

## **IL TERZIARIO È UN'INDUSTRIA?**

*Sintesi della ricerca*

La numerazione di tabelle, tavole e figure riproduce quella del testo integrale

**Roma, 19 marzo 2010**



## Indice

1.	Una riflessione sul terziario nella scia di Gino Martinoli	1
	<i>Gli effetti della crisi</i>	2
	<i>Di servizi c'è bisogno</i>	5
2.	Il terziario tra ristrutturazione e integrazioni possibili	7
	Orientarsi nel sistema dei servizi	7
	<i>Le nicchie di un mercato evoluto ed il "legante"</i>	
	<i>servizi-industria</i>	8
	<i>Il mosaico dei terziari in Italia</i>	10
	<i>L'onda della ristrutturazione</i>	11
3.	Un terziario a bassa intensità di internazionalizzazione	15
4.	I nodi del lavoro terziario	18
	<i>Ristrutturazioni "in corso"</i>	20
	<i>L'incerto destino del lavoro terziario</i>	20
	<i>La sfida delle competenze professionali</i>	23
5.	Professionalismo e impresa personale: specificità italiana del terziario	25
6.	Quando il terziario diventa sociale	27
	<i>I numeri del terziario sociale</i>	27
	<i>Il terziario per i servizi sociali territoriali</i>	29
	<i>Il welfare fai da te: low cost e personalizzato</i>	30
	<i>L'imprenditorialità sociale for profit</i>	30



## 1. Una riflessione sul terziario nella scia di Gino Martinoli

Gino Martinoli è stato tra i fondatori del Censis e ha svolto un ruolo di costante stimolo intellettuale come presidente della Fondazione fino alla sua morte, avvenuta nel 1996. Da allora, il Censis organizza un appuntamento annuale volto ad esplorare le prospettive future della società italiana ispirandosi al suo fecondo interesse per gli scenari economici e le previsioni di lungo periodo. Il tema affrontato quest'anno è la ristrutturazione del terziario dopo la crisi. Il testo di riflessione proposto si concentra sugli attuali processi di trasformazione del terziario dal punto di vista della struttura imprenditoriale, del mercato del lavoro, del professionismo e dei servizi sociali e alla persona.

Martinoli, ingegnere chimico laureato al Politecnico di Torino, nel corso della sua vita lavorativa ha sempre ricoperto incarichi nel settore industriale: direttore generale tecnico alla Olivetti dal 1932, membro del Consiglio Industriale Alta Italia nel 1945, direttore tecnico della Navalmeccanica di Napoli dopo la guerra, poi ispettore della direzione generale dell'Iri per le industrie meccaniche, direttore tecnico alla Necchi di Pavia dal 1948, amministratore delegato dell'Agip Nucleare dal 1956, chiamato da Enrico Mattei, dove si occupò della messa in opera della prima centrale nucleare dell'Eni a Latina. In pensione dal 1961, iniziò la sua avventura "sociologica" nell'incontro con Giuseppe De Rita e nel sostegno alla nascita del Censis.

Pur ricoprendo senza eccezioni ruoli "tecnici" in ambienti industriali, e nella meccanica in particolar modo, Martinoli si dedicò sempre alla sperimentazione di nuove pratiche organizzative e di nuovi modelli manageriali, fiducioso che per quella via passasse la modernizzazione delle aziende italiane. Parallelamente ai suoi impegni come dirigente, si occupò specialmente dei problemi inerenti la formazione, convinto dell'esigenza di dare al Paese una nuova classe dirigente culturalmente e professionalmente preparata.

Proprio l'evoluzione della cultura manageriale ci porta oggi a interrogarci su quali siano gli esiti dei processi di ristrutturazione avviati nel terziario a seguito della crisi economico-finanziaria internazionale.

Già nel 43° Rapporto Censis, la dura e complessa ristrutturazione del settore terziario – la prima nella storia dell'Italia moderna – è stata indicata

come un passaggio decisivo di questi anni. Nel terziario si vanno affermando meccanismi di selezione e di razionalizzazione. E nel pulviscolo di piccole e piccolissime imprese operanti nel commercio, nel turismo, nell'artigianato di servizio, già si conta un rilevante numero di "vittime" della riorganizzazione in corso.

Quali evoluzioni del terziario è possibile immaginare nelle sue relazioni sinergiche con il manifatturiero e con gli altri comparti produttivi? E' prevedibile al momento una tenuta dei servizi nella dimensione occupazionale, come luogo in cui si scaricano le tensioni di un mercato del lavoro sottoposto a forti sollecitazioni? Vale ancora, anche nel terziario, la spinta dell'individualismo imprenditoriale e professionale, la voglia di "mettersi in proprio" che ha portato alla proliferazione delle tante piccole e medie imprese italiane, oppure la ristrutturazione in atto segna la fine di quel mito e rimarca piuttosto l'esigenza della crescita dimensionale delle aziende? A quali sfide va incontro il terziario italiano sul piano dell'internazionalizzazione e della esposizione alla concorrenza, in particolar modo nel settore bancario, nella distribuzione commerciale, nella logistica? In definitiva, i diversi terziari si vanno conformando secondo una logica aziendale strutturata e professionale tipica del settore industriale, oppure resta da colmare un deficit di cultura organizzativa, di protagonismo manageriale e di consapevolezza istituzionale?

È questo un tema su cui accendere i riflettori, perché destinato a innescare profondi cambiamenti.

### **Gli effetti della crisi**

I venti mesi che ci separano dal momento più acuto della crisi finanziaria globale hanno agito come elemento catalizzatore per il diverso contesto entro cui il sistema produttivo dei servizi si viene a collocare.

Innanzitutto, diviene anche in Italia evidente come il terziario abbia da tempo acquisito maggiore autonomia e ruolo nella struttura economica, mentre le opinioni correnti lo relegano, spesso, in un limbo inattuale:

- *non svolge una funzione ancillare nei confronti della produzione industriale*, tale da negare lo sviluppo di servizi avanzati in assenza di una domanda manifatturiera di prossimità. Al contrario, la pressione competitiva globale spinge verso una riorganizzazione che vede integrate in filiere complementari produzioni di beni e servizi;

- *si va molto riducendo la protezione dei mercati locali* rispetto alle aperture competitive del mercato globale. Molti servizi non godono più di una protezione e sono spinti a organizzarsi “come l’industria” proprio per effetto della concorrenza. Le resistenze ancora esistenti nell’aprire i mercati producono l’arretratezza di alcuni comparti;
- l’enorme crescita della domanda di servizi in grado di garantire la qualità della vita rende *il terziario per la persona non più dipendente dalla sola spesa pubblica*, ma ha determinato un’articolazione imprenditoriale e organizzativa complessa, che comprende pubblico, privato *for profit, no profit*;
- *i servizi si esportano e il terziario costituisce una parte rilevante dei processi di internazionalizzazione*. Gli Stati Uniti esportano in Cina e in India servizi a parziale bilanciamento dell’import di beni. Mentre la nostra bilancia dei pagamenti nei servizi continua a peggiorare, con un saldo negativo nel 2009 per quasi 10 miliardi di euro, che non raddoppia solo grazie al surplus turistico positivo per poco più di 10 miliardi.

Quindi il variegato comparto dei servizi è ormai soggetto ad almeno quattro derive strutturali: per gran parte dei settori, si sviluppa con una logica autonoma e non solo funzionale all’industria, con cui peraltro entra in forme di stretta complementarietà, accrescendone il valore; è sempre più aperto alla concorrenza e quindi ricerca forme organizzative di tipo industriale; cresce un’area sempre più grande di servizi per la persona e la qualità della vita; infine, i servizi si esportano e sono ineluttabilmente legati ai processi di internazionalizzazione.

La crisi sta agendo in una sfida che potrebbe portare a una maggiore competitività dell’economia dei servizi italiani, anche se allo stadio attuale sono evidenti soprattutto gli effetti traumatici, prevalenti su quanto può comportare una effettiva ristrutturazione produttiva.

Intanto, gli ultimi due anni stanno portando a uno *sgonfiamento* e a una *razionalizzazione* di un sistema d’impresa terziario caratterizzato da una forte dispersione. Il 62% delle unità produttive nei servizi è formato da un solo addetto, in Germania si scende al 33%, nel Regno Unito al 43%, in Spagna al 55%. Da diversi anni la nati-mortalità imprenditoriale vede saldi pesantemente negativi nel commercio (nel triennio 2007-2009 saldi negativi per 122.000 esercizi), ma anche fra i padroncini dell’autotrasporto.

Nell’ultimo anno ha chiuso il 29% delle unità produttive dell’autotrasporto e il 17% degli intermediari immobiliari. La fase *destruens* sta lentamente

lasciando il passo a forme di razionalizzazione, ad esempio nella logistica, dove sta emergendo un significativo segmento di imprese medie e medio-piccole (40-60 addetti e 8-10 milioni di euro di fatturato) che ricoprono funzioni sempre più complesse, dal *packaging* al magazzinaggio, alla *city logistics*. Parallelamente, assistiamo a una riduzione del lavoro autonomo. Negli ultimi cinque anni (2004-2009) gli indipendenti calano del 4,6%, mentre gli occupati alle dipendenze crescono dell'11,8%.

La crisi sta producendo *integrazione e scambio fra terziario e industria manifatturiera*, tanto da configurare un *sistema produttivo ibrido* dove è difficile distinguere fra produzione di beni, tecnologie, innovazione, catene distributive, pubblicità, marketing, finanza, gestione del capitale umano. Per le Pmi l'*outsourcing* di servizi organizzativi è stato uno degli strumenti per tagliare costi e rimanere competitivi. L'effetto è di indubbio segno positivo, inducendo anche i servizi a una maggiore sensibilità verso l'*innovazione*.

Una terza area di possibile cambiamento conseguente alla crisi riguarda la necessaria *riprogettazione dei servizi e dei luoghi dove vengono erogati*. In tutta l'area dei servizi personali, assistenziali e sociali, la stretta nella spesa pubblica sta portando a un'articolazione nell'erogazione delle diverse prestazioni, con una gradazione che va dal micro-welfare familiare del milione e mezzo di badanti e del personale di cura domestico al welfare locale e territoriale, fino all'imprenditorialità privata o sociale.

Meccanismi cresciuti quasi spontaneamente sono alla costante ricerca di una razionalizzazione. Subisce un ripensamento anche il processo di progressiva affermazione della Grande distribuzione organizzata e dei centri commerciali: 660 centri realizzati a partire dagli anni '90, mentre sono ormai fermi molti degli ulteriori 232 previsti per i prossimi anni.

Più che una razionalizzazione per linee interne, il passaggio dal "micro-commercio" alla "metro-distribuzione", oltre alla normativa di liberalizzazione, è stato il prodotto di una forte spinta dell'immobiliare, soprattutto nell'era della sua finanziarizzazione. Il ristagno nei consumi provoca, ora, una messa in crisi dei *format* e ritorna la voglia di centro storico e del vicinato di quartiere.

Il terziario muove verso una configurazione più competitiva, mettendo in luce come da essa possano venire effetti positivi anche per problemi tipicamente italiani che sembrano non avere soluzione. Il ricambio generazionale e soprattutto la collocazione lavorativa dei giovani laureati



non sono fatti estranei all'esistenza di un terziario di non eccelsa qualità in molti dei suoi segmenti.

Credito, informatica, servizi avanzati alle imprese richiedono al 30-40% laureati rispetto al fabbisogno complessivo, a fronte di una quota del 14% dell'industria manifatturiera e del 3% nelle costruzioni. Quote molto più basse coprono, invece, comparti molto importanti come il commercio (4% di laureati richiesti sulla domanda complessiva) e persino il turismo (2%).

Il comparto dei servizi, che di seguito viene analizzato sotto molteplici punti di vista, deve acquisire sempre di più i caratteri di un'organizzazione complessa, professionale, internazionalizzata, con capitale umano qualificato. I connotati di una versa e propria industria.

### **Di servizi c'è bisogno**

I risultati di una indagine campionaria sulla qualità percepita di una serie di servizi di uso abituale, svolta dal Censis nel mese di febbraio, rivelano in modo chiaro l'eterogeneità dell'offerta. Se per i servizi telematici e la telefonia mobile vi è un ampio consenso in merito alla loro efficienza (gli insoddisfatti si limitano al 7,5% a livello nazionale), il giudizio si capovolge quando si considerano servizi fondamentali come il trasporto pubblico locale, che 4 italiani su 10 ritengono poco o per niente efficiente (tab. 1).

Il terziario del commercio si piazza in alto nella classifica di gradimento, subito dopo Internet e cellulari, con un apprezzamento più netto per i centri commerciali (inefficienti solo per l'8,1% della popolazione) rispetto ai negozi di vicinato (12,1%).

Seguono i professionisti e i consulenti (avvocati, commercialisti, notai, ecc.), le cui prestazioni professionali sono giudicate non pienamente adeguate dal 16,2% del campione. Si rileva una identica quota di insoddisfatti per i servizi alberghieri e turistici (ma in questo caso il dato sale al 24,7% nelle regioni del Sud) e un grado di malcontento leggermente maggiore nel caso dei servizi di intermediazione, come quelli offerti dalle agenzie immobiliari (18,8%). Idraulici, elettricisti e gli altri tecnici che forniscono servizi di manutenzione domestica incontrano la sfiducia del 22% degli italiani.

**Tab. 1 - Giudizio sui seguenti servizi di uso abituale: poco o per niente efficienti (val. %)**

	Italia	Ripartizioni geografiche			
		Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud e Isole
Trasporto pubblico locale	41,5	42,1	22,8	43,7	50,2
Servizi di pulizia degli edifici pubblici (scuole, ospedali, stazioni, ecc.)	40,2	33,5	24,3	38,9	54,3
Servizi sanitari e ospedalieri	32,3	21,2	16,0	33,2	49,4
Servizi di raccolta dei rifiuti e di pulizia della città	31,1	20,4	13,3	31,3	48,8
Servizio pubblico radiotelevisivo	30,2	32,5	36,1	34,4	22,8
Servizio postale e di recapito	27,2	27,3	22,3	24,3	31,4
Assicurazioni	25,4	21,5	24,9	30,4	25,7
Trasporto aereo	22,4	23,1	22,8	22,2	21,6
Banche e servizi finanziari	22,2	18,4	18,9	30,0	22,7
Servizi di manutenzione domestica (idraulici, elettricisti, ecc.)	22,0	22,1	18,8	26,4	21,1
Servizi di intermediazione (agenzie immobiliari, ecc.)	18,8	17,7	12,7	18,8	22,8
Alberghi e servizi turistici	16,3	9,8	12,3	13,0	24,7
Professionisti e consulenti (commercialisti, avvocati, notai, ecc.)	16,2	15,5	10,8	20,7	16,9
Negozi e servizi commerciali di vicinato	12,1	12,1	9,6	9,7	14,7
Centri commerciali	8,1	4,1	7,3	8,4	11,4
Telefonia mobile	7,8	6,0	9,7	7,0	8,5
Internet e reti telematiche	7,5	5,2	11,3	0,9	10,9

Fonte: indagine Censis, 2010

Seguono le banche e i servizi finanziari, ritenuti poco o per niente efficienti dal 22,2% del campione, con un dato che peggiora al Centro e nel Mezzogiorno. Mentre per più di un quarto della popolazione (il 25,4%) sono le assicurazioni a non offrire ancora servizi pienamente in linea con le aspettative. Il 78% circa del campione giudica positivamente il servizio aereo, più del 27% non promuove i servizi postali, e il 30,2% sottolinea la scarsa efficienza del servizio pubblico radiotelevisivo.

Le situazioni più critiche riguardano i servizi di raccolta dei rifiuti e di pulizia delle città: il 31% a livello nazionale li giudica inefficienti. A livello territoriale, costituiscono una eccezione le regioni del Nord-Est: il dato

scende al 13,3%, ma peggiora al 48,8% nel Mezzogiorno. Una situazione ancora più grave riguarda i servizi di pulizia degli edifici pubblici come scuole, ospedali, stazioni, per i quali più del 40% degli italiani si dice non pienamente soddisfatto (il 54,3% al Sud).

Anche per i servizi sanitari e ospedalieri, ritenuti poco o per niente efficienti da circa un terzo degli italiani, la situazione più critica si registra al Sud, dove gli insoddisfatti sono la metà dei residenti (il 49,4% a fronte del 32,3% a livello nazionale e del 16% al Nord-Est). Infine, all'ultimo posto si collocano i servizi di trasporto pubblico locale, poco o per niente efficienti per il 41,5% della popolazione a livello nazionale, con vistose differenze tra il Nord-Est (22,8%) e il Mezzogiorno (50,2%).

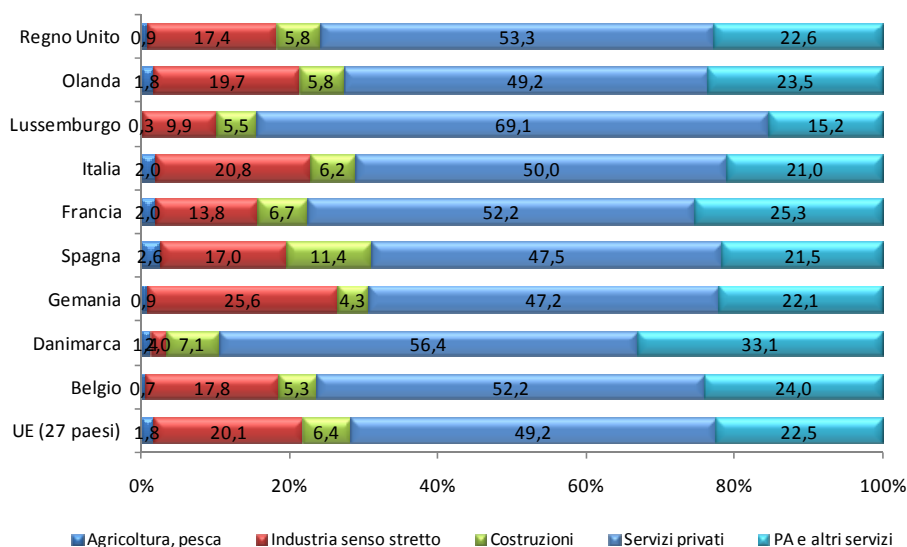
## **2. Il terziario tra ristrutturazione e integrazioni possibili**

### **Orientarsi nel sistema dei servizi**

Il 71% del valore aggiunto in Italia è generato dal terziario e circa il 66% degli occupati opera nel comparto. I servizi privati e di mercato – dalla distribuzione commerciale ai servizi turistici, dalle attività di consulenza alla ricerca e sviluppo, dai servizi legati alle Ict ai trasporti e logistica – rappresentano più del 50% delle imprese attive nel nostro Paese e generano il 50% del valore aggiunto totale.

Non esiste oggi, dunque, un terziario, ma *molti terziari*, a cominciare dalla netta distinzione tra quello privato e quello pubblico. Da questo punto di vista, è già significativo rilevare come in Italia il 50% del valore aggiunto totale è generato dalla prima aggregazione, mentre il 21% dipende dal sistema pubblico e dai servizi alla persona, con differenze sostanziali in termini di produttività: molto più alta nel primo caso (70.960 euro per occupato) rispetto al secondo (41.187 euro).

È interessante rilevare come la distribuzione del valore aggiunto in Italia rispecchi, in linea generale, la situazione dei principali Paesi europei, sebbene la Francia, il Regno Unito, la Danimarca, il Belgio e soprattutto il Lussemburgo (per un elevato peso dei servizi bancari e finanziari) sembrano avere lasciato più spazio ai servizi di mercato a “discapito” dell'industria (fig. 2).

**Fig. 2 – Composizione % del valore aggiunto per settori produttivi, 2008**

Fonte: elaborazione Censis su dati Eurostat

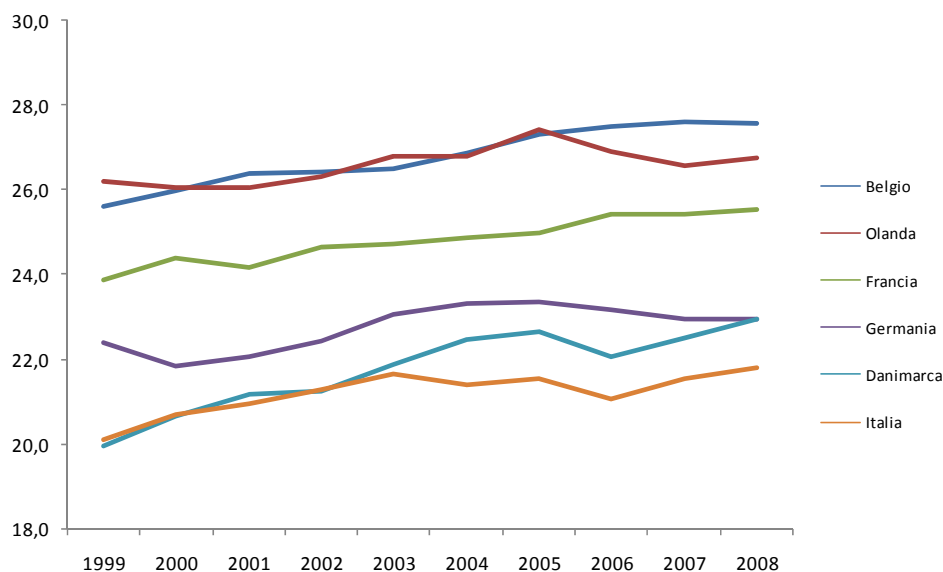
Pur con sforzi molto differenziati, alcuni strati del terziario privato in Italia si stanno rimodellando, si stanno riorganizzando e offrono un contributo alla crescita economica complessiva piuttosto evidente, mentre più problematica resta la situazione legata ai servizi di natura pubblica. Ne deriva la necessità di pensare politiche differenziate per il terziario a seconda degli ambiti di intervento.

### Le nicchie di un mercato evoluto ed il “legante” servizi-industria

I servizi alle imprese (si considerano i trasporti, la logistica, le telecomunicazioni, i servizi finanziari, i servizi legati alle Ict, la ricerca e sviluppo, le attività consulenziali e professionali) pesano in Italia per il 50% del valore aggiunto dei servizi di mercato e per il 20% del valore aggiunto totale. Negli ultimi 10 anni, nei principali Paesi europei, incluso l'Italia, il peso di questa parte specifica del terziario è costantemente cresciuto anche se non in modo eclatante. Sembrano puntare maggiormente sui servizi avanzati Paesi come il Belgio, l'Olanda e la Francia, per i quali il valore aggiunto generato dalle principali componenti dei servizi avanzati

rappresenta ben più del 25% del valore aggiunto totale (fig. 5) e la cui incidenza è considerevolmente aumentata negli ultimi anni.

**Fig. 5 - Peso % del valore aggiunto dei servizi avanzati (\*) sul totale del valore aggiunto per Paese**



(\*) Logistica, magazzinaggio, servizi di telecomunicazione, finanza e servizi bancari, manutenzione macchinari, Ict, ricerca e sviluppo, attività consulenziali

Fonte: elaborazione Censis su dati Eurostat

Anche in Italia sono stati fatti certamente dei progressi, ma il minor peso dei servizi alle imprese rispetto a quanto accade soprattutto in Europa del Nord (oggi essi rappresentano il 21,8% del valore aggiunto totale italiano) indica *l'esistenza di spazi che vanno colmati e l'opportunità di puntare su ambiti particolarmente evoluti* come quelli della logistica avanzata e della distribuzione complessa, quelli della sperimentazione nel campo delle Ict e della ricerca in settori di frontiera ormai strettamente connessi con alcune filiere manifatturiere (si pensi al bio-medicale, alle applicazioni nel campo dell'elettronica e della meccanica, ai servizi di controllo e test ormai necessari nelle produzioni agroalimentari).

Se si scende nello specifico, ci si rende conto, tuttavia, di come in alcuni comparti dei servizi alle imprese il trend di crescita registrato negli ultimi

anni appaia incoraggiante, ben al di sopra della media dei servizi di mercato nel complesso (quindi inclusivi del commercio, dei servizi turistici e di altro ancora). Sebbene piuttosto grezzo, un indicatore è rappresentato dalla variazione del valore aggiunto (tab. 2).

**Tab. 2 - Variazione % del valore aggiunto di alcuni comparti del terziario avanzato, 2005-2007 (valori correnti)**

	Italia	Francia	Germania	Belgio	Olanda	Europa (13 Paesi)	Europa (27 Paesi)
Servizi ausiliari ai trasporti, magazzinaggio, logistica	6,5	-	12,9	12,8	15,6	12,6	14,2
Servizi di telecomunicazioni e postali	-1,8	4,1	-2,5	2,0	-0,9	2,3	3,2
Servizi bancari e finanziari	17,2	6,3	-10,2	4,3	-16,1	6,6	10,3
Servizi informatici	7,3	15,9	14,6	21,9	24,2	15,1	17,0
Ricerca e sviluppo tecnologico	11,6	8,6	15,3	3,1	10,1	10,6	16,2
Servizi professionali e di consulenza	4,4	15,0	12,7	16,7	23,4	14,8	16,0

Fonte: elaborazione Censis su dati Eurostat

### Il mosaico dei terziari in Italia

Quasi 3 milioni di imprese, oltre il 55% del totale, e 15,5 milioni di occupati, il 66% dell'occupazione complessiva, descrivono il sistema dei servizi privati e pubblici in Italia. Data la molteplicità delle attività che rientrano nel settore, occorre ormai parlare di *terziari*, ciascuno con *dinamiche e caratteristiche strutturali assai differenti l'una dall'altra*.

Il maggiore contributo alla formazione del valore aggiunto è attribuibile a due comparti: quello della *distribuzione commerciale* (14,9% del valore aggiunto totale) e quello dei *servizi di intermediazione immobiliare* (13,7%), che tuttavia registrano differenze sostanziali in termini di produttività, molto più contenuta nel primo rispetto al secondo. I *settori dell'informatica e della ricerca* contribuiscono appena per il 2,2% del valore aggiunto nazionale (e il 3,1% del valore aggiunto dei "terziari"), ma registrano una

produttività media tra le più alte, determinate dalla presenza di personale qualificato (tab. 3).

Anche dal punto di vista delle dinamiche di breve periodo, i “terziari” presentano molte più differenze che elementi in comune. Tra il 2004 e il 2008 il valore aggiunto in termini reali è cresciuto relativamente poco in ambiti come il commercio e quello dei servizi consulenziali e professionali, oltre al terziario di matrice pubblica, mentre si sono registrati incrementi superiori al 10% per l’informatica e la ricerca, per le telecomunicazioni e per i servizi finanziari e bancari (fig. 9). Ovviamente non è un caso che i comparti a maggiore crescita siano quelli a maggiore intensità tecnologica e di innovazione.

### **L’onda della ristrutturazione**

La deriva di lungo periodo non dà conto della riorganizzazione che sta prendendo piede in alcuni strati del complesso sistema terziario, che conta attualmente più di 2,9 milioni di imprese, il 55,4% del numero complessivo di strutture produttive presenti in Italia. Vale la pena, peraltro, di sottolineare come più della metà delle imprese terziarie afferisce al commercio (59%).

Nel corso degli ultimi 9 anni, tutti i comparti sono stati caratterizzati dall’incremento, a volte molto sostenuto, del numero di imprese, eccetto i trasporti e la logistica. Tra il 2008 ed il 2009 tale schema si è ripetuto, mentre per il commercio si è rilevata una variazione pari a zero. In realtà, solo negli ultimi tre/quattro anni i movimenti interni ad alcuni settori sono divenuti più marcati, con tassi di mortalità elevati che indicano difficoltà di mercato o processi di ristrutturazione sempre più evidenti.

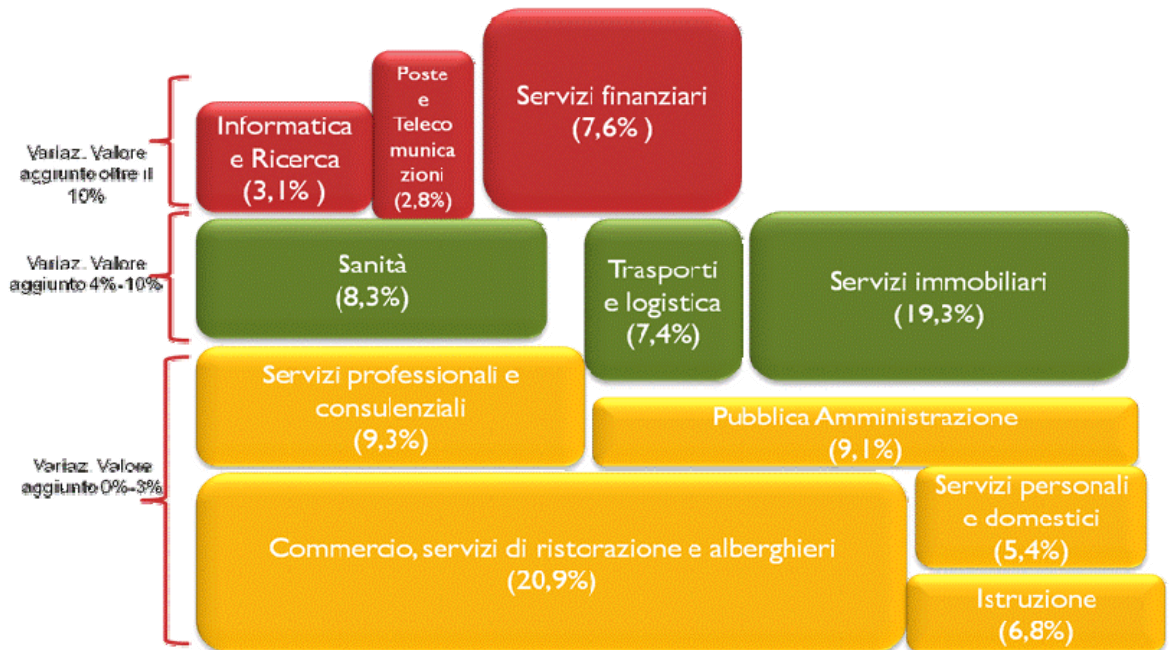
**Tab. 3 - Il valore aggiunto nei settori di attività economica (v.a. a prezzi correnti, val. % e var. %)**

	v.a. 2008 (mln di € a prezzi correnti)	% sul totale valore aggiunto	% sul totale "Terziari"	var.% reale 1998-2008	var.% reale 2004-2008	Per occupato 2008 (in €)
AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA	28.442	2,0	-	1,5	-3,5	31.769
INDUSTRIA IN SENSO STRETTO	294.471	20,8	-	2,9	1,5	59.069
COSTRUZIONI	86.975	6,2	-	21,4	2,7	44.161
<b>COMMERCIO</b>	<b>209.177</b>	<b>14,8</b>	<b>20,9</b>	<b>4,0</b>	<b>1,8</b>	<b>44.314</b>
Ciclo commerciale dell'auto	25.197	1,8	2,5	1,0	4,5	48.131
Commercio all'ingrosso	73.552	5,2	7,3	8,6	-0,3	760.906
Commercio al dettaglio	56.304	4,0	5,6	-5,1	-0,6	29.108
Alberghi	16.456	1,2	1,6	4,4	7,0	50.482
Ristoranti	37.668	2,7	3,8	14,4	5,8	44.137
<b>TRASPORTO E LOGISTICA</b>	<b>74.645</b>	<b>5,3</b>	<b>7,4</b>	<b>16,1</b>	<b>5,0</b>	<b>79.525</b>
Terrestri	51.962	3,7	5,2	16,9	6,8	90.625
Marittimi e aerei	22.683	1,6	2,3	14,3	1,3	62.101
<b>POSTE E TELECOMUNICAZIONI</b>	<b>28.482</b>	<b>2,0</b>	<b>2,8</b>	<b>101,2</b>	<b>14,3</b>	<b>80.150</b>
<b>SERVIZI FINANZIARI</b>	<b>76.437</b>	<b>5,4</b>	<b>7,6</b>	<b>36,7</b>	<b>27,3</b>	<b>117.008</b>
Credito e banche	54.543	3,9	5,4	46,8	32,2	123.563
Assicurazioni	9.985	0,7	1,0	7,0	29,2	149.779
Servizi di intermediazione finanziaria	11.908	0,8	1,2	13,9	10,5	82.027
<b>SERVIZI IMMOBILIARI</b>	<b>193.283</b>	<b>13,7</b>	<b>19,3</b>	<b>12,9</b>	<b>2,0</b>	<b>995.770</b>
<b>INFORMATICA E RICERCA</b>	<b>31.475</b>	<b>2,2</b>	<b>3,1</b>	<b>46,6</b>	<b>8,4</b>	<b>81.554</b>
<b>SERVIZI PROFESSIONALI E CONSULENZIALI</b>	<b>93.171</b>	<b>6,6</b>	<b>9,3</b>	<b>31,3</b>	<b>2,5</b>	<b>45.721</b>
<b>SERVIZI PERSONALI E DOMESTICI</b>	<b>54.237</b>	<b>3,8</b>	<b>5,4</b>	<b>2,5</b>	<b>1,8</b>	<b>34.076</b>
<b>PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>91.314</b>	<b>6,5</b>	<b>9,1</b>	<b>11,6</b>	<b>2,1</b>	<b>63.608</b>
ISTRUZIONE	67.938	4,8	6,8	3,9	-0,3	42.898
SANITA'	82.863	5,9	8,3	19,4	5,8	49.951
<b>TOTALE "TERZIARI"</b>	<b>1.003.021</b>	<b>71,0</b>	<b>100,0</b>	<b>16,2</b>	<b>4,6</b>	<b>64.483</b>
<b>TOTALE SETTORI</b>	<b>1.412.909</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>	<b>12,9</b>	<b>3,6</b>	<b>60.369</b>

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat



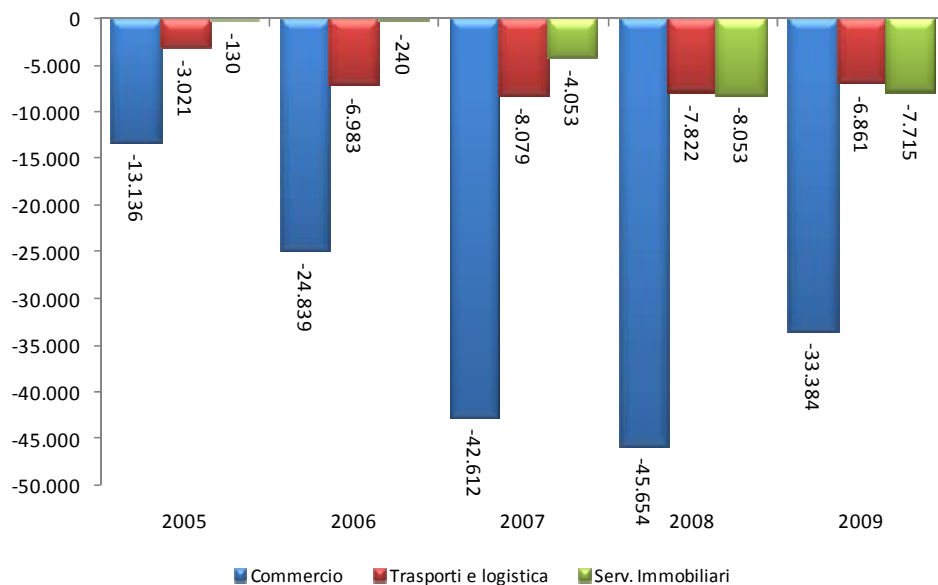
Fig. 9 - Variazione percentuale del valore aggiunto (in termini reali), tra il 2004-2008, delle differenti componenti del terziario



Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

E' il caso del commercio che, ad esempio, ha registrato nel 2009 136.000 cessazioni di imprese e più di 144.000 nel 2008. Tutti gli ambiti della distribuzione commerciale sono contrassegnati da un'elevata mortalità, ma il più colpito è il commercio al dettaglio (più di 67.000 punti di vendita hanno chiuso nel 2009 e più di 70.000 nel 2008), che con difficoltà riesce a riposizionarsi rispetto ai mutamenti della domanda di beni ed a rinnovare i propri *format* (fig. 11). La crisi strutturale che l'Italia sta vivendo ha certamente accelerato il processo di trasformazione in atto, che affonda tuttavia le proprie radici già nei primi anni 2000 quando una sorta di processo di "desertificazione" del commercio tradizionale sembra avere preso piede, almeno nelle aree meno urbanizzate o a minore densità di popolazione, a favore di strutture commerciali di maggiori dimensioni, a volte più attraenti.

Fig. 11 – Saldo tra imprese iscritte e cancellate, 2005-2009



Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Non sono fuori da queste dinamiche di ricomposizione interna e di timidi segnali di ristrutturazione neanche il comparto dei trasporti e della logistica e quello immobiliare. Nel primo caso, il 2009 si è chiuso con un saldo negativo di quasi 7.000 unità tra imprese iscritte e cessate, mentre nel secondo caso il saldo negativo ha superato le 7.000 unità. In tali comparti nascono, dunque, meno aziende rispetto a quelle che cessano di esistere, il che dà l'idea di un elevato *turn-over* ma anche di una sostanziale debolezza strutturale dovuta alla presenza di piccole imprese, spesso unipersonali, a volte frutto di tentativi di persone che non riescono a collocarsi in nessun altro settore.

### 3. Un terziario a bassa intensità di internazionalizzazione

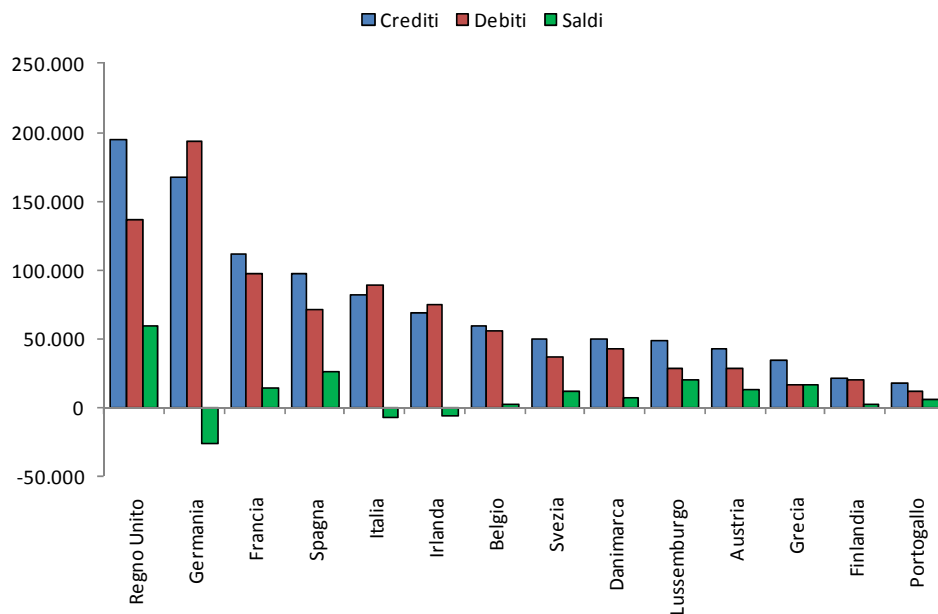
Il terziario italiano è esposto alla concorrenza al pari degli altri settori industriali? Nelle pieghe di una difficile congiuntura economica, conseguente alla recessione globale, che ha aperto la via ad una dura fase di ristrutturazione del settore, quale ruolo di filtraggio e selezione possono giocare i processi di internazionalizzazione, laddove abbiano già assunto una consistenza di qualche rilievo?

Le evidenze quantitative fanno luce su quattro aspetti dirimenti:

- nell'*interscambio con l'estero, il settore dei servizi presenta un disavanzo ormai strutturale*, con un saldo negativo tendenzialmente crescente nell'ultimo decennio, che ha sfiorato i 10 miliardi di euro alla fine dell'anno scorso. Questo potrebbe apparire come un fenomeno pressoché fisiologico per un Paese come l'Italia ad alta caratterizzazione manifatturiera, quindi con una forte domanda di servizi alle imprese. In effetti, in Europa l'unico grande Paese a presentare una bilancia dei pagamenti con un disavanzo nei servizi è la Germania. Ma tutti gli altri, ad eccezione dell'Irlanda, presentano un saldo positivo (fig. 13);
- nonostante ciò, la consistenza dei *servizi esportati dall'Italia* in Europa e nel mondo è tutt'altro che trascurabile (81,4 miliardi di euro, ovvero circa un quinto del valore dell'export di merci). Il nostro Paese occupa la *quinta posizione in Europa* per valore delle esportazioni di servizi. Si tratta di valori consistenti anche nel comparto dei servizi alle imprese professionali e tecnici (14,9 miliardi di euro) e, in particolare, nei servizi di ingegneria (poco meno di 2 miliardi di euro) (tab. 5);
- quando poi si valuta il terziario italiano in termini di capacità di internazionalizzazione, emerge che i servizi pesano sul complesso delle imprese italiane con *partecipazioni* oltre confine per quasi due terzi del totale. A ben guardare, è il commercio all'ingrosso che fa innalzare il dato, ma in questo caso si tratta prevalentemente di filiali commerciali di imprese appartenenti ad altri settori, per lo più del manifatturiero (sono questi i segni della rivoluzione terziaria dell'industria manifatturiera). Al netto del commercio all'ingrosso, la quota del

- terziario sulle imprese internazionalizzate scende intorno al 13%, ovvero poco più di 3.000 soggetti proiettati attivamente sui mercati esteri;
- infine, occorre sottolineare quanto emerge dal confronto con le imprese estere detentrici di partecipazioni nelle imprese di servizi in Italia. Risalta il numero nettamente inferiore di queste ultime. Il rapporto è di *una impresa straniera in Italia ogni tre imprese italiane all'estero*, anche se il numero di addetti e il volume di fatturato sono molto più consistenti rispetto alle multinazionali italiane del terziario.

**Fig. 13 - Confronto europeo della bilancia dei pagamenti nei servizi, 2008 (milioni di euro)**



Fonte: elaborazione Censis su dati Eurostat

**Tab. 5 - Commercio estero dell'Italia nei servizi, 2002-2009** (milioni di euro e val. %)

	Esportazioni				Importazioni				Saldi	
	2008	val. %	var. % 02-07 (1)	var. % 07-08	2008	val. %	var. % 02-07 (1)	var. % 07-08	2007	2008
Trasporti	12.444	15,3	5,9	-5,4	19.924	22,4	7,5	-1,4	-7.050	-7.480
Viaggi	31.089	38,2	2,0	-0,1	20.922	23,6	2,3	4,9	11.168	10.167
Assicurazioni	1.173	1,4	-4,6	4,2	2.272	2,6	5,9	-10,1	-1.401	-1.099
Comunicazioni	1.685	2,1	16,6	-25,4	2.017	2,3	3,4	-37,8	-984	-332
Costruzioni	2.176	2,7	4,7	-5,7	3.238	3,6	0,9	28,4	-231	-1.062
Servizi finanziari	3.024	3,7	33,0	6,9	888	1,0	9,8	-15,3	1.782	2.136
Servizi informatici	774	1,0	10,1	16,2	1.388	1,6	2,9	6,4	-638	-614
Royalties e licenze	586	0,7	6,3	-23,9	1.237	1,4	-2,0	0,9	-456	-651
Altri servizi per le imprese	26.441	32,5	7,2	3,4	33.574	37,8	8,9	1,8	-7.420	-7.133
<i>Merchandising e altri servizi legati al commercio</i>	7.865	9,7	7,0	3,7	9.142	10,3	6,2	3,0	-1.292	-1.277
<i>Leasing operativo</i>	3.667	4,5	15,3	141,1	7.324	8,2	19,1	25,9	-4.298	-3.657
<i>Servizi vari alle imprese, professionali e tecnici</i>	14.911	18,3	6,9	-9,5	17.110	19,3	7,9	-6,5	-1.829	-2.199
<i>Servizi legali e di consulenza</i>	1.154	1,4	7,7	-24,7	1.011	1,1	0,1	-16,0	330	143
<i>Servizi pubblicitari e ricerche di mercato</i>	819	1,0	0,9	-28,8	1.020	1,1	5,3	-26,0	-228	-201
<i>Ricerca e sviluppo</i>	669	0,8	-0,4	-33,6	491	0,6	7,1	-26,2	343	178
<i>Servizi architettonici, di ingegneria e altri servizi tecnici</i>	1.978	2,4	8,4	-19,0	1.485	1,7	2,6	-12,4	746	493
<i>Servizi agricoli, estrattivi e altri servizi di lavorazione in loco</i>	84	0,1	37,0	58,5	93	0,1	30,9	-50,5	-135	-9
<i>Altri servizi vari alle imprese, professionali e tecnici</i>	8.963	11,0	7,7	-3,5	11.347	12,8	9,9	-4,1	-2.548	-2.384
<i>Servizi tra imprese collegate</i>	1.244	1,5	11,6	25,3	1.663	1,9	9,0	25,0	-337	-419
Servizi personali	835	1,0	2,2	-1,1	1.518	1,7	9,1	-0,6	-683	-683
Servizi per il governo	1.217	1,5	3,7	9,3	1.817	2,0	1,4	-22,1	-1.220	-600
Totale 2008	81.444	100,0	5,1	-0,4	88.795	100,0	5,9	-0,1	-7.115	-7.351
Totale 2009 (2)	73.087				87.070					-9.983

(1) Tasso di crescita medio annuo 2002-2007.

(2) Dati provvisori.

Fonte: elaborazione Censis su dati Banca d'Italia

In altri termini, le multinazionali straniere in Italia attive nel terziario corrispondono al 32% delle imprese italiane di servizi presenti all'estero, ma occupano un numero di addetti pari al 127% e realizzano un fatturato pari al 156% di quelle italiane internazionalizzate. Si pensi a colossi della distribuzione come i gruppi francesi Carrefour e Auchan, alla spagnola Zara, a Ikea, che sono diventati in breve tempo anche dei grandi "contenitori" di forza lavoro. Il numero relativamente ridotto di soggetti esteri attivi in Italia nel terziario non deve quindi fuorviare, non deve lasciar pensare a una scarsa attrattività del nostro territorio agli occhi degli investitori stranieri. Questo squilibrio si spiega con il fatto che le aziende terziarie italiane proiettate all'estero sono molto più piccole, scarsamente concentrate e anzi disperse, con meno addetti e un giro d'affari minore.

Le multinazionali italiane di successo nei comparti del terziario contemplano, infatti, *grandi gruppi come Unicredit, Intesa San Paolo, Generali, Mediaset, Rcs Mediagroup, De Agostini, Autogrill*, che hanno esteso la loro presenza sui mercati esteri grazie a importanti operazioni di acquisizione, presidiando bacini di clienti oltre confine e competendo con *player* di dimensioni altrettanto rilevanti. A differenza del settore manifatturiero, quindi, dove la specializzazione di nicchia e la produzione di alta gamma hanno premiato anche piccoli imprenditori vitali e ad alta capacità competitiva, che sono riusciti a occupare posizioni di *leadership* nel proprio segmento di riferimento, nel terziario *la ridotta dimensione aziendale non consente di operare sui complessi mercati internazionali: se non si è grandi, non si va all'estero con successo.*

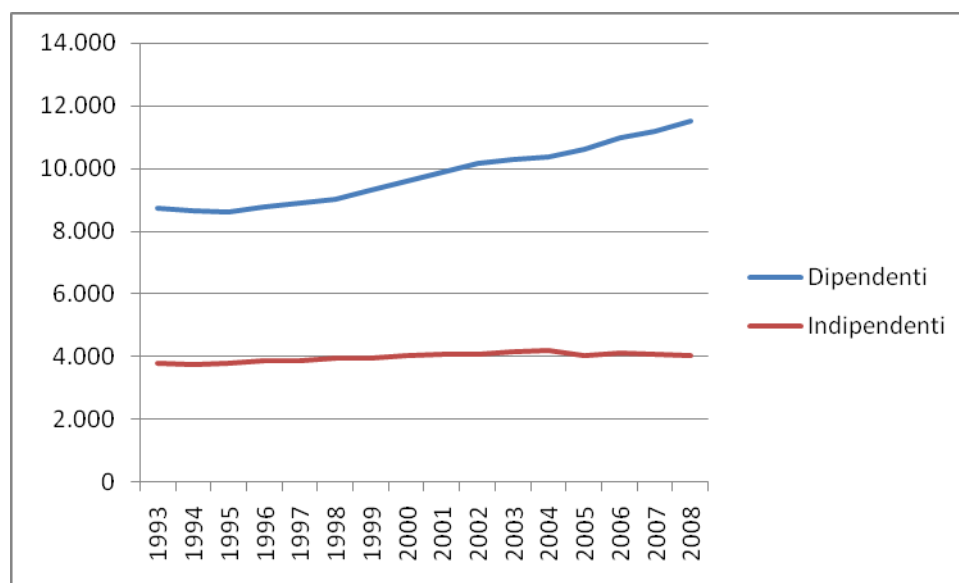
#### **4. I nodi del lavoro terziario**

Con i suoi 15 milioni 555 mila lavoratori, il terziario costituisce il principale bacino di impiego del Paese. Un bacino articolato ed estremamente differenziato, all'interno del quale convivono le più diverse figure professionali. Dai professionisti della conoscenza ai tecnici, a tutto il mondo delle professioni a bassa qualificazione, si tratta di un universo composito, ma molto dinamico, che ha visto negli ultimi anni ingrossare le proprie fila, facendo dell'occupazione terziaria il paradigma di crescita del lavoro del Paese.

Nell'ultimo quindicennio, infatti, a fronte di un decremento del livello occupazionali tanto nell'industria in senso stretto (-72 mila posti di lavoro) che nel comparto agricolo (-468 mila), il terziario ha visto crescere la propria base occupazionale di oltre 3 milioni di lavoratori (+24,2%), facendo passare il tasso di "terziarizzazione" del lavoro dal 60,3% al 66,5%.

Un processo di crescita rapido, ma solido al tempo stesso, considerato che all'aumento del numero dei lavoratori si è accompagnato anche il consolidamento della base occupazionale del terziario, che ha visto progressivamente espandere al proprio interno il peso della componente dipendente a svantaggio di quella autonoma. Degli oltre 3 milioni di posti di lavoro creati tra 1993 e 2008 nel settore dei servizi (per una crescita complessiva del 24,2%), ben 2 milioni 787 mila hanno riguardato occupazioni di carattere dipendente (cresciute del 31,9% contro il 6,6% di quelle indipendenti), arrivate a rappresentare ben il 74,1% dell'occupazione complessiva dei servizi (nel 1993 era il 69,8%) (fig. 15).

**Fig. 15 - Andamento dell'occupazione nel terziario, per tipologia, 1993-2008 (in migliaia)**



Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Ma anche il composito mondo delle *attività di servizio alle imprese*, della consulenza, della ricerca, della comunicazione o del marketing, da sempre motore di crescita del comparto, hanno proprio negli ultimi tempi registrato una battuta d'arresto, riducendo di circa un terzo la capacità di creazione di nuovi posti di lavoro. Si tratta di un rallentamento per molti versi fisiologico, che certo non interromperà il processo di crescita avviato. Non va infatti sottovalutato il fatto che in Italia il livello di occupazione nei servizi risulta ancora sottodimensionato rispetto alla media europea: in termini assoluti (si tratta di 15 milioni e mezzo di lavoratori contro i 26 milioni della Germania, i 22 del Regno Unito, i 19 della Francia); in termini relativi, considerato che siamo uno dei Paesi con la più bassa incidenza di occupati ogni 100 abitanti (25,9 contro una media del 30,1). Ma è indubbio che i segnali di rallentamento individuati, confermati peraltro dal negativo andamento dell'ultimo anno (-0,8% posti di lavoro nei primi tre trimestri del 2009 rispetto ai primi tre trimestri del 2008), sollevano non pochi interrogativi sulla capacità di tenuta futura del sistema e soprattutto di salvaguardia dei livelli occupazionali.

### **Ristrutturazioni "in corso"**

Per definizione settore *in espansione*, tutto il mondo dei *servizi sociali alla persona e alla famiglia* costituisce un'area in forte crescita occupazionale: è quella che ha maggiormente contribuito all'immissione di nuovi lavoratori, registrando anche nell'ultimo quinquennio il tasso di crescita più significativo di tutti i comparti (+29,5%) (tav. 1 e tab. 8).

### **L'incerto destino del lavoro terziario**

A crescere maggiormente sono state tutte le forme di occupazione dipendente di carattere temporaneo. I contratti a tempo determinato, stagionali, interinali sono aumentati nell'ultimo quinquennio del 20,2% (contro un aumento del 10,7% del lavoro dipendente a tempo indeterminato) e sono arrivati a rappresentare nel 2009 quasi il 10% dell'occupazione del settore. Le collaborazioni, sia di carattere continuativo che occasionale, hanno registrato invece una rilevante contrazione nel periodo, particolarmente acuta nell'ultimo anno (tab. 10).



**Tav. 1 - I processi di ristrutturazione dell'occupazione terziaria**

Espansione	<b>Servizi alla persona e alla famiglia:</b> settore a maggiore crescita occupazionale (+29,5% tra 2004 e 2009), ma che rimane sostanzialmente debole sotto il profilo della qualità dell'occupazione: salvo piccoli segnali, quali l'aumento del numero dei laureati, che resta del tutto marginale, il settore continua ad essere caratterizzato da una domanda di basso livello e rivolta per lo più a professioni non qualificate.
Consolidamento	<b>Terziario sociale – sanità e istruzione:</b> settore in crescita media (+4,8%), che ha consolidato la qualità già elevata della base professionale, con crescita dei laureati (sono il 46% degli occupati) e ulteriore rafforzamento delle professioni tecniche (+12%) che già rappresentano la componente occupazionale centrale del settore (42,6%). <b>Terziario alle imprese,</b> settore in forte crescita occupazionale (+12,5%) trainata da un decisivo aumento della componente dipendente (+19,7%). Cresce anche la qualità della domanda di lavoro: aumenta infatti il peso delle professioni più qualificate e in possesso dei titoli di studio più elevati.
Metamorfosi	<b>Turismo,</b> settore in sostenuta crescita occupazionale (+13,4%), caratterizzata dall'incremento molto marcato del lavoro di carattere dipendente (+25). Il forte ricambio generazionale del settore (è l'unico che vede aumentare la componente degli under 35, che rappresenta complessivamente il 41,4% dei lavoratori) traina anche la qualità dei profili professionali, con deciso aumento delle figure professionali in possesso di titoli di studio medio alti <b>Grande distribuzione,</b> settore in forte crescita (+14,7%) soprattutto grazie all'incremento della componente di lavoro dipendente (+31,3%). Aumenta significativamente la richieste di figure qualificate nella vendita e in possesso di titoli di studio più elevati
Stagnazione	<b>Credito, telecomunicazione e trasporti:</b> appaiono settori abbastanza fermi sotto il profilo occupazionale, registrando negli ultimi anni, deboli tassi di crescita, e non presentando apprezzabili dinamiche sotto il profilo delle dinamiche di lavoro
Ridimensionamento	<b>Commercio al dettaglio,</b> settore che ha subito tra 2004 e 2009, un calo dell'occupazione del 7,1% <b>Pubblica Amministrazione:</b> ha registrato una contrazione del 3,7% dei livelli occupazionali, che ha interessato soprattutto le giovani forze lavoro, diminuite del 30,5%: fenomeno quest'ultimo che ha portato la presenza di lavoratori under 35% sotto la soglia del 15%.

Fonte: elaborazione Censis su dati vari

**Tab. 8 - L'occupazione nei servizi, media primi 3 trimestri 2004 – primi 3 trimestri 2009 (v.a., val.% e var.%)**

Settori	2009		var. %	
	v.a.	Val. %	2004-2009	2008-2009
<b>Commercio</b>	<b>3.448.832</b>	<b>22,3</b>	<b>0,1</b>	<b>-3,2</b>
Commercio, manutenzione e riparazione di autoveicoli e motocicli; vendita al dettaglio di carburanti per autotrazione	525.022	3,4	2,7	-0,9
Commercio all'ingrosso e intermediari del commercio, autoveicoli e motocicli esclusi	1.039.818	6,7	14,7	-5,6
Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli); riparazione di beni personali per la casa	1.883.992	12,2	-7,1	-2,4
<b>Alberghi e ristoranti</b>	<b>1.183.755</b>	<b>7,7</b>	<b>13,4</b>	<b>-1,5</b>
<b>Trasporti e comunicazioni</b>	<b>1.265.303</b>	<b>8,2</b>	<b>1,4</b>	<b>-2,6</b>
Trasporti	630.579	4,1	-10,2	-0,8
Attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti; attività delle agenzie di viaggio	298.128	1,9	38,8	-1,9
Poste e telecomunicazioni	336.596	2,2	1,9	-6,3
<b>Intermediazione monetaria e finanziaria, attività immobiliari</b>	<b>807.067</b>	<b>5,2</b>	<b>6,1</b>	<b>1,2</b>
Intermediazione monetaria e finanziaria (escluse le assicurazioni e i fondi pensione)	437.528	2,8	1,4	0,1
Assicurazioni e fondi pensione, escluse le assicurazioni sociali obbligatorie	59.913	0,4	-54,5	-5,9
Attività ausiliarie dell'intermediazione finanziaria e delle assicurazioni	141.345	0,9	75,8	-1,0
Attività immobiliari	168.282	1,1	43,9	9,3
<b>Servizi alle imprese e altre attività professionali e imprenditoriali (*)</b>	<b>2.436.782</b>	<b>15,8</b>	<b>12,5</b>	<b>-1,5</b>
Informatica e attività connesse	311.583	2,0	6,8	-1,6
Attività di servizi alle imprese	2.015.052	13,0	12,8	-1,4
<b>Pubblica amministrazione, difesa, assicurazioni sociali obbligatorie</b>	<b>1.432.318</b>	<b>9,3</b>	<b>-3,7</b>	<b>-2,0</b>
<b>Istruzione, sanità e altri servizi sociali</b>	<b>3.233.760</b>	<b>20,9</b>	<b>4,8</b>	<b>0,3</b>
Istruzione	1.554.131	10,0	-3,2	-0,8
Sanità e assistenza sociale	1.679.629	10,9	13,5	1,4
<b>Altri servizi pubblici, sociali e alle persone</b>	<b>1.656.581</b>	<b>10,7</b>	<b>29,5</b>	<b>5,9</b>
Smaltimento dei rifiuti solidi, delle acque di scarico e simili	170.942	1,1	23,2	9,6
Attività di organizzazioni associative	195.017	1,3	37,6	7,0
Attività ricreative, culturali e sportive	324.068	2,1	5,8	0,4
Servizi alle famiglie	502.186	3,2	11,0	3,1
Attività di datore di lavoro per personale domestico svolto da famiglie e convivenze	464.368	3,0	93,5	11,5
		0,0		
<b>Totale</b>	<b>15.464.398</b>	<b>100,0</b>	<b>6,5</b>	<b>-0,8</b>

(\*) Include il noleggio di macchinari e attrezzature senza operatore e di beni per uso personale e domestico e ricerca e sviluppo

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

**Tab. 10 - Alcune caratteristiche dell'occupazione nei servizi, media primi 3 trimestri 2004 – primi 3 trimestri 2009 (v.a., val. % e var. %)**

	2009			var. %	
	v.a.	val. %	% sul totale occupati	2004-2009	2008-2009
<b>Condizione professionale</b>					
Dipendente	11.549.738	74,7	66,9	11,8	0,3
- a tempo determinato	1.476.994	9,6	68,9	20,2	-6,5
- a tempo indeterminato	10.072.744	65,1	66,6	10,7	1,3
Collaboratore a progetto e occasionale	331.530	2,1	83,8	-22,0	-15,7
Indipendente	3.583.131	23,2	66,5	-4,6	-2,4
Totale	15.464.398	100,0	67,1	6,5	-0,8
- di cui lavoro atipico (*)	1.808.524	11,7	71,2	9,3	-8,4
<b>Sesso</b>					
Uomini	7.867.708	50,9	57,0	2,9	-1,9
Donne	7.569.691	49,1	82,2	10,6	0,4
Totale	15.464.398	100,0	67,1	6,5	-0,8
<b>Classe d'età</b>					
fino a 34 anni	4.322.532	28,0	64,7	-9,1	-5,6
35-54 anni	9.053.896	58,5	67,5	11,6	0,7
55 anni e oltre	2.087.971	13,5	70,6	26,5	3,7
Totale	15.464.398	100,0	66,9	6,5	-0,8

(\*) Dipendenti a tempo determinato e collaboratori

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

### La sfida delle competenze professionali

*Ma è la bassa qualità dell'occupazione a rappresentare l'elemento di maggiore criticità del terziario, e rispetto al quale è necessario l'avvio di un processo di ristrutturazione che permetta l'assorbimento di quote di offerta di lavoro più qualificate, che rischiano al momento di essere sempre più marginalizzate dal mercato.*

Basti considerare che ben il 10,2% dell'occupazione nei servizi è costituito da lavoratori non qualificati, e che tale gruppo professionale è quello ad aver registrato tra 2004 e 2009 il maggior tasso di crescita (+16,4% contro una crescita media del settore del 6,5%) (tab. 11). Nell'ultimo quinquennio, dei 944 mila occupati in più, 233 mila erano personale non qualificato, mentre all'estremo opposto, le figure altamente specializzate crescono di 79 mila unità.

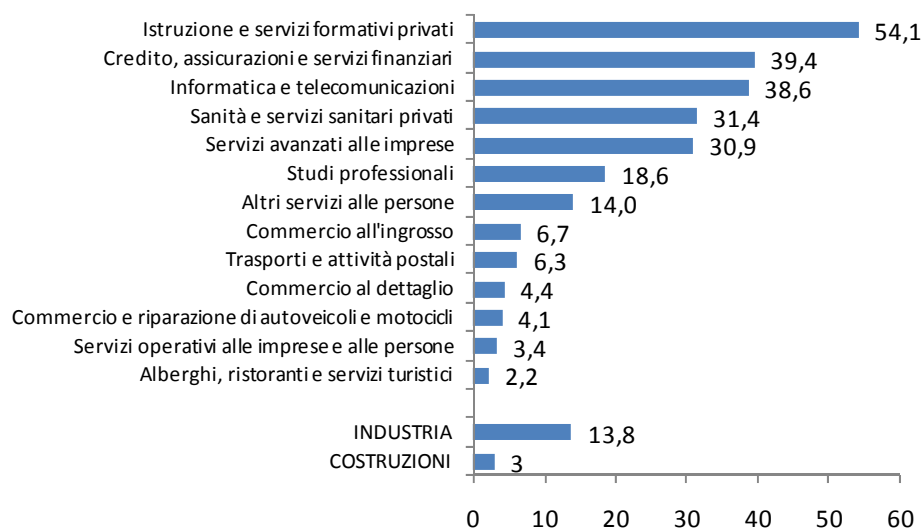
**Tab. 11 - Alcune caratteristiche dell'occupazione nei servizi, media primi tre trimestri 2004 – primi 3 trimestri 2009 (v.a., val. % e var. %)**

	2009			var. %	
	v.a.	val. %	% sul totale occupati	2004-2009	2008-2009
<b>Posizione nella professione</b>					
Legislatori, dirigenti e imprenditori	602.840	3,9	60,0	-1,8	-10,8
Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione	2.159.105	14,0	90,7	3,8	-2,0
Professioni tecniche	3.738.093	24,2	79,1	8,4	-4,0
Impiegati	1.989.032	12,9	78,9	2,8	1,9
Professioni qualificate nelle attività di vendita	3.595.710	23,3	94,6	6,6	0,4
Artigiani, operai specializzati e agricoltori	861.259	5,6	19,8	7,5	-3,9
Conduttori di impianti e operai semiqualeficati	686.318	4,4	37,1	6,8	0,2
Professioni non qualificate	1.582.466	10,2	72,8	16,4	8,9
Forze armate	249.575	1,6	100,0	-3,6	2,7
<b>Totale</b>	<b>15.464.398</b>	<b>100,0</b>	<b>67,1</b>	<b>6,5</b>	<b>-0,8</b>
<b>Titolo di studio</b>					
fino alla licenza media	4.602.653	29,8	53,6	-7,1	-3,5
diploma	7.384.187	47,7	70,3	8,6	0,6
laurea e più	3.477.558	22,5	87,8	26,0	0,0
<b>Totale</b>	<b>15.464.398</b>	<b>100,0</b>	<b>66,9</b>	<b>6,5</b>	<b>-0,8</b>

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Tale aspetto viene confermato anche dall'analisi delle previsioni di assunzioni sulla base del titolo di studio: pur aumentando negli anni, la quota di domanda di lavoro destinata a laureati rimane ancora estremamente bassa (il 13,6% nel 2009), anche nei settori dove al contrario ci si aspetterebbe un domanda di competenze professionali molto più elevata, come il credito, i servizi alle imprese, l'Ict. Una quota che risulta peraltro uguale a quella del settore industriale, dove il valore si colloca al 13,8% (fig. 17).

**Fig. 17 - Incidenza di laureati nelle previsioni di assunzione delle aziende del terziario, 2009 (val. %)**



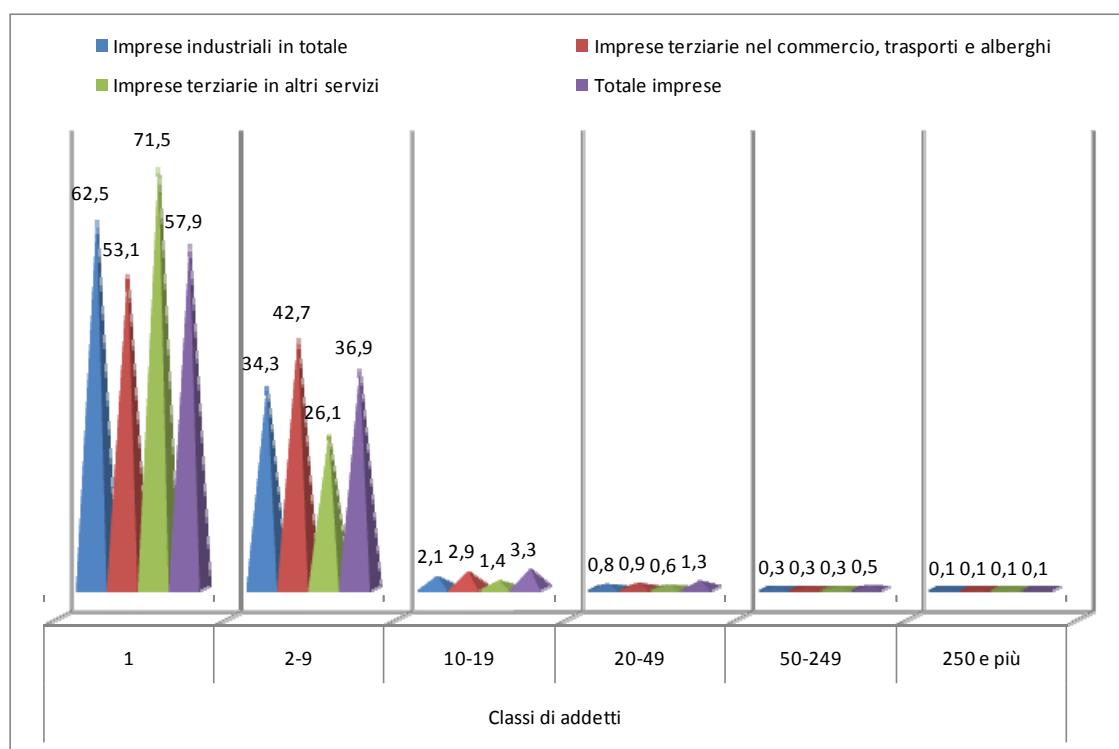
Fonte: elaborazione Censis su dati Unioncamere-Excelsior

## 5. Professionismo e impresa personale: specificità italiana del terziario

Il peso che il modello dell'impresa personale riveste nel nostro apparato produttivo, e terziario in particolare, si apprezza meglio guardando ai dati relativi all'ampiezza per classi di addetti delle imprese italiane. Nel 2007, anno a cui si riferiscono i dati disponibili più recenti, il 57,9% delle imprese

italiane era costituito da un solo addetto. Questo valore diventava il 53,1% nelle imprese del commercio, dei trasporti e del comparto alberghiero, saliva al 71,5% nelle altre aree dei servizi – in cui pesano moltissimo i servizi alla persona e all’impresa - mentre nel comparto manifatturiero si attestava sul 62,5% (fig. 18).

**Fig. 18 – Imprese per classi di addetti e settore di attività economica (val. %)**



Fonte: elaborazione Censis su dati Istat, Archivio Statistico delle Imprese Attive, 2007

Facendo un confronto europeo sulla dimensione di impresa portante nei settori più tradizionali del terziario (commercio, alberghi e ristoranti, trasporti e comunicazioni) e nei servizi all’impresa, emerge che l’Italia, con il 61,9% di unità con un solo addetto è ben sopra la media generale, pari al 57,6%, ma nella graduatoria complessiva è preceduta da alcuni Paesi dell’Est e dell’area baltica in cui l’impresa personale sembrerebbe ancora più diffusa: nella Repubblica Ceca (80,7%), in Svezia e in Finlandia (76% e

70,8%) e in Portogallo (73,5%). La particolarità italiana si manifesta in realtà con riferimento ai servizi all'impresa, la cui dimensione personale è di gran lunga superiore a quella media europea: il 75,1% per le imprese italiane a fronte del 68,7% di quelle europee.

Benché la proliferazione della dimensione personale sia stata e sia una dimensione strutturale delle imprese terziarie italiane, su di essa si sta innescando un elemento solo apparentemente discontinuo: *lo sviluppo delle aziende individuali terziarie si realizza in un contesto di settore in cui è in atto una progressiva contrazione del lavoro autonomo e una carrellata crescita di lavoro dipendente.*

Negli ultimi cinque anni, il lavoro subordinato di settore è cresciuto dell'11,8%, in percentuale superiore all'aumento di questa forma di lavoro nell'economia nel suo insieme, che è stato pari al 7,6%. Al tempo stesso il lavoro indipendente è sceso del 6,4%, in misura inferiore rispetto alla perdita dell'intero sistema, pari al 7,7%, ma non di molto.

Il settore che più di altri ha risentito di questo fattore di contrazione delle attività autonome è stato quello del commercio al dettaglio (-19%), seguito dalla Pubblica Amministrazione, difesa e assicurazioni sociali obbligatorie (-11,8%). Il lavoro dipendente, al contrario, è cresciuto nell'ambito dei servizi di cura alle persone (42,1%), nel commercio all'ingrosso (31,3%) e negli alberghi e ristoranti (25%). Il comparto dei servizi all'impresa, al cui interno si concentrano le professioni liberali, regolamentate e non regolamentate, ha segnato *performance* positive sia sotto il profilo del lavoro autonomo (3,9%), sia a riguardo dell'impiego dipendente, cresciuto in quattro anni ben del 19,7%.

## **6. Quando il terziario diventa sociale**

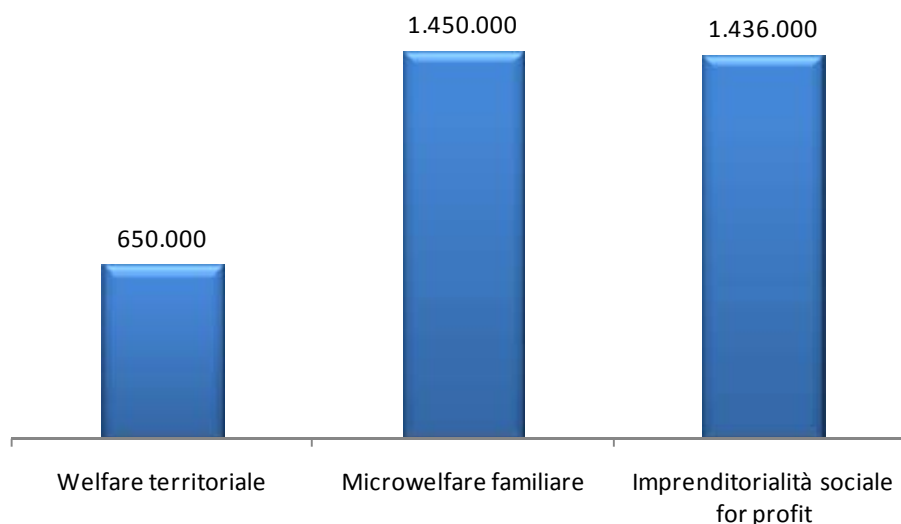
### **I numeri del terziario sociale**

Il terziario sociale è attualmente un universo vasto, in piena crescita e, in fondo, anche la recente crisi lo ha toccato in modo molto marginale. C'è una rigidità della domanda complessiva nel lungo periodo che risulta comune a tutti i principali Paesi europei e, in generale, a tutti i Paesi a economia di mercato, perché dipende da fattori socio-demografici, come

l'invecchiamento della popolazione, epidemiologici, come la diffusione di patologie cronic-degenerative, e sociali, come la femminilizzazione della popolazione attiva e occupata.

In Italia, è possibile stimare in circa 650 mila gli operatori del welfare territoriale, per la gran parte inseriti in organismi del privato sociale, in oltre 1.400.000 le badanti e colf dipendenti; sono poi oltre 1,4 milioni gli addetti delle imprese *for profit* attive nei settori di istruzione, sanità, assistenza residenziale e non residenziale, nello sport e nelle attività ricreative (fig. 20). Limitandosi a questo sintetico computo si tratta, in totale, di oltre 3,5 milioni di operatori che possono essere considerati come il nucleo forte del terziario sociale.

Fig. 20 – Addetti del terziario sociale (v.a.)



Fonte: stima Censis su dati Istat, Cnca, Iris - Network

Di questa realtà variegata è possibile dire che: è in netta crescita negli ultimi anni e, anche se la crisi ha colpito, tuttavia è stato uno dei settori che a livello occupazionale più ha tenuto; ci sono macrosegmentazioni, come in particolare i servizi territoriali del welfare, che sono appannaggio del *non profit* e di operatori di nazionalità italiana, e il micro-welfare dell'assistenza



personale, quello delle badanti e delle baby sitter, composto in netta maggioranza da straniere; è connotato da remunerazioni tendenzialmente basse, accettate o perché a contare sono le propensioni solidaristiche degli operatori o per la condizione economica di partenza, in particolare degli operatori stranieri.

### **Il terziario per i servizi sociali territoriali**

La proliferazione del terziario sociale è stata anche il frutto di processi più istituzionali, dell'apertura di spazi nuovi in cui organismi soprattutto *non profit* e, in qualche contesto, anche *for profit*, hanno potuto inserirsi.

Il primo e più importante di questi processi consiste nella de-pubblicizzazione del welfare, con la moltiplicazione dei *provider*, il ruolo crescente di formazioni sociali intermedie, alle quali viene esplicitamente riconosciuto nella Legge 328/2000 un ruolo essenziale nel sistema integrato dei servizi sociali. La riforma del Titolo V della Costituzione, che ha trasformato in materia di competenza esclusiva delle Regioni il sociale, ha ovviamente ampliato ulteriormente questa dimensione locale del welfare, nel quale è progressivamente aumentato il peso degli organismi del terzo settore. Il percorso però non è stato solo istituzionale, di riconoscimento del ruolo dei *provider* non pubblici, purché animati da una logica dell'utilità pubblica delle attività e delle finalità, ma a contare è stata anche la strategia di esternalizzazione dei servizi e interventi sociali che ha connotato il welfare da oltre un decennio. È la pratica di chiamare gli organismi del sociale a offrire servizi e prestazioni con costi più contenuti, attivando meccanismi di competizione, in particolare con la pratica dei bandi e avvisi pubblici.

Dati di una recente indagine realizzata dalla Cnca e da altri organismi mettono in luce che si tratta in netta prevalenza di donne (circa il 66%), che il 56% ha almeno 35 anni ed il 96% è di nazionalità italiana; il 54% svolge attività a tempo pieno, il 40% ha contratti a tempo determinato, ed il 64% guadagna tra 800 e 1.200 euro (tra le persone a tempo pieno il 23% guadagna tra 800 e 1.000 euro); infine il 66% degli operatori lavora nel campo da oltre 6 anni ed il 20% da oltre 15 anni.

### **Il welfare fai da te: *low cost* e personalizzato**

Con quasi tre milioni di persone parzialmente o totalmente non autosufficienti, di cui una buona parte anziani, l'insorgenza sociale più rilevante nell'attuale fase è rappresentata dai bisogni di assistenza e cura dei non autosufficienti, che si affianca a quelli di tutela dei minori. Non a caso il settore dei servizi alla persona, erogati di solito presso il domicilio del beneficiario, è cresciuto in modo intenso ed è destinato a crescere ulteriormente nei prossimi anni, in linea con quanto sta accadendo anche negli altri Paesi.

In questo ambito, l'Italia ha maturato negli ultimi anni una soluzione originale, fondata sul ricorso ad assistenti domiciliari, in netta maggioranza di provenienza estera, assunte direttamente dalle famiglie. Infatti, attualmente sono circa 1,5 milioni le badanti e le colf che operano nel nostro Paese, con un incremento di oltre un terzo rispetto al 2001, e di queste quasi 1.065.000 sono straniere (il 71,6% del totale).

### **L'imprenditorialità sociale *for profit***

Se il *non profit* è il perno del welfare territoriale, ed ha intercettato una parte decisiva dei servizi esternalizzati nel tempo dal settore pubblico, se il *care* familiare è dominato dalla proliferazione di singoli rapporti di lavoro dipendente tra famiglie e assistenti familiari, in prevalenza straniere, esiste anche una componente *for profit* del terziario sociale, trasversale rispetto ai settori in cui tradizionalmente è forte il *non profit*.

Da un'elaborazione su dati Iris-Network e Istat relativo alle imprese attive, considerando i settori di istruzione, sanità, assistenza sociale residenziale e non residenziale, e cultura sport e ricreazione nel 2007 si contavano oltre 496 mila imprese *for profit* con oltre 1,4 milioni di addetti. Rispetto al 2001 le imprese attive sono aumentate del +9,5% e il numero di addetti di quasi il +29%; nei singoli settori indicati si fanno notare le performance dell'assistenza sociale residenziale e non residenziale, cresciute rispettivamente in termini di numero di imprese del +60,6% e del +103,5%, e di addetti del +78% e del +76,1%.

I numeri dell'imprenditorialità sociale *for profit* impongono di non sottovalutarla soprattutto per alcuni settori e tipologie di utenza. Infatti,

sono oltre 1.400 per un totale di oltre 57 mila posti letto i presidi residenziali socio-assistenziali che hanno come titolare una impresa privata. Il *for profit* è presente soprattutto nel settore rivolto agli anziani, visto che nelle varie tipologie di residenze socio assistenziali e sociosanitarie sono ospitati oltre 42 mila anziani, pari ad oltre il 18% del totale degli anziani istituzionalizzati.

Quella dell'impresa sociale è, allo stato attuale, una potenzialità inesplosa che se opportunamente incentivata potrebbe rappresentare uno sbocco importante, anche per l'imprenditorialità sociale *for profit*. Stime indicano in circa 11 mila le imprese le cui attività sono assimilabili a quelle delle imprese sociali, per un totale di 325 mila addetti, di cui il 92% nel terziario.

Esiste poi una microimprenditorialità sociale *for profit* che, nei fatti, si limita a rigiocare piccoli e medi patrimoni immobiliari nella residenzialità per anziani e tenta di incassare la rendita legata alla ridotta possibilità di scelta per tante famiglie e/o anziani soli per i quali il ricovero in tali strutture diventa una sorta di ultima spiaggia.