

Sähköinen tukihaku

Tukihakukoulutus

Helsinki 2.2.2010

Ilkka Kommeri

Esityksen sisältö

- Viljelijätukien sähköinen tukihaku 2009
- Käyttötilastoja
- Käyttäjäpalautetta
- Sähköinen tukihaku 2010

Sähköinen tukihaku 2009

Projektin tuloksia

- Palvelu avattiin suunnitellusti 1.4.2009 klo 8:00
 - Sovellus käytössä ilman katkoja ja ilman suurempia ongelmia 30.4. klo 24:00 asti
 - Kylvöalamuutokset mahdollisia 5.5. alkaen
- Varsinaisena hakuaikana 6158 tilaa palautti lomakkeita sähköisesti 320 kunnassa; lähes määrätavoite (10%)
- Yhtäaikaisten käyttäjien määrä oli ennakoitua pienempi, vaikka käyttö painottuikin kahdelle viimeiselle viikolle
- Ennakoitua vähemmän ongelmia ja yhteydenottoja
 - Keskitetty Help-Desk oli ylimitoitettu

Johtopäätöksiä

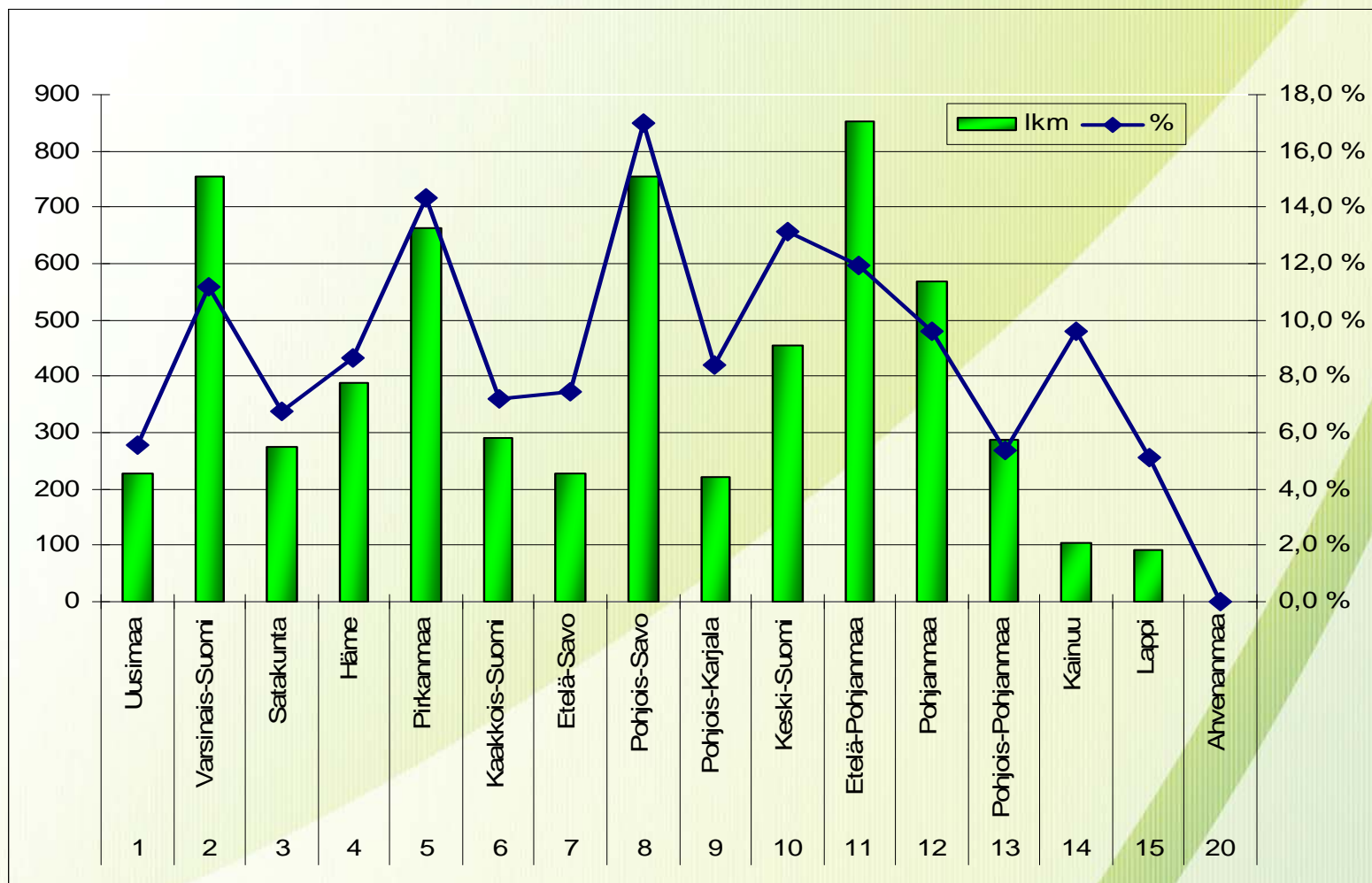
- Projektin toteutusvaiheen aikataulu oli hyvin kireä
- Varsinainen testausaika jäi liian lyhyeksi
- Tuotanto pyöri hyvin, ei suorituskykyyn liittyviä ongelmia

Johtopäätöksiä

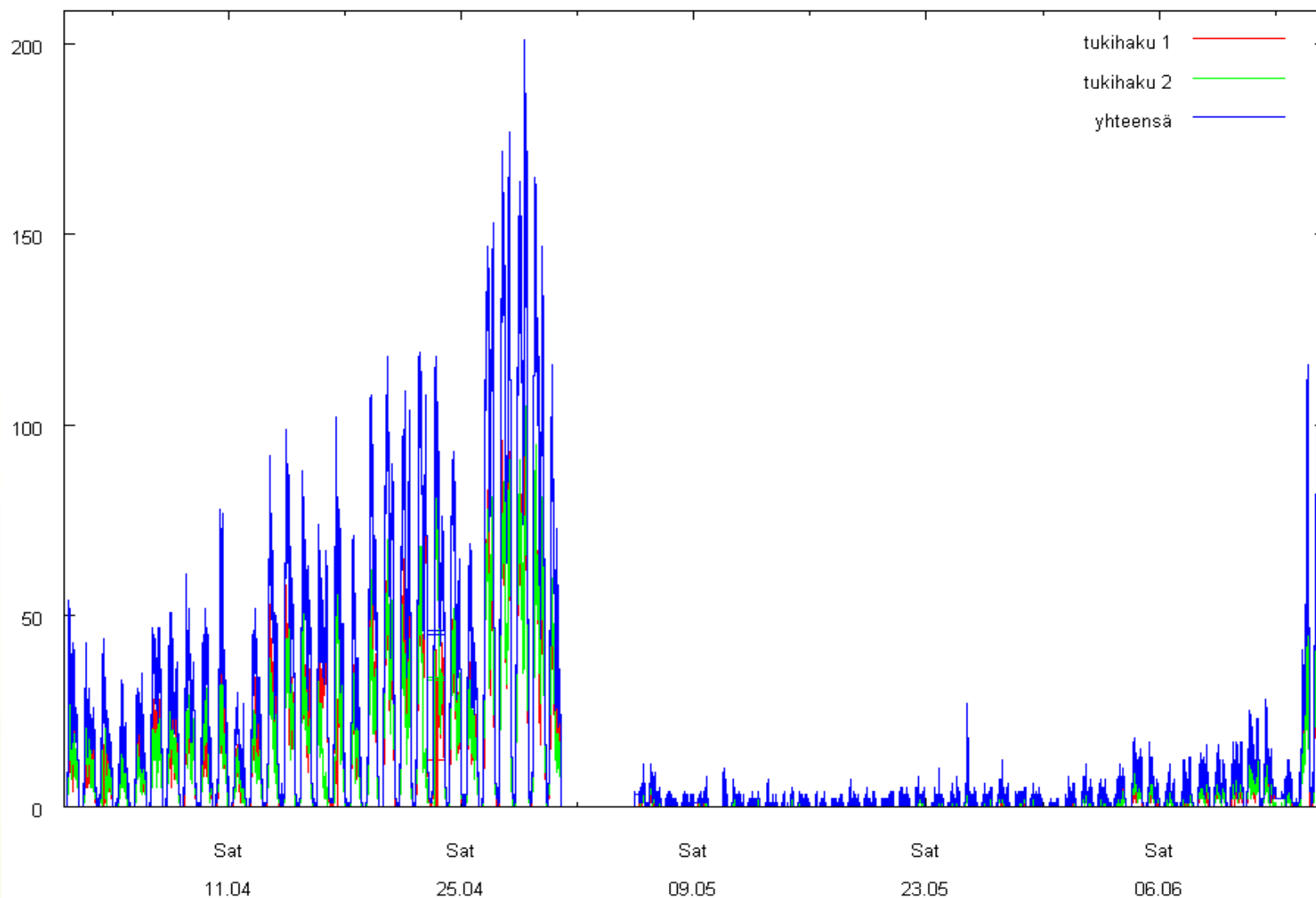
- Lohkojen hallinnan muutokseen liittyvät ongelmat ja ajoitus sekä liitteiden toimittaminen paperilla vaikuttivat sähköisen tukihaun käyttöön
- Kuntien välillä oli huomattavan suuret erot palvelun käyttäjämäärissä
- Käyttäjäpalaute oli pääosin positiivista
- Käyttöliittymän suunnittelussa ja toteutuksessa onnistuttiin
 - Hyvä perusta vuodelle 2010

Tilastoja

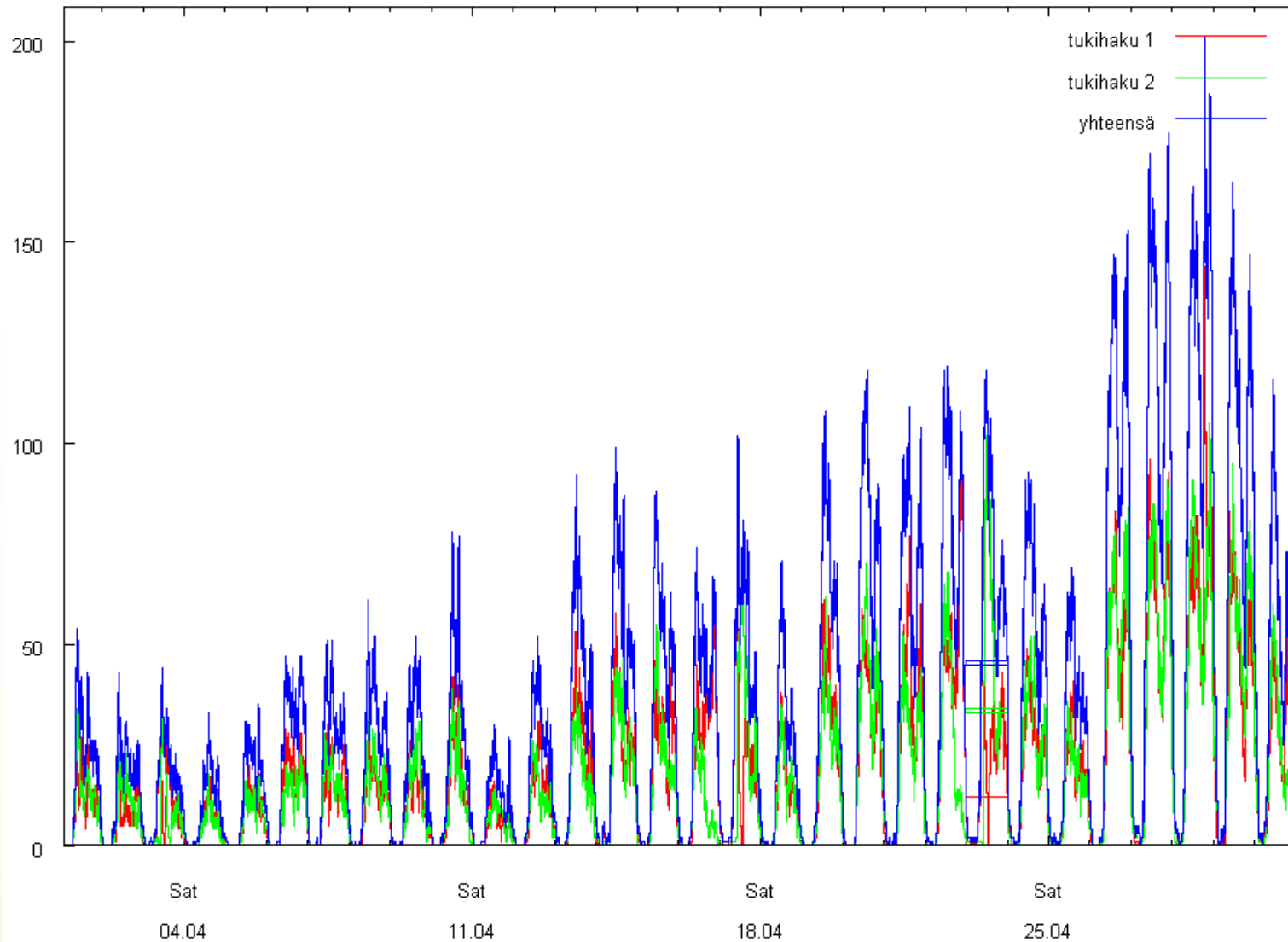
Käyttäjämäärät TE-keskuksittain



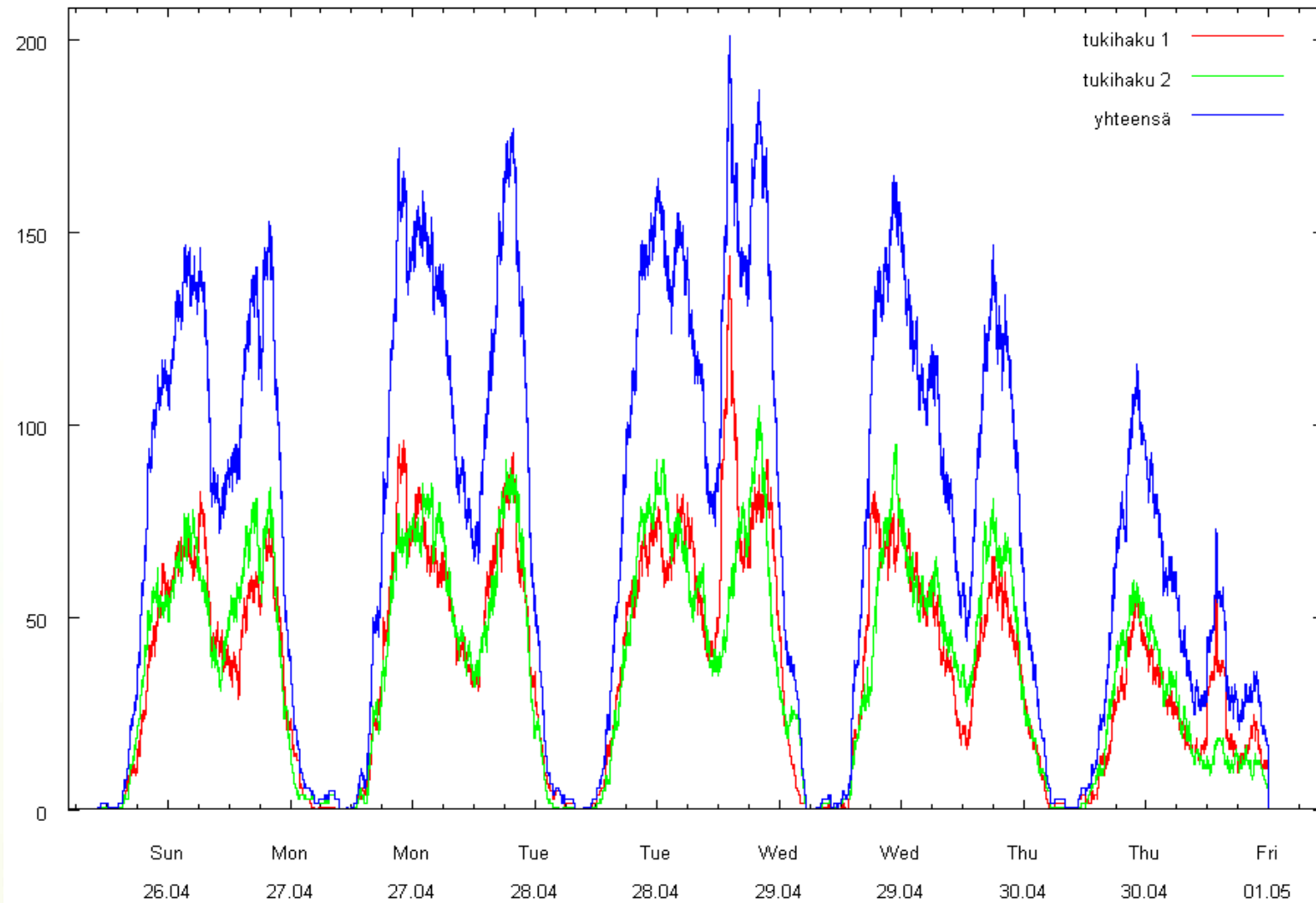
Yhtäaikaisten käyttäjien määrä



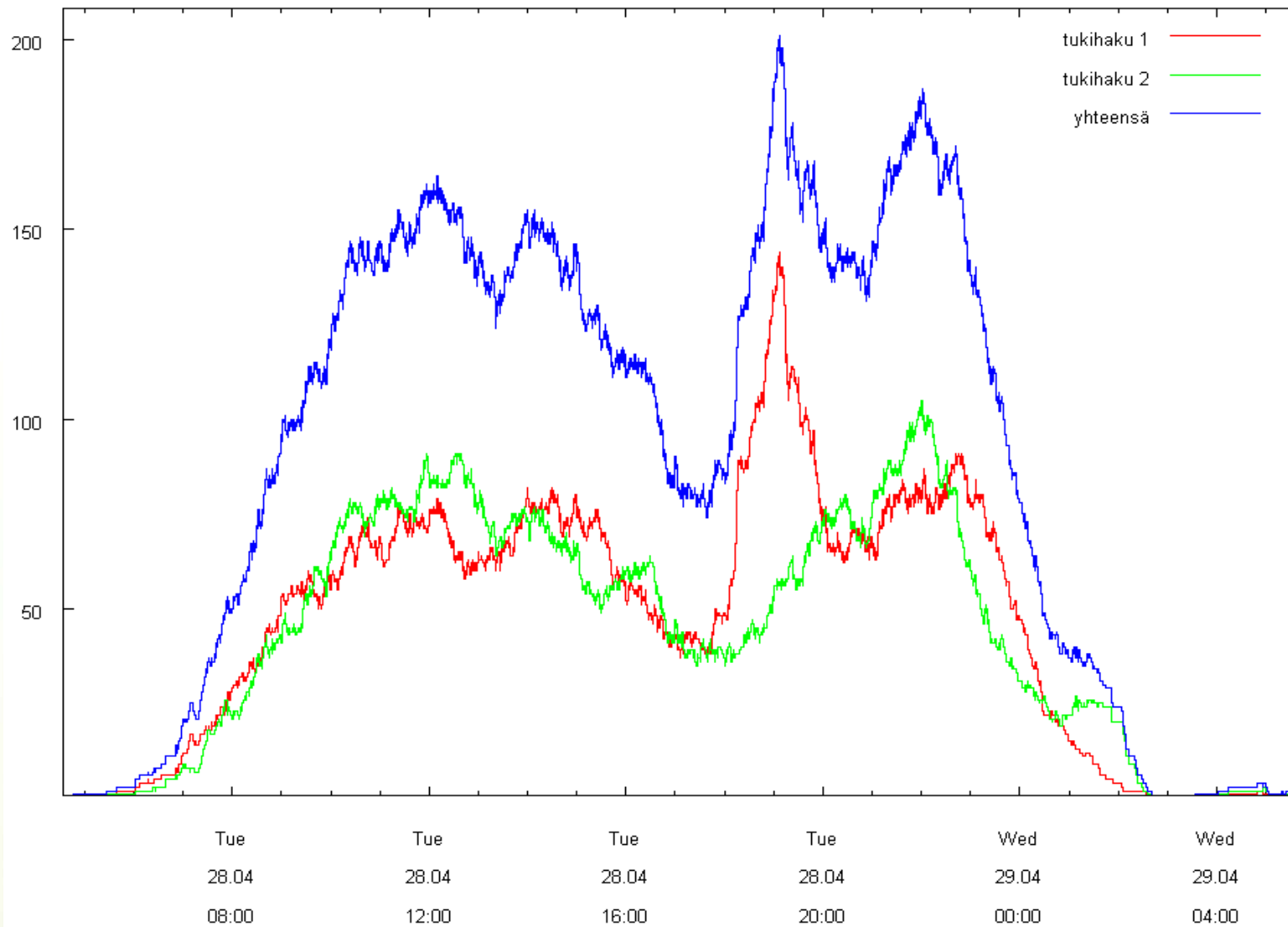
Huhtikuu



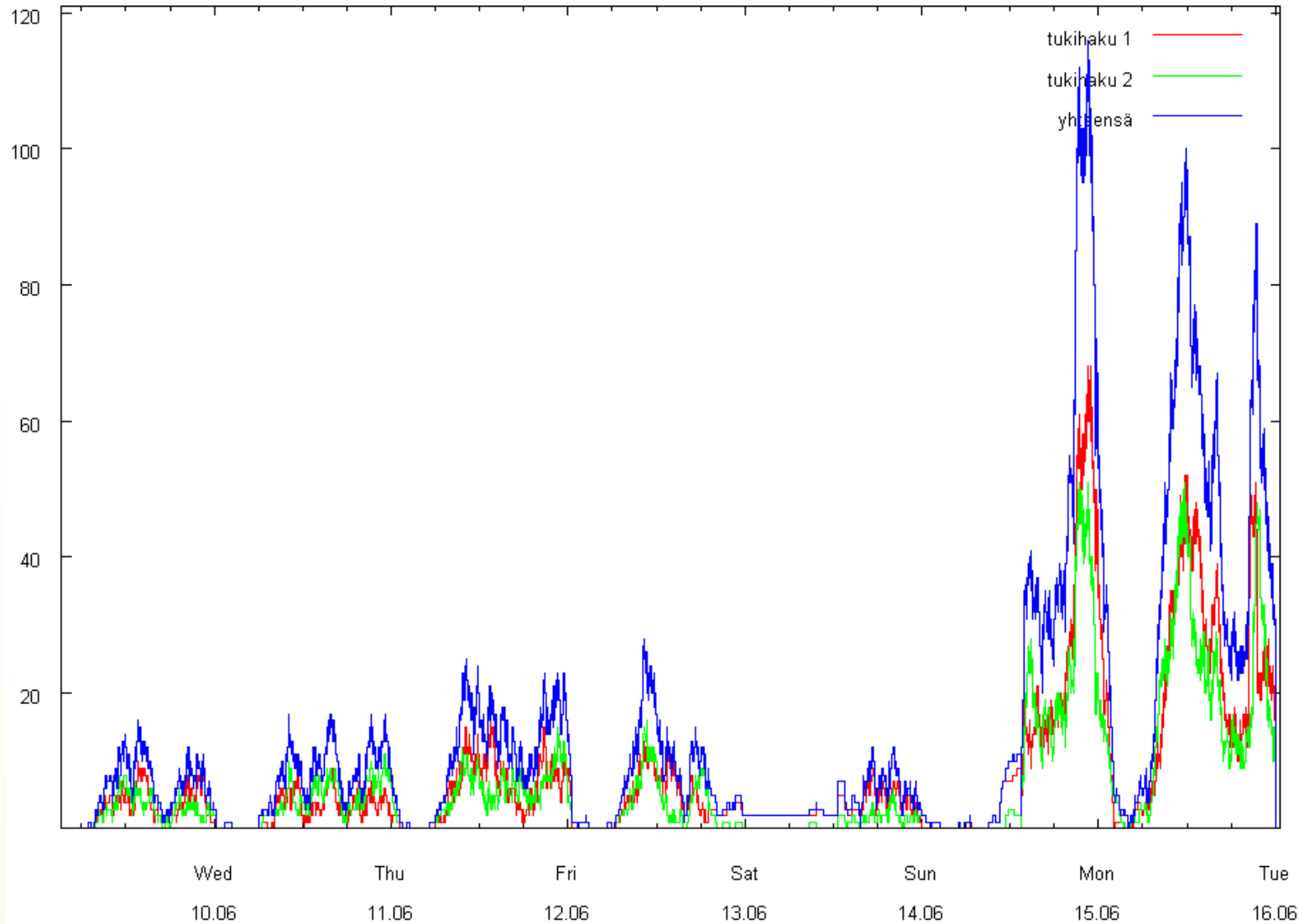
Huhtikuun viimeinen viikko (su-to)



Huippukuorma 28.4.2009



Kylvöalamuutosten viimeinen viikko



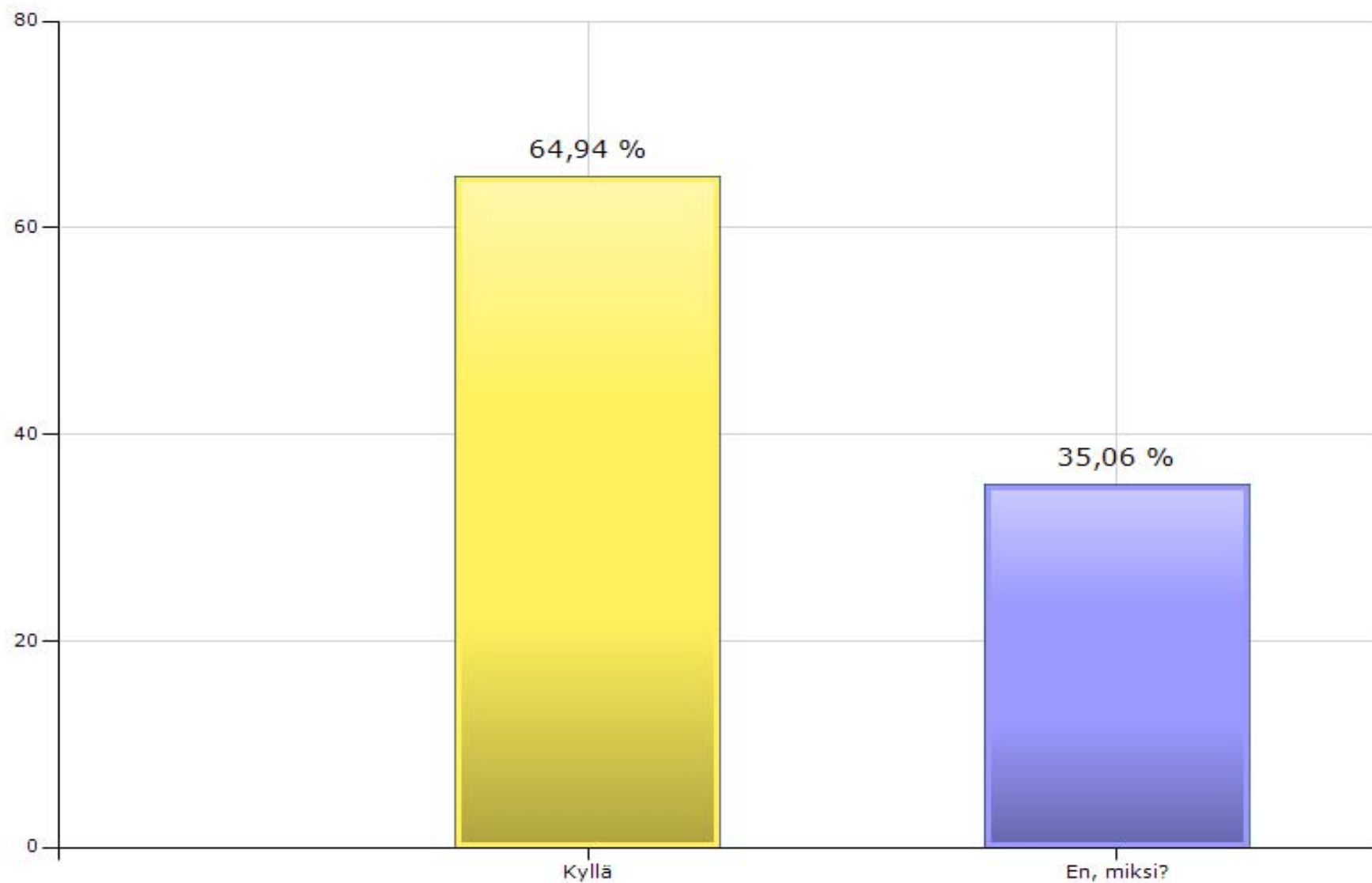
Käyttäjäpalaute

Käyttäjäpalautteen kerääminen

- Toteutettiin Webropol-kyselynä
 - Linkki kyselyyn toimitettiin sähköpostilla lomakkeiden palautusviestin yhteydessä
 - Kysely avattiin heti huhtikuun alussa ja suljettiin 24.5.
- Vastauksia 2256 käyttäjältä
 - Lomakkeita palautti noin 5500 käyttäjää 6158 eri tilalta
 - Vastausprosentti 41...36,6
- Palaute sävyltään positiivista

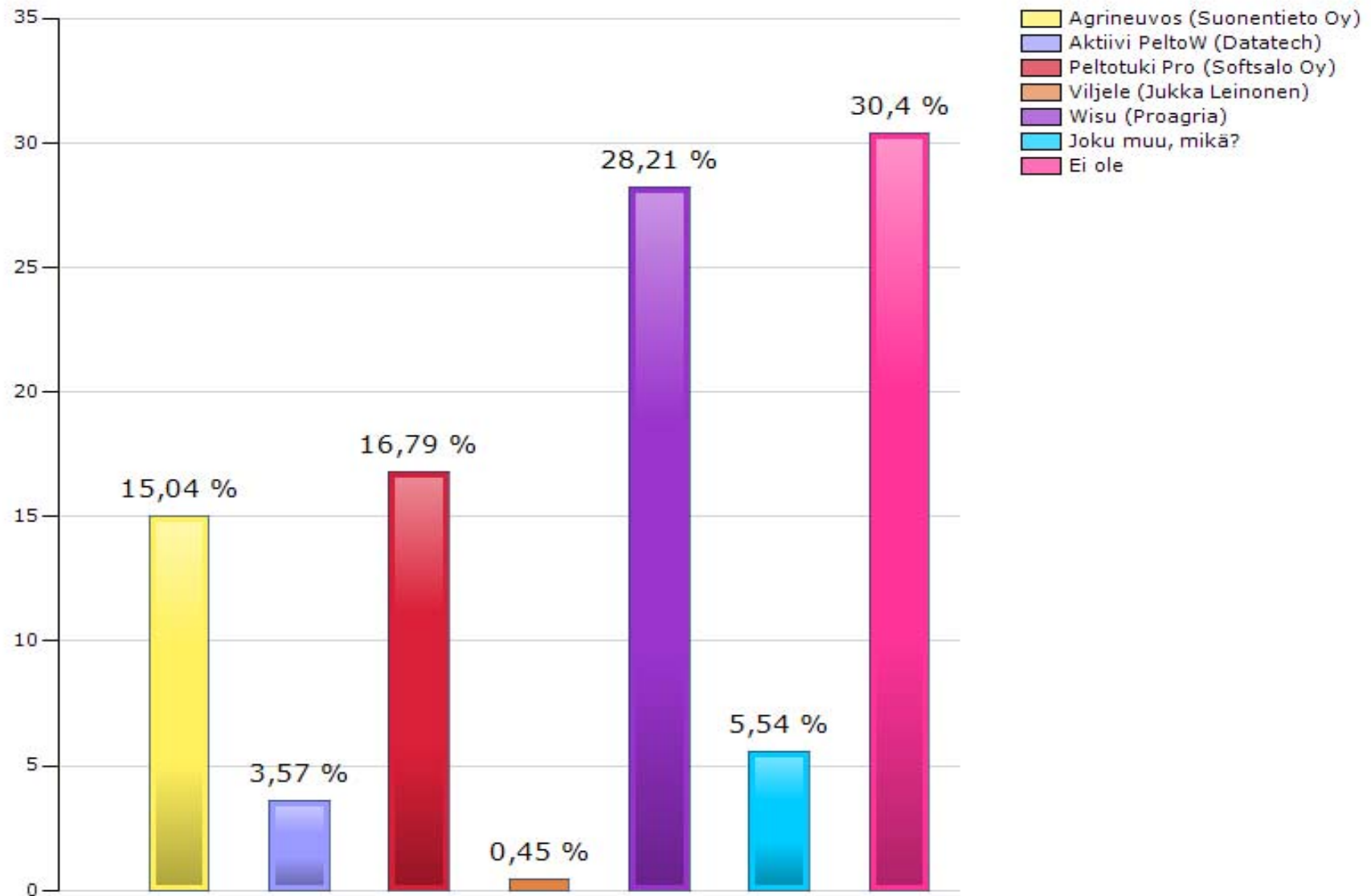
Oletko aiemmin käyttänyt viljelijöiden Vipu-palvelua?

Vastaajien lukumäärä: 2245



Onko käytössäsi jokin seuraavista viljelysuunnitteluohjelmistoista?

Vastaajien lukumäärä: 2240



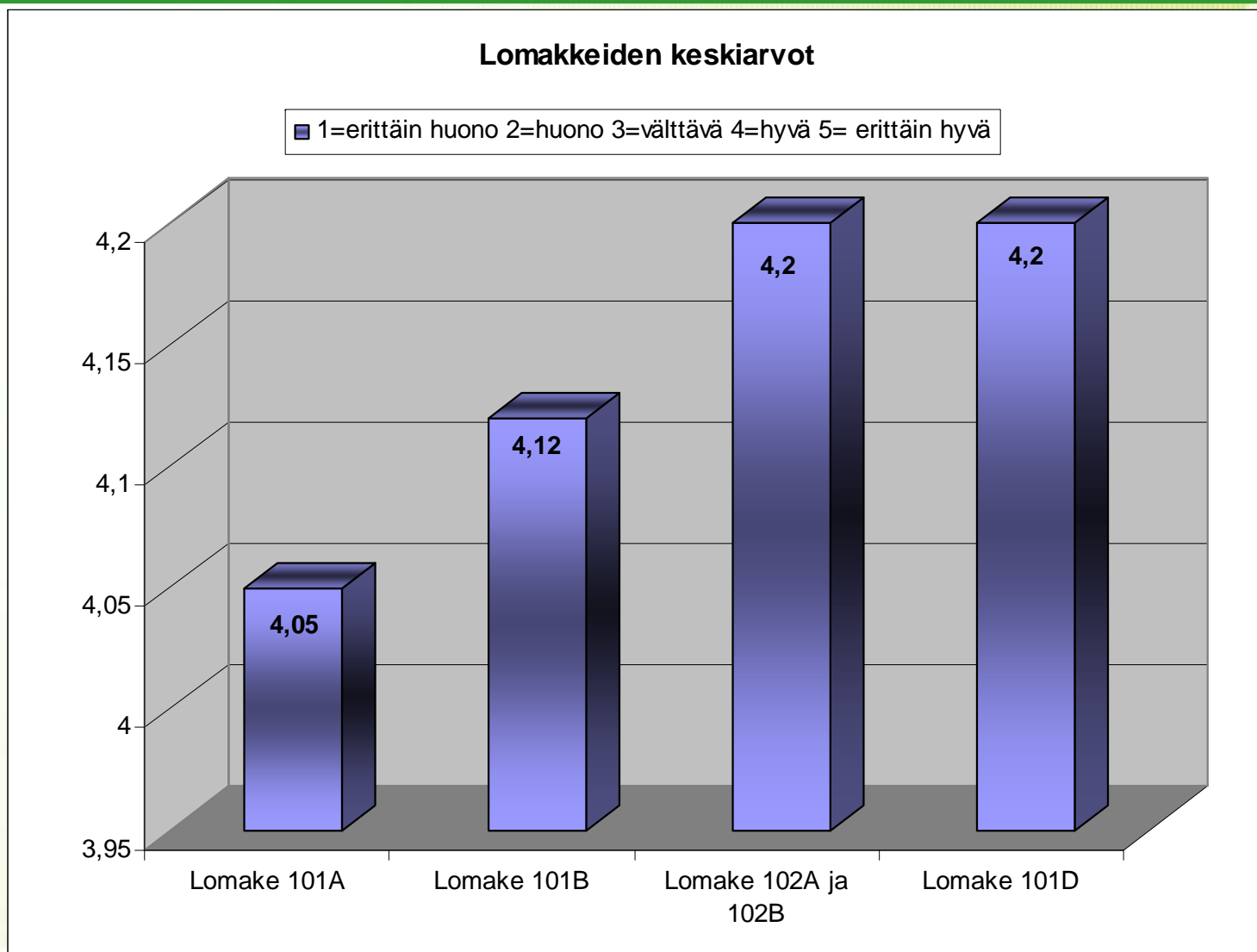
Syy osallistua sähköiseen hakuun?

- Sähköinen haku säästää aikaa, vaivattomampi
- Lomakkeet voi palauttaa silloin, kun se itselle parhaiten sopii
- Sähköinen asiointi on nykyaikaa, halu pysyä kehityksessä mukana
- Positiivinen kirjoittelu lehdissä
- Uteliaisuus
- Kaksinkertaisen työn poisjäänti
- Virheiden mahdollisuus vähenee

Syy osallistua sähköiseen hakuun?

"Osallistun mielelläni aina uusiin mahdollisuuksiin. Nyt ainoa hakumuoto, kun oikea käsi on kipsissä, eikä voi täyttää kirjoittamalla. Tämä tilaisuus tuli siis juuri oikeaan aikaan. KIITOS"

Arvosanat käyttöliittymästä

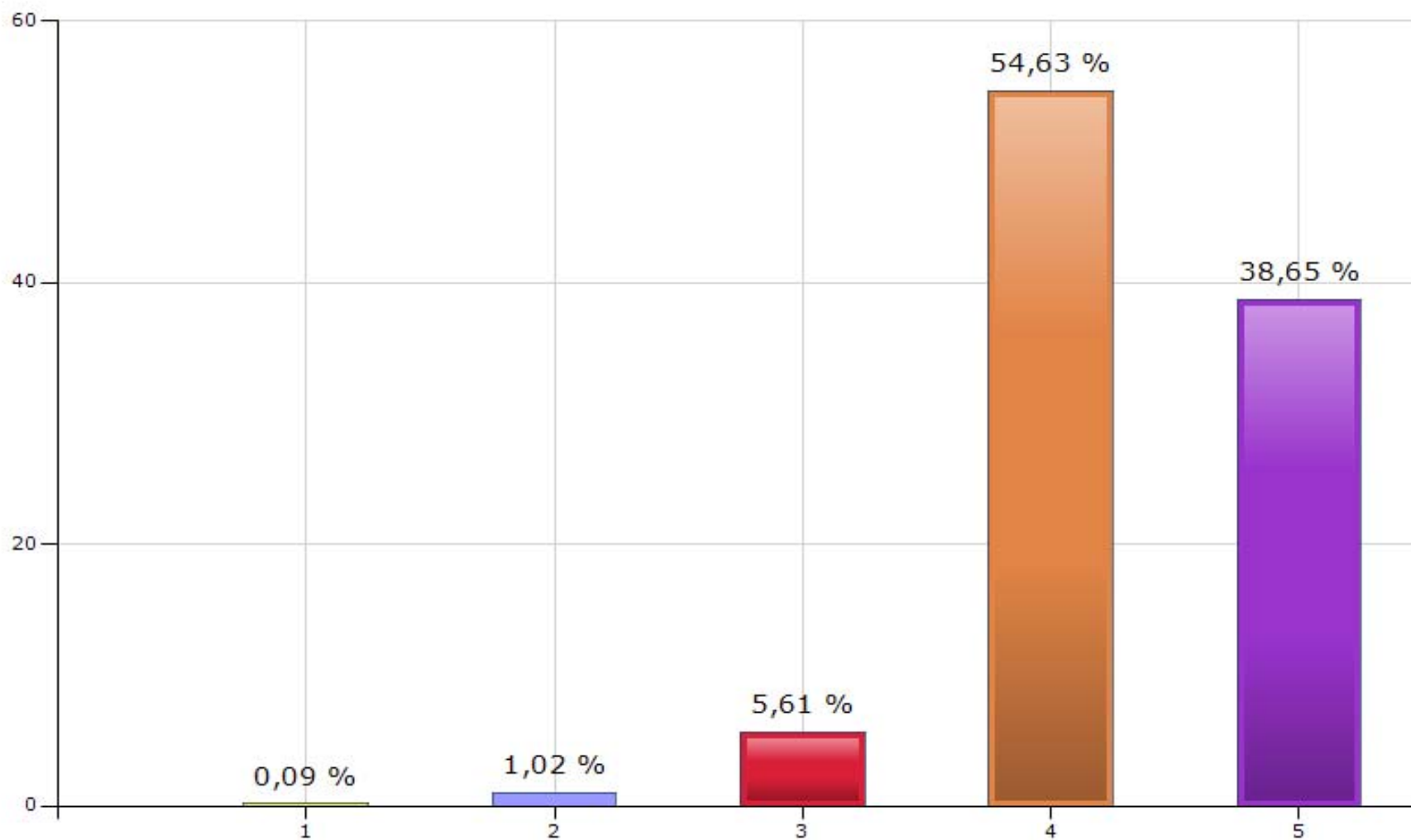


"Kyllä taivas aukes, kun sai vanhoista tiedoista
vain pudotusvalikoilla muokkailla. Miksei
näitä aina ole tehty näin? **MUN TYKKÄÄ!!!**"

Arvioi palvelua kokonaisuudessaan?

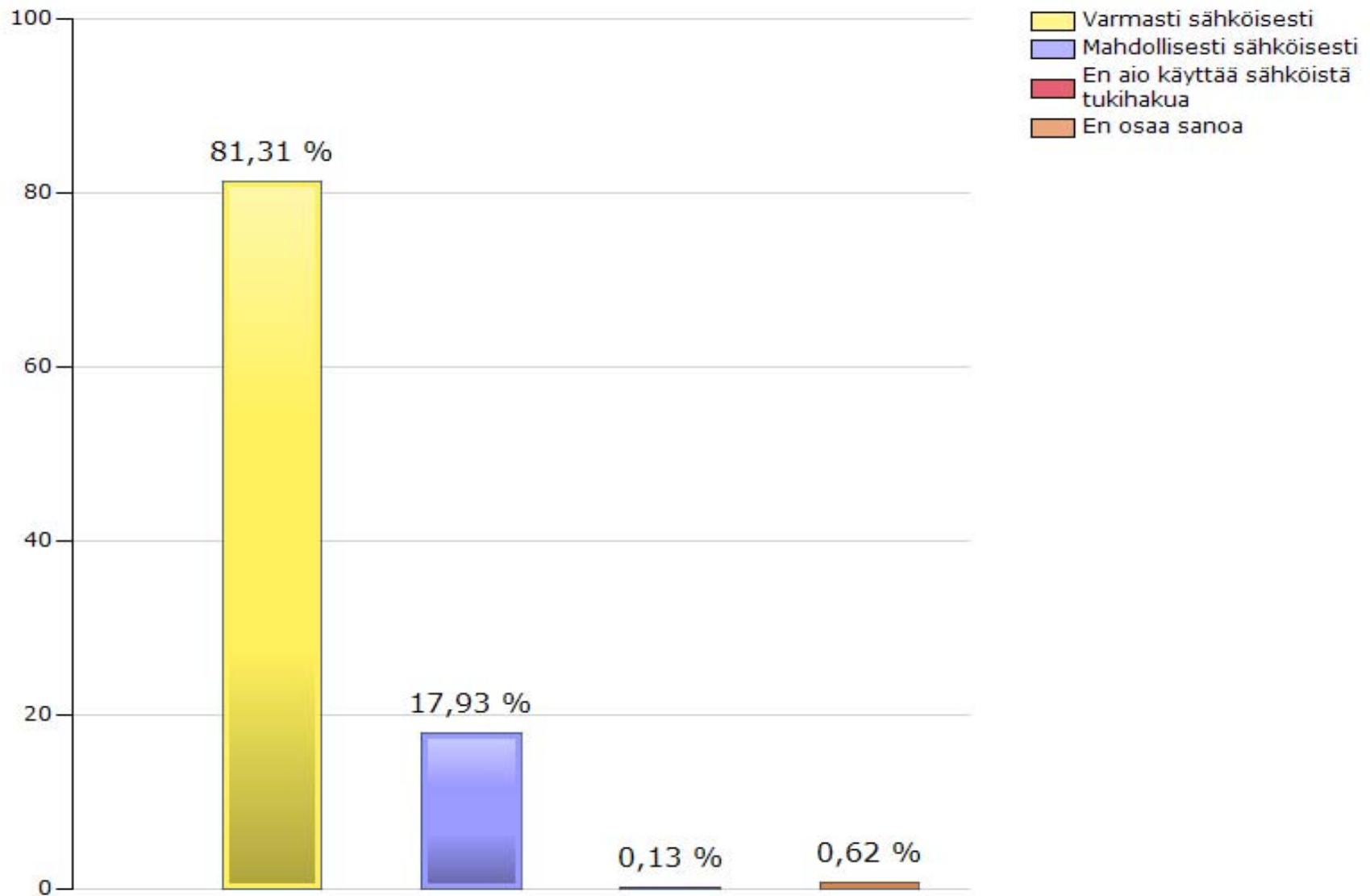
Vastaajien lukumäärä: 2246

Arvostelu asteikolla 1 = erittäin huono...5 = erittäin hyvä



Miten arvelet täyttäväsi tukihakemuksen ensi vuonna?

Vastaajien lukumäärä: 2242



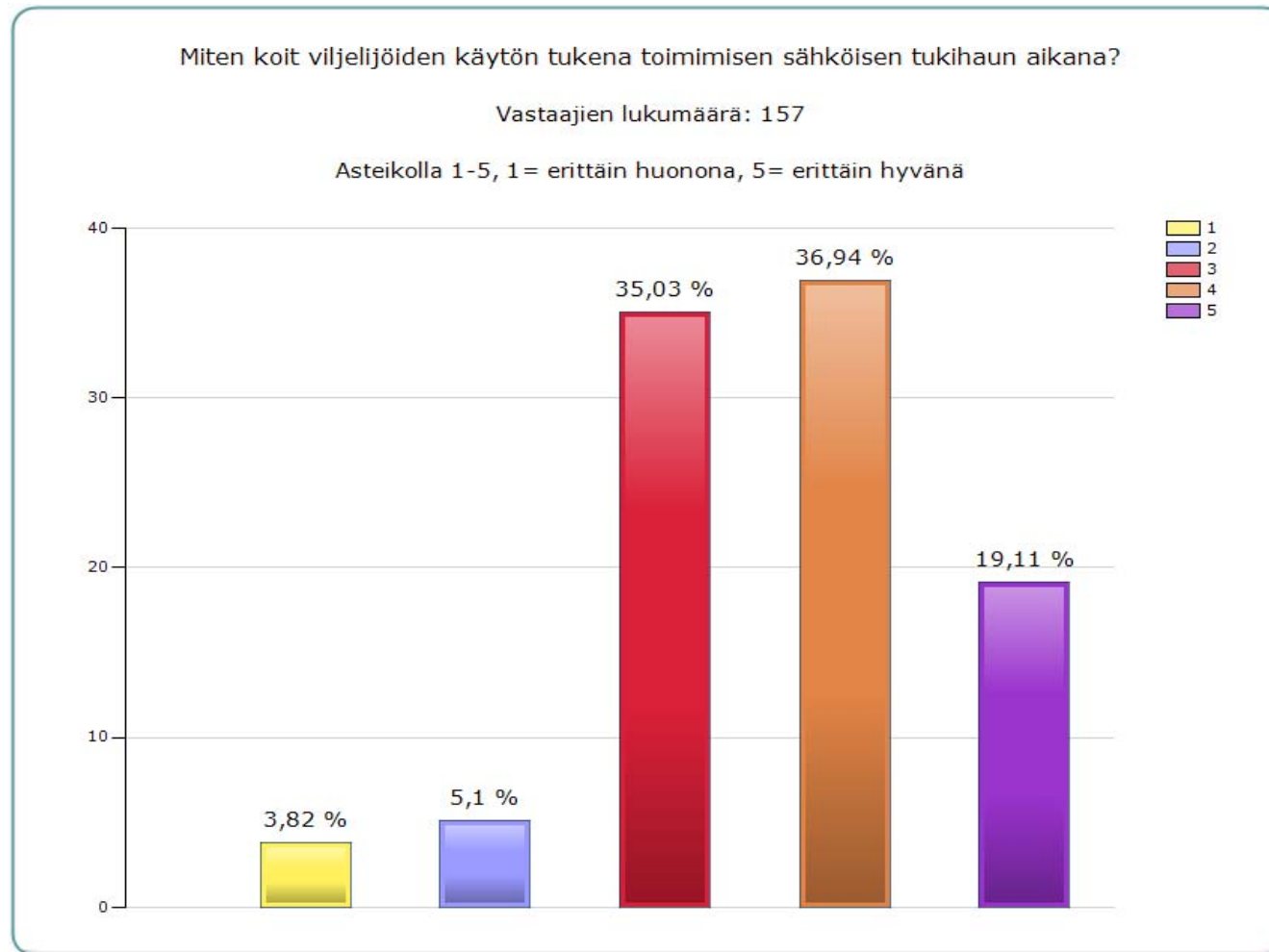
"On hieno homma. Ajattelin, että kun kännykkä on keksitty, ei sen jälkeen mitään ratkaisevaa varmaan keksitäkään, mutta tulihan se sieltä: sähköinen tukihaku:)"

Miksi ei sähköistä hakemusta?

Kysely lähetettiin osalle viljelijöistä, jotka hakivat käyttöoikeuden palveluun, mutta jättivät hakemuksensa perinteiseen tapaan paperilla. Yleisimmät syyt olivat:

- Maaseutusihteerin tarkastus jää pois; pelko siitä, että hakemukseen jää virheitä (noin 30 % vastanneista)
- Koettiin hankalana, että osa dokumenteista piti palauttaa paperilla (noin 25 % vastanneista)
- Huonot atk-aidot
- Neuvoja täyttää hakemuksen

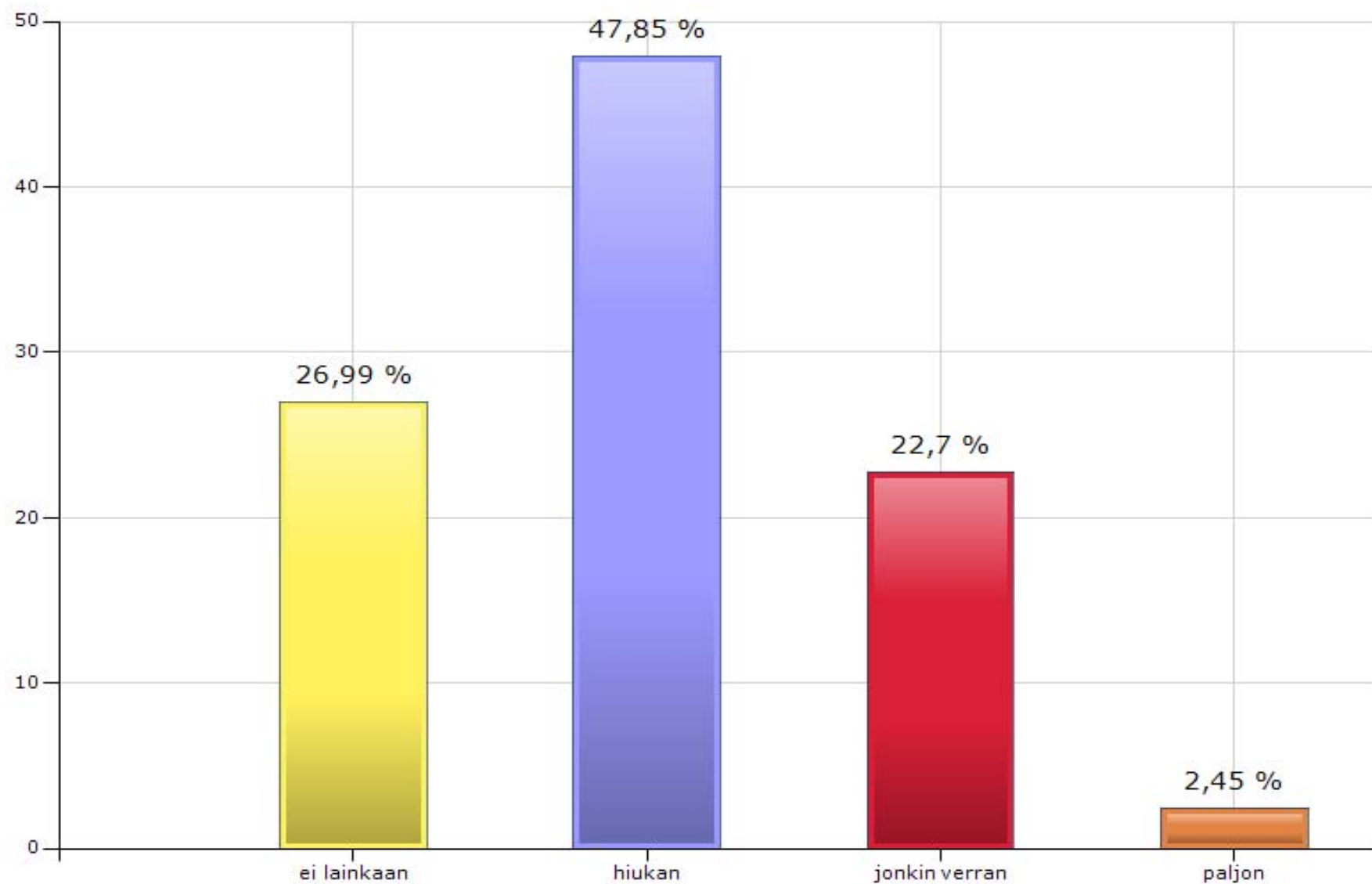
Palautekysely kuntien viranomaisille



- Eniten kuntaan otettiin yhteyttä puhelimitse, vähiten sähköpostilla

Arvioi, kuinka paljon neuvominen aiheutti viiveitä muihin työtehtäviin?

Vastaajien lukumäärä: 163



Arvioi asteikolla 1-5, kuinka hankalaksi koit sen, että osa lomakkeista ja liitteistä palautettiin paperilla (esim. 102C) ja osa sähköisesti?

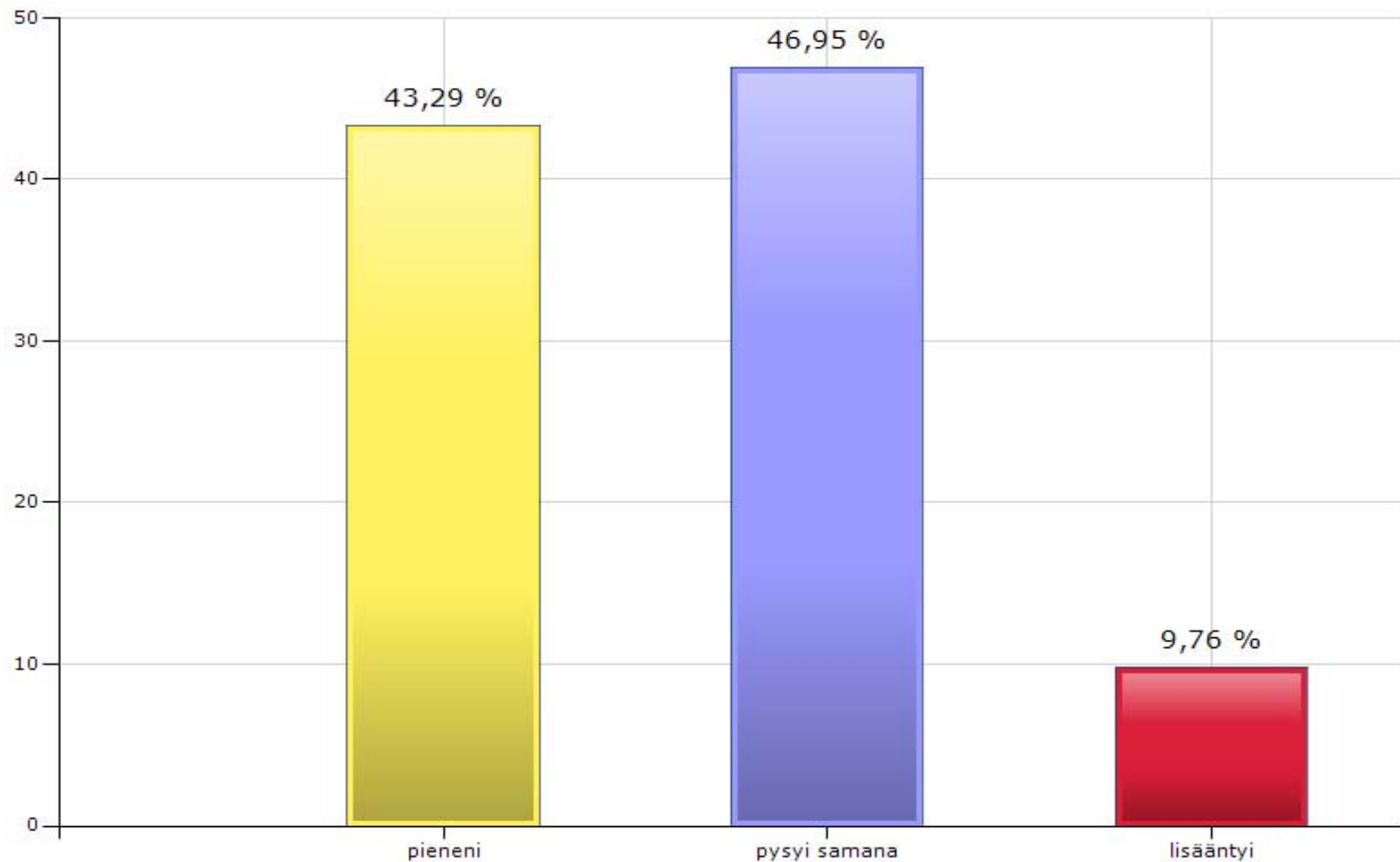
Vastaajien lukumäärä: 163

Asteikolla 1-5, 1= erittäin hankala, 5= ei lainkaan hankala



Kuinka paljon työmäärä muuttui kokonaisuutena sähköisessä tukihaussa verrattuna kirjalliseen palautukseen?

Vastaajien lukumäärä: 164



Sähköinen tukihaku 2010

Palvelusisältö 2010

- Sähköisesti palautettavat lomakkeet
 - Mukana palvelussa jo 2009
 - Maatilalomake 101A
 - Tukihakemus 101B
 - Maatilan osalliset 101D
 - Peruslohkolomake 102A
 - Kasvulohkolomake 102B
 - Ilmoitus kylvöalojen muutoksista 117
 - Uutta 2010
 - Hakemus hevosten ja kuttujen kansallisista kotieläintuista 101C
 - Osallistumisilmoitus nautarek. perust. määr. palkkioihin 144
 - Mahdollisuus ilmoittaa peruslohkojen hallinnansiirroista

Palvelusisältö 2010

- Käyttöliittymän ulkoasuun ja toiminnallisuuteen tehdään parannuksia saadun palautteen ja omien havaintojen perusteella
- Palveluun lisätään toiminnallisuutta, joka helpottaa käyttäjää varmistumaan siitä, että tiedot on ilmoitettu oikein
- Sähköinen tukihaku mahdollista myös Ahvenanmaalla
 - Ei kuitenkaan ohjelmaperusteisten tukien osalta

Rajaukset I

- Tarvittavat liitteet on toimitettava kirjallisena kuntaan
 - Vuokrasopimukset, tukioikeuksien siirrot jne.
- Peruslohkojen yhdistämiset ja jaot on ilmoitettava lomakkeella 102C kuntaan ennen sähköistä hakua (viimeistään 31.3.), jotta uudet lohkot saa näkyviin hakemukselle
- Kylvöalamuutosten ilmoittaminen (117) edellyttää, että tila on palauttanut lohkolomakkeet 102A ja 102B sähköisesti huhtikuun loppuun mennessä

Rajaukset II

- Tukihakemuslomaketta 101B ei voi palauttaa sähköisesti, jos tehdään uusi sitoumus
 - Ympäristötuki, LFA, eläinten hyvinvointituki
- Uusien osallisten ilmoittaminen (101D) ei ole mahdollista sähköisessä palvelussa
 - Myöskään roolitietoja ei voi muuttaa
- Osaa maatilalomakkeen 101A tiedoista ei voi muuttaa
 - Ei muutoksia vuoteen 2009 verrattuna
- Hakemuksen palauttaminen myöhästyneenä ei ole mahdollista sähköisen palvelun kautta

Kirjautuminen palveluun

Kirjautuminen/tunnistautuminen

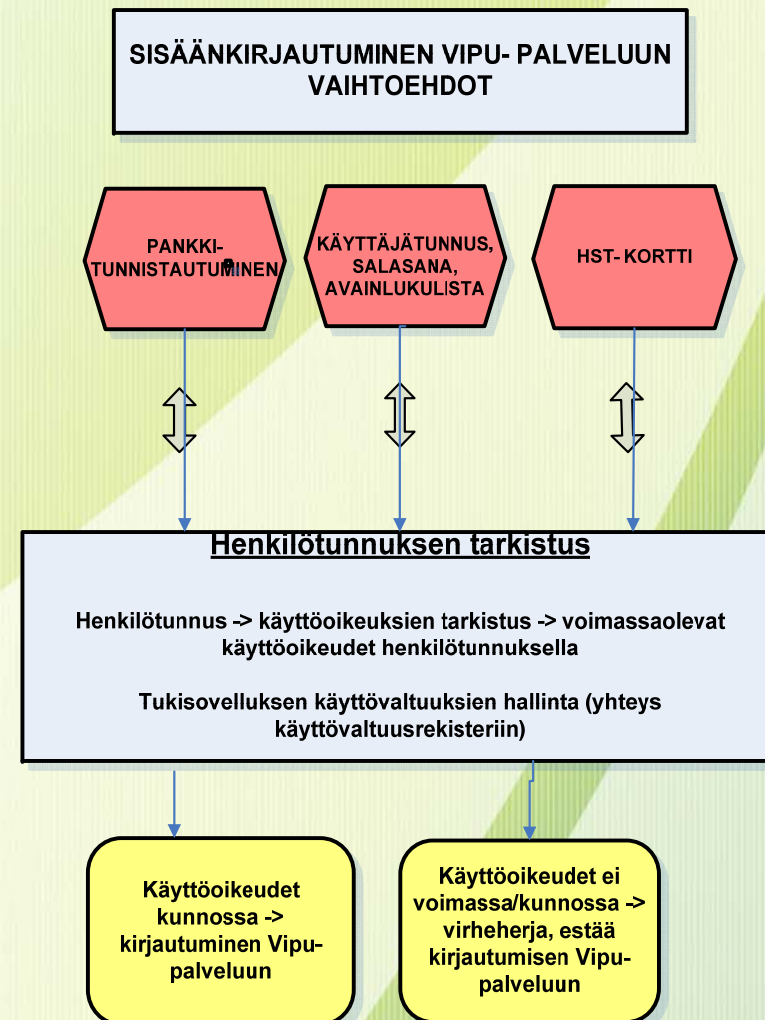
vipu-palveluun tapahtuu samalla tavalla kuin vuonna 2009:

- 1.pankkitunnisteiden (unohtuneet tunnukset yms. käyttöoikeuksien hallinnointi tapahtuu pankkien toimesta)
- 2.käyttäjätunnus/salasana/avainlukulistan avulla (lukkiutuneet tunnukset kuntien/Mavi Hd:n toimesta)
- 3.hst-tunnistautumisen avulla (Vrk:n palvelunumeron kautta)

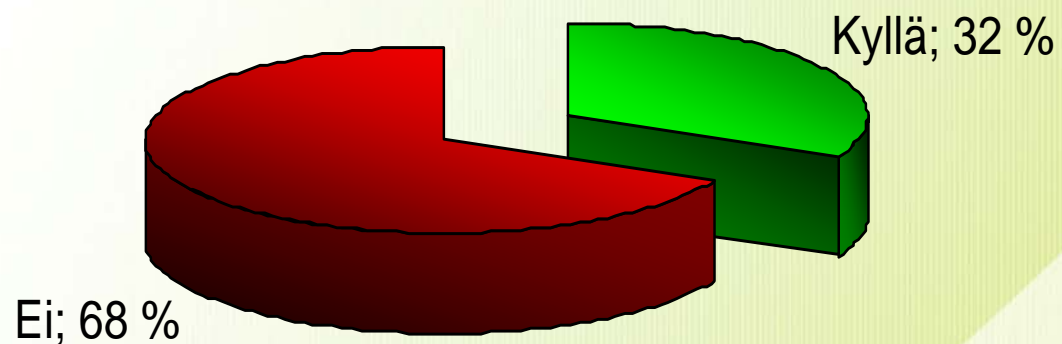
Käyttöoikeuksien toimivuus kannattaa testata Vipu-palvelussa ennen varsinaista tukihakua

Käyttöoikeuksien hallinnointi

tapahtuu valtuussovelluksen kautta (kunnista, tukisovelluksen käyttövaltuusnäytön kautta)



Käytitkö VETUMA kirjautumista?



- Ei tarvetta, kun oli Vipu-tunnukset
- "Pankki on pankki, Vipu on Vipu"

Lohkotiedot I

- Peruslohkojen jaoista ja yhdistämisistä ilmoitettava kuntaan ennen sähköistä tukihakua (102C)
 - Tilanteet, joissa luodaan kokonaan uusia peruslohkoja
- Tilan hallintaan tulleet uudet lohkot lisätään peruslohkonumeron perusteella
 - Lohkojen perustiedot noudetaan suoraan IACS:n kannasta
- Myös hallinnasta poistuneet lohkot voidaan ilmoittaa sähköisesti
- Peruslohkojen hallinnointi kunnissa säilyy ennallaan
 - Aikataulu muuttuu viime vuoteen verrattuna

Lohkotiedot II

- Kasvulohkotietoja käsitellään samalla tavalla kuin kevään 2009 sovelluksessa
- Kasvulohkolomake voidaan luoda
 - Tuomalla tiedot viljelysuunnitteluohjelmasta
 - Edellisen vuoden tietojen pohjalta
 - Puhtaalta pöydältä

Viljelysuunnitteluohjelmat

- VS-ohjelmistojen käyttö hyvin yleistä Suomessa
- Viisi ohjelmistoa, joista rajapinta sähköiseen tukihakuun:
 - Mahdollisuus lähettää kasvulohkotiedot
 - Pro-Agria (Wisu)
 - Softsalo (Peltotuki)
 - Suonentieto (Agrineuvos)
 - Datatech (AktiiviW)
 - Viljele (Jukka Leinonen)
 - Mahdollisuus noutaa uusien peruslohkojen ominaisuustiedot IACS:n kannasta
 - Tilan peltolohkojen vektoriaineiston latausmekanismia karttaohjelmiin on kehitetty
 - VETUMA-tunnistautuminen mahdollista myös kirjaututtaessa VS-ohjelmien kautta Vipu-palveluun

Lisätoiminnot

- Tavoitteena koostaa ilmoitetuista hakemustiedoista informaatiota, jonka avulla käyttäjä saisi suuremman varmuuden tietojen oikeellisuudesta
 - Yhteenvedo hakemustiedoista ja kooste havaituista virheistä, puutteista ja mahd. ristiriidoista
 - Tilakohtaista tietoa voimassaolevista sitoumuksista ja niiden vaatimuksista
 - Tilan hallinnassa olevat tukioikeudet
 - Alustava tukilaskenta

Yleistä sovelluksesta

- Kaikkialla hyödynnetään olemassa olevaa tietoa mahdollisimman paljon
- Käyttäjä voi tallentaa keskeneräisen lomakkeen ja jatkaa taas sitten kun on aikaa
- Käyttäjä voi hakuajan puitteissa peruuttaa palauttamansa hakemuksen ja jättää sen taas uudelleen niin monta kertaa kuin haluaa
- Palvelun ominaisuuksiin voi tutustua demosovelluksen avulla
 - <http://tukihaku-demo.mavi.fi>

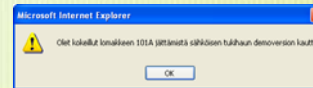
Palautettujen lomakkeiden lukumäärät



– Lohkolomakkeita muokattiin palautuksen jälkeen muita useammin

Lomakkeiden palauttaminen

- Mistä voi tietää, että lomakkeet on varmasti perillä
 - Ilmoitus palauttamisesta
 - Kuittaus käyttäjän ilmoittamaan s-postiosoitteeseen
 - Lomakkeiden tilanteeksi käyttöliittymässä tulee ”jätetty” – lisäksi näytetään aikaleima, jolloin lomake on jätetty
 - Pdf-lomakkeiden ”esikatselussa” vasemmassa yläkulmassa tilanne päivittyy
 - Lomakkeet kannattaa tulostaa/tallentaa palauttamisen jälkeen – toimii kuittina viljelijälle vaikka tiedot jostain syystä katoaisivat
 - Sovellus huomauttaa, jos palauttamattomia lomakkeita
 - Jos ei vieläkään varmuutta – soitto kuntaan



Tavoitteita vuodelle 2010

- Palvelu avataan 29.3.2009
 - Tällöin ainakin kaikkien lomakkeiden palauttaminen on mahdollista
- Tuenhakijoista 25 % palauttaa hakemuksen sähköisesti
 - Vaativa tavoite
 - Edellyttää kaikkien sidosryhmien yhteistyötä ja innostusta asiaan
- Käyttäjät entistä tyytyväisempiä palveluun

Sähköinen tukihaku EU:ssa

| Info received | NL | SE | DK | HU | FR | EE | IE | SI | MT | SP | IT | CY | BE (Fl) | LV | CZ | FI | RO | AT | BE (Wa) |
|--|---------|--------------|------|------|------|------|------|------|-------|------|----|----|------------|----|----|------|----|----|------------|
| Internet system already implemented | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | N | N | N |
| Use of this Internet system mandatory Y/N | Not yet | Not yet 2011 | N | Y | N | N | N | Y | Y | N | Y | N | | N | N | N | | | |
| Traditional paper file (application and graphical material) | 30 % | 38% | 13 % | 0% | 70 % | 95 % | 73 % | 8% | 0% | | | | | | | 90 % | | | |
| Through the Internet with the support of intermediaries | 25 % | 24% | 52 % | 80 % | 20 % | 0% | 23 % | 90 % | 100 % | 95 % | | | | | | 1% | | | |
| Autonomous application and graphical material through the Internet | 45 % | 38% | 35 % | 20 % | 10 % | 5% | 4% | 2% | 0% | | | | | | | 9% | | | |