

Protokoll fört vid enskild föredragning

Infrastrukturavdelningen
Transportbyrån, I2

Beslutande
Minister
Camilla Gunell

Föredragande
Byråchef
Ida Mann

Justerat
Omedelbart

Nr 23

Utveckling av digitala resetjänster
ÅLR 2024/3746

Beslut

Landskapsregeringen beslöt att fastställa projektdirektivet för projektet Utveckling digitala resetjänster **bilaga 1, I224E21**.

Projektet belastar moment 921200, Digitalisering och informationsteknologi, investeringar.

Motivering

Landskapsregeringen tillämpar projektstyrning enligt PPS-modellen där projektdirektiv tillsammans med projektplan är viktiga styrdokument. Projektet är en fortsättning på Ålandstrafikens Digitaliseringsresa med vision om den nöjda kunden som på ett smidigt sätt kan få information om och sköta sin resa inom skärgårds- och kollektivtrafiken. Projektdirektivet ger ramarna för hur landskapsregeringen ska arbeta med projektet.

Bakgrund

Projektet Ålandstrafikens digitaliseringsresa startade 2021 med visionen: den nöjda kunden som på ett smidigt sätt kan få information om och sköta sin resa inom skärgårds- och kollektivtrafiken. Kort bakgrund för projektet var att Ålandstrafikens system var föråldrade och behövde förnyas. Kunderna var missnöjda med de digitala tjänsterna och det fanns även många effekter att uppnå med att digitalisera arbetsprocesser och bygga digitala tjänster för exempelvis bokning och betalning.

Fokus för projektet Ålandstrafikens digitaliseringsresa har legat på att få till infrastrukturen för digitala system och tjänster och nu kvarstår arbetet att arbeta vidare med kundens och användarnas upplevelse. Projektet Ålandstrafikens Digitaliseringsresa kommer att avslutas under 2024 och för att fortsätta det påbörjade digitaliseringsarbetet startar under 2024 ett nytt projekt Utveckling digitala resetjänster.

Utveckling digitala resetjänster

Projektdirektiv

Diarienummer ÅLR2024/3746

Godkännande av projektdirektiv och bilagor

Projektägare:

Projektledare

.....
Ida Mann
Ålands landskapsregering

.....
Sofia Donner
Åda Ab

1 Projektidentitet

- Projektnamn: Utveckling digitala resetjänster
- Diarienummer: 2024/3746.
- Finansiering: Moment 921200, Digitalisering och informationsteknologi, investeringar projektnummer 6227.

2 Bakgrund

Projektet Ålandstrafikens digitaliseringsresa startade 2021 med visionen: den nöjda kunden som på ett smidigt sätt kan få information om och sköta sin resa inom skärgårds- och kollektivtrafiken. Kort bakgrund för projektet var att Ålandstrafikens system var föråldrade och behövde förnyas. Kunderna var missnöjda med de digitala tjänsterna och det fanns även många effekter att uppnå med att digitalisera arbetsprocesser och bygga digitala tjänster för exempelvis bokning och betalning. Se projektdirektiv samt projektplan för Ålandstrafikens Digitaliseringsresa.

Ålandstrafikens digitaliseringsresa har och kommer att leverera följande:

- Fiber i ändhamnarna och vissa mellanhamnar
- Upphandling av webbleverantör för lansering, support och utveckling av webb-bokningssystem (Softronic)
- Förstudie för biljetteringslösning för kollektivtrafiken
- Statistikfunktion för färjetrafiken (*sjösätts under 2024*)
- Nytt webb-bokningssystem (*lansering årsskiftet 2025*)
- Många små uppdateringar, insatser och utredningar som stöd till Ålandstrafiken eller för projektet.

Fokus för projektet Ålandstrafikens digitaliseringsresa har ledat på att få till infrastrukturen för digitala system och tjänster och nu kvarstår arbetet att arbeta vidare med kundens och användarnas

upplevelse. Projektet Ålandstrafikens Digitaliseringsresa kommer att avslutas under 2024 och för att fortsätta det påbörjade digitaliseringsarbetet startar under 2024 ett nytt projekt Utveckling digitala resetjänster.

3 Vision

Visionen med projektet är den nöjda kunden som på ett smidigt sätt kan få information om och sköta sin resa inom skärgårds- och kollektivtrafiken.

4 Effektmål

För projektet identifieras följande effektmål, som mäts vid projektets start samt innan slutrapporten för projektet levereras.

4.1 Interna

1. Minska manuell hantering för information till externa samt ombokning av kunder vid trafikavvikelser
2. Minska fakturahantering för bokningar i skärgårdstrafiken
3. Minska intern hantering av busskort
4. Möjliggöra inhämtning av statistik från systemet för kollektivtrafiken

4.2 Externa

5. Förenkla resandet för resor inom kollektivtrafiken
6. Öka andelen bokningar för skärgårdstrafiken gjorda via webb-bokningen jämfört med bokningar gjorda via Ålandstrafiken
7. Antal nedladdningar av trafikapplikation över 3 000
8. Antal aktiva kunder 1 000 över året.
9. Kundnöjdhet för trafikapplikation > 3,5 (skala 1-5)
10. Återkoppling och synpunkter registrerade av de digitala tjänsterna via "tyck till"-funktion på hemsidan

5 Underlag

Följande underlag har identifierats:

- Ålandstrafikens nuvarande hemsida och biljettsystem för kollektivtrafiken är båda föråldrade och behöver förnyas för att kunna tillhandahålla ett smidigt och okomplicerat flöde kring reseplaneringen samt biljetthantering.

- Regeringsprogram Ett tryggt, öppet och framtidssäkert Åland
<https://www.regeringen.ax/sites/default/files/attachments/page/Regeringsprogram%202023%20uppdaterat.docx>
- Mål och riktlinjer för digitalisering för landskapsregeringen
<https://www.regeringen.ax/sites/default/files/attachments/page/F%C3%B6rslag%20till%20m%C3%A5l%20och%20riktlinjer%20f%C3%B6r%20digitalisering%20f%C3%B6r%20Ålands%20landskapsregering%202023-2024.pdf>
- Lagförslag om informationshanteringslag för Åland mm.
https://www.regeringen.ax/sites/default/files/attachments/page/LFxx20232024_060524.pdf

6 Kontaktpersoner

Projektet leds av Transportbyrån på infrastrukturavdelningen men finansieras via digitaliseringsenheten där IT-chefen är momentsansvarig. I projektets ledning finns följande kontaktpersoner:

- Projektägare Ida Mann, Byråchef Transportbyrån
- Projektledare Sofia Donner, projektledare Åda Ab
- Momentansvarig Jani Sjölund, IT-chef Digitaliseringsenheten

7 Tidsplan och kalkyl för förberedelserna

BP1 – Projektdirektiv antas på enskild föredragning i juni 2024

BP2 – Första styrgruppsmöte hålls i september 2024

BP3 – Projektplan godkänns i oktober 2024

8 Projektmål, krav och önskemål

8.1 Resultat

Projektmålet är att erbjuda resenärer inom kollektiv- och skärgårdstrafiken användarvänliga digitala tjänster för att planera sin resa, boka och köpa biljetter samt ta del av trafikinformation. Projektet ska resultera i smidigare incheckning i hamnar och biljettköp för kollektivtrafiken samt digital information om trafikavvikelser och avgångs- och ankomsttider.

Målet är även att säkerställa infrastruktur för att möjliggöra användandet av dessa digitala tjänster.

8.2 Tidpunkt

Styrgruppen börjar sitt arbete innan sommaren 2024. Det första steget är att ta fram en projektplan som godkänns till hösten 2024. Projektplanen kommer sedan genom styrgruppen att revideras under projektets gång i takt med att projektet utvecklas.

Projektet kommer att bestå av flera mindre delprojekt där resultat kan lanseras under projektets gång, såväl internt som externt.

Projektet har som målsättning att till alla delar som identifieras och tas med i projektplanen vara klart under mandatperioden. Det bör dock lyftas att arbetet behöver fortsätta såsom en kontinuerlig utveckling av befintliga system med införande även av nya utvecklingar för att undvika en stagnering.

8.3 Kostnad

Grovt uppskattat kostnad för projektet är 625 000 euro över 3,5 år. Kostnaderna består av konsultarvoden, utredningar, utveckling av mjukvara, inköp av hårdvara, informationsinsatser och kringkostnader.

I huvudsak kommer projektet att utgå från befintliga lösningar från våra nuvarande och nya leverantörer. Utvecklingen av systemen kommer att leda till ökade driftskostnader för bl.a. licenser och underhållsavtal, vilket i huvudsak kommer att belasta moment 74000, Ålandstrafiken.

8.4 Projektmålets prioritering

Prioritering: Resultat Tidpunkt Kostnad

9 Finansiering

Projektet har en fullmakt för 500 000 euro för åren 2024 – 2026. Medlen är avsatta på investeringsmoment 921200, Digitalisering och informationsteknologi, vilket är ett reservationsanslag.

10 Kommunikation

En god kommunikation är central för projektet framgång.

Projektet kommer att hålla ministern kontinuerligt underrättad om projektet och ge möjlighet att vara med i lanseringen av funktioner mot kund. Kommunikationen är med tjänstemännen på Infrastrukturavdelningen som ska använda de förnyade systemen och även stödja kunderna i deras användning är central. Projektet kommer att lägga vikt vid att arbeta nära de interna användarna så att de kontinuerligt hålls underrättade om arbetet och sätta in insatser i samband med att nya funktioner kan tas i bruk. Informationsinsatser kommer även att vidtas för att hjälpa kunder att hitta och använda nya funktioner.

I samband med projektplanens framtagande tas en kommunikationsplan fram för att tydliggöra vem (målgrupper), vad (vad som ska informeras), när (vid vilken tidpunkt) samt hur (vika informationskanaler används) det ska informeras.

11 Övrigt

Referensgrupp: slutanvändare

Projektet kommer att ha en referensgrupp för slutanvändarna med representanter från olika grupper av slutanvändare. Målet är att gruppen ska visa ett tvärsnitt av slutanvändare med representanter från olika kundgrupper, bland annat (men inte uteslutande) pensionärer, pendlare i kollektivtrafiken, användare med skolkort och skärgårdsboende.

Styrgrupp

Byråchef Transportbyrån

IT-chef Digitaliseringsenheten

Enhetschef Ålandstrafiken

Tjänsteförvaltare Transportbyrån

12 Referenser

1. Projektdirektiv Ålandstrafikens digitaliseringsresa, ÅLR 2021/3686