

Protokoll fört vid enskild föredragning

Infrastrukturavdelningen
Transportbyrån, I2

Beslutande
Minister
Christian Wikström

Föredragande
Avdelningschef
Yvonne Österlund

Justerat
Omedelbart

Nr 32

Ålandstrafikens digitaliseringsresa, projekt 2021-2023

ÅLR 2021/3686

Beslut

Ålands landskapsregering godkänner projektdirektivet för Ålandstrafikens digitaliseringsresa, enligt **bilaga I221E28**.

Projektet belastar moment 921200, Digitalisering och informationsteknologi, investeringar.

Motivering

Projektdirektivet lägger ramarna för projektet Ålandstrafikens digitaliseringsresa. Projektet omfattar utveckling av rutiner och digitala interna och externa funktioner rörande bl.a. kundkontakter, kundinformation, statistik, uppföljning, tidtabeller, sökning av resa, bokning, biljettering och betalning inom kollektivtrafiken och skärgårdstrafiken. Projektet genomförs under regeringens mandatperiod. I direktivet framgår projektets målsättningar och övergripande styrning. Direktivet följer regeringens målsättningar och kan därför godkännas.

Bakgrund

I regeringsprogrammet konstateras att bokning av kollektivtrafik och skärgårdstrafik behöver moderniseras. Målsättningen är att bokningssystemet ses över i syfte att göra systemet smidigt och användarvänligt.

I budget 2021 avsattes medel till projektet Ålandstrafikens digitaliseringsresa på moment 921200, Digitalisering och informationsteknologi, investeringar. Ett projektdirektiv tagits fram för godkännande och projektplanen kommer i början av hösten att godkännas av styrgruppen. Momentansvarig ingår i styrgruppen och har godkänt projektdirektivet.

Ålandstrafikens digitaliseringsresa

Projektdirektiv

Diarienummer ÅLR 3686/2021

Godkännande av projektdirektiv och bilagor

Projektägare:

Beställare:

.....
Yvonne Österlund.....
Christian Wikström

1 Projektnamn

Ålandstrafikens digitaliseringsresa

Diarenummer ÅLR 3638/2021

Investeringsmoment 921200, Digitalisering och informationsteknologi – projektnummer 6226.

2 Bakgrund

Ålandstrafikens system är föråldrade och behöver förnyas och moderniseras. Vid undersökningar har det framkommit att resenärer inte är nöjda med bokningsrutiner för skärgårdstrafiken och att buss och skärgårdstrafiken inte är tillgänglig i den mån den borde vara i digitala kanaler. Redan för cirka 10 år sen avsatte dåvarande regering medel för att byta ut bokningssystemet på Ålandstrafiken mot ett nytt. Efter undersökning av alternativen valdes i stället att uppdatera mjuk- och hårdvara.

Under åren har även ett digitalt bokningsinterface utvecklats och bokningsreglerna reviderats för att effektivisera nyttjandet av lastutrymmet ombord. Ett flertal relaterade utmaningar har uppkommit, såsom behovet av stabil uppkoppling i hamnarna vid incheckning, svårigheter att hitta robusta och användarvänliga inchecknings- och betalningssystem i hamnarna, att få det webbaserade bokningssystemet att fungera i olika apparater, att få betalningslösningar att fungera inte bara i hamnarna utan även på bussarna mm. Kritik har även framförts rörande användarvänligheten i det webbaserade bokningsgränssnitt som idag finns för skärgårdstrafiken.

I den interna verksamheten sköts mycket ännu manuellt eller delvis manuellt såsom statistik, kommunikation med kunder, ändring av turlistor, hantering av driftsstörningar mm. Ett bättre digitalt stöd skulle underlätta arbetet och leda till bättre kvalitet och högre servicenivå. Ett problem som även identifierats är att de system som finns historiskt inte uppdaterats eller utvecklats i den takt som kunderna önskar. Ett sådant arbetssätt leder till behov av större omställningar för att komma i kapp.

I regeringsprogrammet konstateras att bokningen av kollektivtrafik och skärgårdstrafik behöver moderniseras, varför målsättningen är att bokningssystemet ses över under mandatperioden i syfte att göra systemet smidigare och användarvänligare. Vidare framgår att en översyn av kollektivtrafiken är nödvändig med långsiktig målsättning om ett sammanhållet Åland med effektiva resor med låg miljöpåverkan och att det i detta arbete ingår bl.a. att säkerställa GIS-data för resebokningsappar.

Infrastrukturavdelningen har lagt grunden för digitalisering inom kollektivtrafiken genom att bl.a. införa hållplatser och tidtabeller i en Hogia-databas för kollektivtrafik och detta har möjliggjort reseplanering genom Google Maps. Infrastrukturavdelningen ser även i grunden över kollektivtrafiken genom arbetet med trafikförsörjningsprogram och bokningsregelprojektet "Enklare regler" förenklar och förtydligar regelverket inom skärgårdstrafikens bokning och biljettering. Projektet slutförts under år 2021. Båda dessa projekt kopplar till och är beroende av projektet Ålandstrafikens digitaliseringsresa för att komma helt i mål.

Projektet gynnar hållbarhetsmålen och vid effektmålen framtagning har hållbarhetsmålen tagits i beaktande. Särskild vikt har lagts vid utvecklingsmål 5 "Attraktionskraft för boende, besökare och företag" samt utvecklingsmål 7 "Hållbara och medvetna konsumtions-och produktionsmönster"

3 Vision för projektet

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 Ålandstrafikens digitaliseringsresa identifieras följande effektmål:
Målen mäts vid projektets start samt innan slutrapporten för projektet levereras.

4.1 Interna

1. Effektivisera och automatisera processer för att minska andelen manuellt arbete med 20%
2. Höja servicenivån digitalt med 30 %
3. Höja kvalitén i de digitala tjänsterna med 40 %
4. Möjliggöra att hämta statistik från systemet
5. Skapa förutsättningar för att underhålla system och processer hållbart

4.2 Externa

1. Ökad kundnöjdhet med 20 %
2. Användandet av digitala tjänster producerat av projektet ska vara 50 %
3. Öka användandet av kollektivtrafik i enlighet med trafikförsörjningsprogrammet

5 Underlag

Följande underlag har identifierats:

- Hackathon "Smooth sailing". Syftet var att hitta innovativa lösningsförslag för vissa av skärgårdstrafikens problem kring bokningarna
- Föråldrade system; Ålandstrafikens webbokning, hemsida och biljettsystem är samtliga föråldrade och behöver förnyas för att kunna tillhandahålla ett smidigt och okomplicerat flöde kring reseplaneringen.
- Regeringsprogram Tillsammans för Åland, meddelande nr 1/2019-2020
- PM "digitalisering Ålandstrafiken", (underlag för budget, Yvonne Österlund, 15.9.2020)
- Trafikförsörjningsprogram för kollektivtrafiken

- Remissvar trafikförsörjningsprogram del 1 - inkomna synpunkter på trafikförsörjningsprogrammet
- Enklare regler för skärgårdstrafiken, ett projekt för att anpassa och förenkla bokningsreglerna till olika kundgrupper
- Missnöje bland befolkningen i insändarspalter och sociala medier
- De sju strategiska hållbarhetsmålen <https://www.barkraft.ax/vara-mal/de-sju-strategiska-utvecklingsmalen-2030>

6 Kontaktpersoner

Projektet leds av infrastrukturavdelningen men finansieras från digitaliseringsenheten.

Momentsansvarig är IT-chefen. I projektets ledning finns följande kontaktpersoner:

- Yvonne Österlund, projektägare
- Lynn Häggblom, projektledare från ÅDA
- Ronny Lundström, momentansvarig och styrgruppsmedlem

7 Projekt mål, krav och önskemål

7.1 Resultat

Projektets slutmål är att tillhandahålla smidiga verktyg för kunder som vill kunna informera sig om, planera och sköta sin resa inom skärgårds- och/eller kollektivtrafiken. Projektet ska resultera i smidigare incheckning i hamnar och på bussar, digital information om avvikelser samt avgångs- och ankomsttider, betallösningar och digitala gränssnitt som innehåller reseplanerare, bokningssystem, biljetthantering samt "Var är bussen/båten?"-funktion.

I projektet ingår även att förbättra och digitalisera back-office funktionerna för en högre kundservicenivå och effektivisering, trafikledning med störningsinformation, statistik och tidtabellshantering samt att tillse att de nya systemen på ett effektivt vis kan underhållas och vidareutvecklas.

7.2 Tidpunkt

Styrgruppen börjar sitt arbete innan sommaren 2021. Det första steget är att ta fram en projektplan som godkänns till midsommar 2021. Projektplanen kommer sedan genom styrgruppen att revideras under projektets gång vart eftersom projektet utvecklas. Utgående från det material och den kunskap som redan finns utförs en förstudie som förväntas vara klar i början av hösten 2021 i syfte att identifiera alla delar av projektet och deras inbördes förhållanden. Förstudiens resultat inkorporeras i projektplanen.

Projektet kommer att bestå av många 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 sedan behöver fortsätta såsom en kontinuerlig utveckling av befintliga system med införande även av nya utvecklingar för att undvika en stagnering.

7.3 Kostnad

Grovt uppskattat kostnad för projektet är 700 000 euro över tre 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. För samordning och i den mån en tillfredställande lösning inte går att finna kommer projektet att bygga egna lösningar. Utvecklingen av systemen kommer att leda till ökade driftskostnader för bl.a. licenser och underhållsavtal, vilket i huvudsak kommer att belasta moment 74000, Ålandstrafiken.

7.4 Projektmålets prioritering

Prioritering: Resultat Tidpunkt Kostnad

8 Finansiering

I budget 2021 avsattes 400 000 euro för projektet, medan resterande cirka 300 000 euro upptas i senare budgetförslag. Medlen är avsatta på investeringsmoment 921200, Digitalisering och informationsteknologi, vilket är ett reservationsanslag.

9 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.