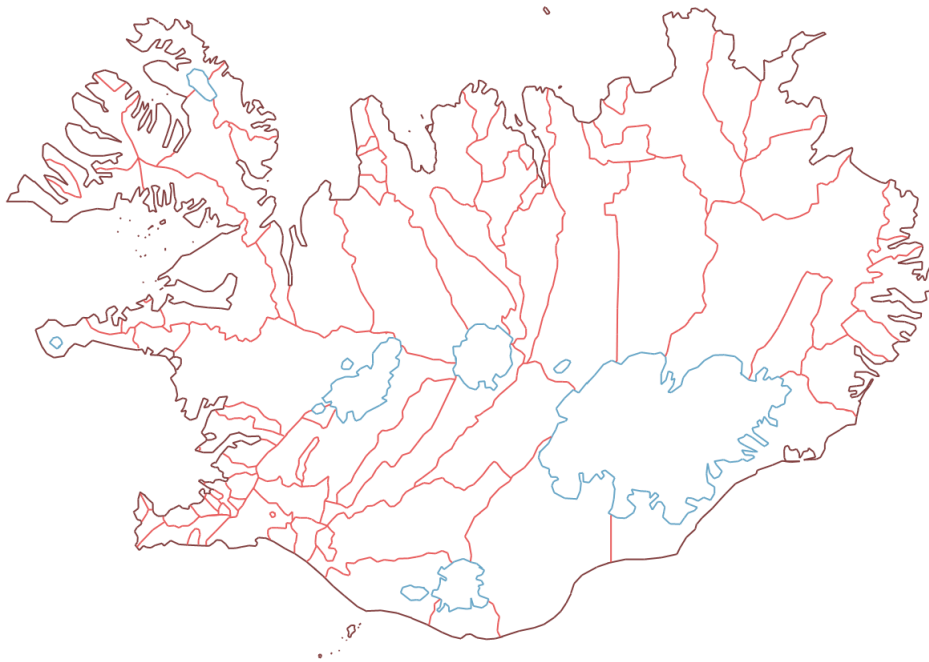




# Fjarvinnsla á Íslandi utan höfuðborgarsvæðis

---

Athugun á umfangi og framgangi fjarvinnslu



**Katrín María Magnúsdóttir og Guðrún Á. Jónsdóttir**  
**Október 2014**

## Efnisyfirlit

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Inngangur.....                  | 2 |
| Framkvæmd.....                  | 2 |
| Skilgreining á fjarvinnslu..... | 2 |
| Verkþættir.....                 | 2 |
| Gagnaöflun.....                 | 3 |
| Úrvinnsla.....                  | 3 |
| Niðurstöður.....                | 4 |
| Samantekt og umræða.....        | 9 |

## Inngangur

Ekki verður séð að fjarvinnsla hafi verið í brennidepli í umfjöllun um atvinnumál á síðustu árum. Ekki verður heldur séð að til sé opinber stefna um slíkt. Þó má benda á að gert er ráð fyrir fjölgun opinberra starfa á landsbyggðunum í stefnu ríkisstjórnarinnar og fjarvinnsla gæti komið inn sem ein af útfærsluleiðum slíkrar stefnu. Ekkert nýlegt yfirlit a.m.k. ekki sem auðvelt er að finna er til um umfang og stöðu fjarvinnsluverkefna hvorki á landsvísu né svæðisbundið. Skýrsla um stöðu fjarvinnslu var unnin 1999 af Iðntæknistofnun fyrir Byggðastofnun og forsætisráðuneytið og töluvert virðist hafa verið unnið með fjarvinnsluverkefni í kringum aldamótin síðustu. Síðan virðist sem áhugi hafi dofnað á að þróa og útfæra fjarvinnslu þótt tæknilega sé það væntanlega mun einfaldara nú en fyrir 15 árum.

Í þessari skýrslu er gerð grein fyrir framkvæmd og niðurstöðu könnunar sem gerð var á því hvaða fjarvinnsluverkefni hafa verið í gangi síðast liðin ár á Íslandi utan höfuðborgarsvæðisins. Reynt var að afla upplýsinga um hvort verkefni væru enn í gangi sumarið 2014 eða hefðu hætt, hversu lengi þau hefðu verið við lýði, hvar þau eru/voru staðsett á landinu, hversu margir starfsmenn eru/voru við störf í verkefnunum og hvers eðlis starfsemin er/var.

Verkefnið var unnið fyrir Vinnumarkaðsráð Austurlands með það að markmiði að sjá hvort reynslan bendi til að auka megi fjölbreytni atvinnulífs með fjarvinnslu og hvort fjarvinnsla sé álitlegt tækifæri fyrir fyrirtæki og stofnanir til þess að hafa starfsemi og þar með starfsfólk dreifsett.

Í þessari greiningu er horft til fjarvinnslu sem ekki krefst sérhæfðrar fagmenntunar eða þekkingar og getur nýst sem atvinnutækifæri fyrir almenning.

Greiningin er ekki tæmandi þar sem hvergi er formlega haldið utan um slík verkefni á einum stað og erfitt var að hafa uppi á öllum verkefnum. .

## Framkvæmd

### Skilgreining á fjarvinnslu

Í undirbúningsvinnu kom í ljós nauðsyn þess að skilgreina hvað átt er við með fjarvinnslu. Í þessu verkefni er fjarvinnsla skilgreind sem sá hluti starfsemi sem móðurfyrirtæki úthýsir til eigin starfsstöðva, annarra fyrirtækja eða einstaklinga á öðru landssvæði en höfuðstöðvar eru á. Leitast var eftir að fá yfirlit yfir fjarvinnslu sem ekki krefst sérmenntunar eða mjög sérhæfðrar þekkingar. Fjarvinnsla sem gengur út á störf sem almenningur getur unnið er í forgrunni og þar sem auðvelt er að laga starfið að aðstæðum og tiltölulega auðvelt að þjálfra nýtt starfsfólk.

### Verkþættir

Fyrsti hluti gagnasöfnunar beindist að því að safna saman tölulegum gögnum um fjarvinnsluverkefni á Íslandi sem falla undir skilgreiningu þessa verkefnis um slíka starfsemi. Þessi vinna var unnin í júní – ágúst 2014. Engin heildstæð eða formleg samantekt með upplýsingum um fjarvinnsluverkefni síðustu ára fannst þannig að víða þurfti að leita fanga.

Síðari hluti verkefnisins gekk út á að greina gögnin og skoða nánar eðli og möguleika fjarvinnslu með samtölum við nokkra sem hafa átt hlut að fjarvinnsluverkefnum, bæði þá sem láta vinna verkið og þá sem vinna verkið og var þetta unnið í september og fram í október. Spurt var um kosti og galla slíkra verkefna, hvað gengur vel og hvað ekki að mati viðmælenda. Hverjar eru ógnanir við slíkt vinnufyrirkomulag og í hverju liggja tækifærin.

Markmið með gagnasöfnun voru að fá:

- yfirlit yfir fjölda fjarvinnsluverkefna sem eru í gangi á Íslandi
- yfirlit yfir fjölda fjarvinnsluverkefna sem hafa farið af stað á síðustu árum en hætt starfsemi
- yfirlit yfir staðsetningu fjarvinnsluverkefna
- yfirlit yfir hversu lengi fjarvinnsluverkefni hafa staðið
- yfirlit yfir starfsmannafjölda í fjarvinnslu
- yfirlit yfir eðli verkefna í fjarvinnslu (t.d. almenn skrifstofustörf, símsvörun, bókhald, fjármál, innsláttur gagna, sölumennska, upplýsingaveita, úthringipjónusta eða annað.
- Hugmyndir þeirra sem komið hafa að fjarvinnsluverkefnum um kosti og galla fjarvinnslu og hvaða tækifæri gætu verið þar til að auka fjölbreytni atvinnu á landsbyggðinni.

### **Gagnaöflun**

Í upphafi var haft samband við atvinnuþróunarfélög í öllum landshlutum, ýmist með tölvupósti og/eða símleiðis og fengust svör frá þeim öllum. Mismiklar upplýsingar komu frá þeim og réðst það af persónulegri þekkingu viðmælenda þar sem enginn formlegur listi eða gagnagrunnur virðist vera til um slíkt á hverju svæði.

Einnig var í upphafi haft samband við Byggðastofnun og atvinnuvegaráðuneyti til þess að láta vita af verkefninu og að athuga hvort upplýsingar um fjarvinnsluverkefni væru vistuð kerfisbundið hjá þeim. Í ljós kom að engin slík gögn liggja þar fyrir.

Í framhaldi var haft samband við sveitarfélög utan höfuðborgarsvæðisins með tölvupósti, ýmist sveitarstjóra, atvinnufulltrúa, skrifstofustjóra eða aðra fulltrúa. Af 62 sveitarfélögum komu engin svör frá 35 en mörg þeirra eru lítil og ekki talið nauðsynlegt að leita sérstaklega eftir frekari upplýsingum þar umfram þau svör sem þegar höfðu komið fram frá atvinnuþróunarfélögum svæðanna. Engin fjarvinnsla var sögð vera í 16 af þeim 27 sveitarfélögum sem svör bárust frá. Í Svörum 11 sveitarfélaga komu fram ábendingar um fjarvinnsluverkefni sem væru í gangi eða höfðu á einhverjum tíma verið í gangi. Einnig var haft samband við þau fyrirtæki sem ábendingar bárust um að hefðu mögulega tekið þátt í fjarvinnslu.

Hringt var í nokkra aðila og gagna aflað af heimsíðum og ýmsum gagnaveitum á vefnum.

### **Úrvinnsla**

Gögn voru sett upp í gagnagrunn jafnóðum og þau bárust eftir því sem við átti og reynt að draga saman þær upplýsingar sem lagt var upp með. Fjarvinnsla sem upplýsingar bárust um og krefst sérþekkingar eða menntunar var ekki tekin með í gagnasafnið en einhver verkefni á gráu svæði varðandi skilgreiningu um ósérhæfð verkefni fljóta e.t.v. með og er þess þá getið í skýrslunni.

## Niðurstöður

Hér á eftir eru niðurstöður raktar, flokkaðar eftir landshlutum þannig að byrjað er á Austurlandi og haldið norður og vestur um landið (Tafla 1).

**Tafla 1.** Fjarvinnsluverkefni. Tiltekin er eigandi verks, fjöldi starfa, tímabil sem verkefnið hefur verið í gangi, umsjónaraðili verkefnis (stofnanir í heimahéraði, fyrirtæki um fjarvinnslu, útibú frá höfuðstöðvum eigandi verksins eða annar aðili) og staðsetning verkefnis. Ekki eru tiltækar upplýsingar um alla þessa þætti fyrir öll verkefni.

| Eigandi verks                            | Tegund verks                                                                              | Fjöldi starfa                      | Tímabil                  | Umsjón verks                                         | Staðsetning              |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------|
| Þjóðskjalasafn                           | Skráning                                                                                  | 2 – 3                              | 2008 – 2010              | Héraðsskjalasafn                                     | Egilsstaðir              |
| Þjóðskjalasafn                           | Skráning                                                                                  | 2 – 3                              | 2011 – 2012              | Sveitarfélagið                                       | Djúpivogur               |
| Þjóðskjalasafn                           | Skráning                                                                                  | 2 – 3                              | 2011 – 2012              | Sveitarfélagið                                       | Breiðdalsvík             |
| Þjóðminjasafn                            | Skráning                                                                                  | 1 – 2                              | 2009 – 2011              | Minjasafn Austurlands                                | Egilsstaðir              |
| Sparisjóður Vestmannaeyja                | Símsvörun                                                                                 | Óþekkt en lítið starf              | Er í gangi               | Sparisj. Breiðdalsv.                                 | Breiðdalsvík             |
| Lingua                                   | Bókhald o.fl.                                                                             |                                    | Hætt                     | Einstaklingsverkefni                                 | Breiðdalsvík             |
| Þjóðskjalasafn                           | Skráning                                                                                  | 3                                  | 2008 – 2010              | Menningarmiðstöð þingeyinga                          | Húsavík                  |
| Þjóðminjasafn                            | Skráning                                                                                  | 1 – 2                              | 1999 – 2014              | Landvist ehf.                                        | Húsavík                  |
| Lýðheilsustöð                            | Reyksíminn                                                                                | Óþekkt                             | Síðan 2001               | Heilbrigðisstofnun þingeyinga                        | Húsavík                  |
| Ýmsir m.a. Seðlabankinn                  | Símsvörun                                                                                 | 3                                  | Síðan 2002               | Norðursími                                           | Raufarhöfn               |
| Íslandspóstur og Sparisjóður Norðurlands | Upplýsingar og afgreiðsla                                                                 | Óþekkt                             | Síðan 2011/2012          | Norðurþing                                           | Raufarhöfn               |
| Ýmsir                                    | Símsvörun                                                                                 | Óþekkt                             | Hætt                     | Miðlun ehf                                           | Akureyri                 |
| Samgöngustofa                            | Umferðareftirlit að hluta                                                                 | Óþekkt                             | Er í gangi               | Starfsstöð Samgöngustofu                             | Akureyri                 |
| Landsbankinn                             | Bakvinnsla                                                                                | Óþekkt vantar                      | Líklega í gangi          | Útibú Landsbankans                                   | Akureyri                 |
| Arion banki                              | Bakvinnsla                                                                                | Óþekkt                             | Líklega í gangi          | Útibú Arion banka                                    | Akureyri                 |
| Ríkisskattstjóri                         | Þjónustuver, sím-svörun, upplýsingar, o.fl. 2013. Umsjón með álagningu einstakl. frá 2010 | 5-6 störf vegna þjónustuvers       | Síðan 2013<br>Síðan 2010 | Starfsstöð ríkisskattstjóra á Akureyri og Siglufirði | Akureyri og Siglufjörður |
| Tryggingamiðlun                          | Úthringingar, tryggingamiðlun                                                             | 2 – 4                              | 2014                     | Einstaklingur í Hrísey heldur utan um                | Hrísey                   |
| Alþingi                                  | Skráning þingtíðinda og annarra skjala                                                    | Óþekkt                             | 2002 – 2014              | Starfsstöð skrifstofu þingsins                       | Ólafsfjörður             |
| Ríkisskattstjóri                         | Þjónustuver                                                                               | 5-6 störf á Siglufirði og Akureyri | Síðan 2013               | Starfsstöð ríkisskattstjóra á Siglufirði             | Siglufjörður             |
| Momentum                                 | Innheimtuþjónusta fyrir ýmsa aðila                                                        | 3 – 4                              | a.m.k. síðan 2011        | Starfsstöð Mómentum                                  | Siglufjörður             |

|                                                                                              |                                                                              |                             |                                       |                                                       |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Inkasso                                                                                      | Þjónustuver, símsvörun og upplýsingar                                        | 6                           | Síðan 2010ár                          | Starfsstöð Inkasso                                    | Siglufjörður                        |
| Arion Banki, lífeyrissjóðir                                                                  | Bakvinnsla fyrir lífeyrissjóði í vörslu Arion banka                          | 18                          | Síðan 2000r                           | Sparisjóður Siglufjarðar sér um verkefnið             | Siglufjörður                        |
| Bayern-Versicherung AG og Sparnaður ehf                                                      | skráning iðgjalda vegna lífeyristrygginga                                    | Um 10, óstaðfest            | Er í gangi                            | Premium ehf                                           | Siglufjörður                        |
| Þjóðskjalasafn                                                                               | Skráning                                                                     | Óþekkt                      | 2008 – 2010                           | Héraðsskjalasafn                                      | Sauðárkrókur                        |
| Vinnumála-stofnun                                                                            | Greiðslustofa atvinnuleysisbóta                                              | 20                          | 2007 – 2014                           | Starfsstöð Vinnumálastofnunar                         | Skagaströnd                         |
| Vinnumála-stofnun fæðingarorlofs-sjóður                                                      | Upplýsinga- og greiðsluþjónusta                                              | Óþekkt                      | 2007 – 2014                           | Starfsstöð vinnumálastofnunar áður Tryggingastofnunar | Hvammstangi                         |
| Einkum opinberir aðilar: Alþingi, Þjóðminjasafnið, Þjóðskjalasafnið, Ísmús, Veiðimálastofnun | Gagnaskráning af ýmsu tagi ofl.,.                                            | Hafa verið allt að 5        | Engin fjarvinnslu-verkefni núna.      | Forsvar ehf                                           | Hvammstangi                         |
| Þjóðskjalasafn                                                                               | Skráning                                                                     | 2 – 3                       | 2008 – 2010                           | Héraðsskjalasafn                                      | Ísafjörður                          |
| Ýmis fyrirtæki                                                                               | Símsvörun og upplýsingar f. ýmis fyrirtæki                                   | 8                           | Síðan 2006                            | Símaverið ehf                                         | Ísafjörður                          |
| Vegagerðin                                                                                   | Umferðarþjónusta                                                             | 6 ?                         | – 2014                                | Starfsstöð Vega-gerðarinnar á Ísafirði                | Ísafjörður                          |
| Samgöngustofa                                                                                | Hluti af skírteina- og skráningadeild                                        | Uppl vantar                 | Óþekkt                                | Starfsstöð Samgöngustofu                              | Ísafjörður                          |
| Íslandsbanki                                                                                 | Upplýsingar og greiðsluþjónusta                                              | 2 ?                         | Var hætt 2013 en þó einhver vinna enn | Útibúið á Íslafirði                                   | Ísafjörður                          |
| Innheimtustofnun sveitarfélaga                                                               | Innheimta                                                                    | 5 – 6                       | 2009 – 2014                           | Innheimtustofnun rekur starfsstöð á Ísafirði          | Flateyri til 2013, síðan Ísafjörður |
| Samgöngustofa                                                                                | Skiptiborð                                                                   | Óþekkt                      | Óþekkt                                | Starfsstöð samgöngustofu                              | Stykkis-hólmur                      |
| Allt frá einstaklingum uppí 300 manna fyrirtæki.                                             | símsvörunar- og bókunarþjónusta, úthringingar og bókhald. Ráðgjafarverkefni. | 7 verktakar í úthringivinnu | Síðan 2008                            | Ritari.is                                             | Akranes. Starfar í R.vík líka       |
| Já.is                                                                                        | Símsvörun og upplýsingagjöf                                                  | Um 10                       | Frá því já varð til                   | Hluti af þjónustuveri já.is er í Reykjanesbæ          | Reykjanesbær                        |
| Þjóðskjalasafn                                                                               | Skráning                                                                     | 2 – 3                       | 2008 – 2010                           | Héraðsskjalasafn                                      | Vestmanna-eyjar                     |

## Austurland

Þjóðskjalasafn Íslands var með tímabundin verkefni við að skrá manntöl í rafrænan gagnagrunn. Á Egilsstöðum var verkefnið í gangi í 3 ár með 2 stöðugildi (2-5 starfsmenn) á árunum 2008-2010. Verkefnið fór af stað í kjölfar mótvægisáðgerða vegna samdráttar í þorskafla. Á Djúpavogi og í Breiðdalsvík var farið af stað með sambærilegt verkefni um skráningu sóknarmanntala. Það var

ætlað atvinnulausu fólki á vegum Vinnumálastofnunar og STARFA og hófst árið 2011 og stóð það til 2012. Á Djúpvavogi voru 3 starfsmenn og 3 á Breiðdalsvík, en áform um samskonar verkefni á Vopnafirði varð ekki að veruleika. Þetta voru einnig verkefni með tímaramma upp á 2 ár (Tafla 1).

Minjasafn Austurlands tók að sér að skrá myndir fyrir *Þjóðminjasafn Íslands* og einnig skráningu muna í Sarp á árunum 2009 -2011. Verkefnið var tengt átaki til atvinnusköpunar (Tafla 1).

*Sparisjóður Vestmannaeyja* úthýsir hluta af símsvörun til Sparisjóðsins á Breiðdalsvík (Sparisjóður Hornafjarðar). Verkefnið er í gangi og gengur vel að sögn. Ekki kom fram hversu hátt starfshlutfallið er (Tafla 1).

*Lingua* úthýsti tímabundið verkefnum til starfsmanns á Breiðdalsvík í nokkur ár. Sá starfsmaður sinnti bókhaldi og fleiri verkum. Starfsmaðurinn flutti sig yfir í starf hjá Breiðdalshreppi og fjarvinnslan datt upp fyrir (Tafla 1).

## Norðurland eystra

*Þjóðskjalasafn Íslands* var með skráningarverkefni á Húsavík sambærilegt því sem var á Austurlandi nema þar var um skjalaskráningu að ræða en ekki manntöl. Það var í gangi í 2-3 ár og voru 3 stöðugildi. Gerður var samningur við Menningarmiðstöð Þingeyinga um verkefnið (Tafla 1).

*Þjóðminjasafn Íslands* var einnig með skráningarverkefni á Húsavík á árunum 1999 - 2014, eða í 15 ár, og hefur nú nýlega hætt þeirri starfsemi. Það verkefni var útfært þannig að Landvist ehf var með verktakasamning við Þjóðminjasafnið og fól í sér vinnu við skráningu upplýsinga um ljósmyndir úr skráningarbókum Myndadeildar Þjóðminjasafnsins í upplýsingakerfið Sarp. Stöðugildi voru 1 - 2. Fjármagn í verkefnið kom af fjárlögum ríkisins og með styrk frá Húsavíkurbæ (Tafla 1).

*Norðursími*, staðsettur á Raufarhöfn, er starfandi með 3 stöðugildi. Norðursími sér um símsvörun fyrir ýmsar stofnanir t.d. Seðlabankann og hefur starfað frá árinu 2002 (Tafla 1).

*Sveitarfélagið Norðurþing* heldur úti fjarvinnslu að því leyti að starfsfólk þess á Raufarhöfn sinnir þjónustu fyrir Íslandspóst og Sparisjóðinn auk þess að sinna innheimtu fyrir sveitarfélagið. Símsvörun fyrir stjórnsýsluna í sveitarfélaginu fer fram á Raufarhöfn og var starfsmannafjöldi aukinn á árunum 2011/2012 vegna þessa (Tafla 1).

*Reyksíminn* er starfandi hjá Heilbrigðisstofnun Þingeyinga í samstarfi við Lýðheilsustöð og kemur rekstrarfé frá ríkinu. Reyksíminn hefur verið starfandi í 14 ár og er gjaldfrjáls símaþjónusta fyrir fólk sem vill hætta að reykja og hætta að nota reyklaust tóbak eða minnka/hætta notkun nikótínlyfja. Einnig er haldið úti heimasíðunni [www.reyklaus.is](http://www.reyklaus.is). Vafasamt er að þetta verkefni tilheyri verkefnum fyrir ófaglærða þar sem það eru líklega hjúkrunarfræðingar sem annast slíka þjónustu en verkefnið er engu að síður látið fljóta hér með (Tafla 1).

*Miðlun ehf* var með útibú á Akureyri þar sem símsvörunarver var starfandi í tengslum við KEA. Það útibú er ekki lengur starfandi. Miðlun er staðsett í Reykjavík og þjónustar fyrirtæki og stofnanir með samskipti og sölu og e.t.v. fleira (Tafla 1).

*Landsbankinn* útvistar bakvinnsluverkefnum til útibúsins á Akureyri og sömuleiðs Arion banki. Ekki er ljóst hversu umfangsmikið þetta er eða hvort um er að ræða störf fyrir ófaglærða. Landsbankinn úthýsir einnig ákveðinni bakvinnslu til útibúa á Suðurnesjum (Tafla 1).

*Tryggingamiðlun*, staðsett í Hrísey. Tók til starfa vorið 2014 og felst í að starfsmenn sinna úthringingu vegna tryggingamiðlunar. Það hafa starfað við þetta 2-4 einstaklingar en gætu líklega orðið fleiri störf ef mannskapur væri til á staðum að sögn eins af þeim sem hafði frumkvæði að verkefninu. Vinnutími er síðdegis og tekjumöguleikar misjafnir þar sem þeir eru eitthvað háðir árangri. Frumkvæði að verkefninu kom frá heimamönnum þegar hverfisráð Hríseyjar ákvað að kanna möguleika til fjarvinnslu. Það er ákveðinn „talsmaður“ verkefnisins í Hrísey (Tafla 1).

*Momentum* er innheimtufyrirtæki og rekur útibú eða starfsstöð á Siglufirði og hefur gert í nokkur ár. Þar er ákveðnum verkþáttum sinnt og hefur það reynst mjög vel og eingöngu verið jákvætt að þeirra mati. Mikilvægur þáttur er að hægt er að vinna í sameinlegum gögnum yfir netið svo staðsetning starfsmanna skiptir litlu máli. Á árinu 2013 voru yfir þrjátíu starfsmenn hjá fyrirtækjinu og þar af fimm á Siglufirði. Skv. frétt á [www.visir.is](http://www.visir.is) frá 22.2.2013 er verkefnum að fjölga og vel kemur til greina að opna starfsstöðvar á bakvinnslur á fleiri stöðum á landinu. Skv. samtali við Hallfríði hjá Mómentum eru 3-4 starfsmenn núna á Siglufirði (Tafla 1).

*Inkasso* rekur þjónustuver á Siglufirði og hefur gert í nokkur ár. Þar er ákveðnum verkefnum sinnt fyrir Inkasso. Reynslan er talin góð og ekki áform um breytingar. Þar starfa nú 6 manns (Tafla 1).

*Arion banki* hefur falið Sparisjóði Siglufjarðar umsýslu með lífeyrissjóðum í vörslu Arion banka. Við það starfa nú 18 manns á Siglufirði og hefur þessi starfsemi verið í gangi í meira en 10 ár (Tafla 1). Verkefnið varð til í samtali milli þessara aðila og hefur gengið vel.

*Premium ehf* er skv. heimasíðu þeirra fyrirtæki sem stofnað var af Bayern-Versicherung AG í samstarfi við Sparnað ehf, umboðsaðila Bayern-Versicherung hér á landi. Tilgangur félagsins er skráning iðgjalda vegna lífeyrstrygginga sem launþegar hafa kosið sem sinn viðbótarlífeyrissparnað. Þar starfa um 10 manns skv. uppl. á heimasíðu þeirra (Tafla 1).

## Norðurland vestra

*Þjóðskjalasafn Íslands* var með skráningaverkefni á Héraðsskjalasafninu á Sauðárkróki sambærilegt við það sem var á Egilsstöðum og Húsavík.

*Vinnumálastofnun* er með starfsstöð á Skagaströnd þar sem rekin er greiðslustofa atvinnuleysisbóta. Þar starfa um 20 manns og hefur þetta fyrirkomulag verið í nokkur ár (Tafla 1).

*Vinnumálastofnun* er með umsýslu með fæðingarorlofssjóði (var áður hjá Tryggingastofnun) og hefur starfsemi sína á Hvammstanga. Sjóðurinn hefur verið starfandi á Hvammstanga í 7 ár og eru helstu verkefni þar útborgun og upplýsingar um fæðingarorlof og fæðingarstyrki (Tafla 1).

*Forsvar ehf.* var stofnað árið 2000 á Hvammstanga. Þar voru vistuð fjarvinnsluverkefni allt frá byrjun einkum fyrir opinberar stofnanir. Verkkaupar voru ánægðir með vinnslu verkefnana og þessi verkefni voru mikilvæg fyrir Forsvar. Að þeirra sögn varð stopp vegn fjárskorts hjá viðskiptavinum Forsvars



við efnahgshrunið. Reynsla Fosvars er að það sé hægt að skapa störf í fjarvinnslu ef tækniþekking, búnaður og mannaflí er til staðar og að slík vekefni virðast geta skila verktakanum nokkurri framlegð og verkkaupa mikilvæga úrlausn sinna mála (Tafla 1).

## Vestfirðir

*Þjóðskjalasafn Íslands* var með skjalaskráningaverkefni á Héraðsskjalsafninu á Ísafirði svipað og var á Egilsstöðum, Húsavík, Sauðárkróki og víðar (Tafla 1).

*Símaverið ehf.* er starfrækt á Ísafirði. Það tekur að sér símavörslu fyrir fyrirtæki og þar starfa nú 8 manns. Það varð til í framhaldi af því að já.is lokaði á Ísafirði fyrir einum 8 árum. Símaverið er rekið sem sjálfstætt fyrirtæki (Tafla 1). Starfsemin hefur gengið vel en helsta ógnunin við þessa starfsemi eru rafmagns- og fjarskiptatruflanir.

*Vegagerðin* rekur á Ísafirði umferðarþjónustu sem er upplýsingaveita og hefur gert í 13 ár. Þar starfar fólk í 6 stöðugildum (Tafla 1).

*Íslandsbanki* var áður með 2 stöðugildi á Ísafirði, fólk sem sinnti upplýsingagjöf og greiðsluþjónustu. Árið 2013 var þessum starfsmönnum sagt upp störfum en nú sinna starfsmenn á Ísafirði enn ákveðnum verkefnum frá þjónustuverinu í Reykjavík (Tafla 1).

*Innheimtustofnun sveitarfélaga* er með starfsemi á Ísafirði þar sem innheimta meðlaga fer fram. Starfsemin var á Flateyri á árunum 2009 - 2013 en var flutt til Ísafjarðar 2013. Það eru 5-6 stöðugildi á Ísafirði en alls sinna 18 starfsmenn samtals verkefnum innheimtustofu í Reykjavík og á Ísafirði (Tafla 1).

*Innheimta vanrækslugjalda fyrir sýslumannsembættin á landinu* fer fram hjá Sýslumannsembættinu í Bolungarvík og hefur gert síðan 2008. Þar eru 1 - 2 stöðugildi (Tafla 1).

## Vesturland

*Samgöngustofa* er með skiptiborð sitt í Stykkishólmi, og fylgja 2 stöðugildi þeirri starfsemi.

*Ritari.is* er staðsett á Akranesi og sinnir margvíslegum verkefnum svo sem símsvörunar- og bókkunarþjónustu, úthringingum og bókhaldi. Einnig sinnir Ritari.is ráðgjafaverkefnum bæði við stofnun nýrra fyrirtækja og eins í markaðssetningu þeirra. Starfsemin er bæði á Akranesi og í Reykjavík. Ritari.is er á 6 .starfsári og er nú með um 7 stöðugildi auk verktaka við úthringingar á kvöldin (Tafla 1). Fyrirtækið varð til í upphafi þegar einstaklingar á Akranesi ákváðu að fjárfesta í skrifstofurými og stofna skrifstofuhótel. Það gekk hægt að byggja fyrirtækið upp sem slíkt og því þróaðist það smám saman í ritararþjónustu og símsvörunarfyrirtækið sem Ritari.is er í dag.

## Suðurnes

ja.is er með hluta af þjónustuveri sínu í Reykjanesbæ þar sem um 10 manns starfa við símsvörun og upplýsingagjöf. Starfsemin var í gangi þar í um 9 ár. Ja.is hefur verið með fjarvinnslu á ýmsum stöðum á landinu en skv. símtali við fyrirtækið er ekki um slíkt að ræða núna (Tafla 1).

## Verkefni sem dreifast víða um land

Verkefni Þjóðskjalsafns og Þjóðminjasafns Íslands dreifðust á nokkra staði á landinu eins og vikið var að hér að framan. Verkefni sýslumannsembætta hafa dreifst á marga staði á síðustu árum en breytingar tóku gildi 1. janúar 2007 og voru þá sýslumannsembættum víðsvegar um landið fengin verkefni sem þau halda utan um fyrir sýslumannsembættin í heild. Þetta eru eftirfarandi verkefni og embætti: Útgáfa Lögbirtingablaðsins fluttist til sýslumannsins í Vík sem og veiting leyfa fyrir rekstur útfararþjónustu. Sýslumaðurinn á Sauðárkróki annast framkvæmd laga um sjóði og stofnanir sem starfa samkvæmt sérstakri skipulagsskrá. Sýslumaðurinn í Stykkishólmi heldur skrá um kaupmála fyrir landið allt. Sýslumaðurinn í Búðardal annast veitingu leyfa til ættleiðingar. Sýslumaðurinn á Hvolsvelli annast veitingu happdrættisleyfa. Sýslumaðurinn á Hólmavík annast löggildingu dómtúlka og skjalabýðenda. Sýslumaðurinn á Blönduósi annast innheimtu sekta- og sakarkostnaðar. (Innheimtumiðstöð sekta- og sakarkostnaðar). Sýslumaðurinn á Siglufirði annast málefni bótanefndar. Auk þess er skönnun eldri þinglýsingaskjala hjá Sýslumannsembættinu á Ísafirði.

## Samantekt og umræða

Það er alveg ljóst að yfirlit þetta um hvaða fjarvinnsluverkefni eru í gangi eða hafa verið í gangi á síðustu árum og hentað gætu almenningi, er ekki tæmandi. Erfitt er að fá heildstæðar upplýsingar um fjarvinnsluverkefni þar sem hvergi er haldið utan um skráningu á slíkri starfsemi og afar misjafnt hversu upplýstir viðmælendur sem til náðist í þessari könnun voru um málefnið. Því stærri og þéttbýlli sem landsvæðin eru, því erfiðara var að fá heildstæðar upplýsingar. Einnig er erfitt að ná utan um allar opinberar einingar frá mismunandi ráðuneytum og stofnunum sem sumar halda úti einhvers konar fjarvinnslu eða útibúum. Ennþá erfiðara var að fá upplýsingar um verkefni sem hafa farið af stað en hætt heldur en þau sem enn eru í gangi. Það má þó álíta að ólíklegt sé að mörg eða umfangsmikil verkefni hafi orðið algerlega útundan í þessari könnun þar sem öll atvinnuþróunarfélög og sveitarfélög utan höfuðborgarsvæðisins voru spurð. Markmiðið með þessari athugun var einnig að fá tölulegar upplýsingar um t.d. fjölda stöðugilda í hverju verkefni, árafjölda starfsemi og fleira. Ekki tókst eins vel og stefnt var að að fá þær upplýsingar um hvert verkefni fyrir sig m.a. vegna þess að svo virðist sem starfafjöldi sé oft breytilegur frá einum tíma til annars og töluvert um hlutastörf.

Þrátt fyrir þá annmarka sem kunna að vera á gagnasöfnun fengust upplýsingar um nokkurn fjölda verkefna sem hafa verið í gangi nýlega og/eða eru í gangi. Upplýsingar sem væntanlega má nýta til frekari greiningar og draga ályktanir af þegar gerðar eru áætlanir um atvinnuuppbyggingu í dreifbýli.

Vísbendingar um ýmislegt áhugavert komu í ljós í þessari könnun. Fyrst er að nefna að það vekur athygli hversu fá fjarvinnsluverkefni komu upp á borðið í heildina og þótt upplýsingar um starfsmannafjölda séu gloppóttar benda niðurstöður til að hann sé takmarkaður. Þó má segja að

miðnorðurland sé nokkur undantekning. Áberandi er fjöldi verkefna á Siglufirði og svo virðist sem þau séu tilkomin vegna frumkvæðis heimamanna og rekin sem fyrirtæki eða inni í fyrirtækjum en ekki tilkomin vegna opinberra aðgerða svo sem átaks til atvinnusköpunar.

Verulegur hluti þeirra verkefna sem fundust í þessari könnun tengjast útibúum eða starfsstöðvum fyrirtækja eða stofnana t.d. opinberra stofnana og banka. Þannig að útibú eða starfsstöð gerir meira en að sinna sínu nærumhverfi, það sinnir ákveðnum verkþáttum í starfseminni fyrir fyrirtækið eða stofnunina í heild. Það má velta fyrir sér hvort flokka eigi þesskonar verkefni sem fjarvinnslu en þau þjóna alla vega sama tilgangi þ.e. að dreifa verkefnum víðar um landið. Þá bendir þessi samantekt til þess að verkefni þar sem útibú eða starfsstöðvar stofnana eða fyrirtækja taka að sér ákveðin hlutverk fyrir heildina séu einmitt líkleg til að ganga vel.

Athygli vekur að á Austurlandi er mjög fátækleg verkefnastaða á sviði fjarvinnslu miðað við flest önnur dreifbýlissvæði. t.d. hafa sýslumannsembættin þar engin sérverkefni eins og tíðkast hjá mörgum sýslumannsembættum víðs vegar um landið. Þó má nefna starf þýðingamiðstöðvar utanríkisráðuneytis á Seyðisfirði en þar er fyrst og fremst um að ræða störf fyrir menntað fólk. Þýðingamiðstöðin er einnig með starfsemi á Akureyri og Ísafrði.

Nokkur einkarekin fyrirtæki komu fram í könnuninni og þau létu almennt nokkuð vel af möguleikum sínum. Líklega hafa flest sjálfstæðu fyrirtækin á að skipa fagmenntuðu fólki í bland við minna menntaða sem ef til vill veitir þeim trúverðugleika til fjölbreyttra verkefna. Það sem m.a. var nefnt af talsmönnum þessara fyrirtækja er að mikilvægt væri að hægt væri að vinna með sameiginleg gögn yfir netið og ógnanir við það gætu verið ótryggt rafmagn og fjarskipti á sumum landsvæðum. Einnig var nefnt mikilvægi fagmennsku og trausts utanumhalds um verkefnin og að verkefnin þyrftu að vera rekin á viðskiptalegum forsendum. Fyrirtækin sjálf telja að mörg tækifæri séu til framtíðar en kynna þurfi þessa tegund af þjónustu enn frekar.

Skráningarverkefni Þjóðskjalasafnsins var rekið á mörgum stöðum og tengdist atvinnuátaki en gæti verið dæmi um verkefni sem hægt væri að gera meira úr. Þar skapaðist reynsla og þekking sem væri hægt að nýta bæði af þeim aðilum sem tóku þátt í verkefninu og samsvarandi stofnanir gætu hugsanlega lært af því. Til eru skýrslur sem Þjóðskjalasafnið vann um verkefnin „Skýrsla um skráningarverkefni á Austurlandi 2011-2012“ og „Skýrsla um verkefni Þjóðskjalasafns til atvinnusköpunar á landsbyggðinni 2007 – 2010“.

Ef þau gögn sem söfnuðust í þessari könnun eru skoðuð má sjá að verkefni sem hafa hætt voru mörg sett upp sem verkefni til atvinnuátaks í tengslum við samdrátt í aflaheimildum eða eftir efnahagshrunið og voru í sjálfu sér tímabundin. Þær upplýsingar sem fengust um önnur verkefni sem hafa hætt svo sem starfsstöðvar Já.is gefa þá mynd að fyrirtækin rökstyðji lokanir oft þannig að þær hafi verið gerðar í hagræðingarskyni. Sama mynd fæst ef skoðaðar eru upplýsingar á vefnum um lokun útibúa og starfsstöðva stofnana og banka. Rökin eru almennt hagræðing í rekstri hjá viðkomandi aðila

Þessi könnun gefur vísbendingu um að frumkvæði í heimabyggð og tryggt utanumhald um verkefni í fjarvinnslu sé forsenda þess að þau gangi upp. Þetta getur t.d. skapast gegnum það að fyrirtæki og stofnanir starfræki starfsstöðvar sem sinna ákveðnum verkþáttum fyrir heildina (dæmi: Vinnumálastofnun, Momentum, Samgöngustofa) og þannig hafi starfsmenn bakhjarl og faglegan stuðning og séu hluti af heildarstarfsmannateymi. Starfandi fyrirtæki eða stofnanir geta tekið að sér verkefni í skyldri starfsemi (dæmi Sparisjóður Siglufjarðar) eða að einkafyrirtæki geta haldið utan um starfsemina (dæmi: Símmaverið, Ritari og Norðursími).

**Heimildir sem stuðst er við:****Vefsíður og ritaðar heimildir**

Elfa Hlín Pétursdóttir (2009). Ársskýrsla Minjasafns Austurlands 2009. Egilsstaðir: Minjasafn Austurlands.

Elfa Hlín Pétursdóttir og Michelle Lynn Mielnik (2010). Ársskýrsla Minjasafns Austurlands 2010. Egilsstaðir: Minjasafn Austurlands.

Elfa Hlín Pétursdóttir og Michelle Lynn Mielnik (2011). Ársskýrsla Minjasafns Austurlands 2011. Egilsstaðir: Minjasafn Austurlands.

Forsvar ehf, alhliða viðskiptaþjónusta (e.d.) Forsvar ehf Alhliða viðskiptaþjónusta . Sótt 2. október 2014 af <http://www.forsvar.is/>

Heilbrigðisstofnun Pingeyinga.(2014). Sótt 26.sept 2014 af [http://www.heilhus.is/default.asp?sid\\_id=2496&tld=2&TreRod=002%7C=&fre\\_id=184626&meira=1](http://www.heilhus.is/default.asp?sid_id=2496&tld=2&TreRod=002%7C=&fre_id=184626&meira=1).

Inkasso (e.d). Inkasso, ný nálgun í innheimtu. Sótt 1. október 2014 af <http://www.inkasso.is>.

Læknablaðið (2001). Reyksíminn. Sótt 3. október 2014 af [www.laeknabladid.is/2001/1/umraeda-frettir/nr/801/](http://www.laeknabladid.is/2001/1/umraeda-frettir/nr/801/)

Premium (e.d.) Premium iðgjaldaskráning. Sótt 3.október 2014 af. <http://premium.is>

Ríkisskattstjóri . (2011). Ársskýrsla 2010., Reykjavík. Höfundur

Ríkisskattstjóri. (2013). Fjölgun starfa á Norðurlandi. Sótt 7. október 2014 af . <https://www.rsk.is/um-rsk/frettir-og-tilkynningar/nr/1340>.

Samgöngustofa.(e.d.). Húsnæði, sími og netfang. Sótt 2. október 2014 af <http://www.samgongustofa.is/um/um-stofnunina/husnaedi-simi-og-netfang>.

Vefrit Dóms- og kirkjumálaráðuneytisins 2007. 3. Árg. 7. Tbl.

Þjóðskjalasafn Íslands (2013). Skýrsla um skráningarverkefni Þjóðskjalasafns á Austurlandi 2011-2012. sótt 3. október 2014 af [http://skjalasafn.is/files/docs/skraningarverkefni-a-austurlandi\\_2011-2012.pdf](http://skjalasafn.is/files/docs/skraningarverkefni-a-austurlandi_2011-2012.pdf)

Þjóðskjalasafn Íslands (2011). Skýrsla um verkefni Þjóðskjalasafns til atvinnusköpunar á landsbyggðinni 2007 – 2010. Sótt 3. október 2014 af <http://skjalasafn.is/files/docs/Skyrsla-um-verkefni-thjodskjalasafns-til-atvinnuskopunar-a-landsbyggdinni-2007-2010.pdf>.

Wikipedia.org 2014. Sótt 2. október 2014. <https://is.wikipedia.org/wiki/>

Mynd:%C3%8Dsland\_sveitarf%C3%A9lagam%C3%B6rk.png.

## Heimildamenn

Albertína Friðbjörg Elíasdóttir há Akureyrarstofu. Símtal í júní 2014.

Elva Gunnlaugsdóttir hjá Atvinnuþróunarfélagi Eyjafjarðar. Símtal og tölvupóstur í júní 2014.

Bára Stefánsdóttir forstöðumaður Héraðsskjalasafns Austfirðinga á Egilsstöðum. Samtal í júlí 2014.

Guðrun Kloes, atvinnuþróunarráðgjafi hjá Samtökum sveitarfélaga á Norðurlandi vestra. Tölvupóstur og símtal í júní 2014.

Guðbjartur Ellert Jónsson fjármálastjóri hjá Norðurþingi. Tölvupóstur í júní 2014.

Hallfríður Jónsdóttir Mómentum. Símtal í september 2014.

Hannes Haraldsson hjá Símaverinu á Ísafirði. Símtal í september 2014

Hrafnkell Lárusson fyrrverandi forstöðumaður Héraðsskjalasafns Austfirðinga á Egilsstöðum. Símtal í júní 2014

Ingibjörg Valdimarsdóttir hjá Ritari.is Tölvupóstur í október 2014.

Ingimar Ragnarsson í Hrísey. Símtal í september 2014.

Jón Tryggvi Jökulsson Sparisjóði Siglufjarðar. Símtal í september 2014

Karl Ásgeir Sigurgeirsson hjá Forsvari ehf. Tölvupóstur í október 2014.

Karl M. Kristjánsson skrifstofu Alþingis. Tölvupóstur í september 2014.

Páll Baldursson sveitarstjóri Breiðdalsvík. Tölvupóstur í júní 2014.

Reinhard Reynisson hjá Atvinnuþróunafélagi Þingeyinga Húsavík. Tölvupóstur í júní 2014,

Sif Jóhannesdóttir forstöðumaður Menningarmiðstöð þingeyinga, Húsavík. Tölvupóstur í júní 2014.

Neil Shiran Þórisson hjá Atvinnuþróunarfélagi Vestfjarða. Tölvupóstur í júní 2014.

Vífill Karlsson hjá Atvinnuráðgjöf Vesturlands. Símtal í júní 2014