

# Förslag Delaktivitet 1: Kompetensutveckling

Viveka Blomgren, Felix Gyllenstig Serrao och Karin Enberg

# Insikter från inventering

# Målgrupper i inventering

- Målgrupper med arbetsuppgifter inom service och kundkontakt (och kontroll):  
Biljettkontrollanter, Tågvärdar
- Målgrupper med arbetsuppgifter kopplat till fordon och ge service till passagerare:  
Bussförare, Serviceförare, Däcksman, Spårvagnsförare,



# Målgrupper

- **Prioriterade målgrupper utbildningsproduktion 2026: Biljettkontrollanter, Bussförare**
- **Ej prioriterade målgrupper under 2026: Tågvärdar, Spårvagnsförare, Serviceförare, Däcksman pga befintlig kompetensutveckling tillgodoser behov, omfattande planering och svårt att rymma fler insatser inom avsedd tid.**
- **Sjöfart – behöver även mer inventering för att fastställa behov. Vi inväntar kontaktuppgifter till däcksman (aktuell målgrupp enligt ws sjöfart) och utbildningsledare sjöfart.**



# Förutsättningar, metoder och format

- Fysiska träffar som hålls av instruktörer ger störst effekt, dialoger och erfarenhetsutbyte kan ske.
- Målgruppsanpassa språk i utbildningen.
- Skapa igenkänning och stärka yrkesroll genom case, som skildrar situationer som målgruppen kan relatera till.
- Instruktörer fyller en viktig roll genom vägledning, förklaringar, dialoger, låta alla komma till tals.
- Mer handledning och guider till instruktörer önskas, kopplat till utbildningen.
- E-learning, för enskilda medarbetare, fungerar sämre bl a pga olika tekniska förutsättningar och avsatt arbetstid saknas.

Alla trafklslag efterfrågar mindre teori och mer verklighet:

- Praktisk träning
- Case
- Rollspel
- Erfarenhetsutbyte
- Små grupper
- Fysisk träffar skapar största effekten – digitalt material fungerar bäst som komplement, inte som huvudform.

# Behov av kompetensutveckling

Gemensamma områden för utbildning som framkommit i workshop, samtal och inventering:

- **Kompetensutveckling inom konflikthantering, stress och arbetsmiljö. Prioriterat område då det påverkar arbetsmiljö för kundnära medarbetare och även resemiljö i trafikslag.**
- **Bemötande och kommunikation (bef utb Kundmötet är inom detta område).**
- **Språkutveckling. Obs! detta varierar mellan olika trafikslag och på individnivå.**

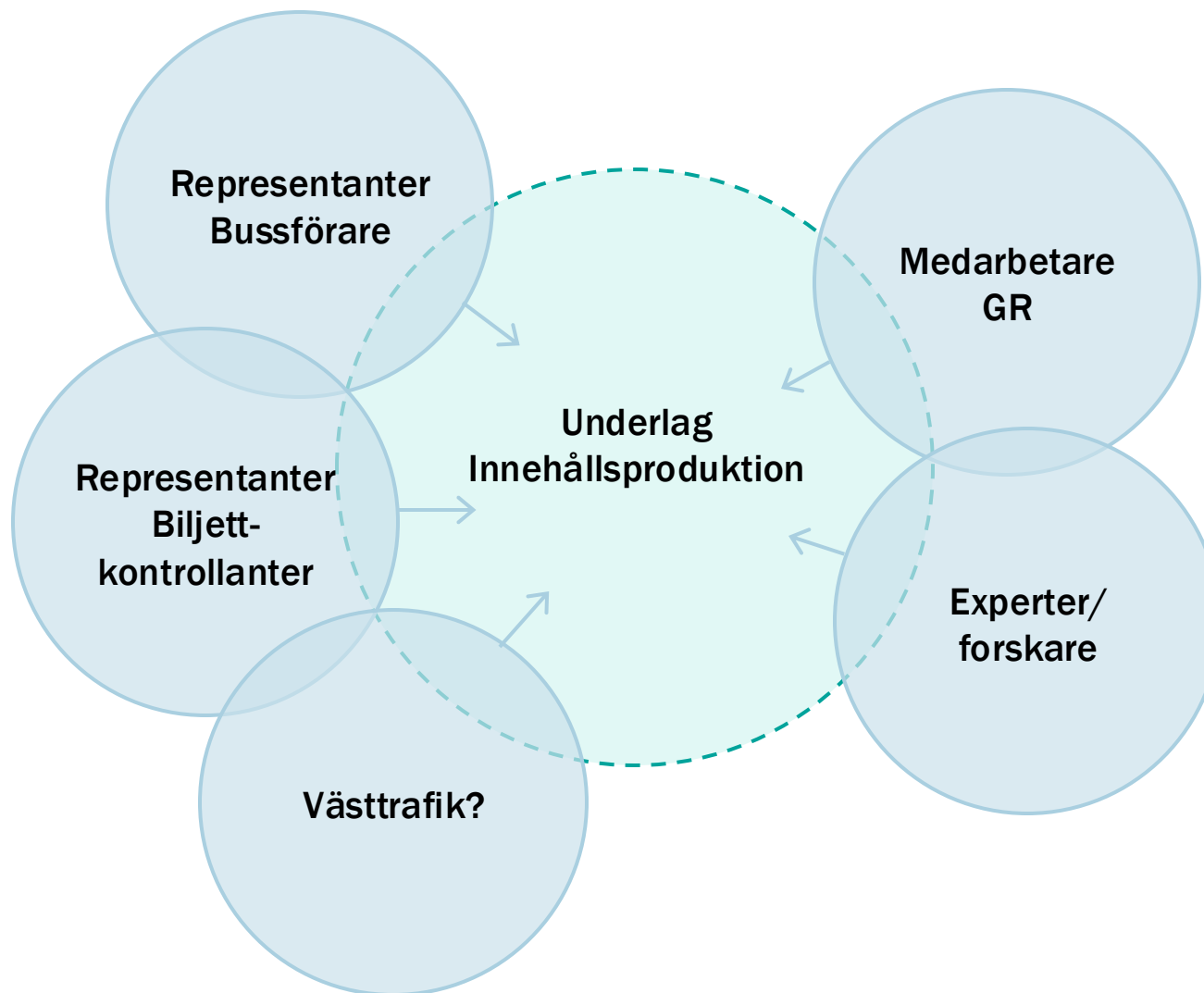
# Konflikthantering, stress och arbetsmiljö

- Utvalda områden för utbildningen utifrån gemensamma behov hos målgrupper.
- Prioriterat område då det påverkar arbetsmiljö för kundnära medarbetare och resemiljö för resenärer i trafikslag. Minskat antal konflikter och mindre stress bidrar till att medarbetaren trivs och mår bättre.



# Innehåll ämnesområde

Målgrupperna kan bidra med beskrivningar av situationer, möjliga scenarios, autentiska dialoger som underlag, inspiration till målgruppsanpassat innehåll.

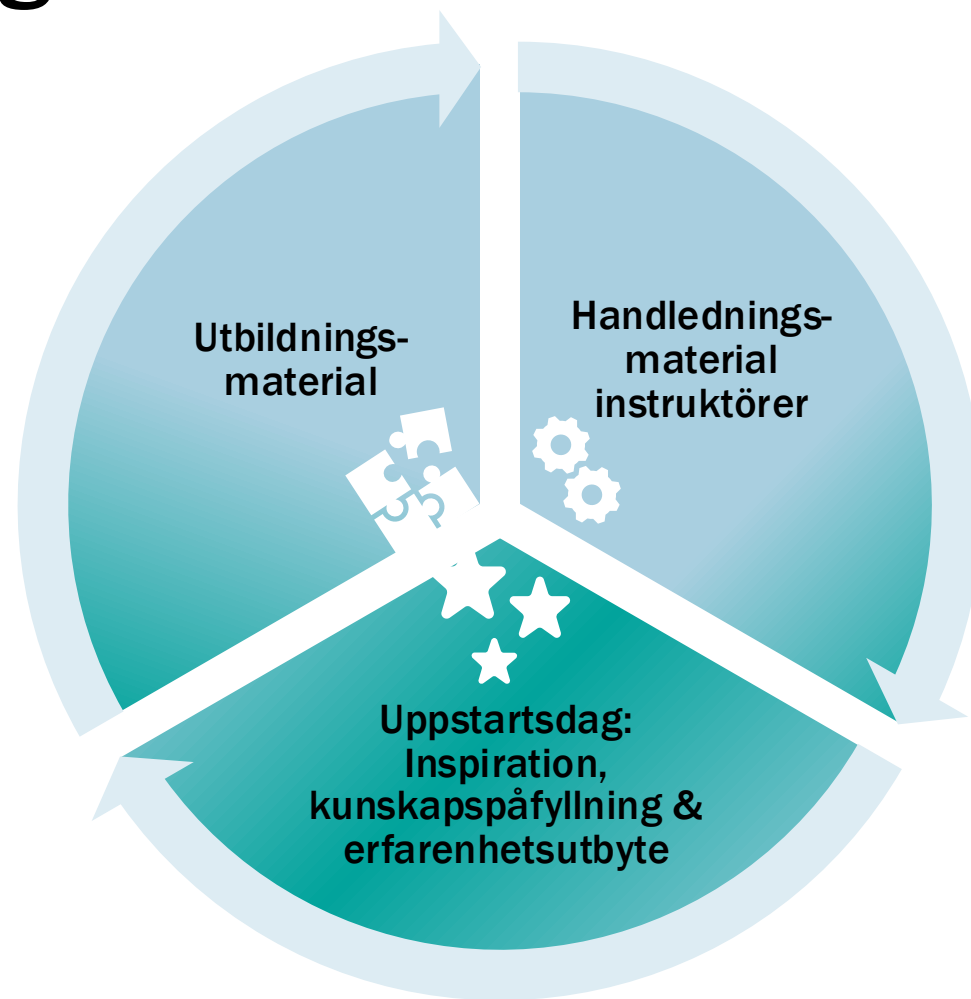


Ämneskunniga kan bidra med innehåll, internt och externt.

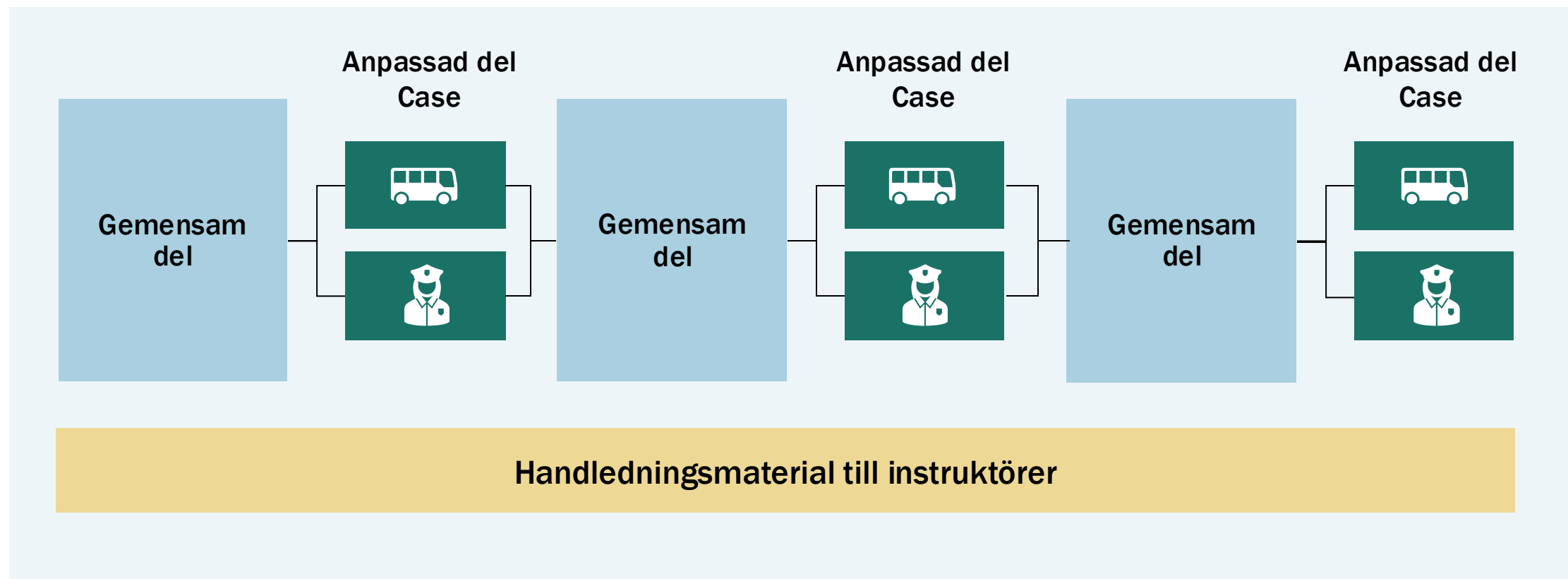
# Kompetensutveckling för att stärka kundnära medarbetare i kollektivtrafiken

# Kompetensutveckling 2026-2028

- Delaktivitet 1 består av följande delar: produktion av utbildningsmaterial, handledningsmaterial till instruktörer, uppstartsdag med utbildning för instruktörer och utbildningsledare.
- Tre delar samverkar för att uppnå bästa resultat för kompetensutvecklingen – innan och under genomförande. Insatsen stärker både instruktörer och medarbetare i sin kompetens och yrkesroll.



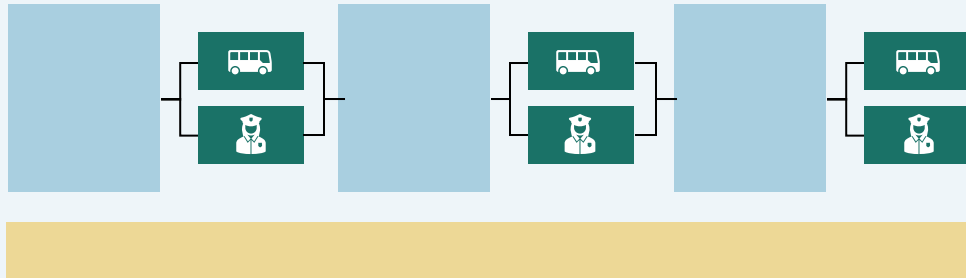
# Utbildningsmaterial 2026



# Kompetensutveckling 2026

## Utbildningsmaterial Buss & Biljettkontroll

- Gemensamma delar
- Anpassade delar, ex Case
- Handledningsmaterial till instruktörer
- Leverans sep 2026



## Uppstartsdag/ Branschdag Buss & Biljettkontroll

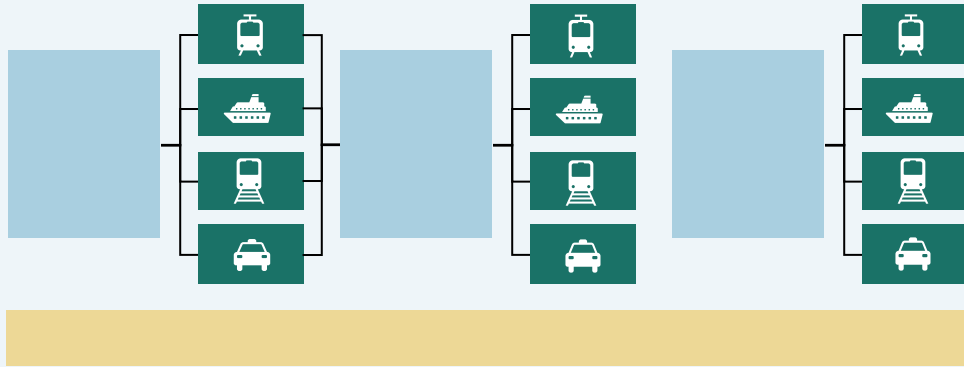
- Instruktörer och utbildningsledare deltar
- Inspiration och smakprov på utbildning
- Kunskapspåfyllning ex föreläsning
- Erfarenhetsutbyte mellan trafikslag och de som deltar på utbildningsdag
- Genomförs ht 2026
- Representanter från fler trafikslag deltar



# Kompetensutveckling 2027-2028

## Utbildningsmaterial

- Nya Anpassade delar, case för eventuellt fler målgrupper tas fram



## Uppstartsdag

Uppstartsdag för eventuellt fler målgrupper. Instruktorer och utbildningsledare deltar.

- Inspiration och smakprov utbildning
- Kunskapspåfyllning ex föreläsning
- Erfarenhetsutbyte mellan deltagare och trafikslag



# Planering utbildningsproduktion 2026

- (Januari-februari) Fortsatt inventering och insamling av underlag till innehåll. Workshops med relevanta representanter kopplat till området. Information kring leverans av första utbildning till referensgrupp i januari.
- (Februari-Aug) Utbildningsproduktion gemensam del och anpassade delar, case Biljettkontroll, Buss.
- Avstämningar med projektgrupp sker kontinuerligt och i relation till faser i utbildningsproduktion.
- Referensgrupp involveras för utveckling av innehåll, testning och kvalitetssäkring.
- Utvärdering sker efter genomförande.

