



Opgavebeskrivelse

Projekt Faglighed i forandring

Udvikling af en kompetenceprofil for fremtidens mobilitetsmedarbejder på baggrund af en tendensanalyse af fremtidsscenerier.

Opgavebeskrivelsen omfatter:

1. Baggrund
2. Formål med projektet
3. Projektets omfang og ønskede leverancer
4. Dokumentationens omfang
5. Samarbejdsorganisation
6. Tidsplan
7. Økonomi og ressourcer
8. Retningslinjer for tilbuddets udformning
9. Yderligere oplysninger og indsendelse af tilbud

Opgaven er offentliggjort på NT's hjemmeside og via direkte kontakt til konsulenter.



1. Baggrund

Det er NTs vision at skabe god mobilitet for borgerne i Nordjylland. Afsættet er, at Nordjylland er et godt sted at være, hvis borgerne let og ubesværet kan komme rundt i byen, på landet og ud i den store verden. Det kræver gode transportmuligheder, som gør os mobile.

En af de vigtigste forudsætninger for både lokal og regional udvikling er en god infrastruktur. Transport er en del af hverdagen for de allerfleste mennesker - og både den regionale og lokale kollektive trafik benyttes af mange nordjyder til hverdag. De nordjyske tog, busser, flexvogne og deres chauffører bidrager til den regionale udvikling ved bl.a. at bringe regionens medarbejdere, studerende og borgere til og fra arbejde, uddannelsesinstitutioner og læge/sygehus. På denne måde er den kollektive trafik med til at sikre store dele af befolkningens og arbejdsmarkedets mobilitet i hele regionen.

På både lokalt og regionalt niveau er der lavet strategier og planer for udviklingen af den kollektive trafik i Nordjylland. Et særligt indsatsområde for den strategiske udvikling af området har været introduktionen af nye teknologier til at gøre de kollektive transportsystemer mere intelligente. Disse investeringer har resulteret i mange analyser, forskningsrapporter, events og konferencer - på såvel kommunalt som regionalt niveau - alt sammen initiativer som både har udviklet og forbedret rammebetingelserne for den kollektive trafik i Nordjylland.

Det er dog hypotesen bag denne projektidé, at alle disse initiativer nødvendigvis må bakkes op af tilsvarende **investeringer i kompetencerne hos de medarbejdere** (særligt hos frontpersonalet), som forventes at skulle forvalte den nye teknologi og i praksis være med til at løfte den samlede målsætning for den offentlige transport i Nordjylland.

Der er i dag rigtig mange forskellige teknologier på spil. Det er teknologier, som chaufføren både skal kunne forstå og betjene. Den moderne chauffør forventes at kunne administrere teknologier, som sikrer kunderne en bedre transportoplevelse, mere præcise ankomsttidspunkter og en større sikkerhed. Blandt de mange forskellige teknologier i fx bussen, som chaufføren allerede i dag skal forstå og betjene, er f.eks.:

- GPS-teknologi, der lader både kunden, chaufføren og vagtcentralen vide præcist, hvor bussen befinder sig.
- Kombinerede tale- og dataradioer, der gør driftscentralens overordnede trafikstyring bedre ved at sende realtidsinformation fra den enkelte bus til overvågning af busdriften (og som chaufføren skal anvende ved fejl- eller alarmmeldinger).
- Kamerateknologi, der lader chaufføren overskue døre og kunder, samt sensorer som kan hjælpe chaufføren til bedre at fortolke komplicerede trafiksituationer.
- Busprioriteringssystemer (bussens påvirkning af trafiklys) som anvendes i byerne for at forbedre bussernes fremkommelighed ved at nedsætte deres passagetid i signalregulerede kryds.
- Buscomputere, som bl.a. sikrer, at kunderne kan se realtidsinformation på stoppestedsskilte, på internettet eller på deres mobiltelefon.
- Den sorte boks, som løbende registrerer hastighed, bremses, tænding, horn, blinklys, acceleration etc.
- Nye tjenester, som er baseret på apps, smartphones m.v. og kunder, der betjener sig selv via disse.



Ud over denne teknologi så er der gennem de seneste år også sket en udvikling i de produkter og services, som knytter sig til kundernes transportoplevelse og mobilitetsmuligheder. Her kan nævnes NTlive, rejsekor-tet, minrejseplan, NTBillet, plustur og flexstur. Det betyder også, at der sker en udvikling af kundernes for-ventninger til frontpersonalets viden og service.

Summa summarum; frontpersonalets jobfunktioner og kundernes forventninger og muligheder er i ha-stig forandring, og vi er nødsaget til at sikre et frontpersonale, som er i stand til at leve op til fremtidens krav og muligheder i forhold til:

- de nye teknologier, der har betydning for sikkerhed, effektivitet og bedre information til passage-
rerne
- de nye produkter og services, der gør det nemmere og mere enkelt at benytte den kollektive trafik
- den øgede sammenhængskraft mellem forskellige mobilitetsstilbud, der stiller krav om en bredere interaktion og forståelse mellem tog-, bus- og flex-personalet.

På et helt overordnede plan er der naturligvis tale om en **faglighed i forandring**. Chaufføren skal ikke læn-gere blot køre vognen/bussen. Det skal han naturligvis stadigvæk, men i tilgift hertil skal han også levere en bedre og mere sikker kørsel samt en bedre service i form af bl.a. information og vejledning til kunderne om transportrelaterede produkter og ydelser. Det kræver et ændret mindset hos frontpersonalet ift. nye mobi-litetsformer og -partnere.

Det er ønsket med denne opgave at kickstarte **et større kompetencerettet udviklingsprojekt**, der skal sikre et frontpersonale med speciale i teknologi og mobilitet. Hvis ikke vores frontpersonale følger med udviklin-gen og løbende dygtiggør sig og vedligeholder sin viden og kompetencer, kan vi risikere at kundernes viden og muligheder overstiger frontpersonalets formåen.

2. Formål med projektet

Projektet er funderet omkring en analyse, der har til hensigt at sikre et nødvendigt vidensgrundlag for de fremadrettede investeringer i kompetenceudvikling for fremtidens mobilitetsmedarbejdere ved at udar-bejde forslag og kompetenceanalyser, som beskriver, hvordan visionen om et sammenhængende trans-portsystem kan realiseres – på tværs af alle de forskellige aktører (bus-, tog- og flextrafik), som på de ene eller anden vis bidrager til Nordjydernes mobilitet. Projektets hovedformål er at udarbejde en **kompeten-ceprofil for fremtidens mobilitetsmedarbejder** i den kollektive trafik, hvor krav i forhold til ny teknologi, services og mobilitetsstilbud er tænkt ind.

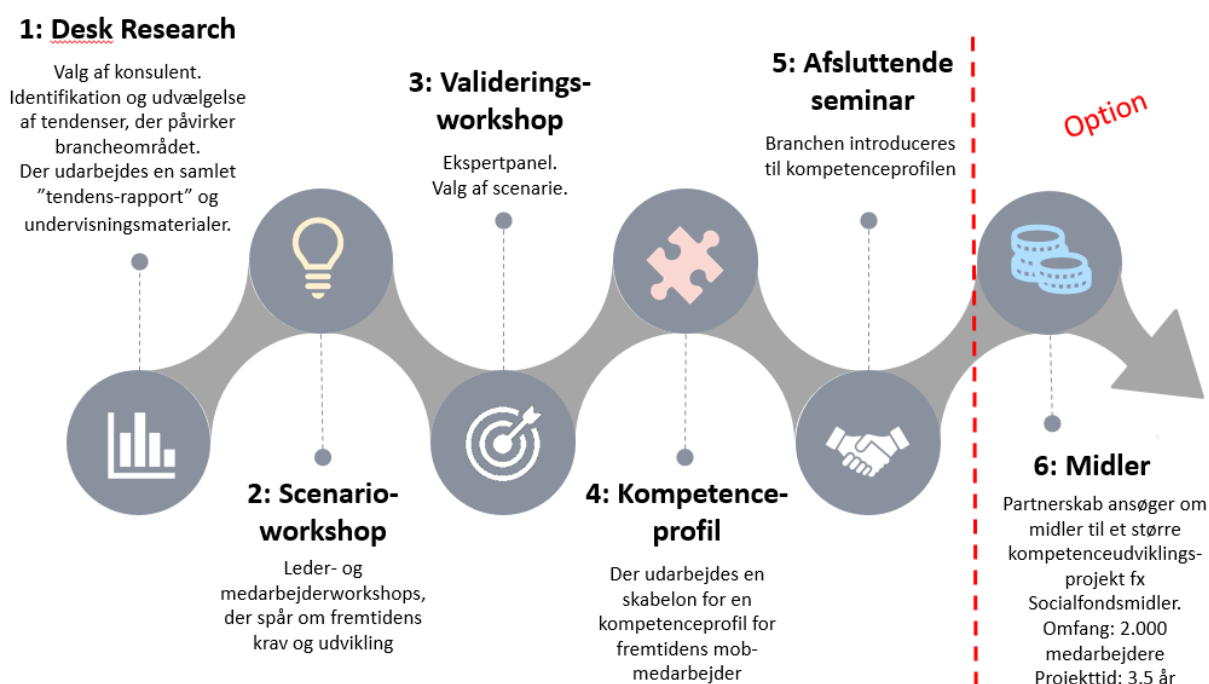
Målgruppen for kompetenceprofilen er det frontpersonale, der beskæftiger sig med tog, bus, flextrafik og øvrige mobilitetsformer.

Samtidig er projektet en slags "to-trins-raket", hvor analysen (første del) vedrører tilvejebringelsen af et fæl-les og evidensbaseret vidensgrundlag i branchen, mens anden del vedrører et reelt kompetenceudviklings-

forløb. Det er derfor også et implicit delformål med dette projekt, at det skal lede til en egentlig socialfondsansøgning (eller lignende fondsansøgning), der har fokus på at omsætte alle analyserne i konkrete kompetenceudviklingsaktiviteter.

3. Projektets omfang

Projektets hovedaktivitet er en gennemførelse af en række fremtidsscenerier (workshops), der skal afdække fremtidens krav til frontpersonalet. Gennem en validering af fremtidsscenerierne udvælger en ekspertgruppe det/de scenarier, som findes mest sandsynlige. Ud fra dette udarbejdes en kompetenceprofil for fremtidens mobilitetsmedarbejder. Projektets faser:



1) Desk research: søge samling på allerede eksisterende litteratur, analyser og relevant viden på området.

Målet er en tendensanalyse, der rummer beskrivelser af bl.a.:

- tendenser i den nordjyske samfunds- og trafikudvikling, herunder mobilitetsmønstre
- tendenser i politikken – herunder forskellige opfattelser af, hvilke transportservices der må forventes at være behov for frem mod 2030
- tendenser i teknologien - hvor fokus vil være på de teknologier, som forventes at være relevante for udviklingen af transportområdet.

Disse tendensanalyser udgør grundlaget for udviklingen af et x antal forskellige scenarier. Det er vigtigt for alle brancher at kende til fremtidige udviklinger inden for det område, som de beskæftiger sig med.

Dette kendskab er selve forudsætningen for at kunne arbejde strategisk – f.eks. med kompetenceudvikling. Analyserne kan være forskellige, men når man arbejder strategisk, så finder det altid sted på baggrund af en form for analyse af de forventninger, som man har til fremtidens udvikling.

Movitationsaktiviteter: Sideløbende med desk research igangsættes en motivationsfase hos projektets interessenter (chauffører, vognmænd, ledelse, brancheorganisationer). Denne fase vurderes at være særlig essentiel for at sikre opbakning til projektet og finde deltagere til workshops. De nærmere aktiviteter fastlægges af projektledelsen med inputs fra konsulenten, men tankerne går i retningen af skriftlig appetitvækker, roadtrip til udvalgte interessenter, kick off seminar, nyheder på eksisterende platforme o. lign.

- 2) Scenario workshop: identificere et kompetencerettet vækstpoteiale for branchen. Det er typisk en rigtig god forretning at investere i sine medarbejders kompetencer. Men forudsætningen er naturligvis, at man så også investerer i de rigtige kompetencer – dvs. i de kompetencer som man har/får brug for – nu og i fremtiden. Det er et særligt formål med projektet, at de deltagende aktører/virksomheder ved projektets afslutning, vil have et tydeligt billede af, hvor vækstpoteialet findes hos deres medarbejdere, og hvorledes man kan investere i det med kompetenceudvikling.

I denne fase gennemføres en scenarioproces med fokus på jobprofilen for fremtidens mobilitetsmedarbejder. Der udvikles specifikke og forskellige scenarier for fremtiden. Forventeligt gennemføres 4-6 endags workshops á ca. 20-30 deltagere med chauffører, ledere og repræsentanter fra den nordjyske mobilitetsbranche. På disse workshops produceres der en række fremtidsscenarier/showcases, der skitserer hvorledes fremtidens kompetencekrav kunne se ud.

- 3) Validering: en gruppe af eksperter, forskere og fagpersoner vurderer og udvælger de scenarier, som man tror allermest på er sandsynlige. Konkret udvælges 1-2 af de fremtidsscenarier, som aktørerne (resourcepersonerne) tror på. Valideringen afvikles som et dagsseminar med deltagelse af faglige udvalg og eksperter/forskere såvel som branchens egne aktører. Der er meget stor forskel på de virksomheder, der arbejder med persontransport og mobilitet. Omvendt er der meget mindre forskel på de kompetencer som frontpersonalet skal have – uanset om man arbejder i bus-, tog- eller taxi-branchen. Det er et delformål med projektet at skabe ”fælles fodslag” blandt aktørerne i mobilitetsbranchen – og skabe fælles forståelse for fremtidens kompetencebehov blandt frontpersonalet i disse meget forskellige virksomheder.
- 4) Kompetenceprofil: udarbejde og validere en fælles kompetenceprofil for fremtidens mobilitetsmedarbejder. Kompetenceprofilen skal være operationel. I kompetenceprofilen skitseres derfor en række kompetencedimensioner på en måde, så de efterfølgende kan gøres til genstand for et personrettet kompetenceudviklingsforløb. Samtidig er det en forberedelse til et vækstrettet kompetenceudviklingsforløb – og som et springbræt til en socialfondsansøgning.
- 5) Afsluttende rapport og seminar: skabe konsensus via et partnerskab som en kontinuerlig balance mellem udbud og efterspørgsel. Det er en væsentlig pointe i projektet, at processen også er produktet; at en implicit målsætning med projektet omhandler skabelsen af et vedvarende samarbejde mellem de virksomheder, der leverer mobilitetsydelser og de institutioner, som ”leverer” kompetencer.

Efter projektet står dets partnere i en temmelig unik situation – med en fælles forståelse for fremtiden, en fælles viden om hvilke kompetencebehov, der vil blive efterspurgt - samt en større gruppe af virksomheder, som har tydelige forventninger til, hvad et uddannelsessystem skal levere. I bestræbelserne på at opnå den bedst mulige målretning af de kompetencerettede indsatser, er det derfor alle parter interesse at søge en fortsat organisering - et strategisk partnerskab. Der udarbejdes, publiceres og præsenteres ved projektafslutningen en samlet og sammenhængende rapport. Denne rapport udgør grundlaget for det efterfølgende arbejde med udformningen af en Socialfondsansøgning.

Konsulentens opgaver gennem faserne kan opsummeres til:

- Gennemføre desk research og udarbejde en tendensanalyse
- Give sparring og inputs til motivationsaktiviteter med chauffører, vognmænd, ledelse, brancheorganisationer o. lign. som målgruppe
- Deltagelse på samtlige workshops/seminarer
- Agere som medfacilitator i rollen som observatør og referent ifm. gennemførelse af scenario workshops, valideringsseminar og afsluttende seminar
- Løbende i processen at samle op på inputs
- Medvirke til udarbejdelse af en kompetenceprofil for fremtidens mobilitetsmedarbejder
- Udarbejde en afsluttende rapport, der samler trådene fra tendensanalyse, udvalgte scenarier, kompetenceprofil og anbefalinger – herunder sammenligne nuværende kompetencekrav med fremtidens krav.

4. Dokumentationens omfang og leverancer

Det ønskes følgende dokumentation og leverancer:

- Tendensanalyse i rapportform
- Kompetenceprofil
- Afsluttende rapport, der samler trådene og kommer med anbefalinger til et kompetenceudviklingsforløb
- Præsentationsmateriale (PowerPoint), der indeholder de væsentligste resultater

5. Samarbejdsorganisation

Til sikring af fremdrift og forankring af projektets mål og indhold er projektet organiseret således:

Styregruppe:

- Ole Schleemann, Underdirektør, NT (tog, bus)
- Nicolai Sørensen, Underdirektør, NT (flex)
- Heidi Livoni, Projektleder, NT

Projektkoordineringsgruppe (daglig planlægning og projektstyring):

- Heidi Livoni, NT
- Søren Himmelstrup, Team Support/AMU Nordjylland
- Ekstern konsulent

Interessegruppe:

- Ekspertter og specialister (ledere, chefer, forskere, konsulenter etc.)

- Repræsentanter fra entreprenører og chauffører
- Repræsentanter fra branchens udvalg/fora
- Repræsentanter fra region/kommuner
- Nuværende og nye mobilitetspartnere (fx taxa, samkørsel (GoMore), delecykler (Donkey Republic), delebiler (Tadaa), udlejningsbiler, miljø etc.)

Herudover sikres forankring og motivation gennem stående interne udvalg:

- Entreprenørudvalg (bus)
- Entreprenørudvalg (flex)
- Chaufførkontaktudvalget (CKU)
- Servicebestyrelsen
- Driftsgruppe for Kvalitetsstyring (bus)
- Driftsgruppe for Kompetenceudvikling (bus)
- Driftsgruppe for Kommunikation, kvalitet og kompetenceudvikling (flex)
- Styregruppe for flextrafik

6. Tidsplan

Opgaven opstartes i februar 2019 og forventes afsluttet i december 2019.

7. Økonomi og ressourcer

Til opgaven er der hos NT udpeget en projektleder til den løbende opgaveløsning, koordinering og kontakt med den valgte konsulent. AMU Nordjylland er tilknyttet projektet både med projektledelse og konsulentbistand.

Til den eksterne konsulentopgave er der afsat **225.000 kr.** inkl. moms. Tilbuddet skal holde sig inden for denne ramme. Hertil en option på hjælp til udarbejdelse af en Socialfondsansøgning.

8. Retningslinjer for tilbuddets udformning

For at kunne sammenligne de indkomne tilbud, skal tilbudsgivers tilbud indeholde følgende afsnit:

1. Redegørelse for, hvordan tilbudsgiver vil tilrettelægge opgaven. Konsulenten opfordres til at komme med inputs til og/eller udfordring af nuværende projekttanker.
2. Tidsplan med milepæle
3. Samlet pris for opgaven. Tilbuddet skal indeholde et timeskøn og en pris for hver delopgave.
4. Generelle oplysninger om tilbudsgiveren samt CV, referencer m.m. for de personer, som vil være tilknyttet opgaven.

NT forbeholder sig den ret til at kassere tilbud, der ikke opfylder retningslinjerne for tilbuddets udformning. NT forbeholder sig ligeledes ret til at vælge frit mellem de indkomne tilbud - eller ikke at vælge en konsulent blandt tilbudsgiverne, hvis de indkomne tilbud ikke lever op til forventningerne.



9. Yderligere oplysninger og indsendelse af tilbud

Tilbuddet sendes pr. mail til HL@ntmail.dk **senest tirsdag den 15. januar 2019**. For yderligere oplysninger og drøftelse af opgaven kan projektleder Heidi Livoni (20 23 30 40) kontaktes.

Efter tilbudsfristen vil NT/AMU vurdere alle indkomne tilbud og invitere udvalgte tilbudsgivere ind til et udbydende møde i løbet af uge 4/5. Her er det vigtigt, at de personer, som skal løse opgaven, er tilstede. Afgørelsen forventes at finde sted i løbet af uge 5 - og alle tilbudsgivere vil blive kontaktet.