



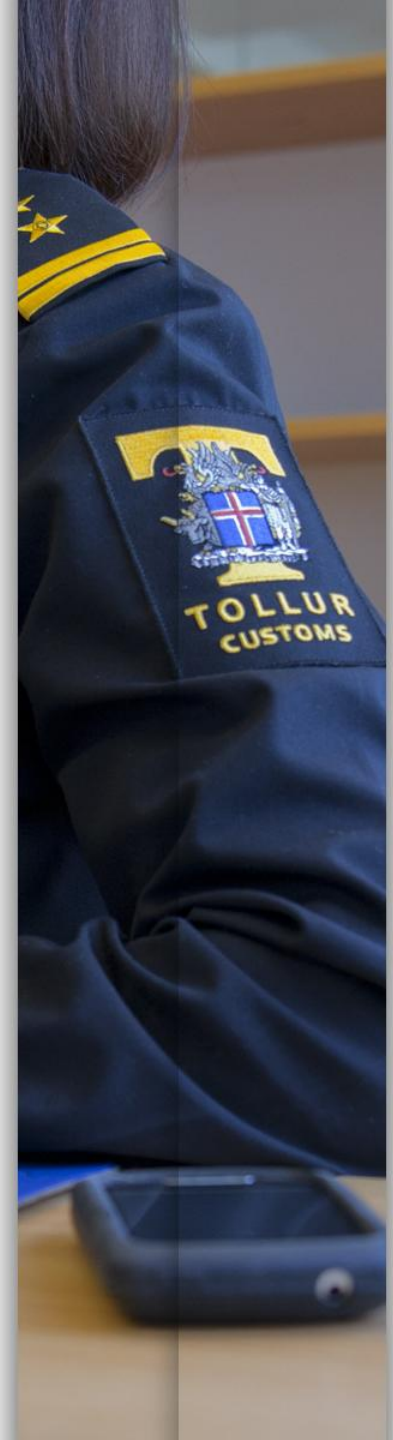
DIRECTORATE OF CUSTOMS

**Building new Customs IT  
Systems: Challenges for  
Strategic HRM a small  
Customs Force**



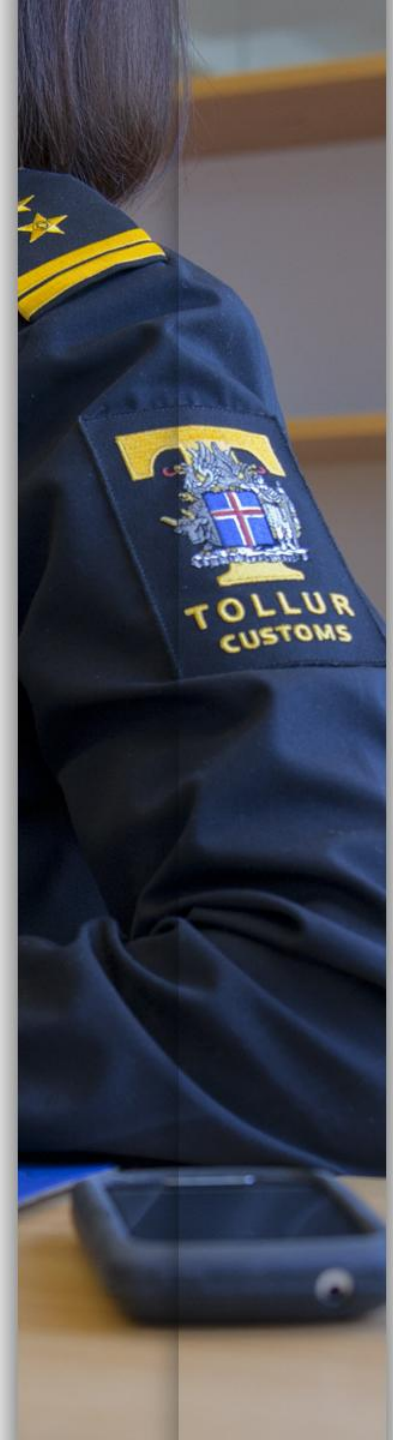
# Research Objectives

1. What challenges do development projects pose for strategic HRM?
2. Re-inventing the capabilities of the customs workforce through the use of strategic HRM
  - Re-engineering of work-methods
  - Selection and recruitment
  - Training and development
  - Staff turnover/retention



## Current Situation

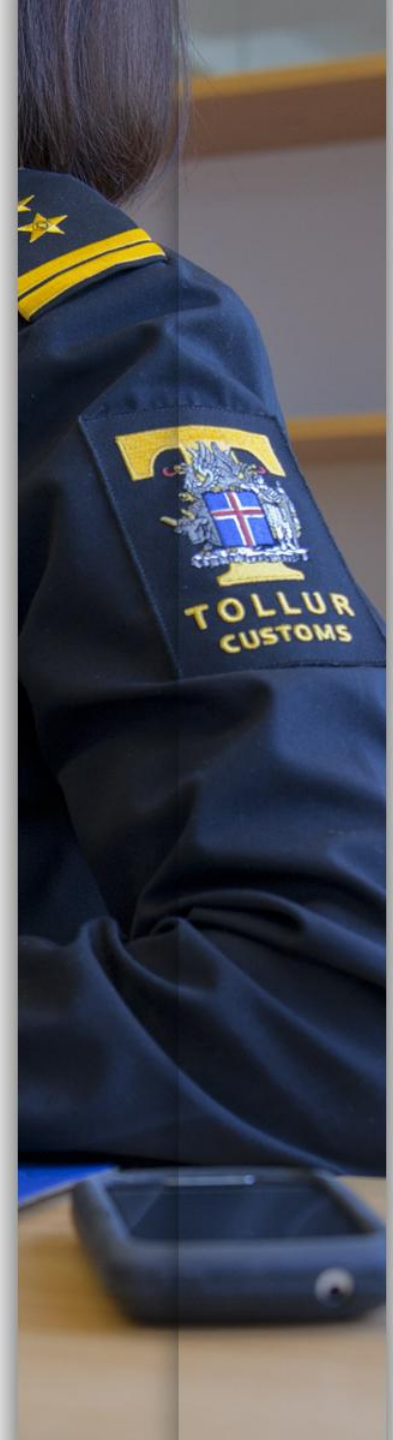
- Application for EU accession in July 2009
- Alignment Process in EU legislation
- Gradual reorganization of administration
  - Blue Prints
  - Interoperability Study
  - IPA
- Building new Customs IT Systems

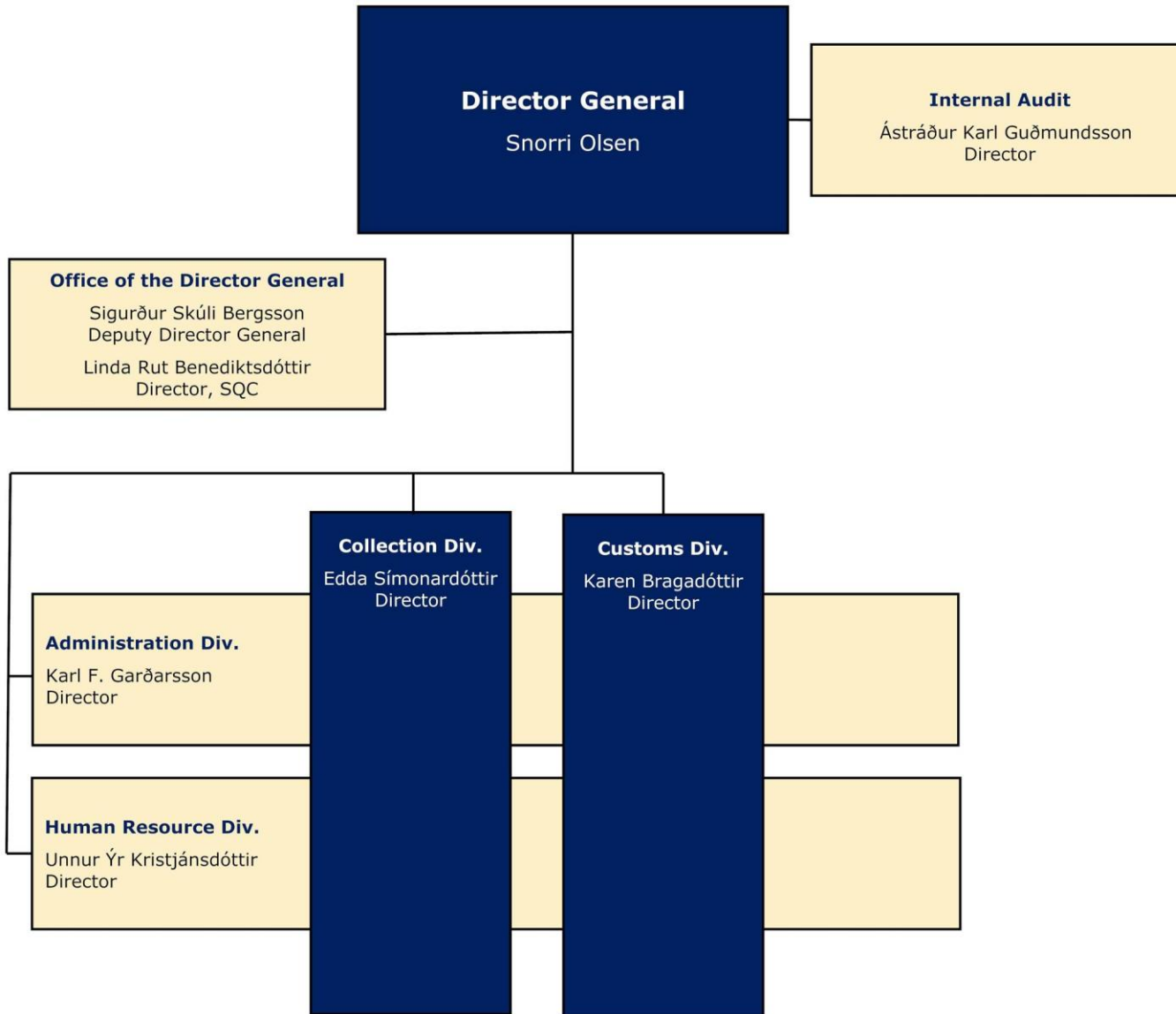


# The Project

A major re-engineering of Customs IT systems

- International demands, EU application
- Increased need for interoperability
- Demands of business



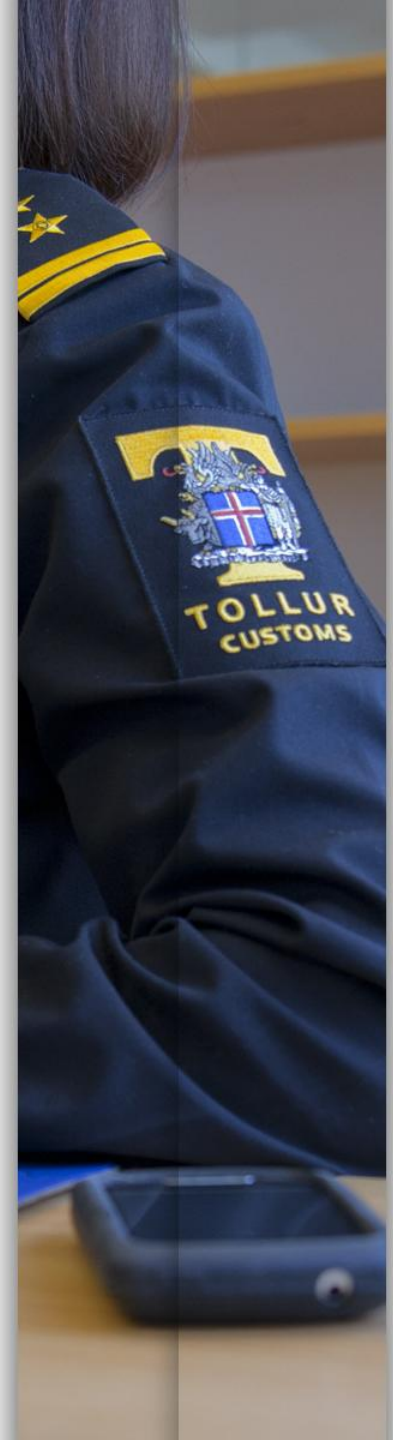




# Re-engineering of Work Methods

## Project Management Approach

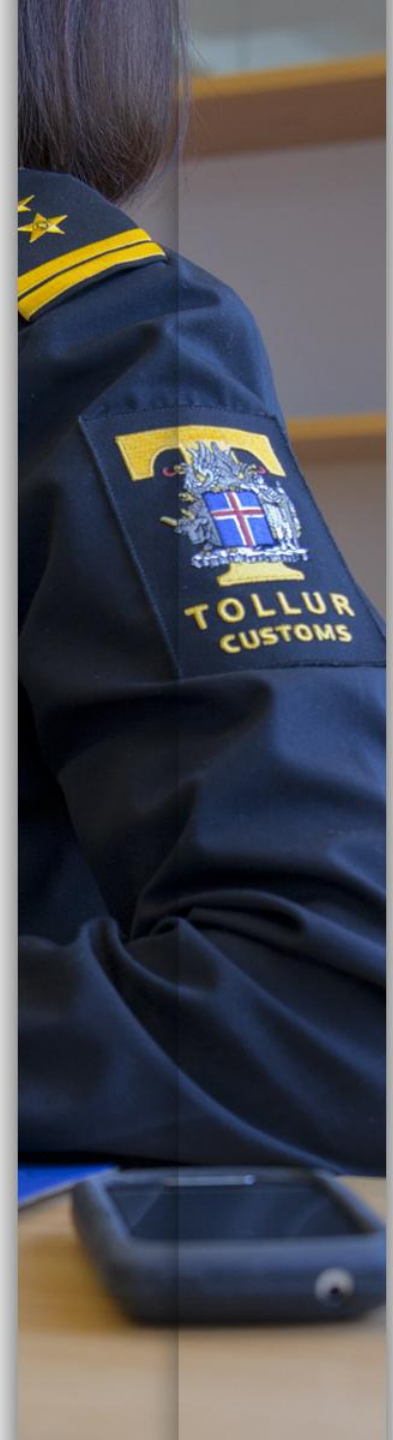
- Logical continuation of trend already started
- Way to break down large tasks and assign responsibility
- Focus on team work and communication
- Emphasis on coordination of work-methods
- Retention of knowledge (filing, group IT systems, institutional know how)



# Re-engineering of Work Culture

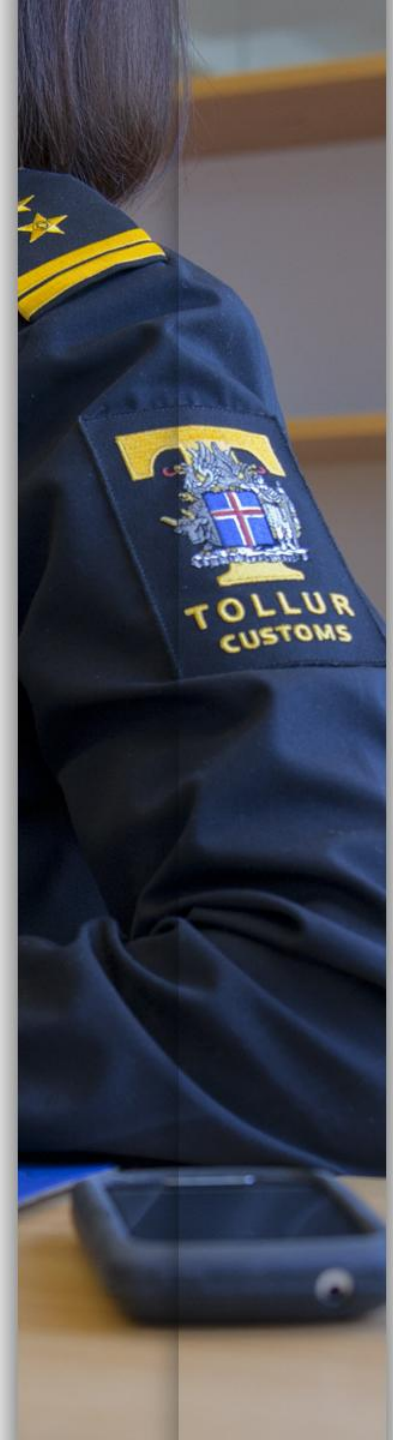
How do we achieve this?

- In changing the organisational culture we are looking towards the
  - Mission Statement
  - values, visions, norms and working “language”
- Assigning responsibility
- Focusing on communication
- Sense of ownership
- Values - Trust, Cooperation & Drive.



# Selection and Recruitment

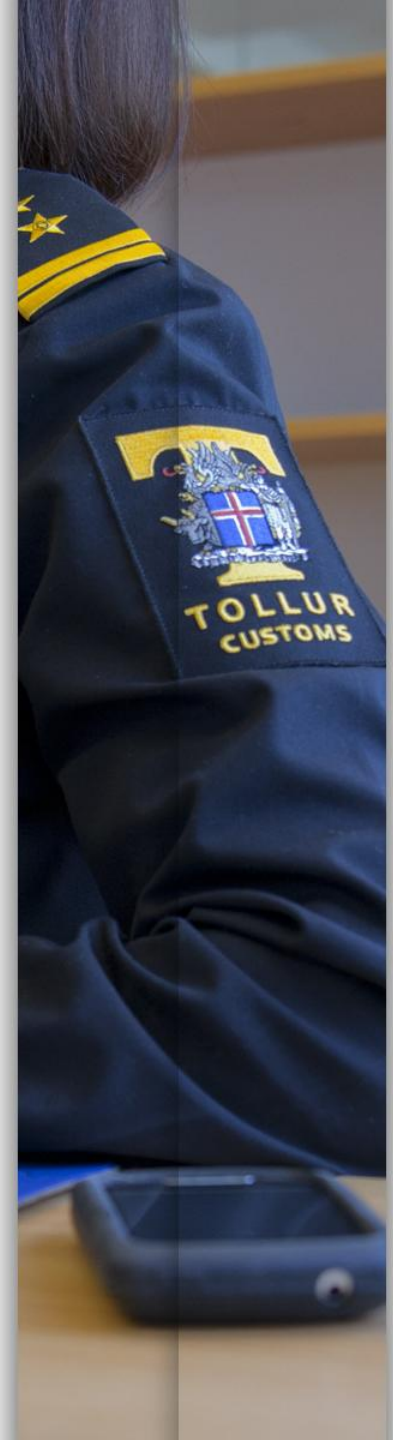
- Small society, limited HRM resources
- Individuals with the required skills are in high demand
- Staff with the exact qualifications and knowledge not available – has to be tailor-made
- Nature of development projects makes distinctive qualifications and skills difficult to identify
- Therefore focus on right combination of individuals in the group
- In order to make the group functional we needed different skillsets from different individuals





## How do we attract qualified applicants?

- Aim to present The Project as an opportunity
- Value of The Project for society
- Initiative – independence – creative thinking - inspiration
- Unusual advertisement
- Emphasis on contribution to society and an important international development project in job interviews



Do you want to be a part of one of the largest projects in Icelandic government in the coming years?

# VILT ÞÚ EIGA ÞÁTT Í EINU STÆRSTA VERKEFNI ÍSLENSKRAR STJÓRNSÝSLU Á NÆSTU ÁRUM?

*Tollstjóri leitar að rétta fólkinu til að taka þátt í spennandi verkefni með samfélagslegum ávinningi. Verkefnið snýr að hönnun og innleiðingu nýrra tollakerfa til að auðvelda viðskipti milli landa og standa vörð um hagsmuni almennings og atvinnullfs.*

*Verkefnið tekur mið af bestu framkvæmd og alþjóðlegum stöðlum og felur meðal annars í sér endurhönnun verkefna, hugbúnaðarþróun, alþjóðleg samskipti og verkefnastjórnun. Í boði eru mikil tækifæri fyrir rétta aðila, áhugaverð og krefjandi störf sem henta jafnt konum sem körlum.*

## Sérfræðingur í verkefnum

Umsjón með hönnun og endurhönnun verkefna, felur meðal annars í sér að leiða vinnuhópa og teikna verkefni.

### Starfssvið:

- » Verkefnastjórnun.
- » Endurhönnun verkefna og verkefnafráningu.
- » Samskipti við notendur, stjórnendur, aðra verkstjóra og samstarfsaðila embættis Tollstjóra.
- » Erlend samskipti.

### Hæfniskröfur:

- » Háskólamenntun sem nýttist í starfi.
- » Reynsla af BPM og þekking á endurhönnun verkefna, t.d. með BPM, BPM2, BPEL eða sambærilegu.
- » Góðir greiningarhæfileikar, samskiptafærni, leiðtogafermi, yfirsný, frumkvæði, skipulagshæfileikar, sjálfstæð vinnubrögð, tölvufærni og góð enskukunnátta.

Nánari upplýsingar um starfið veitir Guðbjörg Guðbjörnsdóttir í síma 560-0303. Umsókn merkt „sérfræðingur í verkefnum“ skilist rafrænt, starf@tollur.is, fyrir 19. febrúar nk.

## Sérfræðingur í gæða- og verkefnastjórnun

Vinnur að stefnumótun, ráðgjöf og fræðslu á sviði gæðamála og verkefnastjórnunar. Veitir verkefna- og hópstjórn verkefnisins stuðning í starfi.

### Starfssvið:

- » Þátttaka í mótun gæðastefnu og innleiðingu gæðakerfis.
- » Aðstoð við skjalfestingu og upplýtingu gæðakrafna.
- » Ráðgjöf og fræðsla á sviði gæðamála og verkefnastjórnunar.
- » Aðstoð við áætlanagerð og eftirfylgni.
- » Umsjón með innleiðingu hópinnakerfis og rekstur þess.

### Hæfniskröfur:

- » Háskólamenntun sem nýttist í starfi.
- » Framhaldsmenntun á sviði verkefnastjórnunar (MPM) er kostur.
- » Leiðtoga- og stjórnunarfermi ásamt þjónustulund, jákvæðni og sjálfstæði.
- » Færni til að fjá sig skipulega bæði í ræðu og riti, hvoru tveggja á íslensku og ensku.
- » Þekking á aðferðafræði verkefnastjórnunar, t.a.m. Prince2, Agile og/ eða Scrum.
- » Þekking á stöðlum gæða- og verkefnastjórnunar, t.a.m. ISO 9001 og 10006.
- » Reynsla af innleiðingu verkefnastjórnunar og/ eða gæðakerfis er kostur.

Nánari upplýsingar um starfið veitir Linda Rut Benediksdóttir í síma 560-0385. Umsókn merkt „sérfræðingur í gæða- og verkefnastjórnun“ skilist rafrænt, starf@tollur.is, fyrir 19. febrúar nk.

## Hópstjóri í hugbúnaðarþróun

Stjórn vinnuhóps í endurhönnun og nýsmíði tölvakerfa í nánri samstarfi við verkefnastjóra viðskiptaferla, sérfræðinga og birgja.

### Starfssvið:

- » Stjórn hugbúnaðarverkefna.
- » Parlagreining og þróun.
- » Samskipti við notendur, stjórnendur, aðra verkstjóra og birgja.
- » Erlend samskipti.

### Hæfniskröfur:

- » Háskólamenntun sem nýttist í starfi.
- » Þekking á hugbúnaðargerð.
- » Þekking á verkefnastjórnun.
- » Þekking á stefnumótun.
- » Reynsla af stjórnun hugbúnaðarverkefna er kostur.
- » Reynsla af verkefnastjórnun er æskileg.
- » Þekking á t.d. Prince2, RUP, Scrum, Agile, SOA, BPM, UML, BPMN eða BPEL er æskileg.

Nánari upplýsingar um starfið veitir Óttar Erlingsson í síma 560-0473. Umsókn merkt „hópstjóri í hugbúnaðarþróun“ skilist rafrænt, starf@tollur.is, fyrir 19. febrúar nk.

## Sérfræðingur (Alþjóðamál)

Ráðgjöf og aðstoð varðandi samskipti við erlenda samstarfsaðila.

### Starfssvið:

- » Umsjón með styrkumsóknum.
- » Ráðgjöf og aðstoð til vinnuhópa verkefnisins.
- » Skýrslugerð.
- » Textagerð og yfirlestur.

### Hæfniskröfur:

- » Háskólamenntun sem nýttist í starfi.
- » Þekking á alþjóðamálum.
- » Reynsla af þýðingavinnu á ensku æskileg.
- » Reynsla af skýrslu- og textagerð æskileg.
- » Reynsla af verkefnastjórnun æskileg.
- » Óguð vinnubrögð og lipurð í samskiptum eru lykileiginleikar.
- » Góð enskukunnátta skilyrði.
- » Þekking á t.d. Prince2, RUP, Scrum, Agile, SOA, BPM, UML, BPMN eða BPEL er æskileg.

Nánari upplýsingar um starfið veitir Sigríður Gunnlaugsdóttir í síma 560-0445. Umsókn merkt „sérfræðingur (alþjóðamál)“ skilist rafrænt, starf@tollur.is, fyrir 19. febrúar nk.

Gildisfréttir eru traust, samvinnu og framskipti. Ráðningar hjá embættinu munu taka mið af þessum gildum. Lausnir eru samkvæmt hagsamningi fjármálaráðgjafna (f), ríkissjóða og vaxtargæðu stjórnvalda. Önnur starfskjör, réttindi og skyldur gilda að öðru leyti. Önnur réttindi og skyldur starfsmanna tilkynnaðs nr. 20/1996. Öllum umsóknum verður svarað þegar ákveðin um ráðningu liggur fyrir. Athygli er vakin á að umsóknir gilda í sex mánuði frá því að umsóknarfræstir rennur út.



TOLLSTJÓRI

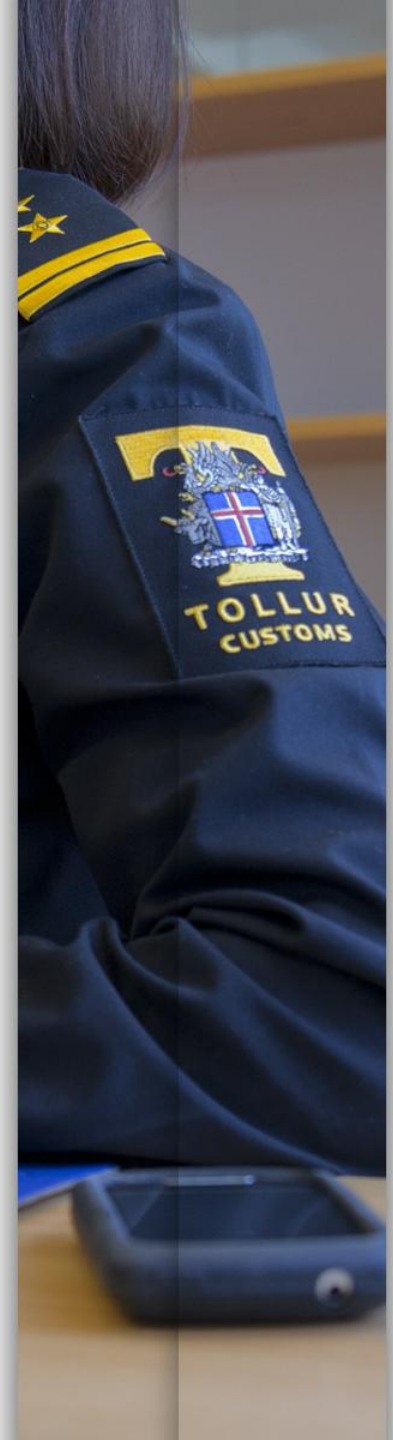


DIRECTORATE OF C

TOLLSTJÓRI, Tryggvavötu 19, 101 Reykjavík, sími: 560 0300, vefur: www.tollur.is

# Training and Development

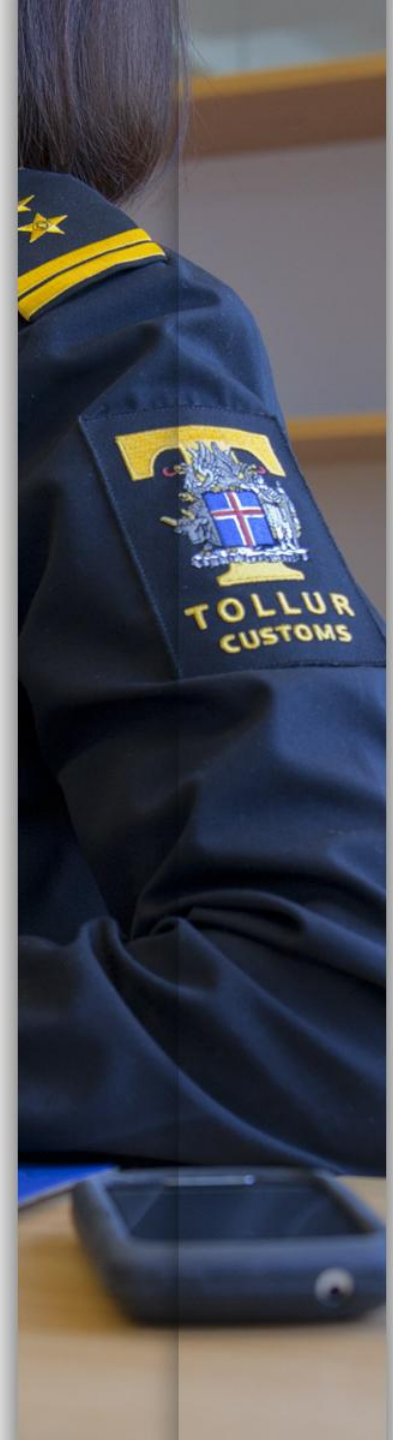
- ***Challenge: Assessment of skills and training needs***
- Focus on training in the Future Vision of Customs
- Project management training – level playing field
- Knowledge of legal aspects and specialized customs issues must be deepened
- Solid knowledge of public administration and Customs business



# Staff Retention

***Challenge: how do we retain desirable employees ?***

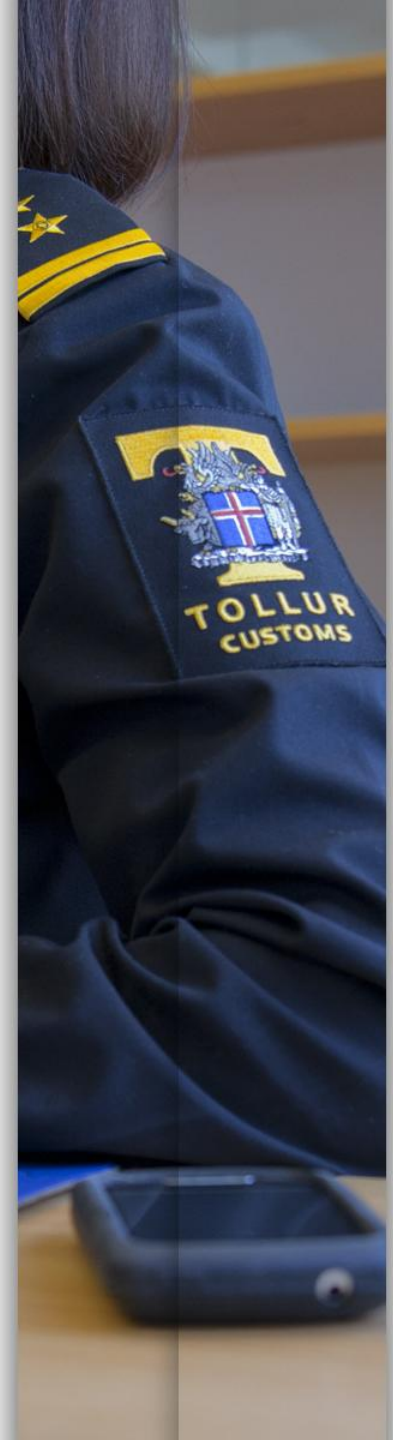
- Excellent work environment
- Flexibility – reconciliation between work, private and family life
- Interesting tasks, constant development and individual “buy-in”
- International angle





# Concluding Remarks

- The project is in early stages
- The research in question focuses on a mapping of the change process, trying out innovative ways in HRM and building the foundations for future organisational changes.
  1. Was the method applied for the selection of staff a correct one?
  2. Were the methods in T&D correct?
  3. What is the experience and job satisfaction of the employees of the project?
  4. Progress of the project vs. initial expectations





# Research Methods?

What research methods are best suitable to analyse and monitor the progress of The Project?

Qualitative and/or quantitative research methods

- Statistical data
- Periodic questionnaires
- Focus groups
- Individual interviews
- Bench-marking

