



Reykjavíkurborg
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Reykjavík, 15. janúar 2021
Tilvísun í mál: ÞON21010016
ÞON

Til borgarráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um útvistun á þjónustu- og nýsköpunarsviði - R20110346

Vísað er til bréfs, dagsett þann 1. desember 2020, þar sem óskað er eftir upplýsingum um útvistun verkefna á skrifstofu upplýsingatækniþjónustu, n.t.t. síma- og vettvangsþjónustu og þann fjárhagslega ávinninginn sem af því hefur hlotist.

Lagt fram.

Virðingarfyllst,

Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Hjálagt er svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins.



Reykjavík, 15. janúar 2021
Tilvísun í mál: ÞON21010016
PON

Svar

Viðtakandi: Borgarráð
Sendandi: Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs og Friðþjófur Bergmann, skrifstofustjóri upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar.

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um útvistun á þjónustu- og nýsköpunarsviði - R20110346

Þann 27. nóvember 2020 lagði áheyrnarfulltrúi Flokks fólksins fram í borgarráði svohljóðandi fyrirspurn:

Nýverið var nokkrum starfsmönnum á þjónustu- og nýsköpunarsviði sagt upp og verkefnum þeirra útvistað. Sú útskýring var gefin að þetta væri gert í hagræðingarskyni. Fulltrúi Flokks fólksins óskar eftir að fá upplýsingar um og rökstuðning fyrir þessum aðgerðum. Hver er kostnaðarmunurinn á að hafa fastráðið starfsfólk annars vegar og að útvista verkefnum hins vegar? Þegar fréttir bárust af uppsögnunum var greint frá því að af sviði þjónustu- og nýsköpunar hafa 23 manns ýmist verið sagt upp eða látið af störfum vegna starfsaldurs síðastliðinn 8 ár og á þessu ári hefur sjö starfsmönnum sviðsins verið sagt upp. Það vekur eðlilega spurningar hjá fulltrúum borgarþúa þegar starfsmannavelta á tilteknu sviði borgarinnar er svo mikil.

Fyrirspurninni var vísað til þjónustu- og nýsköpunarsviðs til umsagnar með bréfi, dagsettu þann 1. desember 2020.

Svar við fyrirspurn:

Rökstuðningur fyrir aðgerðum

Tækniframfarir samtímans og nánustu framtíðar og kallaðar hafa verið fjórða iðnbyltingin vísa til sjálfvirknivæðingar, þróun gervigreindar, róbótatækni, interneti hlutanna, og fleiri þátta sem óumdeilt er að hafa þegar valdið og valda munu enn víðtækum samfélagsbreytingum á næstu árum og áratugum. Tækninni fleygir fram á sífellt meiri hraða með tilheyrandi áskorunum fyrir einstaklinga, fyrirtæki og hið opinbera. Á það einnig við um Reykjavíkurborg en hraðar tæknibreytingar og þróun í ytra umhverfinu á alþjóðavísu á síðustu árum, sem með Covid-19 hefur tekið gríðarlegt stökk, hafa áhrif á alla starfsemi hennar. Borgin hóf enda hina óhjákvæmilegu stafrænu umbreytingu fyrir nokkru en þessi breyting er nauðsynleg vilji borgin halda í við önnur vestræn samfélög enda um hnattræna þróun að ræða sem er komin til að vera.

Reykjavíkurborg rekur eitt stærsta og umfangsmesta upplýsingaumhverfi landsins og fjölbreytni þess á sér engar hliðstæður hér á landi. Stærð þess og mikilvægi fyrir starfsemi borgarinnar gerir það að verkum að stöðugt er þörf á að skoða fyrirkomulag og rekstur þess til að bregðast við þörfum notenda og breytingum í ytra og innra rekstrarumhverfi. Þær skipulagsbreytingar á upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkur (UTR) sem ráðist hefur verið í undanfarið byggja annarsvegar á ítarlegri greiningarvinnu Capacent og hinsvegar á sérfræðiráðgjöf frá Gartner, einu virtasta ráðgjafafyrirtækis heimsins þegar kemur að upplýsingatækniþjónustu. Var stofnað til þessarar vinnu að frumkvæði stjórnenda til að bregðast við mjög vaxandi umfangi og þörf fyrir upplýsingatækniþjónustu sem þrýst hefur mjög á fjárhagsramma einingarinnar.

Yfirgripsmikil greining var gerð af Capacent á rekstri UTR en með aðstoð yfir 20 lykilstarfsmanna var rýnt með gagnrýnum hætti í alla verkþætti starfseminnar auk þess sem tekin var staðan helstu upplýsingatækniinnviðum. Í framhaldinu var leitað til ráðgjafafyrirtækisins Gartner. Gartner er leiðandi ráðgjafafyrirtæki í upplýsingatækniþjónustu á alþjóðavettvangi og býr yfir gríðarstórum gagnagrunni og miklu magni rannsókna og greininga á sviði upplýsingatækni og stafrænni breytingu. Stuðst var við reynslu þeirra og þekkingu á því hvernig aðrar borgir, bæjarfélög og stofnanir hafa tekist á við stafræna umbreytingu og endurskipulagningu sinna upplýsingatækniinnviða, hvaða áskorunum þær hafa mætt og hvað beri að varast í ferlinu.

Umbreytingin á UTR og í raun á þjónustu- og nýsköpunarsviði öllu, er í samræmi við þá þróun sem hefur átt sér stað annarstaðar hjá ríki, borgum, sveitafélögum og fyrirtækjum sem lagt hafa af stað í stafræna vegferð. Ítarlega endurskoðun á rekstri upplýsingatækniþjónustu og uppbyggingu upplýsingatækniinnviða borgarinnar þurfti til svo undirbúa mætti hana undir að takast á við þá umbreytingu sem þegar er hafin og þá sem framundan er. Sú endurskoðun var eðli málsins samkvæmt ekki sársaukalaus og hlaut óhjákvæmilega að snerta störf innan sviðsins. Hafa ber í huga að breytingar á störfum fólks eru ákvarðanir sem aldrei eru gerðar nema að vandlega íhugðu máli og að fyrir liggi brýn nauðsyn til slíks. Breytingar á starfsmannahaldi er því aldrei hægt að líta á eða túlka sem léttvæga aðgerð og eru allir stjórnendur meðvitaðir um það.

Í ofangreindu fór fram röð kynninga fyrir mannréttinda- nýsköpunar- og lýðræðisráði í þeim tilgangi að upplýsa ráðið um þá stefnubreytingu sem þurfti til og í leiðinni skapa þann skilning sem nauðsynlegur er þegar ráðast skal í umfangsmiklar og að mörgu leyti viðkvæmar breytingar eins og þær sem hér er lýst. Mikið uppbyggingarstarf er núna framundan hjá sviðinu.

Kostnaðarmunur aðgerða

Til viðbótar við tæknilega þróun í ytra umhverfi borgarinnar og þá stefnu sem borgin hefur tekið með ákvörðun um stafræna vegferð er það einnig svo að í reglum Reykjavíkurborgar um framkvæmd fjárhagsáætlunar er kveðið á um að sviðsstjórar og stjórnendur skuli hafa frumkvæði að því að innleiða umbætur í rekstri til að bæta þjónustu, auka skilvirkni og lækka kostnað. Þau verkefni sem upplýsingatækniþjónusta Reykjavíkurborgar sinnir eru þess eðlis að á hverjum tíma er stöðugt verið að meta hvernig hægt sé að sinna þeim og reka á sem skilvirkastan hátt. Mikill vöxtur hefur orðið í eftirspurn eftir þeim þjónustupáttum sem þjónustu- og nýsköpunarsvið sinnir, t.d. hvað varðar upplýsingatækniþjónustu og því verið nauðsynlegt að þróa starfshætti til samræmis með það fyrir augum að koma mjög breyttri starfsemi fyrir innan fjárhagsramma. Markviss innkaup sem útvistun þjónustu eru í því samhengi mikilvægt stjórnæki í rekstri sviðsins.

Útvistun á upplýsingatækni á sér mörg fordæmi hjá Reykjavíkurborg, sem og öðrum aðilum á markaði og hefur verið um langt skeið verið beitt til hagræðingar og bættrar þjónustu. Sem dæmi má nefna nýlega breytingu þegar Microsoft umhverfi Reykjavíkurborgar var úthýst í lok árs 2019 en reiknuð hagræðing í kjölfar þess er um 65 mkr. á ári. Ef einnig er litið til tímasparnaðar starfsmanna borgarinnar, má varlega áætla að þægilegri og samræmdur verkvangur og samskiptatæki, spari hverjum starfskrafti heilt á litið að meðaltali 14,5 sek. á dag sem umreikna má í óbæina hagræðingu uppá 60 milljónir til viðbótar á ári.

Sambærilegar tölur vegna úthýsingar á síma- og vettvangsþjónustu liggja ekki fyrir að fullu eins og er. Er það vegna þess að breytingin hefur nýlega verið sett í framkvæmd og á meðan breytingin gengur yfir veldur hún tímabundið meiri kostnaði meðal annars vegna þess að starfslok og breytt fyrirkomulag skapa bæði útgjöld á uppsagnafresti. Jafnvægi er því ekki komið í reksturinn að svo stöddu. Áætlanir gera þó ráð fyrir umtalsverðri hagræðingu fyrst og fremst af þeim sökum að unnt verður að leysa mun fleiri þjónustubeiðnir með nýju fyrirkomulagi.

Vöxtur þjónustubeiðna hefur verið umtalsverður undanfarið og spár gera ekki ráð fyrir öðru en áframhaldi þar á. Úthýsing þessa þáttar skapar þannig nauðsynlega teygni sem ekki er til staðar þegar fastur fjöldi starfsmanna sinnir verkþáttunum. Uppsöfnun þjónustubeiðna hefur enda verið viðvarandi vandamál undanfarið. Það er því ljóst að það fyrirkomulag sem viðhaft var gat ekki lengur tekið við aukningu á þjónustubeiðnum og nokkuð um liðið síðan það blasti við en þolmörkum var náð fyrir all nokkru. Uppsafnaðar, óleystar þjónustubeiðnir voru nokkur þúsund á tímabili en slíkur bunki óleysta verkbeiðna skapar mikinn kostnað í borgarkerfinu sem nauðsynlegt er að taka með í reikninginn til að meta hagræðið að fullu. Ljóst var að útilokað hefði verið að viðhalda eðlilegu þjónustustigi ef ekki hefðu komið til breytingar nema þá með því að fjölga umtalsvert í starfsmannahópi með tilheyrandi kostnaði.

Útboðsgerð vegna úthýsingar á síma- og vettvangsþjónustu stendur yfir og lögð hefur verið mikil áhersla á sérfræðipækkingu og reynslu af síma- og vettvangsþjónustu í útboðsgögnunum, aukið hagræði í þjónustu, styttri afgreiðslutíma, skýra þjónustuferla og þjónustumælikvarða. Fyrir liggur að skýrari ferlar og meiri yfirsýn yfir veitta þjónustu og með vel skilgreindum þjónustumælikvörðum, mun skila sér í bættri og tímalegri þjónustu í upplýsingatækni umhverfi borgarinnar. Líkur eru á að það muni síðan skila sér í aukinni framlegð, ánægju starfsfólks og þá endanlega í bættri þjónustu við íbúa Reykjavíkurborgar og verðmætaaukningar í kerfinu öllu.

Starfsmannavelta í upplýsingatækniþjónustu

Starfsmannavelta í tæknigeiranum hefur ætíð verið umtalsverð, enda er mikil samkeppni um vel menntað starfsfólk í ört vaxandi umhverfi á heimsvísu. Þær tölur sem vísað er til í fyrirspurninni ná yfir rúmlega átta ára tímabil. Ekki er því hægt að líta svo á að óeðlilegt sé að 23 aðilar hafi látið af störfum hjá á þjónustu- og nýsköpunarsviði og fyrirrennara þess, skrifstofu þjónustu og reksturs, á því tímabili, þar með talið vegna aldurs, á starfseiningu sem að jafnaði telur marga tugi starfsmanna.

Hröð þróun í upplýsingatækni gerir það að verkum að erfitt getur verið um vik fyrir stofnanir að halda við þekkingu starfsmanna og/eða bæta við þekkingu með nýju starfsfólki til að halda í við framþróunina. Með því að útvista ákveðnum verkþáttum fæst aðgangur að nýjustu tækni, sérfræðingum og sérfræðipækkingu auk sveigjanleika sem gerir aðilum eins og Reykjavíkurborg kleift að bregðast hraðar við breytingum í ytra umhverfinu en þeim annars væri fært.

Að lokum má nefna að eftirspurn eftir hæfu starfsfólki í upplýsingatækni er á hverjum tíma mikil og því yfirleitt vandalítið fyrir aðila að fá starf við sitt hæfi utan borgarinnar. Í rekstri sem tekur jafn örum breytingum og upplýsingatæknirekstur gerir þarf að vera svigrúm til að út- eða innhýsa ákveðinni starfsemi og verkþáttum eftir því sem umhverfið og markaðurinn þróast. Það er enda viðtekin venja hjá öllum stórum fyrirtækjum á markaði að hreyfa upplýsingatæknirekstur sinn með þessu móti til að mæta breyttum þörfum og áskorunum hverju sinni og hámarka arðsemi. Tæknirekstur Reykjavíkurborgar lýtur þar alveg sömu lögmálum.

Virðingarfyllst,

Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

&

Friðþjófur Bergmann,
skrifstofustjóri Upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar