

## Starfspróunaráætlun stjórnenda hjá Akureyrarbæ 2018-2020

Veturinn 2017-2018 tók Akureyrarbær þátt í Markviss verkefni í samvinnu við Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar, SÍMEY. Markmið verkefnisins var að greina þarfir stjórnenda bæjarins fyrir símenntun. Ingunn Helga Bjarnadóttir og Kristján Sturluson hjá SÍMEY leiddu vinnunna ásamt Önnu Lilju Björnsdóttur fyrir hönd Akureyrarbæjar.

Skipaður var stýrihópur sem mótaði verkefnið og valdi þær aðferðir sem notaðar voru. Í stýrihópnum voru: Anna Marit Níelsdóttir, Eiríkur Björn Björgvinsson, Elías Gunnar Þorbjörnsson, Dóra Sif Sigtryggisdóttir, Halla Margrét Tryggvadóttir, Helga Erlingsdóttir, Helga Vilhjálmisdóttir, Hólmkell Hreinsson, Jón Hrói Finnsson og Kristjana Hreiðarsdóttir.

Fundað var 10 sinnum á tímabilinu ágúst 2017 til janúar 2018. Stýrihópurinn hafði til hliðsjónar fyrra Markviss verkefni sem unnið var fyrir Akureyrarbæ árið 2012. Niðurstöður úr greiningum og könnunum voru bornar saman. Í þessari framkvæmd var staðgenglum stjórnenda bætt við þátttakendahóp.

Í október var send út viðhorfskönnunin: Ég og starfið mitt, svarhlutfall var 88,2%. Markmiðið var að kanna líðan og starfsskilyrði stjórnenda. Í nóvember var starfagreining lögð fyrir hópinn, svarhlutfall var 71,4%. Stýrihópurinn notaði m.a. reglur um hlutverk stjórnenda hjá Akureyrarbæ til að greina þá færni sem stjórnendur þurfa að búa yfir. Í starfagreiningunni voru stjórnendur beðnir um að meta í hvaða færniþáttum þeir þurfa meiri fræðslu.

Meðfylgjandi eru drög að starfspróunaráætlun fyrir stjórnendur Akureyrarbæjar er unnin með hliðsjón af niðurstöðum verkefnisins.

Skilgreindar hafa verið nokkrar námskeiðslínur með mismunandi áherslum s.s. leiðtogahæfni, mannauðsstjórnun, reglubundin verkefni o.s.frv. Markmiðið er að stjórnendur geti sótt fræðslu innan hvernar línu og þannig byggt upp þekkingu sína á ákveðnu sviði. Gerðar eru tillögur að fræðslu sem styður við færniþætti innan hvernar námskeiðslínu.

## Fræðsluflokkur 1 – Leiðtogahæfni

*Góður stjórnandi hjá Akureyrarbæ er leiðtogi í orði og verki í öllu sínu starfi með starfsmönnum og samstarfsaðilum, sýnir starfsfólki sínu virðingu og umhyggju og stuðlar að vellíðan þess á vinnustað, stuðlar að góðum starfsanda á vinnustað sínum og meðal starfsmanna sinna, lætur starfsfólk vita til hvers er ætlast af því og tekur á málum ef þörf er á að bæta frammistöðu.*

(Reglur um hlutverk stjórnanda hjá Akureyrarbæ)

Samkvæmt þarfagreiningu og ígrundun stýrihópsins skoruðu eftirtaldir þættir hæst varðandi fræðsluþörf um leiðtogahæfni:

- Miðlun og eftirfylgni framtíðarsýnar
- Nýsköpun á sviði tæknimála sem eflir starfssemina
- Breytingastjórnun
- Verkefnastjórnun
- Jafnvægi á milli vinnu og einkalífs
- Starfsandi á vinnustöðum
- Álag, streita, tímastjórnun

### *Fræðsla sem styður við þessa þætti:*

- Almenn fræðsla um tæknipróun og nýsköpun s.s. um nýsköpun í velferðarþjónustu og nýsköpun í rekstri ríkis og sveitarfélaga, leiðir stjórnenda til að efla sköpunargleði og nýsköpun.
- Námskeið um jafnvægi milli vinnu og einkalífs.
- Námskeið um orkustjórnun.
- Fræðsla í tímastjórnun.
- Fræðsla í valdeflingu með áherslu á starfsmenn.
- Fræðsla um starfsanda og vellíðan á vinnustað s.s. hugmyndafræði Fisksins.
- Verkefnastjórnun, verkefnisáætlun/fyrstu skrefin.
- Breytingastjórnun fyrir stjórnendur.
- Miðlun og eftirfylgni framtíðarsýnar þ.e. fræðsla um hvernig er hægt að miðla, innleiða og fylgja eftir stefnum/framtíðarsýn.

## Fræðsluflokkur 2 – Mannauðsstjórnun

*Góður stjórnandi hjá Akureyrarbæ vinnur í samræmi við mannauðsstefnu Akureyrarbæjar og vinnur að framgangi verkefna hennar, nýtir niðurstöður starfsmannakannana til úrbóta og tekur málefnalegar ákvarðanir með tilliti til hagsmuna heildarinnar.*

(Reglur um hlutverk stjórnanda hjá Akureyrarbæ)

Samkvæmt þarfagreiningu og ígrundun stýrihópsins skoruðu eftirtaldir þættir hæst varðandi fræðsluþörf um mannauðsstjórnun:

- Gerð áhættumats
- Greina og nýta upplýsingar úr starfsþróunarsamtölum
- Viðbrögð vegna eineltis, áreitni og ofbeldis á vinnustað
- Gerð símenntunaráætlana fyrir vinnustaðinn og/eða einstaklinga
- Gerð og framkvæmd úrbótaáætlunar í samræmi við niðurstöður starfsmannakannanna
- Áhrif vaktaskipulags
- Flókin og krefjandi starfsmannamál

### *Fræðsla sem styður við þessa þætti:*

- Áhrif vaktaskipulags á heilsu og líðan starfsfólks.
- Kynning á verkferlum í mannauðsmálum í stjórnendahandbók
- Fræðsla um gerð áhættumats starfa.
- Fræðsla um viðbrögð vegna eineltis, áreitni og ofbeldis á vinnustað.
- Námskeið um greiningu fræðsluþarfa og gerð símenntunaráætlana.
- Ráðgjöf varðandi greiningar og nýtingu upplýsinga úr starfsþróunarsamtölum frá mannauðsdeild.
- Ráðgjöf varðandi gerð og framkvæmd úrbótaáætlunar í samræmi við niðurstöður starfsmannakannanna frá mannauðsdeild.
- Fræðsla og ráðgjöf varðandi flókin og krefjandi starfsmannamál frá mannauðsdeild og fleirum.

## Fræðsluflokkur 3 – Samskiptafærni

*Góður stjórnandi hjá Akureyrarbæ sýnir gott viðmót, kurteisi og virðingu í samskiptum, er stundvís og reglusamur og virðir tíma annarra, temur sér sanngirni og ábyrgð í umtali um Akureyrarbæ, stjórnendur hans og starfsfólk og stuðlar að gagnkvæmri virðingu og trausti milli vinnustaða.*

(Reglur um hlutverk stjórnanda hjá Akureyrarbæ)

Samkvæmt þarfagreiningu og ígrundun stýrihópsins skoruðu eftirtaldir þættir hæst varðandi fræðsluþörf um samskiptafærni:

- Jákvæð sálfræði
- Markþjálfun
- Þjónandi forysta
- Viðtalstækni
- Samningatækni og sáttamiðlun
- Núvitund
- Setja mörk - sjálfstyrking

### *Fræðsla sem styður við þessa þætti:*

- Fræðsla og þjálfun í núvitund.
- Fræðsla um samningatækni og sáttamiðlun.
- Fræðsla um grunnatriði í markþjálfun fyrir stjórnendur og vinnustaði.
- Markþjálfun fyrir stjórnendur og vinnustaði.
- Kynning og fræðsla um jákvæða sálfræði og gagnsemi hennar.
- Kynning og fræðsla um þjónandi forystu.
- Fræðsla um sjálfstyrkingu og hvernig setja má mörk í samskiptum.

## Fræðsluflokkur 4 - Lög, reglur og stefna bæjaryfirvalda

*Stjórnandi hjá Akureyrarbæ ber ábyrgð á að rekstur á ábyrgðarsviði hans sé innan fjárheimilda, þjónustan sé í samræmi við lög, reglur og stefnu bæjaryfirvalda, gæta að meginreglum stjórnsýslulaga við töku stjórnvaldsákvæðana og skýra og rökstyðja ákvarðanir sínar.*

(Reglur um hlutverk stjórnanda hjá Akureyrarbæ)

Samkvæmt þarfagreiningu og ígrundun stýrihópsins skoruðu eftirtaldir þættir hæst varðandi fræðsluþörf um lög, reglur og stefnu bæjaryfirvalda:

- Stjórnsýslulög
- Persónuverndarlög
- Skjalastefna
- Upplýsingalög
- Reglur um hlutverk stjórnenda hjá Akureyrarbæ
- Reglur um ábyrgðarmörk og starfshætti stjórnenda, kjörinna fulltrúa og nefndarmanna

### *Fræðsla sem styður við þessa þætti:*

- Stjórnsýslulögin fræðsla frá bæjarlögmanni.
- Upplýsingalögin fræðsla frá bæjarlögmanni.
- Innleiðing nýrra persónuverndarlaga.
- Kynning á reglum um hlutverk stjórnenda hjá Akureyrarbæ.
- Kynning á reglum um ábyrgðarmörk.
- Hádegisfyrirlestrar um stefnur bæjarins s.s. jafnréttisstefna og skjalastefna.

## Fræðsluflokkur 5 – Reglubundin verkefni

*Stjórnandi hjá Akureyrarbæ ber ábyrgð á að gera starfsáætlun og mæla árangur þar sem til þess er ætlast, ljúka og skila starfsáætlun og fjárhagsáætlun á tilsettum tíma, svara erindum og fyrirspurnum og veita upplýsingar, t.d. í ársskýrslu og á vef Akureyrarbæjar, um starfsemi og verkefni sem hann ber ábyrgð á.*

(Reglur um hlutverk stjórnanda hjá Akureyrarbæ)

Samkvæmt þarfagreiningu og ígrundun stýrihópsins skoruðu eftirtaldir þættir hæst varðandi fræðsluþörf um reglubundin verkefni:

- Setja árangursmælikvarða og kanna þá með reglubundnum hætti
- Gæðamál – gæðastjórnun
  - Mótun verklags – skráning verkferla
  - Nýta ábendingar og kvartanir - frávíkaskráning
  - Að leiðrétta eign mistök og undirmanna sinna
- Gerð starfsáætlunar
- Kynningarstarf – markviss ímyndarvinna
- SAP - Eftirlit með fjárhagsáætlun

### *Fræðsla sem styður við þessa þætti:*

- Fræðsla um árangursstjórnun og árangursmælikvarða.
- Fræðsla um gerð starfsáætlunar frá fjársýslusviði.
- Sérhæfð fræðsla fyrir deildir og svið um gæðastjórnun.
- Samráðsvettvangur deilda um gæðastjórnun.
- Kynningarstarf stofnana:
  - Frétta og greinaskrif, að læra að skrifa stuttar fréttir.
  - Samfélagsmiðlar, hvernig eru þeir notaðir í kynningarskyni.
  - Vefsíðustjórnun fyrir umsjónarmenn heimasíðna.

## Fræðsluflokkur 6 – Tölvukunnátta

*Til að stjórnendur geti rækt hlutverk sitt sem best hafa þeir gott aðgengi að upplýsingakerfum, s.s. SAP (bókhaldskerfi, sölukerfi, eignakerfi, áritunarkerfi, lánakerfi og eignakerfi lausafjármuna, verkbókhaldi, launakerfi, mannauðskerfi, skrifborði stjórnandans, ráðningakerfi, námskeiðskerfi), Navision, Main manager, Mentor, Vinnustund, OneSystems skjalakerfi auk ýmissa sérkerfa hjá stofnunum.*

(Reglur um hlutverk stjórnanda hjá Akureyrarbæ)

Samkvæmt þarfagreiningu og ígrundun stýrihópsins skoruðu eftirtaldir þættir hæst varðandi fræðsluþörf um tölvukunnátta:

- OneSystem – fundargerðakerfið
- OneSystem – gæðahandbók
- OneSystem – skjalakerfi
- SAP – grunnnámskeið
- SAP – námskeiðskerfi
- SAP – skýrslur
- Office – Word
- Office – Excel: pivot töflur, flóknari reikningsgerð og gröf
- Office – OneNote

### *Fræðsla sem styður við þessa þætti:*

- Tölvufræðsla í fjarkennslu á vegum starfsmennt.is.
- Fræðsla um OneNote og Outlook.
- Innanhússfræðsla í OneSystem.
- Innanhússfræðsla í SAP.

## Fyrirkomulag fræðslu/starfsþróunar

Samkvæmt þarfagreiningu og ígrundun stýrihópsins skoruðu eftirtaldir þættir hæst varðandi fyrirkomulag fræðslu:

- Stytttri námskeið í stjórnendafræðslu Akureyrarbæjar
- Önnur stytttri námskeið
- Tímabundið launað námsleyfi
- Markþjálfun
- Hádegisfyrirlestrar
- Rafræn fræðsla
- Fjarkennsla