

Strategi för en arbetsmarknad som globaliseras

Global rörlighet – en revolution

Global upphandling av arbetskraft

Inledning

Denna rapport handlar om trenden att tjänstesektorjobb flyttas utanför landets gränser, bort från högkostnadsområden och till områden där lönerna är lägre, och där anställningsvillkor och rättigheter kan vara sämre.

Detta verkar redan vara ett betydande fenomen: en allmän uppfattning är att vi befinner oss i början av en stor utflyttning av tjänstesektorjobb, som mycket väl skulle kunna motsvara utflyttningen av tillverkningsjobb från i- till u-länder för en generation sedan. Idag – liksom då – för denna process med sig stora utmaningar för fackföreningarna, både nationellt och internationellt.

Hur bör fackföreningarna, särskilt de på "fel" sida i utflyttningsprocessen, svara på utvecklingen?

Det är möjligt att föreställa sig ett mardrömsscenario: fackföreningarna, som är piskade att försvara jobben, tvingas att reagera och envist motsätta sig förändringar till varje pris. Denna inställning utnyttjas av antifackliga intressen, som beskriver fackföreningarna som konservativa institutioner som endast vill försvara branschintressen och som är irrelevanta i den nya tiden. Fackföreningarna lyckas inte stimulera till en bredare offentlig debatt om globaliseringen eller att skapa bredare allianser. Potentiella fackföreningsmedlemmar ser det som meningslöst att ansluta sig, och medlemskapet faller.

Denna reaktiva strategi misslyckas dessutom att upprätthålla status quo. Jobben försvinner, och det fackliga medlemskapet faller än snabbare. Under tiden flyttas arbetstillfällena till länder där anställningsvillkoren är sämre – men där arbetstagarna ser utländska fackföreningar som motståndare till deras intressen och inte motiveras att bygga upp egna fackliga strukturer. All känsla av att vara en del av en internationell rörelse som bygger på solidaritet och ömsesidigt stöd försvinner. Det öppnar stort för en verklig "jakt mot botten" för arbetsvillkoren.

Finns det något alternativ till denna dystra bild? I denna rapport kommer vi att hävda att vi visserligen står inför stora utmaningar, men att det också är möjligt för fackföreningarna att vända de potentiellt svåra förhållandena till sin fördel. Framför allt kommer det att betonas att en framgångsrik strategi förutsätter en *internationell* respons, då fackföreningar i *båda ändor* av arbetsmigrationsprocessen engagerar sig. Det kommer att argumenteras för att anständiga och skäligt avlönade jobb i ett land bäst försvaras genom att fackföreningarna verkar för anständiga och skäligt avlönade jobb i hela världen. Med andra ord, en stark internationalism är inte endast en god facklig princip, den har nu alltmer också blivit en pragmatisk respons.

Inom ramen för detta synsätt kommer det i denna rapport att föreslås ett antal taktiska aktioner och grepp för fackföreningar som berörs av problemet. De kommer dock knappast att vara tillräckliga. En fungerande facklig respons på utflyttningen av tjänstesektorjobb förutsätter medvetenhet om de underliggande förhållandena – en alltmer globaliserad ekonomi där jobbets och arbetets natur förändras, i vissa fall radikalt.

Det är också svårt att på ett adekvat sätt utreda utflyttningen av jobb utan att också tackla frågor som rör *arbetstagarnas* migration, myntets andra sida, och denna rapport kommer därför att kort ta upp även denna. Båda ämnen kräver en sofistikerad respons från fackliga organisationer.

Slutligen är det omöjligt att behandla utflyttningen av tjänstesektorjobb utan att beröra arbetet inom Världshandelsorganisationen och i synnerhet det Allmänna tjänstehandelsavtalet (GATS). Rapporten avslutas med en kort titt på detta. Budskapet är här att den fackliga kritiken mot Världshandelsorganisationen – både med anledning av bristen på centrala arbetsnormer i dess avtal och med anledning av den dåliga genomsynligheten – måste hamras in.

Den aktuella situationen

Flera UNI-förbund arbetar redan idag med att tackla utvecklingar som beror på utflyttningen av tjänstesektorjobb. Här följer ett par exempel:

- I USA har WashTech, en specialiserad förening för IT-arbetare i Seattle och delstaten Washington (knuten till Communications Workers of America), krävt statliga åtgärder för att försvara jobb inom tekniska spjutspetsområden. En kommitté i Representanthuset som behandlar frågan har tagit del av yttranden från både AFL-CIO och WashTech.
- I Storbritannien har Communication Workers Union (CWU) startat en kraftfull kampanj mot BTs förslag att flytta över 2000 teletjänstjobb till Indien. Telekomförbundet Connect som organiserar professionella yrkesgrupper har nyligen undertecknat ett avtal med BT som bland annat omfattar särskilda åtaganden att inga friställningar kommer att ske som följd av att verksamheter flyttas utomlands – och att BT kommer att uppträda socialt ansvarsfullt gentemot de anställda i utvecklingslandet.

"CWU har gjort det klart att vi inte har någon konflikt med Indien eller indiska arbetstagare. Vår tvist gäller BT."¹

- Det brittiska bankmannaförbundet UNIFI förhandlar med flera banker som överväger att flytta teletjänstverksamheter till Indien och Östasien. UNIFI har gett ut en handledning om globaliseringen för förhandlare.

"Detta är inte en kampanj för brittiska jobb för brittiska arbetstagare, situationen är mycket mer komplicerad. Under alla omständigheter är Storbritannien nettoimportör av jobb, så all främlingsfientlig retorik skulle fullständigt missa poängen."

Ed Sweeney, UNIFIs generalsekreterare²

- I Australien har finansfacket kritiserat AXA när företaget meddelade att man planerade att flytta jobb från Melbourne och Brisbane till Bangalore. AXA började flytta australiska jobb till Indien år 2000.³

- I Indien har det med framgång bildats UNI-anslutna IT-arbetsforum i många av Indiens ledande IT-centralorter för att representera den unga IT-arbetsstyrkan i landet. Medlemmarna är bland annat teletjänstarbetare.

Det är uppenbart att utflyttning av tjänstesektorjobb kan komma att beröra många industri-sektorer. Av UNIs sektorer är det kanske *IBITS*-sektorn (programutveckling och underhåll), *finans* (bearbetnings- och stödfunktioner, samt teletjänstcentraler) och *telekom* (teletjänstcentraler) som berörs först. Även andra UNI-sektorer känner dock direkt av detta fenomen.

Inom till exempel *handeln* gör e-handelns tillväxt det möjligt att flytta detaljhandelsverksamheter utomlands, och att betjäna inhemska marknader från andra länder. För detaljhandlarna håller Kina mer och mer att bli det viktigaste landet för upphandling och inköp. Den *grafiska* sektorn har varit föremål för en betydande migration av förpressarbete. Det gäller bland annat data- och textinmatning och elektronisk bild- och arkivbearbetning från andra länder. De tre datainmatningsföretagen SPI i Manila och Thomson Press och Macmillan i Indien har tillsammans mer än 6000 anställda.

Inom *media och underhållning* innebär digitaliseringen av medierna att det finns stora möjligheter att flytta arbete mellan länder. I *resebranschen* har företaget Ebookers enligt uppgift på tre månader sparat 2 miljoner USA-dollar genom att flytta många bearbetningsfunktioner och kundtjänster från Europa till Indien.

Det finns möjligheter att flytta arbete även i synbarligen osannolika sektorer som *fastighets-tjänster*. I en färsk rapport talas det om hur övervakningskameror i parkeringar i USA övervakas från Kap Verdeöarna i Afrika.⁴

Möjliga missförstånd

Innan vi går vidare bör följande beaktas:

- *Det handlar inte enbart om "outsourcing"*. Att flytta tjänstesektorjobb är förbundet med, men inte identiskt med outsourcing. Företag som planerar att flytta serviceuppgifter utomlands väljer ofta att lägga ut funktionerna på andra företag. Ibland kan dock arbetet stanna kvar inom företaget, och utföras i till exempel ett dotterbolag. I samband med outsourcing stannar också arbetet ofta i samma land. (Brittiska UNIFI påpekar att 3000 av de 3300 jobb som lades ut av banken HSBC i Storbritannien hamnade hos andra företag i landet. Endast 300 gick utomlands.⁵)

- *På engelska används i dessa sammanhang termen "offshore" för utomlands, vilket kan vara missvisande*. "Offshore" betecknade ursprungligen platser som är i Västindien där det bildades företag för att utföra datainmatning för nordamerikanska kunder under 1970- och 1980-talen.

Beteckningen är olämplig för stora länder som Indien och Kina. På franska används termen *délocalisation* (flyttning).

- *Trenden begränsar sig inte till engelsktalande länder.* Även andra länder påverkas. I Frankrike håller utflyttning av arbetsuppgifter på att bli ett viktigt debattämne i medierna. Cap Gemini Ernst and Youngs vd jämförde nyligen det som hände i IT-sektorn i Frankrike med de tidigare omstruktureringarna i textilindustrin. Fackföreningar i Tyskland och Österrike oroar sig för den möjliga flytten av arbetstillfällen till länder i Central- och Östeuropa.

Franska företag ser till fransktalande länder i Afrika, som Mauritius och Marocko, som möjliga placeringssorter för teletjänstcentraler. Latinamerika är en uppenbar plats för spanska företag som vill köpa arbetskraft, medan Lufthansa har en tyskspråkig teletjänstcentral i Kapstaden.

- *Flytten går inte enbart från i- till u-länder.* Det går inte att utgå från att det handlar om att tjänstesektorjobb lämnar i-länderna och flyttas till u-länder. Landet med den största marknaden för IT-tjänster från andra länder är i själva verket Irland (främst beroende på utvecklingscentraler som byggts upp av stora IT-företag som Microsoft och Dell). Indien ligger på andra plats, men följs sedan av Israel och Kanada⁶.

Även u-länder riskerar att utsättas för arbetsutflyttning. I till exempel Indien ser man redan ett potentiellt hot om en utflyttning av arbetsuppgifter till Kina (indiska företag har reagerat genom att upprätta egna verksamheter i Kina). En del indiska teletjänstföretag expanderar utanför de engelsktalande tjänsternas område. Till exempel Mphasis, som har sin bas i Mumbai, har en spansktalande teletjänstcentral i Tijuana i Mexiko.⁷

- *Det skapas inte nödvändigtvis "svältlönefabriker".* Med arbetsutflyttningen av tjänstesektorjobb berörs för första gången tjänstemän och högutbildade i i-länderna direkt. När tillverkningsjobb i sektorer som textil flyttade till lågkostnadsområden för en generation sedan var det i många fall berättigat att tala om de dåliga förhållandena under vilka människorna fick arbeta – och fortfarande arbetar under. Detta är dock inte nödvändigtvis fallet för den nya ekonomins jobb.

I Indien är till exempel teletjänstarbetarna väl utbildade, och har ofta högskoleexamen i ingenjör- eller dator teknik. De fysiska arbetsförhållandena är också i allmänhet goda – det rör sig i typfallet om specialbyggda anläggningar i IT-parker i utkanten av städer som Bangalore och Mumbai (Bombay). När det europeiska koncernrådet i AXA skickade en delegation till AXAs företagstjänsteverksamhet i Bangalore i maj 2003 fann man att "med undantag för AXAs största inrättningar i Storbritannien är kontorsanläggningarna bättre".⁸

Men vi får inte heller gå i den motsatta fällan, och upphöra med den kritiska bevakningen. Det har till exempel visat sig att indiska teletjänstcentraler drabbas av samma problem med hög personalomsättning och dåliga utsikter till arbetslivsutveckling som många teletjänstcentraler i i-länder.⁹ Vi bör dessutom också ta hänsyn till levnadsvillkor och sociala förhållanden, inte enbart miljön på arbetsplatsen. Det står inte klart i vilken grad de fackliga rättigheterna respekteras. Det rapporteras till exempel att Dell är starkt antifackligt på sina anläggningar i Indien.

- *Det finns också "inflyttningsproblem".* Varje utflyttat jobb är också ett inflyttat jobb – beroende på varifrån man ser det.

"Inflyttningen" kan leda till svårigheter, särskilt om effekten av den är att den lokala ledningen inte längre har kontroll över viktiga beslut. Att arbeta för en avlägsen kund är kanske inte en sådan positiv utveckling för ett företag i ett u-land, om det är kunden som i slutändan kontrollerar företagets öde och inte företagets egna chefer.

Trenden – migration av tjänstesektorjobb

En del jobb kommer alltid att kräva fysisk kontakt med eller närhet till kunden. Informations- teknikens utveckling och möjligheterna att föra över data genom telekommunikationsnäten har dock skapat nya möjligheter att globalisera en del tjänstesektoruppgifter.

Trenden började med att relativt lågkvalificerade databearbetnings- och inmatningsuppgifter (som administrativa rutinuppgifter med flygbiljetter och kreditkortsansökningar) flyttades från Nordamerika och Europa till platser som Jamaica, Barbados, Filippinerna och Mexiko. För mer kvalificerade uppgifter, som programvaruutveckling, tenderade man att tillgripa den omvända mekanismen – arbetstagare flyttades till arbetsplatserna, som när USA-företag rekryterade indiska IT-specialister, som kom till USA för att arbeta på kontrakt.

Mycket har dock förändrats sedan dess. Särskilt Indien har under de senaste åren utvecklats snabbt till en destination för programvaruutvecklings- och IT-arbete. Landets IT-sektor har under 1990-talet expanderat med över 50 % per år. En industri som år 1989/90 värderades till omkring 175 miljoner USA-dollar hade tio år senare blivit värd 5,7 miljarder dollar.

Den indiska branschorganisation NASSCOM (National Association of Software and Service Companies) är övertygad om att denna tillväxt kommer att fortsätta. I organisationens strategiska genomgång talar man om att kunderna med stor sannolikhet kommer att öka sin användning av indiska IT-företag betydligt:

"Mer än tusen kunder lägger för närvarande ut mindre än 1 % av sina IT-budgetar, vilket antyder en stor latent efterfrågan. Även inom det relativt mogna segmentet av de 20 största kunderna finns det mycket stora skillnader i andel av IT-budgeten som läggs ut på företag i Indien. När företagen får mer förtroende för modellen kommer vi förmodligen att få se en explosionsartad tillväxt i segmentet."¹⁰

NASSCOM ser särskilt *IT-beroende tjänster* som ett viktigt expansområde under de kommande åren. IT-beroende tjänster omfattar sådana saker som IT-drift (t.ex. nät drift och -underhåll), personaladministration (t.ex. löneadministration), finansiella tjänster (som fakturering, bokföring av projekt och uppbokning av anläggningstillgångar) och kundförvaltning (t.ex. undersökningar av kundtillfredsställelsen, bearbetning av beställningar och drift av teletjänstcentraler). I praktiken är det den sista av dessa tjänster – driften av teletjänstcentraler – som hittills har varit viktigast i Indiens snabbväxande marknad för IT-beroende tjänster. Minst 100 000 människor, främst unga arbetstagare, antas arbeta som teletjänstoperatörer i Indien.

NASSCOMs prognoser stöds av ett antal konsultrapporter. Det amerikanska analysföretaget Forrester Research har nyligen i en rapport antytt att så många som 3,3 miljoner tjänstemanna-jobb som står för en lönesumma på 136 miljarder USA-dollar kan komma att flyttas från USA till

lågkostnadsländer före år 2015. Rapportförfattaren John McCarthy påpekade att företagen som flyttade arbetsuppgifter utomlands ansåg att de kunde få arbete till högre kvalitet och till halva kostnaden jämfört med i hemlandet. I Europa anser Gartner att marknaden för denna typ av tjänster skulle kunna växa med 40 % under år 2003. Deloitte Consulting har förutspått att två miljoner finanssektorjobb kommer att försvinna i västländerna under de kommande fem åren, och att världens 100 största finansinstitutioner skulle spara 138 miljarder USA-dollar under de kommande fem åren genom att flytta arbete till andra länder.¹¹

En viss försiktighet kan vara på sin plats. Det är till exempel möjligt att dessa rapporter återspeglar konsulternas eget intresse av att uppmuntra dessa trender. Det finns också vissa tecken på att trenden ibland kan vända. Det australiska handelsföretaget Myer tog nyligen hem sin kreditkortscentral (som drevs av GE capital) till Australien från Indien. Beslutet fattades efter negativa reaktioner hos allmänheten, till stor del efter att en tv-dokumentär med titeln "Vidarekopplad till Delhi" (Diverted to Delhi) hade visats i början av 2003. Analysföretaget Datamonitor har också i en färsk rapport antytt att den indiska teletjänstbubblan kan komma att spricka. Sådana historier verkar dock ändå gå emot strömmen.

Indien har fått störst uppmärksamhet på grund av den häpnadsväckande tillväxten i programvarusektorn i landet. I Filippinerna finns det också en betydande IT sektor som värderas till omkring en sjättedel av den indiska. Andra kommande destinationer är Ukraina, Ryssland, Tjeckien, Polen, Kina, Pakistan, Brasilien, Argentina och Mexiko. NASSCOM ser Argentina, Tjeckien och Kina som de viktigaste konkurrerande destinationerna.

Drivkraften som får företagen att fundera på att flytta arbetsuppgifter till länder som Indien är naturligtvis de lägre kostnaderna där. Även om de anställda i IT-sektorn är relativt välbetalda i Indien, får de ändå endast en bråkdel av det som deras kolleger i västländerna får för ett liknande arbete. NASSCOM räknar med en genomsnittlig kostnad per anställd i Indien på 5880 USA-dollar per år. Chefen för ett teletjänstföretag i Indien uppskattade nyligen besparingen en flytt till Indien skulle innebära till mellan 40 och 60 %.

Det är svårt att finna jämförbara löneuppgifter från andra länder. NASSCOM självt anger årskostnaden för en anställd i IT-sektorn till 6000 dollar i Ryssland, 6400 dollar i Tjeckien och 8900 dollar i Kina (dock med stora variationer inom Kina). NASSCOM anger inte källan till dessa siffror, och de kan ifrågasättas.¹² Oavsett de exakta siffrorna är dock lönerna i de potentiella destinationsländerna, särskilt u-länderna, helt klart betydligt lägre än de som betalas i västländerna.

På frontlinjen: taktik och strategi för fackföreningar som ställs inför utflyttning av jobb

Det är fackföreningarnas främsta plikt att försvara medlemmarnas intressen, och inget är viktigare för dem än att försvara medlemmarnas jobb och uppehälle. Fackföreningarna kommer därför att söka efter slagkraftiga taktiker att använda när jobb riskerar att flyttas utomlands.

Å andra sidan måste en lämplig taktik stämma överens med en strategi för långsiktiga ekonomiska trender. När företagen globaliserar sina verksamheter kommer det att uppstå ett

tryck mot att åtminstone mindre kvalificerade men kunskapsbaserade jobb flyttas från höglöne- till låglöneområden. Om denna process inte förstås kommer fackföreningarna kanske att använda taktiker som inte fungerar. Det kan också sägas vara bedrägligt att inte förklara dessa realiteter för medlemmarna.

Vilka taktiker och vilka strategier kan fackföreningarna då använda? I det följande ges några förslag och exempel på befintliga fungerande arbets sätt i UNI-förbund.

a) Det är bra att engagera sig i ett tidigt stadium

Det är mycket bättre om fackföreningarna engagerar sig i ett tidigt stadium i företagets planering, och inte tvingas att reagera senare, när det redan har fattats beslut om att flytta jobb utomlands.

Exempel: UNIFI organiserar bankanställda i HSBC i Storbritannien. HSBC är en global bank, som redan betjänar den brittiska marknaden från centraler i Indien, Kina och Malaysia. UNIFI har utarbetat en "Globaliseringsstadga" som man presenterat för HSBC. Stadgan innehåller följande krav:

- HSBC och UNIFI bör hantera den förändringsprocess som uppstår i och med planerna på att globalisera brittiska jobb gemensamt
- HSBC bör anta en etisk sysselsättningspraxis på alla inrättningar i världen.

I stadgan krävs det också att man avstår från uppsägningar, bättre utbildningsmöjligheter, samt att UNIFI informeras minst tolv månader i förväg i fall av planer på att globalisera brittiska jobb. Fackförbundet använder sig nu av stadgan som ett förhandlingsredskap under diskussionerna med banken.

Exempel: Amicus (Storbritannien/Irland) har tagit fram en checklista för förhandlare om utflyttning av arbetsuppgifter till andra länder. Man uppmanar förhandlarna att "göra så mycket som möjligt innan ett outsourcingkontrakt undertecknas". Checklistan innehåller åtta frågor till arbetsgivaren:

- Varför görs detta?
- Kan vi få en kopia av affärsplanen?
- Vilka besparingar kommer organisationen att göra?
- Hur stor andel av besparingen föreslår ni att ni delar med den brittiska arbetskraften, och vad kommer följderna att bli för våra löner och villkor?
- Vilka försäkringar kan ni ge oss med avseende på anställningstryggheten för den brittiska arbetskraften?
- Vad har den nya organisationen för meritlista när det gäller löner och villkor för de anställda, föreningsfrihet/facklig organisering och andra avtal?
- Har ni gjort en riskanalys för de olika alternativen, och kan vi få ett exemplar?
- Kan vi få kopior på avtalet med det utländska företaget och kvalitetsnivåavtalet?

b) Starkare facklig organisering

Fackföreningarna bör utnyttja de första tecknen på att en arbetsgivare planerar en utflyttning av arbetsuppgifter som ett *tillfälle* att öka den fackliga anslutningen och förbättra organiseringen i företaget. Det är i sådana situationer som anställda kan börja förstå betydelsen av fackets kollektiva styrka; en välorganiserad arbetsplats kommer också att vara till hjälp under framtida förhandlingar eller nödvändiga kampanjer.

Exempel: IT-tekniker är kanske kända för att vara individualistiska, och IT-företag för att vara antifackliga, men det avskräcker inte webb-baserade initiativ som Alliance@IBM, WashTech (Washington Alliance of Technology

Workers) och Techsunit.org från att försöka organisera tekniker. Möjligheten att IT-jobb flyttas från USAs västkust används som sporre för organiseringssatsningar.

"Att de amerikanska företagen flyttar hundratusentals amerikanska teknikerjobb till andra länder markerar en vändpunkt som skiljer tjugohundratalets tekniska spjutspetsindustri från det förra århundradets... Denna globaliseringsstrategi nödvändiggör en omedelbar kursändring. Det har blivit dags för oss att hävda vår fundamentala rätt att organisera oss och förhandla kollektivt med våra arbetsgivare... Vår vision måste handla om rättvisa och möjligheter – en vision som stöder både arbetsgivare och hängivna anställda som gör industrins framgångar möjliga. Endast genom att organisera kommer vi att kunna möjliggöra denna framtid".¹³
(Marcus Courtney, WashTechs vd)

c) Större behov av adekvat ständig fortbildning

Facket har länge understrukt vikten av ständig fortbildning för de anställda. Frågan blir ännu mer angelägen mot bakgrund av den globala jobbmigrationen: ju högre de nödvändiga kompetenserna, ju mindre sannolikt är det att arbetsuppgifter flyttas.

Dessutom innebär den snabba tekniska utvecklingen att kompetenser måste uppdateras mycket oftare än tidigare.

Fackföreningarna har i många länder goda erfarenheter av samarbete med förvaltnings- och arbetsgivarorgan för att främja en bättre yrkesutbildning. Fackföreningarna kommer kanske också att vilja hjälpa sina medlemmar direkt genom att erbjuda egna utbildningar.

Exempel: Föreningen för akademiska ingenjörer, vetenskapsmän och chefer i Australien (APESMA) har arbetat med flera universitet (senast La Trobe) för att utarbeta en MBA-kurs i teknikledning för medlemmarna. Kursen kan också följas på distans, och har för närvarande omkring 23 % av den totala marknaden för MBA-kurser i Australien. Förbundet säger att MBA-programmet inte bara har fått en positiv effekt för medlemmarnas arbetslivsutveckling, det också har gett APESMA en bättre image som en mycket professionell yrkesorganisation.

d) En närmare titt på jobbmigrationens kostnader och fördelar

Skillnaderna i arbetskraftskostnader mellan i- och u-länder (och mellan världens regioner, t.ex. Väst- och Östeuropa) är så stora att de synbara vinsterna med att flytta arbete till platser med lägre kostnader kan vara mycket stora – och det kan därmed vara svårt att argumentera mot en flytt.

Vid första anblicken kan en teletjänstcentral i USA, som kanske betalar de anställda 20 000 USDollar per år, inte konkurrera mot en indisk teletjänstcentral där de anställda får 4000-5000 dollar per år.

Men företagen bör uppmuntras att göra mer än ytliga jämförelser. En sak att ta hänsyn till (som också Amicus nämner i sin ovannämnda checklista för förhandlare) är den eventuella större risk som ligger i att ett företag flyttar sin verksamhet.

Finansföretag måste försäkra sig om ekonomiska uppgifters säkerhet. I en förstasidesrapport i *Financial Times* i början av år 2003 uppmärksammade man att teletjänstcentraler infiltrerades av

organiserade kriminella element som ville få tillgång till sekretesskyddade personuppgifter.¹⁴ En teletjänstcentral i företagets lokaler kan vara säkrare än en utlagd verksamhet.

Även kundservice och kvalitet kan påverkas, inte på grund av någon lägre kompetens hos arbetstagare i andra länder, men helt enkelt på grund av skillnader i lokalkännedom, uttal eller kultur.

Ett exempel som ledde till negativ publicitet var Dells beslut att hantera kundernas tekniska problem från Bangalore. New York-journalisten Reggie Nadelson skrev: "Det började dagen jag ringde mitt PC-företag för att få hjälp när min dator hade kraschat... Trots Dells löften om garantiservice upptäckte jag att jag var kopplad till Indien... För att få saken fixad skulle jag behöva arrangera transporten med denna person i Indien och sedan få datorn skickad till Tennessee. Jag var ursinnig... Jag är inte intresserad av den globala byn. Varför måste jag prata med Indien och skicka datorn till Tennessee? Varför kunde jag inte ha fått det gjort här?"¹⁵

Det finns alltför tecken på att kunder är missnöjda med den endast opersonliga betjäning som vissa teletjänstcentraler erbjuder. Som en slags reaktion på trenden att centralisera administrationen av kundrelationerna använde sig en brittisk bank nyligen av tv-reklam för att förklara att bankens kunder – till skillnad från konkurrenternas – kunde ringa direkt till sina lokala kundkontor för att få hjälp och information, precis som förr i tiden.

Amerikanska CWA sade under UNI Telekoms världskonferens i juni 2003 att man hade uppgifter på att kundtillfredsställelsen var 40 % högre i företagsinterna teletjänstcentraler jämfört med utlagda centraler.¹⁶

e) Se längre än endast till företagets vinst

Även om man tar hänsyn till de dolda kostnaderna med att flytta arbete till avlägsna platser kommer det dock ofta att vara ekonomiskt fördelaktigt för företaget.

Det beror delvis på att man kan undandra sig några av kostnaderna som är förknippade med en flytt. Till exempel de långsiktiga kostnaderna med att lägga ned en teletjänstcentral, kanske i en region som redan har drabbats av en avindustrialisering, kommer förmodligen att belasta den offentliga sektorn. Det är det allmänna som måste betala arbetslöshetsunderstöd och stå för andra socialförsäkringar, hantera problem med fysiska eller psykiska sjukdomar i samband med arbetslösheten och finansiera satsningar på ekonomisk och social förnyelse i regionen.

Detta är kanske inte så lätt att använda i argumentationen, men fackföreningarna kan alliera sig med det civila samhällets organisationer och icke-statliga organisationer som uppmuntrar företag att ta hänsyn till mer än enbart företagets vinst. I kampanjarbete om företagens sociala ansvar har det talats om den "trefaldiga vinsten", som innebär att företag tar hänsyn även till sociala och miljömässiga kostnader för verksamheten. Det kan också vara värt att vidareutveckla idéerna om värde för företagets intressenter, snarare än att man enbart ser till aktieägarevärdet.

Problemet är naturligtvis att företagen kan kontra med att deras enda plikt enligt gällande lag och aktuell situation i världen är att maximera investerarnas ekonomiska avkastning.

Global organisering

Fackföreningarna bör verka för att arbetstagarna representeras och anställningsförhållandena är goda i företagets verksamheter över hela världen, oberoende av land. Därmed uppnås två saker: det hjälper till att bekämpa en nonchalant eller opportunistisk utflyttning av jobb utomlands och det skapar på sikt en starkare internationell ram för arbetsmarknadsrelationerna.

Det är viktigt att förstå att ett växande välstånd i nya regioner i världen befäster, inte hotar, det existerande välståndet. (...) För skapa denna situation som alla vinner på, med ömsesidig ekonomisk utveckling, måste fackföreningarna agera både i syd och nord. I i-länderna måste arbetstagarnas jobb tryggas med hjälp av ständig utbildning och ett socialskydd i fall av omstruktureringar och jobböverföringar i företagen. I u-länderna måste fackföreningsrörelsen verka för sociala rättigheter för att välståndet som skapas skall komma de berörda arbetstagarna till godo. (Didier Blain, CFDT)¹⁷

a) Internationella uppförandekodexar

Det finns ett antal internationellt erkända uppförandekodexar och riktlinjer som fackföreningarna kan använda sig av både när de förhandlar med arbetsgivarna och offentligt, som ett propagandemedel, om det uppstår konflikter med anledning av utflyttning av arbetsuppgifter.

ILO-deklarationen om grundläggande principer och rättigheter på arbetet, som antogs 1998, står i centrum för ILOs krav på "anständigt arbete". Den innehåller fyra grundläggande arbetsnormer, inklusive "föreningsfrihet och ett erkännande av den kollektiva förhandlingsrätten". ILOs trepartsdeklaration om principer för multinationella företag och den sociala politiken, som först antogs 1997 och sedan dess har reviderats (senast år 2000), är ett annat användbart verktyg, inte minst för att arbetsgivarorganisationer har deltagit lika mycket som fackföreningar och representanter för regeringar i arbetet med att ta fram handlingen. ILO har nyligen gett ut en handledning till deklarationen, med underrubriken "Att känna till och använda allmänna riktlinjer om ett socialt ansvar" (*Knowing and Using Universal Guidelines for Social Responsibility*) som innehåller mycket användbara idéer.

OECDs riktlinjer för multinationella företag och OECDs principer för företagens ledning är inte bindande, men de kan ändå vara användbara. Riktlinjerna för multinationella företag innehåller en förpliktelse för företagen att "respektera sina anställdas rätt att bli representerade av fackföreningar". Även FNs globala pakt, som Kofi Annan lanserade under 1999 års Världsekoniforum, tar upp föreningsfriheten och rätten att förhandla kollektivt.

UNI har gett ut en omfattande rapport om dessa instrument och liknande internationella initiativ: *Ansvarsfull affärsverksamhet: en UNI-handledning om internationella uppförandekodexar*.

b) Ramavtal

Den internationella fackföreningsrörelsen har under de senaste åren haft vissa framgångar i arbetet med att förmå multinationella företag att offentligt ansluta sig till de internationella arbetsnormerna genom att underteckna ramavtal.

Exempel: UNI har självt undertecknat ett antal ramavtal med enskilda multinationella företag. Till exempel föregångs-avtalet med Telefónica innehåller bestämmelser om föreningsfrihet och förhandlingsrätt, arbetsmiljöpraxis och respekt för nationella lagar om minimilöner och längsta tillåtna arbetsdag.

Ramavtalen kan kanske med rätta kritiseras för att vara vaga och allmänna. De har dock den fördelen (särskilt jämfört med uppförandekodexar som ensidigt proklamerar av företagen för att visa att de är socialt ansvarsfulla) att de har förhandlats fram och att de ger fackföreningarna en formell uppgift.

Ramavtal kan kanske endast vara till begränsad hjälp när arbetsuppgifter flyttas ut. På senare tid har man åtminstone försökt att se till att de grundläggande principerna i ramavtalen omfattar situationer då företagen utnyttjar underleverantörer. I det internationella ramavtalet med DaimlerChrysler står det till exempel att företaget "förväntar sig att underleverantörerna ansluter sig till dessa principer som grund för relationerna" med företaget. Ickedestomindre kan fackets möjligheter att kontrollera efterrättelsen vara begränsad.

c) Regionala och globala koncernråd

En annan mekanism för att förmå företaget att sörja för adekvata anställningsvillkor och löner i sina verksamheter överallt i världen är regionala – och så småningom globala – koncernråd. Målet att bilda globala koncernråd nämndes under UNIs grundarkongress i Berlin år 2001 i resolutionen "Nätverkssolidaritet: Multinationella företag och arbetstagarnas kapital".

Exempel: UNI Finans har deltagit i arbetet med att bilda ett afrikanskt koncernråd i Barclays Bank och i samband med förslag om ett östasiatiskt koncernråd i HSBC. Ett innovativt globalt koncernråd i NatWest bank lades tyvärr ned när NatWest köptes upp av en konkurrerande bank.

En svårighet är att utlagd arbete inte direkt omfattas av koncernrådets mandat. Det måste också erkännas att utsikterna att det bildas fungerande globala koncernråd inte är stora på kort sikt.

Men även om företagen inte bildar koncernråd är framväxten av formella, gränsöverskridande strukturer som knyter samman fackföreningar som organiserar inom samma företag i olika länder en välkommen utveckling som UNI bör stödja.

Exempel: Den iberio-amerikanska fackliga samordningskommittén i Banco Santanderkoncernen (CCSCS) samlar fackföreningar som representerar anställda i Spanien, Portugal, Brasilien, Argentina, Chile, Paraguay och Uruguay, och som samordnar internationella verksamheter. Man organiserar till exempel en gemensam aktionsdag i Latinamerika i september 2003. Liknande initiativ planeras i andra banker, inklusive BBVA och ABN-AMRO.

d) Ny facklig organisering: exemplet Indien

Framväxten av Indiens IT-sektor har matchats av en snabb tillväxt av en utbildad arbetskraft, som varje år fyllts på av nya årskullar av nyutexaminerade ingenjörer och datorspecialister. Mellan 60 000 och 70 000 personer antas träda in på den indiska IT-arbetsmarknaden varje år. Arbetskraften är mycket ung, de flesta arbetstagarna är i 20-årsåldern.

Efter ett antal misslyckade försök att organisera den indiska IT-sektorn under 1990-talet, har indiska IT-arbetare nu under de senaste tre åren skapat egna kollektiv som skall representera

deras intressen på arbetet. IT-arbetsforumet i Bangalore i delstaten Karnataka lanserades under ett offentligt möte i staden i slutet av år 2000 med omkring 200 deltagare. Sedan dess har det bildats avknoppningar i andra städer i delstaten, som Mysore och Hubli. Ett systerforum bildades likaså år 2000 i Hyderabad i Andhra Pradesh, och det åtnjuter ett liknande stöd. Man har kontor i både Bangalore och Hyderabad.

Mer nyligen har det bildats lokalavdelningar i andra större IT-centrum i Indien. Ett IT-arbetsforum för delstaten Maharashtra med centrum i Mumbai lanserades formellt i juli 2003, och en vecka senare lanserades ett forum för delstaten Tamil Nadu, med Chennai som centrum.

UNI och ett antal UNI-förbund i i-länder har stött utvecklingen av IT-arbetsforumen i Indien, både genom att låna ut personal och med startbidrag. Forumen arbetar nu för att bli ekonomiskt självständiga med hjälp av medlemsavgifter. Valet av den neutrala beteckningen "forum" är avsiktlig; organisationerna vill inte beskriva sig som fackföreningar, ett begrepp som de befärrar skulle kunna avskräcka potentiella medlemmar, som inte har någon facklig tradition. De talar också hellre om "IT-professionella" än om "arbetare".

Trots detta kommer deras uppgifter att likna de som utförs i många fackföreningar. Bangaloreforumet har till exempel intresserat sig för det höga antalet självmord i IT-sektorn, något som man tillskriver den stora arbetsrelaterade stressen. Ögontrötthet på grund av överdrivet arbete framför datorskärmar är ett annat problem, liksom ryggsjukdom på grund av dålig arbetsställning.

Forumet kan ses som en ny form av arbetstagarrepresentation som passar behoven i en ny industri i ett nytt land.

e) Ny facklig organisering: några allmänna kommentarer

Framväxten av de indiska IT-forumet inger hopp om att fackliga organisationer i i-länderna skall kunna samarbeta effektivt med kolleger i u-länderna för att sörja för att arbetstagarna i den nya ekonomin organiseras. Forumet är dock fortfarande unga. Det är också inte självklart att detta kan upprepas på alla platser till vilka arbete flyttas. I en del länder, som Kina, är det mycket svårt att bedriva organiseringsarbete.

Ett särskilt problem uppstår om tjänstesektorjobb flyttas till stängda exportfrizoner eller liknande speciella industriområden där arbetstagarnas rättigheter begränsas. Detta har varit en viktig stridsfråga inom tillverkningssektorn. Det är ännu för tidigt att säga om det också kommer att få betydelse för tjänstesektorarbete.

Varje dag tillgrips nya antifackliga åtgärder i exportfrizonerna i takt med att allt fler arbetstagare försöker att organisera sig och ansluta sig till fackföreningar. Företagen vet att de endast behöver flytta tillverkning till Kina, där en legitim facklig organisering motarbetas brutalt, och där risken för en internationell exponering är liten.

(FFI)¹⁸

Fackföreningarna i i-länderna måste vara kreativa i sin respons på globaliseringen. Ett ekonomiskt och annat stöd till fackföreningar med små resurser i u-länderna är viktigt, men det kan också finnas möjligheter att gå längre, och att ge det internationella arbetet en centralare roll i den allmänna fackliga verksamheten. När arbete flyttas från fackligt organiserade till fackligt

oorganiserade arbetsplatser skulle de vara intressant att se om facket i "hemlandet" skulle kunna erbjuda tjänster och ett associerat medlemskap för distansarbetarna.

Om vi ser lite längre in i framtiden kan vi hävda att den aktuella utvecklingen är början på en mer grundläggande förändring i företagets arbets sätt. Dagens outsourcing kan komma att utvidgas till en mer allmän uppsplittring av den traditionella integrerade företagsstrukturen i mindre enheter. En sådan utveckling skulle förändra individernas relationer med sina arbetsgivare (det skulle förmodligen leda till mer egenföretagande och nya former av atypiska anställningsavtal). Facken måste förutse dessa förändringar och se till att de skapar strukturer och tjänster för nya generationer av arbetstagare.

Det större sammanhanget

a) Arbetsmigration

Som nämnt är migration av arbetsuppgifter och av arbetstagare mycket nära förknippade – det är två sidor av samma mynt.

En fullständig analys av ämnet emigration och immigration går utanför ramen för denna rapport. Ickedestomindre skulle en internationell facklig respons på utflytningen av arbete, som inte tog hänsyn till fenomenets koppling till migrationen av arbetstagare, vara ensidig och otillfredsställande.

Kopplingarna är tydliga. Den indiska IT-industrins utveckling har till exempel varit nära förknippad med den tidigare praxisen att indiska IT-specialister arbetar på kontrakt i västländerna. Det som har förändrats är att kundföretag som använder sig av den indiska IT-expertisen, förutom att de flyttar arbetstagarna till arbetet, nu också har lärt sig att ta arbetet till arbetstagarna.

Liksom i fallet med arbetsmigration måste främlingsfientlighet undvikas när jobbutflyttning tacklas.

Vi måste också gå längre än till att endast intressera oss för facklig organisering i enskilda länder, och verka för en facklig verksamhet som möjliggör medverkan överallt, och som har global relevans. I detta fall är det en central princip att migrerande arbetstagare får samma rättigheter och samma skydd som infödda, inklusive rätten att ta del av det lokala fackliga livet.

En oroande historia i detta avseende rör indiska programmerare och IT-analytiker som arbetar i Australien för teleföretaget Telstra (fortfarande offentligägt till 50,1 %). De har mycket lägre löner än australiska anställda som gör samma jobb. Enligt en rapport från april 2003 i tidningen *Herald Sun* hade de indiska specialisterna årslöner på 12 000 australiska dollar, vilket kan jämföras med den normala lönen för deras arbete, som var omkring 60 000 australiska dollar.¹⁹

Exemplet visar att det inte räcker att sörja för att minimilöner och -anställningsvillkor respekteras. Migrerande arbetstagare måste ha löner och villkor som är *jämförbara* med de som betalas till andra arbetstagare.

UNI-passet är ett praktiskt verktyg som kan hjälpa till att uppnå detta. Passet har redan använts av utlandsarbetande medlemmar i UNI-förbund för att få hjälp och råd av UNI-förbund i länder de flyttat till för att arbeta. Ibland fungerar dock systemet inte så bra. Idén med passet måste utvecklas vidare, och både UNI och UNI-förbunden måste ha de nödvändiga resurserna för att kunna vara till hjälp när det behövs. UNI har uppmanat medlemsförbunden att skapa webbsidor med särskild information för personer med UNI-pass på sina webbplatser.

I denna rapport har vi argumenterat för att fackföreningarna måste ha ett sofistikerat och internationellt svar på problemen i samband med utflyttning av arbete, liksom när det gäller migration. I den nya ILO-rapporten *"En hållbar migrationspolitik i en globaliserad värld"* (*Sustainable Migration Policies in a Globalizing World*) skriver ILO att "Migration måste hanteras aktivt och i samarbete... En hållbar migrationspolitik förutsätter ömsesidiga fördelar för migranter och deras arbetsgivare, liksom för ursprungs- och målländer. Att erkänna förekomsten av dessa fördelar i alla berörda länder, att beräkna dem och att diskutera hur de kan ökas och fördelas, liksom hur man kan minska kostnader som är förknippade med migrationen, är livsviktigt..."²⁰

Migration är ett svar på globala ekonomiska skillnader. Att det skapas anständiga arbetstillfällen, med skäliga och adekvata anställningsvillkor och anställningstrygghet i länder som hittills saknat dem kommer förmodligen att minska det ekonomiska migrationstrycket mot i-länderna, inklusive från människor som ser sig tvungna att ta sig in i länderna illegalt. Det betyder omvänt att i-länderna, om de försöker att lösa problemen med en utflyttning av arbetsuppgifter enbart genom att bygga protektionistiska murar, i slutändan förmodligen endast skulle finna att de ökade immigrationstrycket mot sina ekonomier.

b) GATS

En rapport om globalisering och utflyttning av tjänstesektorjobb måste, även om det endast sker i korthet, också nämna Världshandelsorganisationens allmänna tjänstehandelsavtal (GATS).

GATS är det centrala forumet i vilket de internationella handelsreglerna som styr den globala migrationen av tjänstesektoruppgifter tas upp. I sin nuvarande form täcker GATS in både företagens gränsöverskridande betjäning och fysiska personers uppehåll i andra länder än sina egna för att tillhandahålla tjänster.

De globala fackliga organisationerna, inklusive UNI, har riktat betydande kritik mot hur GATS fungerar för närvarande. Kritiken har beskrivits i fackföreningarnas uttalande inför Världshandelsorganisationens ministerkonferens i Cancún i september 2003.²¹ UNI har också tagit fram en omfattande handledning om GATS.²²

Det saknas plats här för att återigen ta upp argumenten i dessa dokument, men det bör kanske noteras att fackföreningarna visserligen är mycket kritiska till tjänstehandelsavtalet i dess nuvarande form, men att de inte vill avskaffa det, utan reformera det. Den globala tjänstehandeln är en del av världsekonomin, och kräver därför en lämplig internationell överenskommelse. Det är för att en sådan överenskommelse är en nödvändig del av ett välreglerat globalt ekonomiskt system som fackföreningarna har arbetat så hårt för att Världshandelsorganisationen skall bli demokratiskt ansvarsskyldig, och för att skydda de centrala arbetsnormerna i internationella handelsavtal.

Avslutande anmärkningar

Vi har i denna rapport argumenterat för att fackliga organisationer, både nationella och internationella, måste ha ett sofistikerat svar på problemen med en gränsöverskridande utflyttning av arbetsuppgifter.

Fackföreningarna bör ställa tre krav när arbetsuppgifter flyttas ut: För det första måste arbetstagna och deras samhällen få stöd när arbetstillfällen hotas. För det andra måste arbetstagarnas grundläggande rättigheter respekteras över hela världen. För det tredje måste det ske samråd och föras förhandlingar med arbetstagarnas representanter innan förändringar verkställs.

I praktiken är detta naturligtvis svårt att uppnå för enskilda fackföreningar. UNI och de andra globala fackliga organisationerna har därför ett särskilt ansvar för att utarbeta ett adekvat svar.

Utifrån ett bredare perspektiv innebär det följande åtgärder:

- En förstärkning av den internationella fackföreningsrörelsen
Praktisk solidaritet mellan fackföreningar i i- och u-länder måste uppmuntras. Fackliga rörelser på barnastadiet i nya industrier och i nya länder måste välkomnas, under det att man inser att de kan vara olika de traditionella fackliga strukturerna.
- Strategiska partnerskap
Det måste arbetas tillsammans med organisationer i det civila samhället som också oroar sig för globaliseringens följder. Det kan röra sig om u-hjälpsorganisationer, miljöorganisationer och konsumentorgan.
- Arbete för att ifrågasätta den nuvarande globaliseringen
Villkoren för den internationella handeln måste omdefinieras, och det måste utarbetas alternativ till den nuvarande, företagsledda globaliseringen. ILOs arbete måste integreras i detta.

För att avsluta är det svårt att säga det bättre än UNI-förbundet Amicus (Storbritannien och Irland) i sin handledning för förhandlare om utflyttning av arbetsuppgifter till andra länder:
Agera lokalt, organisera globalt.

Noter:

-
- ¹ CWU-information om upphandling av tjänster utomlands
 - ² UNIFI e-fusion, 17 juli 2003
 - ³ Se t.ex. www.washtech.org, www.cwa-union.org, www.techsunite.org, www.cwa.org.uk, www.fsunion.org.au.
 - ⁴ Afriboxes, Telecenters, Cybercafes: ICT in Africa, Mike Jensen, Co-operation South, nr 1, 2001
 - ⁵ UNIFIs handledning för förhandlare: UNIFI Negotiators Guidance on Globalisation
 - ⁶ NASSCOM Strategic Review 2003, sid 84
 - ⁷ Service wave ripples outwards, Kozem Merchant, *Financial Times*, FT IT Review, 2 juli 2003
 - ⁸ Europeisk koncernrådsrapport om AXA Business Services, Bangalore, maj 2003
 - ⁹ Se t.ex. Sudesh Prasad, Call Center Training: All is not well, www.ciol.com/content/special/ites/articledetail.asp?arid=24540
 - ¹⁰ NASSCOM, Strategic Review 2003, sid 41
 - ¹¹ För mer information se t.ex. The New Global Job Shift, Pete Engardio et al, Business Week, 3 februari 2003; Looking for Savings on distant Horizons, Nuala Moran, *Financial Times* FT IT Review, 2 juli 2003.
 - ¹² NASSCOM, Strategic Review 2003, sid 84-86
 - ¹³ IT outsourcing trends underscore the need to take action, Marcus Courtney, WashTech news, 31 januari 2003
 - ¹⁴ African gangs infiltrate banks, Thomas Catán och Michael Peel, *Financial Times*, 3 mars 2003
 - ¹⁵ All over the shop, Reggie Nadelson, *Financial Times*, How to Spend It magazine, i.d. (2002)
 - ¹⁶ UNI Tele – världskonferens, Fackets svar på global outsourcing
 - ¹⁷ Ce qu'il faut comprendre, c'est que le développement de nouvelles zones de prospérité dans le monde consolide les prospérités déjà existantes. Il ne les affaiblit pas... Pour que cet échange gagnant-gagnant soit profitable à tous, et pour qu'il ait co-développement, le syndicalisme doit agir au Nord et au Sur. Au Nord, pour donner aux salariés les conditions d'accès à des emplois durables, par la formation tout au long de la vie par exemple, ainsi que des garanties sociales face aux restructurations et à la mobilité. Au Sud, le syndicalisme doit promouvoir des droits sociaux qui permettent que les richesses produites profitent aux salariés concernés. (www.cfdt.fr/actu/inter/actualite/monde/2002/actu236.htm)
 - ¹⁸ FFI, Export Processing Zones – Symbols of Exploitation and a Development Dead-End, september 2003
 - ¹⁹ Tanya Giles och Mathew Charles, *Herald Sun*, 22 april 2003
 - ²⁰ Sustainable Migration Policies in a Globalizing World, Philip L Martin, ILS (ILO), mars 2003
 - ²¹ Fackligt uttalande om dagordningen för Världshandelsorganisationens 5:e ministermöte i Cancún, 10-14 september 2003
 - ²² UNI: Frågor och svar om Allmänna tjänstehandelsavtalet, 6 maj 2003