

Telewerk in Europa: traag maar zeker?

Huws, U. & O'Regan, S. (2001), *eWork in Europe: the EMERGENCE 18-country employer survey*, the Institute for Employment Studies – Brighton, 83 pp.

De snelle verspreiding van moderne informatie- en communicatietechnologieën (ICTs) leidt tot heel wat veranderingen in de uitvoering en lokalisering van informatie-intensieve bedrijfsactiviteiten. Software-ontwikkeling, gegevensverwerking, televerkoop, klantenondersteuning etc. zijn activiteiten die de laatste jaren blijkbaar van om het even waar op onze aardbol kunnen worden georganiseerd. Enige voorwaarde is een goede telecommunicatieverbinding en de juist opgeleide werkkrachten, zo lijkt het wel. In de media wordt regelmatig bericht over bedrijven die (een deel van hun) IT-activiteiten uitbesteden naar India, die voor het afhandelen van klantenvragen een beroep doen op een call center uit Dublin of hun vertaalwerk door telehuiswerkers laten gebeuren.

Wij gaan na of deze en andere voorbeelden van 'telewerk' regel dan wel uitzondering zijn. In hoeverre maken Europese bedrijven daadwerkelijk gebruik van ICTs om bedrijfsactiviteiten te herlokaliseren, welke regio's prefereren ze dan en waarom?

Emergence

De resultaten die in deze bijdrage worden gepresenteerd, kaderen in het onderzoeksproject EMERGENCE¹ dat als doel heeft meer zicht te krijgen op het gebruik van 'eWork' of telewerk en de geografische spreiding van informatie-intensieve bedrijfsactiviteiten. Het project wordt in opdracht van de Europese Commissie (IST-programma) uitgevoerd onder leiding van het Britse Institute for Employment Studies (IES). Het Hoger Instituut voor de Arbeid (K.U. Leuven) is de Belgische partner in het onderzoeksconsortium.

Het EMERGENCE-team heeft in de loop van 2000 een grootschalige telefonische enquête georganiseerd bij bedrijfsvestigingen met tenminste 50 werknemers uit alle 15 landen van de Europese Unie, evenals uit Hongarije, Polen en Tsjechië. In totaal werd bij 7 268 bedrijfsvestigingen, waarvan 300 Belgische, nagegaan of bepaalde activiteiten al dan niet vanop afstand worden uitgevoerd en ondersteund door ICTs.

'eWork', telewerk, telewerk, werken op afstand, ...?

eWork is een vlag die *vele ladingen* dekt. In verschillende landen en talen krijgt het woord vaak een andere connotatie. In het EMERGENCE project wordt eWork gedefinieerd als 'elke vorm van werk dat op afstand van een bedrijfsvestiging wordt uitgevoerd, wordt gemanaged vanuit die vestiging en waarbij ICTs worden gebruikt om het betreffende werk te ontvangen en/of op te leveren'. Deze definitie dekt nog steeds verschillende ladingen. Het werk kan zowel door eigen werknemers worden gedaan als door derden (outsourcing). Verder wordt een onderscheid gemaakt naargelang van het aantal betrokken werknemers en de aard van de werkplaats: soms wordt een 'kantoorachtige' omgeving gecreëerd (een groep mensen die gelijkaardige activiteiten verricht en een gemeenschappelijke bedrijfsruimte deelt),

soms werkt een individuele werknemer gewoon thuis of op verschillende locaties. Omdat het in al deze situaties gaat over werken op een afstand met behulp van ICTs geven wij de voorkeur aan de overkoepelende term 'telewerk' boven 'eWork'. Zo krijgen we een typologie zoals die wordt uiteengezet in tabel 1.

Telewerk in Europa

Bedrijven blijven 'conservatief' met telewerk

Bijna de helft van alle Europese bedrijven (met meer dan 50 werknemers) past een of ander type van telewerk toe. Uit Figuur 1 blijkt dat *uitbeste-*

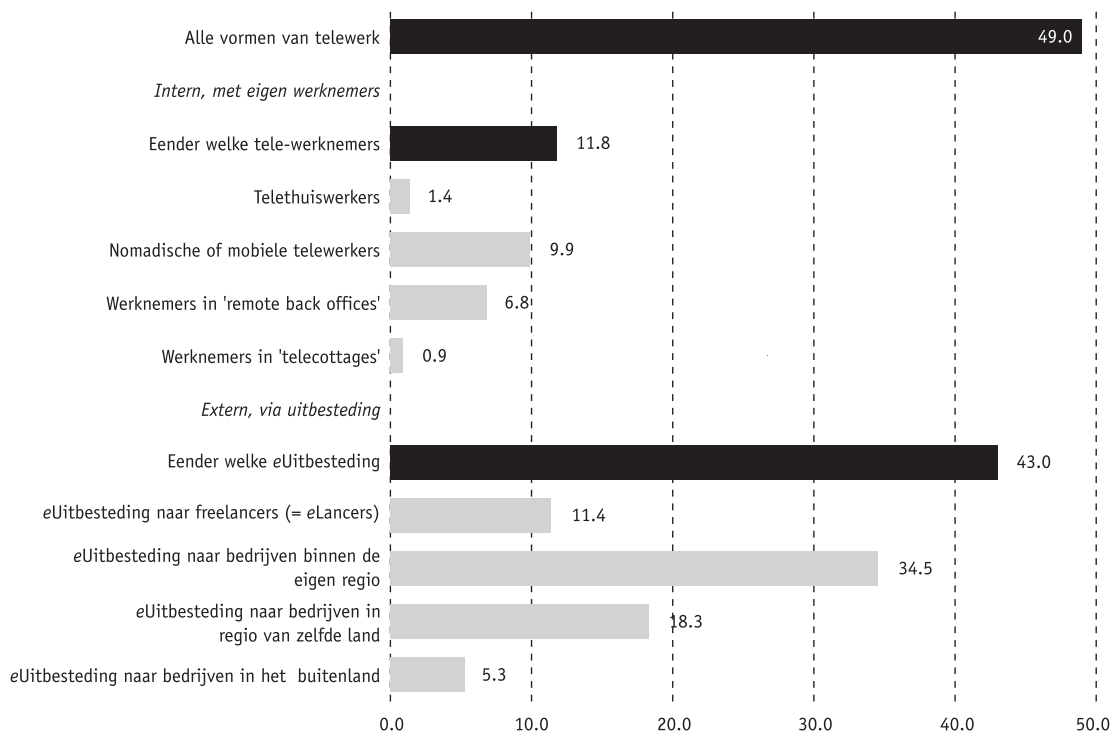
Tabel 1.

Typologie Telewerk.

Telewerk	Intern/eigen werknemers	Extern/eUitbesteding
Geïndividualiseerd, weg van kantoor	<i>Telethuiswerkers</i> <i>Mobiel of nomadisch telewerk</i>	<i>eLancers</i> <i>Freelance mobiel of nomadisch telewerk</i>
Collectief, gedeelde kantoorruimte	Telewerkcentra van het bedrijf zelf (= 'remote back office'), Telewerkcentra uitgebaat door derden (= 'telecottage')	<i>eServices</i> (informatiediensten die vanop afstand worden toegeleverd door gespecialiseerde bedrijven)

Figuur 1.

Telewerk in Europa, naar soort telewerk.



Bron: Huws U. & O'Regan S. (2001), eWork in Europe: the EMERGENCE 18-country employer survey.

ding daarbij overheerst: 43% van de bevroegde vestigingen maakt gebruik van één of andere vorm van eUitbesteding (zoals gezegd betreft het uitbesteding ondersteund door ICT voor het 'transport' van het werk), terwijl 12% van de bedrijven werknemers heeft die *telewerken*. Bedrijven maken dus wel degelijk gebruik van de nieuwe communicatiemogelijkheden om werk anders te organiseren, maar we zullen tonen dat ze al bij al eerder *conservatief blijven in de manier waarop* ze dat doen, zowel voor hun eigen werknemers als voor activiteiten die ze uitbesteden.

Ten eerste moeten we het stereotiepe beeld van *de telehuiswerker*, die zijn werk uitsluitend van thuis uit via ICTs naar zijn werkgever doorstuurt, relativeren. Dergelijk telehuiswerk, is één van de minst populaire vormen: nauwelijks 1,5% van de Europese vestigingen past het toe. Langs de andere kant gebruikt één werkgever op 10 wel ICTs om werknemers toe te laten in contact te blijven met de vestiging, terwijl ze zich verplaatsen van locatie of afwisselend thuis en op kantoor werken. Evenveel werkgevers (11,4%) doen een beroep op 'eLancers' – freelancers die hun werk elektronisch toeleveren van om het even welke locatie. Samengenomen, betekent dit alleszins dat de individuele vormen van telewerk toch reeds een onmiskenbare plaats hebben verworven in het bedrijfsleven.

Kijken we vervolgens naar de meer *collectieve vormen van telewerk* voor eigen werknemers: slechts 6,8% van de werkgevers maakt gebruik van een telewerkcentrum in eigen beheer. Dat kan bijvoorbeeld een call center zijn. Door derden uitgebatede telewerkcentra ('telecottage') zijn absoluut nog een marginaal verschijnsel. Het gebruik van eUitbesteding om werk op een andere plaats én door iemand anders te laten organiseren met behulp van ICTs, komt meer voor. Organisaties die telewerk willen organiseren voor een grotere groep werknemers, of die afbakbare informatie-gelieerde activiteiten hebben die in aanmerking komen voor relocatie, prefereren blijkbaar om maar meteen over te gaan tot *volledige externalisering*, veeleer dan zich de last van 'het organiseren op afstand' op de hals te halen. Doen ze dat wel, dan moeten daar goede redenen voor zijn, zoals aanwezigheid op lokale markten of de strategische noodzaak de kennisactiviteiten zelf in huis te houden.

De geografische impact van dit externaliseren blijkt nogal mee te vallen, de derde reden waarom we

van conservatisme kunnen spreken. eUitbesteding gebeurt veelal binnen de eigen regio (bv. Vlaanderen). Bijna 1 bedrijf op 5 verplaatst informatie-activiteiten naar een andere regio *in hetzelfde land* (bv. van het Vlaamse naar het Brusselse Gewest). eUitbesteding over de landsgrenzen heen (bv. van Vlaanderen naar India) komt al bij al niet zo vaak voor.

Software-ontwikkeling en creatief werk

Van alle bedrijven die gebruik maken van telewerk, doen zes op tien dat voor *software-ontwikkeling en -ondersteuning* (figuur 2). Daarmee wordt deze bedrijfsfunctie het meest frequent vanop afstand toegeleverd met behulp van telecommunicatieverbindingen.

De tweede meest frequente 'telegemedieerde' bedrijfsfunctie wordt samengevat onder de noemer *creatief werk*. Het betreft design, editeerwerk, vertaalwerk, inhoud voor multimedia-toepassingen en andere 'creatieve' activiteiten zoals ook O&O. Ondanks de snelle groei van de call center industrie in Europa, vinden we de meest typische call center functies, nl. klantenondersteuning en (tele-)verkoop, maar terug op de plaatsen vier respectievelijk zeven in het lijstje.

Welke bedrijven organiseren telewerk? Hoge Oost-Europese scores

Onder de algemene Europese resultaten gaan uiteraard heel wat nationale verschillen schuil. De vooruitstrevende high-tech economieën uit *Scandinavië* en *Nederland* halen zeer hoge scores op vlak van telewerk. Daar waar iets minder dan de helft van alle Europese bedrijven (met meer dan 50 werknemers) gebruik maakt van één of andere vorm van telewerk, is dat het geval voor iets meer dan drie kwart van de Finse bedrijven. Finland vormt daarmee de Europese koploper. Verrassender is de hoge score van *voormalige Oostbloklanden* die deelnamen aan de enquête, i.c. Polen, Hongarije en Tsjechië: telewerk werd er geobserveerd in ca. 2/3 van de bedrijven. Eenduidige verklaringen hiervoor zijn moeilijk te vinden. Eén ervan is het feit dat het hier om jonge economieën gaat die de laatste jaren konden genieten van groei-

ende buitenlandse investeringen, waardoor de toepassing en verspreiding van ICTs voor de organisatie van het werk (zoals de verschillende vormen van telewerk die in het onderzoek werden betrokken) er sneller verspreid raken.

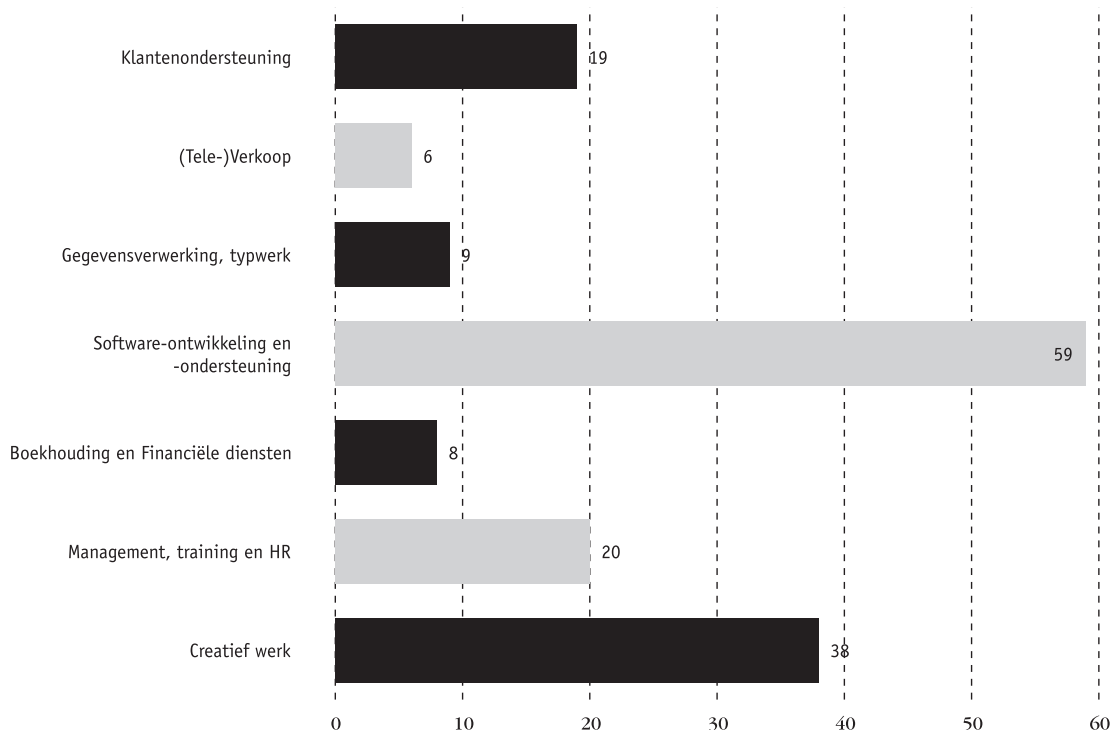
De *Belgische resultaten* leunen vrij goed aan bij het Europees gemiddelde. 51% van de Belgische vestigingen met meer dan 50 werknemers gebruikt telewerk. België scoort iets boven het gemiddelde op vlak van telehuiswerk (4%) en het inzetten van 'nomadische' telewerkers (16%). 10% van de Belgische respondenten schakelt eLancers in, terwijl 5% gebruik maakt van ICTs om informatie-activiteiten aan bedrijven in het buitenland uit te besteden. Ook hier dus eerder een *voorzichtige houding* inzake globalisering van telewerk.

Bestemmingen voor telewerk: de Europese kerktoren

In de EMERGENCE-enquête werd ook nagegaan waar het geherlokaliseerde werk naartoe gaat en waarom een bepaalde regio of land wordt verkozen. Tabel 2 geeft een overzicht van de 10 meest populaire bestemmingen voor telewerk.² Grotere economieën met meer vestigingen en een omvangrijke beroepsbevolking maken uiteraard meer kans om als telewerk-bestemming te worden geselecteerd. Daarom wordt in Tabel 2 ook een rangschikking gegeven rekening houdend met het bevolkingsaantal. De absolute rangorde geeft een indicatie van het algemeen belang van een regio in het aanbod van zgn. eServices, de relatieve rangorde toont hoe succesvol een regio is om telewerk aan te trekken in functie van haar grootte.

Figuur 2.

Telewerk in Europa, naar bedrijfsfunctie.



Bron: Huws U. & O'Regan S. (2001), eWork in Europe: the EMERGENCE 18-country employer survey.

Wat eerst en vooral opvalt, is dat alle populaire regio's in Europa liggen. Uitbesteden van telewerk naar niet-Europese bestemmingen zoals India of de Caraïben, komt veel minder frequent voor dan relocations binnen de Europese grenzen. De kansen die ICTs bieden om bepaalde activiteiten te verplaatsen, resulteren blijkbaar niet in een meer gelijke mondiale spreiding van activiteiten. In plaats daarvan ontstaat een meer gespecialiseerde mondiale arbeidsdeling waarbij 'soort soort zoekt', met als gevaar een toenemende *regionale polarisatie*. De populairste bestemmingen kunnen in 2 categorieën worden opgedeeld: ten eerste de *sterk ontwikkelde en verstedelijkte gebieden* van landen als Duitsland, het VK, Nederland en België; ten tweede de *kandidaat EU-lidstaten*. Tsjechië en Polen staan niet enkel in Tabel 2 omwille van hun grote omvang.³ Het feit dat ze ook in de rechterkolom voorkomen bewijst dat deze landen echt belangrijke spelers zijn geworden op vlak van het aanbod van telewerk. Tussen de betreffende landen onderling vindt heel wat handel in informatie-activiteiten plaats, maar daarnaast beginnen steeds meer Westerse bedrijven het ruime potentieel van relatief goedkope arbeidskrachten in het voormalige Oostblok te ontdekken.

Wanneer we de positie van de *Belgische* regio's bekijken, valt vooral de eerste plaats van Brussel in rechterkolom op. Relatief ten opzichte van zijn inwonersaantal, slaagt Brussel er in het meest van al informatie-activiteiten vanuit Europa aan te trekken. Het betreft voornamelijk software-ontwikkeling en -ondersteuning, call center activiteiten evenals financiële diensten. Vlaanderen vinden we terug rond de 25ste à 30ste plaats, midden in een ganse reeks verstedelijkte regio's uit de ons omringende landen.⁴

Competenties en loonkosten

Een analyse van de motieven om een bepaalde locatie te kiezen, maakte komaf met een aantal stereotypes. Verschillende factoren blonken uit door hun afwezigheid, zoals bv. de beschikbaarheid van overheidssubsidies of andere vormen van publieke ondersteuning en de impact van verschillende tijdszones. In het algemeen is de *beschikbaarheid van de nodige techn(olog)ische expertise* verreweg de belangrijkste factor bij het zoeken naar een regio om telewerk te lokaliseren. Dit motief wordt gevolgd door een lagere kostprijs, een goede repu-

Tabel 2.

De 10 populairste telewerk-bestemmingen en de positie van de Belgische regio's.

	Absolute rangschikking	Relatieve rangschikking (tov bevolkingsaantal)
De 10 populairste telewerk-bestemmingen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Polen 2. Tsjechië 3. VK, London 4. Duitsland, Baden-Württemberg 5. Duitsland, Nordrhein-Westfalen 6. Spanje, Nordeste 7. Spanje, Comunidad de Madrid 8. Italië, Lombardia 9. Hongarije 10. Duitsland, Bayern 	<ol style="list-style-type: none"> 1. België, Brussels Hfdst. Gewest 2. Duitsland, Bremen 3. Nederland, Noord-Nederland 4. Tsjechië 5. Polen 6. Duitsland, Hamburg 7. VK, London 8. Duitsland, Berlin 9. Luxemburg 10. Spanje, Sur
De positie van de 3 Belgische regio's	<ol style="list-style-type: none"> 17. Brussels Hfdst. Gewest 27. Vlaams Gewest 54. Waals Gewest 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brussels Hfdst. Gewest 28. Vlaams Gewest 38. Waals Gewest

Bron: Huws U. & O'Regan S. (2001), eWork in Europe: the EMERGENCE 18-country employer survey.

tatie en, ten slotte, betrouwbaarheid en hoge kwaliteit van het geleverde werk.

Conclusies en toekomstperspectieven

Het EMERGENCE-project heeft zich tot doel gesteld internationaal vergelijkbaar cijfermateriaal te genereren omtrent het gebruik van telewerk in Europa en de wereldwijde geografische spreiding van informatie-intensieve activiteiten. Een grootschalige enquête leert ons dat telewerk, ruim gedefinieerd als elke vorm van informatie-arbeid dat op afstand wordt uitgevoerd en via ICTs wordt opgeleverd, al op ruime schaal voorkomt: bijna de helft van alle Europese vestigingen met meer dan 50 werknemers gebruikt één of andere vorm van telewerk, vooral dan voor de bedrijfsfuncties software-ontwikkeling en -ondersteuning en 'creatief werk'. Anderzijds blijkt dat een aantal vormen, bv. 'zuiver' telethuiswerk of de zgn. 'telecottages', in de praktijk nog maar weinig verspreiding kennen.

In het algemeen lijken bedrijven de voorkeur te geven aan volledige uitbesteding aan derden (met een ICT-link tussen de toeleverancier en opdrachtgever) dan aan telewerk via de eigen werknemers, wanneer het een hele afdeling of groep betreft. Daarbij blijven ze eerder in de buurt dan overzee te gaan en kiezen ze liever verstedelijkte gebieden. De opkomst van Oost-Europa in deze 'nieuwe economie', zowel aan de vraagzijde als aan de aanbodzijde van het telewerk, is opvallend.

Al deze vaststellingen vragen om verbanden en verklaringen. De EMERGENCE enquête kan die onvoldoende geven. Daarvoor bieden de casestudies, die inmiddels in alle deelnemende landen zijn uitgevoerd, meer perspectieven. Ook de HIVA-casestudies, die in de Benelux zijn uitgevoerd, waren rijk aan informatie om meer inzicht te krijgen in de logica achter telewerk. Verslag daarvan vindt u allicht in een volgend OVER•WERK nummer. Houdt ook de website van het project in het oog: www.emergence.nu. U vindt er de meest recente bevin-

dingen en projectactiviteiten rijk geïllustreerd en toegankelijk gepresenteerd.

Johan Dejonckheere

Monique Ramioul

Hoger Instituut voor de Arbeid

K.U. Leuven

Noten

1. EMERGENCE is de afkorting van 'Estimation and Mapping of Employment Relocation in a Global Economy in the New Communications Environment'. Voor een voorstelling van het ganse onderzoeksconsortium evenals een presentatie van de belangrijkste werkzaamheden en voorlopige resultaten van het project verwijzen we naar www.emergence.nu.
2. Bestemmingen buiten de EU werden enkel op nationaal niveau gecodeerd. Bestemmingen binnen de EU werden gecodeerd op regionaal niveau, volgens de zogenaamde 'NUTS1-klassificatie'. Op het NUTS1-niveau kent België 3 regio's, namelijk het Vlaams, Brussels Hoofdstedelijk en Waals Gewest.
3. In de absolute ranking wordt de positie van landen als Polen, Tsjechië en Hongarije gunstig beïnvloed omdat hier in feite landen met regio's vergeleken worden.
4. Wij vermoeden dat de koppositie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in de relatieve rangschikking iets gerelativeerd moet worden. Het gaat hier allicht eerder om Brussel in de economische betekenis, inclusief de noord-oostelijke rand Diegem-Zaventem-Vilvoorde waar zich de laatste jaren juist heel wat nieuwe diensten hebben ontwikkeld. Dat deze gebieden administratief gezien tot het Vlaamse Gewest behoren, is bij weinig buitenlandse respondenten gekend: zij vermelden Brussel als bestemming van hun informatie-activiteiten en bv. niet Diegem. Het kan dus goed zijn dat heel wat eServices ten onrechte bij Brussel en niet bij Vlaanderen werden gerekend. Het relatief geringe inwonersaantal van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (dus exclusief de inwoners van de Brusselse rand en exclusief de ca. 300 000 pendelaars uit Vlaanderen en Wallonië) heeft de positie van Brussel in de relatieve rangschikking verder de hoogte in gestuurd.