

Kompetensförsörjningsplan 2023-2025

Förvaltningens utmaningar inom de närmaste åren

I takt med digitalisering, automatisering och självbetjäning förändras medarbetarnas uppdrag. Utvecklingen innebär att kundernas behov skiftar till att i större utsträckning efterfråga support kring hantering i system vid kontakt med förvaltningen. Detta samt kraven och efterfrågan på digital ärendehantering, systemkunskap, möten, utbildningar och kommunikation genom digitala kanaler ställer många nya och utökade krav på förvaltningens medarbetare.

Många av förvaltningens medarbetare har arbetat länge på förvaltningen och är inte rustade att möta dessa nya förväntningar. Kompetensprofilen har förändrats och med de nya krav som ställs förväntas man idag kunna hantera digitala verktyg på en helt ny nivå.

Ytterligare nya behov som uppstår inom förvaltningen är också bland annat utveckling och underhåll av e-utbildningar, e-tjänster, chatbots och kompetensutveckling för supportmedarbetare. En utvecklad förvaltningsmodell kommer implementeras i förvaltningen enligt stadens modell PM3. I samband med detta och andra utvecklingsprojekt blir roller som superusers, systemansvariga, verksamhetsutvecklare och processansvariga allt mera väsentliga för att tillgodose moderna verksamhetsbehov och där behöver förvaltningen stärka sin digitala kompetens och mognad.

Utveckling

Under de kommande åren kommer förvaltningens fortsätta arbetet med att effektivisera stadens administration i befintliga uppdrag. Serviceförvaltningens har en unik roll i staden med vår kunskap om förvaltningarnas verksamhet och utmaningar i kombination med den specialistkunskap våra medarbetare har. Här finns en stor potential att erbjuda konkurrenskraftiga konsulttjänster och på så sätt stödja stadens förvaltningar i best practice och utveckling.

För att möta nya och framtida behov kommer förvaltningen både behöva nyrekrytera spetskompetens och löpande arbeta med kompetensutveckling av befintliga medarbetare.

Serviceförvaltningen har fått i uppdrag att etablera en operativ stödfunktion i syfte att stödja primärt facknämndernas arbete med digitalisering. Den operativa stödfunktionen kommer utgöras av interna konsulter som utför tjänster med utvecklingsfokus och projektleder digitaliseringsprojekt inom stadens förvaltningar. Under det första året planerar förvaltningen för att etablering kommer ske genom rekrytering av enhetschef samt fem interna konsulter.

Serviceförvaltningen har också fått i uppdrag är att vara objektsförvaltare för KCP, stadens nya kontaktcenterplattform där en förvaltningsorganisation enligt PM3 ska utformas och bemannas.

Ledarskapsutveckling

Det nya hybrida arbetslivet ställer krav på ett ledarskap som är mer tillitsbaserat med tydliga förväntningar och mål. Utvecklingen av serviceförvaltningens uppdrag och kundernas efterfrågan ställer också krav på att chefer har en hög kompetens och kan leda medarbetare i det förändringsarbete som pågår i hög takt. Cheferna är nyckeln i att bibehålla en kvalitativ verksamhet som samtidigt möter omvärldens behov och förväntningar på ökad digitalisering. Genom en långsiktig satsning på chefernas utveckling i ledarskap och stärka förmågan att leda i förändring säkerställs detta.

Satsning på ökad digital kompetens

Förvaltningen har en sökt och beviljats bidrag från omställningsfonden för att höja den digitala lägstanivån, utveckla digital spetskompetensen för ett antal medarbetare samt satsa på ledarutveckling för att förvaltningens chefer ska kunna ta tillvara den nya kompetens som satsningen på digital kompetens innebär.

Serviceförvaltningen har startat arbetet med att genomföra en kompetenskartläggning inom verksamhetsområde ekonomi och kommer att gå vidare med utbildningsinsatser utifrån analysen i den kartläggningen. Parallellt kommer kompetenskartläggning att genomföras inom flera verksamhetsområden under 2023. Arbetet med utbildningsinsatser för att stärka de områden och medarbetare där vi identifierat kunskapsluckor kommer att pågå de kommande åren.

Analysen av förvaltningens åldersstruktur visar att vi har relativt få medarbetare som är yngre än 30 år. I övrigt är åldersspridningen jämn på förvaltningsnivå bortsett från verksamhetsområde Lön och Pension som har en relativt stor andel medarbetare som beräknas gå i pension de närmaste åren.

Attrahera och rekrytera rätt kompetens

Serviceförvaltningens verksamhet är beroende av vilka uppdrag stadens förvaltningar köper in. Det gör också att det är svårt för förvaltningen att förutse exakt vilken ny kompetens som kan behövas på längre sikt. När det tillkommer uppdrag som ligger utanför dagens verksamhet kan det kräva att en ny organisation med medarbetare som har annan kompetens än den som finns på förvaltningen idag byggs upp.

Traditionellt har Serviceförvaltningens medarbetare varit attraktiva för stadens förvaltningar. Det är positivt för staden att tillvarata den kompetensen samtidigt som det är positivt för medarbetaren att kunna utvecklas vidare inom staden.

Serviceförvaltningen arbetar aktivt med att ta emot praktikanter inom flera verksamhetsområden för att på så sätt stärka sin position som en attraktiv arbetsgivare och öka kännedomen om både staden och förvaltningen på högskolor och utbildningsinstitut.

Serviceförvaltningen anlitar Serviceförvaltningen Rekrytering i samtliga externa rekryteringar. Därmed säkerställs en kompetensbaserad rekrytering där alla kandidater får ett professionellt bemötande och återkoppling under hela rekryteringsprocessen.

Trots detta ser vi att det finns bristyrken där det är svårt att hitta rätt kompetens, det gäller främst upphandlare. De senaste åren har förvaltningen fått betydligt fler förfrågningar om att stötta andra förvaltningar i staden med upphandlingar än vad som varit möjligt. I syfte att underlätta kompetensförsörjning inom de verksamheter där det är svårt att rekrytera kompetent personal kommer förvaltningen fortsätta erbjuda kvalificerade praktikplatser som kan leda till arbete efter avslutad praktik. Genom att skapa kompetenstrappor med till viss del anpassade arbetsuppgifter kan erbjudande om anställning ges även till nytutexaminerade som med handledning ges möjligheter att växa in i rollen.