

Kompetensförsörjningsplan 2024-2026

Förvaltningens utmaningar inom de närmaste åren

Serviceförvaltningen samarbetar med processägare inom stadsledningskontoret i utveckling av förvaltningens långsiktiga mål och uppdrag. Resultatet av arbetet kan komma att innebära nya roller och befattningar på sikt som en följd av utvecklat tjänsteutbud.

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. Kompetensprofilen har förändrats och med de nya krav som ställs förväntas medarbetare idag kunna hantera digitala verktyg på en helt ny nivå.

Under de kommande åren kommer det inom vissa verksamheter att ske en förflyttning från relativt enkla och rutinmässiga arbetsuppgifter till en utökad andel arbete som kräver problemlösningsförmåga, analytiskt tänkande och en ökad teknisk/systemförståelse. När det anställs nya medarbetare behöver det säkerställas att serviceförvaltningen anställer personer med förmåga att lösa mer komplexa uppgifter som kräver mer analytisk förmåga och fokus på problemlösning och med potential att lyftas till mer avancerade arbetsuppgifter på sikt.

Något som även blir allt viktigare är förmågan att uttrycka sig enkelt och lättförståeligt i tal och skrift i support. Detta är kompetenser som kommer att kravställas vid nyrekrytering och kommer arbetas med internt inom de verksamhetsområden som berörs. Olika insatser kommer ske under de kommande åren i form av kundkommunikationsutbildningar och coaching. Under 2023 har vissa av förvaltningens verksamhetsområden gått en utbildning i klarspråk. Utbildningen kommer att fortsätta att genomföras under de kommande åren.

Ytterligare behov inom förvaltningen är bland annat utveckling och underhåll av e-utbildningar, e-tjänster och kompetensutveckling för supportmedarbetare. En utvecklad förvaltningsmodell nyttjas i förvaltningen enligt stadens modell PM3. I samband med detta och andra utvecklingsprojekt är roller som superusers, systemansvariga, verksamhetsutvecklare, metodstödare, och processansvariga allt mera väsentliga för att tillgodose behov av verksamhetsutveckling med tillgänglig teknik. För en ändamålsenlig verksamhetsutveckling med tillgänglig teknik behövs beställarkompetens samt kunskap om informationsarkitektur och metoder för att förstå kunden/användarens behov.

Analysen av förvaltningens åldersstruktur visar att vi har något färre medarbetare som är yngre än 30 år. I övrigt är åldersspridningen jämn på förvaltningsnivå bortsett från ett verksamhetsområde Lön och Pension som har ett flertal medarbetare som beräknas gå i pension de närmaste åren.

Utveckling

Under de kommande åren kommer förvaltningens fortsatta arbete med att effektivisera stadens administration i befintliga uppdrag. Serviceförvaltningens har en unik roll i staden med kunskap om förvaltningarnas verksamhet och utmaningar i kombination med den specialistkunskap medarbetarna 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. I syfte att utveckla medarbetarna i effektiv kundkommunikation kommer det inom fyra verksamhetsområden införas vardagscoacher som kommer arbeta med att stötta befintlig personal i att öka kompetensen inom effektiv kundkommunikation.

Serviceförvaltningen ser ett behov av att utöka stödet till förvaltningens chefer och medarbetare inom frågor rörande informations säkerhet och dataskydd då frågorna ökar i komplexitet och omfattning.

Serviceförvaltningen har skapade under 2023 den nya avdelningen för digitalisering, it och telefoni (DIT). Avdelningens medarbetare jobbar med det nya uppdraget med en operativ stödfunktion i syfte att stödja nämndernas arbete med digitalisering. Den operativa stödfunktionen utgörs av interna konsulter som utför tjänster med utvecklingsfokus och projektleder digitaliseringsprojekt inom stadens förvaltningar. Verksamheten är under uppstart och kommer

under de närmaste åren att få ytterligare uppdrag. I och med detta kommer det uppstå ett behov av medarbetare med ny kompetens.

Serviceförvaltningen har i uppdrag är att förvalta stadens kontaktcenterplattform, KCP i enligt PM3. Serviceförvaltningen står inför att se över behov på efterfrågad kompetens inom objektsorganisationen.

Under 2024 kommer serviceförvaltningen att etablera en organisation för drift av beredskapslager. Det är en typ av verksamhet som skiljer sig från serviceförvaltningens ordinarie verksamhet. Det kommer innebära nya roller, befattningar och arbetsmoment.

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. Under kommande år ställs höga krav på ledarskapet för att leda och stödja medarbetare i att anpassa förhållningssätt, service och tillgänglighet till strama ekonomiska förutsättningar. Då serviceförvaltningen kommer behöva ha stort fokus på leverans i enlighet med uppdragsbeskrivningar och gränssnitt samt kostnadsbesparande åtgärder med stram bemanning kan kunder uppleva en sänkning i tillgänglighet och servicenivå. Genom en långsiktig satsning på chefernas utveckling i ledarskap och förmågan att leda i förändring förstärks denna förmåga.

Satsning på ökad digital kompetens

Förvaltningen har beviljats bidrag från omställningsfonden för åren 2022-2024. Syftet är 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 genomfört en kompetenskartläggning inom en majoritet av förvaltningens verksamhetsområden. Kompetenskartläggningen visade att ett område där förvaltningens medarbetare har ett behov av mer kunskap är cybersäkerhet och dataskydd. Utöver detta har varje verksamhetsområde identifierat sina utvecklingsbehov och satt upp egna effektmål som beskriver hur de ska arbeta med att utveckla sin kompetens inom området. För att stärka områdena där kunskapsluckor har identifierats har arbetet

med utbildningsinsatser påbörjats under hösten 2023. Utbildningsinsatserna kommer bland annat fokusera på att öka den digitala grundkompetensen men också stärka kunskapen för vissa medarbetare inom till exempel Excel och Word.

Attrahera och rekrytera rätt kompetens

Serviceförvaltningens verksamhet är beroende av vilka uppdrag stadens förvaltningar efterfrågar och i vilken omfattning. Det innebär 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.

Vissa av serviceförvaltningens verksamhetsområden beräknar att stadens förvaltningar inte kommer att köpa in deras tjänster i samma utsträckning som tidigare på grund av minskade behov och det ekonomiska läget. Det resulterar i att vissa verksamhetsområden inte kommer ha samma behov av att rekrytera ny personal som tidigare och i vissa fall kommer befintlig personal inte ha lika hög arbetsbelastning som tidigare. Under de kommande åren kommer serviceförvaltningen behöva se över hur förvaltningens verksamhetsområden kan använda sig av varandras medarbetare för att täcka upp för tillfälliga rekryteringsbehov. Det är positivt för serviceförvaltningen att tillvarata befintlig kompetens samtidigt som det är positivt för medarbetaren att kunna utvecklas vidare inom förvaltningen.

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. Förfrågningar om upphandlingsstöd till andra förvaltningar och bolag inom staden ligger på en fortsatt hög nivå. 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 arbeta med kompetenstrappor med till

viss del anpassade arbetsuppgifter kan erbjudande om anställning ges även till nyutexaminerade som med handledning ges möjligheter att växa in i rollen.