio 2005

49 ***I profili professionali nei servizi per l'impiego in Italia ed in Europa***, gennaio 2005

50 ***Le strategie di sviluppo delle risorse umane del Centro-nord.*** *Un'analisi dei bandi di gara ed avvisi pubblici in obiettivo 3 2000-2003*, gennaio 2005

51 ***La rete, i confini, le prospettive.*** *Rapporto apprendistato 2004*, febbraio 2005

52 ***La spesa per la formazione professionale in Italia***, febbraio 2005

53 ***La riprogrammazione del Fondo sociale europeo nel nuovo orizzonte comunitario*** (volume + cd rom), marzo 2005

54 ***Informare per scegliere.*** *Strumenti e documentazione a supporto dell'orientamento al lavoro e alle professioni*, aprile 2005

55 ***Conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare.*** *Integrazione delle politiche a problemi di valutazione*, aprile 2005

56 ***Modelli e servizi per la qualificazione dei giovani.*** *V rapporto di monitoraggio dell'obbligo formativo*, maggio 2005

57 ***La simulazione nella formazione a distanza: modelli di apprendimento nella Knowledge society*** (volume + cd rom), giugno 2005

58 ***La domanda di lavoro qualificato.*** *Le inserzioni a "modulo" nel 2003*, giugno 2005

59 ***La formazione continua nelle piccole e medie imprese del Veneto.*** *Atteggiamenti, comportamenti, ruolo del territorio*, settembre 2005

60 ***La moltiplicazione del tutor.*** *Fra funzione diffusa e nuovi ruoli professionali*, settembre 2005

61 ***Quarto rapporto sull'offerta di formazione professionale in Italia.*** *Anno formativo 2002-2003*, settembre 2005

62 ***La Ricerca di lavoro.*** *Patrimonio formativo, caratteristiche premianti, attitudini e propensioni dell'offerta di lavoro in Italia*, settembre 2005

63 ***I formatori della formazione professionale.*** *Come (e perché) cambia una professione*, ottobre 2005

64 ***I sistemi regionali di certificazione: monografie***, ottobre 2005

65 ***Il Fondo Sociale Europeo nella programmazione 2000-2006: risultati e prospettive.*** *Atti dell'Incontro Annuale QCS Ob3. Roma, 31 gennaio-1 febbraio 2005*, ottobre 2005

66 ***Trasferimento di buone pratiche: case study.*** *Terzo volume*, ottobre 2005

67 ***Applicazione del modello di valutazione della qualità dei sistemi formativi in obiettivo 1.*** *Seconda sperimentazione in ambito regionale*, novembre 2005

68 ***L'accompagnamento per contrastare la dispersione universitaria. Mentoring e tutoring a sostegno degli studenti***, novembre 2005

69 ***Analisi dei meccanismi di governance nell'ambito della programmazione regionale FSE 2000-2006***, dicembre 2005

70 ***La valutazione degli interventi del Fondo sociale europeo 2000-2006 a sostegno dell'occupazione.*** *Indagini placement Obiettivo 3*, gennaio 2006

71 ***Aspettative e comportamenti di individui e aziende in tema di invecchiamento della popolazione e della forza lavoro.*** *I risultatidi due indagini*, febbraio 2006

72 ***La domanda di lavoro qualificato: le inserzioni "a modulo" nel 2004***, febbraio 2006

73 ***Insegnare agli adulti: una professione in formazione***, marzo 2006

74 ***Il governo locale dell'obbligo formativo.*** *Indagine sulle attività svolte dalle Province per la costruzione del sistema di obbligo formativo*, marzo 2006

75 ***Dipendenze e Mentoring. Prevenzione del disagio giovanile e sostegno alla famiglia***, maggio 2006

76 ***Guida all'Autovalutazione per le strutture scolastiche e formative.*** *Versione italiana della Guida preparata dal Technical Working Group on Quality con il supporto del Cedefop*, giugno 2006

77 ***Modelli e metodologie per la formazione continua nelle Azioni di Sistema.*** *I progetti degli Avvisi 6 e 9 del 2001 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*, giugno 2006

78 ***Esiti dell'applicazione della politica delle pari opportunità e del mainstreaming di genere negli interventi di FSE.*** *Le azioni rivolte alle persone e le azioni rivolte all'accompagnamento lette secondo il genere*, giugno 2006

79 ***La transizione dall'apprendistato agli apprendistati.*** *Monitoraggio 2004-2005*, giugno 2006

80 ***Plus Partecipation Labour Unemployment Survey.*** *Indagine campionaria nazionale sulle caratteristiche e le aspettative degli individui sul lavoro*, luglio 2006

81 ***Valutazione finale del Quadro comunitario di sostegno dell'Obiettivo 3 2000-2006. The 2000-2006 Objective 3 Community Support Framework Final Evaluation.*** *Executive Summary*, luglio 2006

82 ***La comunicazione per l'Europa: politiche, prodotti e strumenti***, luglio 2006

83 ***Le Azioni Innovative del FSE in Italia 2000-2006.*** *Sostegno alla diffusione e al trasferimento dell'innovazione. Complementarità tra il FSE e le Azioni Innovative (ex art. 6 FSE)*, novembre 2006

84 ***Organizzazione Apprendimento Competenze.*** *Indagine sulle competenze nelle imprese industriali e di servizi in Italia*, dicembre 2006

85 ***L'offerta regionale di formazione permanente.*** *Rilevazione delle attività cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo*, febbraio 2007

86 ***La valutazione di efficacia delle azioni di sistema nazionali: le ricadute sui sistemi regionali del Centro Nord Italia***, marzo 2007

87 ***Il Glossario e-learning per gli operatori del sistema formativo integrato. Uno strumento per l'apprendimento in rete***, marzo 2007

88 ***Verso il successo formativo.*** *Sesto rapporto di monitoraggio dell'obbligo formativo*, aprile 2007

89 ***xformare.it Sistema Permanente di Formazione on line.*** *Catalogo dei percorsi di formazione continua per gli operatori del Sistema Formativo Integrato. Verso un quadro europeo delle qualificazioni*, aprile 2007

90 ***Impiego delle risorse finanziarie in chiave di genere nelle politiche cofinanziate dal FSE.*** *Le province di Genova, Modena e Siena*, settembre 2007

91 ***I Fondi strutturali nel web: metodi d'uso e valutazione***, settembre 2007

92 ***Esiste un differenziale retributivo di genere in Italia?*** *Il lavoro femminile tra discriminazioni e diritto alla parità di trattamento*, settembre 2007

93 ***La riflessività nella formazione: pratiche e strumenti***, settembre 2007

94 ***La domanda di lavoro qualificato in Italia. Le inserzioni a modulo nel 2005***, settembre 2007

Finito di stampare nel mese di settebre 2007
dalla Rubbettino Industrie Grafiche ed Editoriali
88049 Soveria Mannelli (Catanzaro)