

Referat It-brugerforum

Første møde 6. december 2022

Brugerrepræsentanter

Maria Skovager Østergaard (Landbrug & Fødevarer)

Marianne Haugaard-Christesen (Seges)

Gitte Hansen (ØkologiRådgivning Danmark)

Jesper Vestergaard (Fjordland)

Kirsten S. Pedersen (LandboNord)

Lars Jørgensen (Velas)

Mette Ragborg (Agri Nord)

Niels Chr. Tramm (Agrovi)

Tina Hovmand (VKST)

Henning Hougaard

Fra Landbrugsstyrelsen

Jon Simonsen, Vicedirektør

Steffen Rasmussen, Teamleder IT, IMK

Emil Maintz, Teamleder IT, CAP-TAS

Mikkel Jansdorf, Scrummaster, Areal-ART

Stine W. Broch, Teamleder, HR & Kommunikation

Julie Jensen, IT Stab (referent)

Velkommen til It-brugerforum/ Jon Simonsen

Vicedirektør for Ressourcer i Landbrugsstyrelsen, Jon Simonsen, bød velkommen til det første møde i det nyoprettede It-brugerforum. Jon fortalte indledningsvist, at det tidligere Teknikermøde er blevet nedlagt og erstattet af to nye fora, hvoraf It-brugerforummet er det ene. Formålet er at skærpe brugerinddragelsen, og i denne gruppe kigge på hvilke systemer vi, i Landbrugsstyrelsen, stiller til rådighed. Vi ønsker at høre om brugernes oplevelse, og om de synes vi bruger vores tid på det rigtige.

Præsentation af deltagere/ Alle deltagere

Deltagerne præsenterede sig på skift, og fortalte om deres faglige baggrund, motivation, samt forventninger til møderækken.

Der blev spurgt til, hvordan udvælgelsen af deltagere havde fundet sted. Jon fortalte at vi har to målgrupper, bestående af henholdsvis landbrugere og landbrugskonsulenter, og vi har forsøg at skabe bred repræsentation. Steffen uddybede, at vi havde lavet et åbent kald til vores brugerpanel på 400 personer, og her modtog vi 34 tilmeldinger. Heraf har vi udvalgt 12 deltagere, med geografisk og faglig spredning. Som udgangspunkt vil det være denne deltagerkreds, som fremadrettet inviteres med til møderne, men det kan ikke udelukkes at deltagerkredsen udvides efter behov.

Det kommende ansøgningskema / Mikkel Jansdorf

Mikkel indledte med at vise og fortælle om skemadesignet i Fællesskemaet. Der er sider der er rykket, og sider der er helt nye. Designet er genkendeligt fra andre offentlige myndigheder. Den samlede mængde af sider er mindre i år, sammenlignet med tidligere år. Mikkel fortalte, at der er kommet designændringer på baggrund af brugerinddragelse. Brugeren præsenteres nu kun for udvalgte felter, medmindre brugeren selv vælger at få vist alle felter. I forhold til bio-ordningerne er designet ændret til, at fanerne der tidligere lå i toppen af siden, nu er lagt som underfaner, for at skabe overskuelighed.

Mikkel forklarede, at markplanen er opsat således, at der nedenunder den enkelte mark er beskrevet, hvilke kriterier man mangler for at kunne søge en ordning. Herefter illustrerede han i IMK, hvordan man med et nyt tegneredskab kan indtegne små-biotoper, dvs. et lille areal inde i en mark. Formålet med dette er, at kunne opfylde kravet om ikke-produktive arealer. Han pointerede, at bekendtgørelsen endnu ikke er endelig vedtaget, som følge af regeringsdannelse, men at vi sidste år fik bygget et skema hurtigt.

Kirsten udtrykte frustration med måden bio-ordningssiderne i Fællesskemaet er sat op på, og mente at det var svært at navigere rundt i, hvis man enten skal bruge det meget eller hvis man er nybegynder. Frustrationen gik blandt andet på, at der er meget uudnyttet plads i infoboksene til højre for teksten, der gør at ansøger skal scrolle et par ekstra linjer nedad. Jesper stemte i, og fremsatte et ønske om, at teksten fik lov at gå helt ud til siden. Til dette forklarede Mikkel, at det er et bevidst designvalg fra Landbrugsstyrelsen for at bryde teksten, så den er lettere at læse og forstå uden forudgående kendskab til indholdet. Det er en del af hvordan det fællesoffentlige design forsøger at sikre mere klar og forståelig formidling til den enkelte bruger. Derudover er det tanken at pladsen til højre på sigt skal anvendes til visuelt at understøtte teksten til venstre. Det bliver dog ikke implementeret i dette års løsning.

Maria ville gerne vide, hvordan man sikrer sig overblik over hvilke ordninger man har søgt på hvilke marker, samt om der er risiko for at søge dobbelt på samme areal, eller overse mulige arealer, som kunne være tilskudsberettiget. Mikkel svarede, at det fanges i skemakontrollen, og at der derfor ikke er fare for at søge to ordninger der ikke er kompatible.

I forhold til økologisk arealstøtte gjorde Maria opmærksom på, at der er rigtig mange marker der skal søges, og dermed mange bokse der skal klikkes af. Derfor vil hun gerne have et samlet overblik i skemaet. Mikkel forsikrede om, at skemaet vil være sat op, så ordninger der ikke kan kombineres, vil blive mødt af en fysisk blokering, når vi går i luften til februar.

Afslutningsvis fortalte Mikkel om performance på skemaet. Sidste år var der mange udfordringer. Landbrugsstyrelsen har på baggrund af en prøverunde sidste år, fået bedre styr på datakonverteringen. Der har også været stort fokus på at rydde ud i gamle ting på skemaet, som ikke bliver brugt.

Besøg i forbindelse med ansøgningsrunden / Steffen Rasmussen

Steffen indledte med at fortælle om de gode erfaringer fra sidste års besøg ude hos konsulenter, hvor der kom mange gode input med tilbage. Der er derfor et ønske om i år, allerede fra ansøgningsrundens start at have nogle IT-folk fra Landbrugsstyrelsen ude hos udvalgte konsulenter, for at kunne fange uhensigtsmæssigheder i systemerne. De efterfølgende uger vil der blive gennemført en række yderligere besøg hos konsulenterne, for at høre, om vi har samme opfattelse af systemernes performance. Direktionen vil også deltage i udvalgte møder.

Maria spurgte om der vil være en morgentestrunde hos konsulenterne efter hvert servicevindue. Det vil der, var svaret fra Steffen. Han tilføjede, at vi eventuelt vil have ekstra monitorering, og at vi under ansøgningsrunden vil have skærpet opmærksomhed på, ikke at ligge noget i produktion.

Performancetiltag / Steffen Rasmussen

Fra Steffen lød det, at vi sidste år havde en fornuftig ansøgningsrunde i forhold til det driftsmæssige. Sidste år blev der foretaget en kapacitetstest, for at se hvor mange der kunne være logget på Tast Selv, og resultatet af testen viste sig at holde vand (hvis man ser bort fra nedbrud på NemID).

I forhold til performancetiltag på IMK inden ansøgningsrunden, er der sket en forbedring af svartider på store ordninger (over 50 marker). Samtidig er kortløsningen blevet bedre, så den forhåbentlig ikke går i sort, hvilket skete et par gange sidste år. På nye ordninger kan vi ikke undgå helt, at der måske kommer nogle performanceudfordringer. Sidste år fik vi hug i vores performancemålinger fra brugerne. Det vil vi lytte mere til i år, sagde Steffen.

Marianne spurgte om vi kunne fortælle lidt mere om problemer og løsninger i forhold til datakonvertering. Steffen forklarede, at det handler om, hvordan vi konverterer data ind i CAP-TAS, og at vi har implementeret et nyt værktøj, så det nu spiller.

Jon tilføjede, at de meget store ordninger, dvs. ordninger med over 300 marker, overvejende gennemgik en automatiseret ansøgningsproces. Den største ordning med omkring 700 marker gik også fint i systemet. Lars fortalte at Aarhus Universitet, som har mange små marker, plejede at skulle igennem ansøgningsrunden manuelt, men at det nu fungerer rigtig fint automatisk.

Maria spurgte om vi forventer at få løst problemet med kvitteringerne, og Jon svarede at det har været et selvstændigt punkt som vi har kigget på. Gitte fortalte, at nogle ting fik pudsige navne, bestående af en masse tilfældige karakterer, når de blev gemt som PDF. Tina tilføjede, at det ville være en kæmpe hjælp, hvis PDF'erne havde sigende navne, når man som konsulent henter 100 dokumenter. Landbrugsstyrelsen forventer at kunne komme med en tilbagemelding senest i forbindelse med næste møde.

Driftsstatus og fejlhåndtering / Emil Maintz

Emil fortalte, at der fra vores side er et øget fokus på at informere rettidigt om statusmeddelelser på Tast Selv. Siden bliver besøgt af os minimum en gang om dagen. Der arbejdes på et nyt layout af driftsstatus, men det er ikke sikkert, at det er på plads inden ansøgningsrunden.

Emil viste et forslag til, hvordan det nye layout for driftsstatus forventes at se ud. Vi har forsøgt at minimere den tekst man bliver mødt af når man går ind på driftsstatus. Vi har samtidig tilføjet tidspunkt for hvornår en besked er oprettet, og vi vil tilføje et tidsstempel der viser hvornår vi har været inde og opdatere beskederne.

Marianne efterspurgte, om det var muligt at modtage en mail, når et problem var blevet løst. Det vil Emil gerne undersøge muligheden for, men det vil sikkert kræve at folk abonnerer på nyheder (nyhedskategori: Tast selv). Jesper fortalte, at han gerne vil have mails, når der er noget der ikke virker, eller når en nyhed kommer på eller bliver taget af driftsstatus.

Maria spurgte om vi er sikre på, at alle har samme billede af hvordan systemerne kører. Hun uddybede ved at spørge, om der står på driftsstatus, om det er noget der påvirker få eller alle, så der er en forståelse af, hvor stort et problem der er tale om. Det var en betragtning, som Steffen erklærede sig enig i.

Teknisk set-up hos brugerne / Emil Maintz

Emil fortalte kort, at LBST vil udsende kommunikation om styrelsens anbefalinger ift. sletning af cookies, valg af browser og netværksforbindelse.

Jesper kom med en bemærkning om, at det ikke kan passe, at brugerne skal bruge Chrome og en opsætning med automatisk sletning af cookies, for kan kunne logge på systemerne. Han kom samtidig med en opfordring til, at styrelsen får rettet op på det. Jon forklarede, at det ikke er meningen at ansøgerne skal sætte en masse op, men at det er ment som en work-around, hvis det der er udfordringer som vi ikke kan fikse meget hurtigt.

Steffen kom med en bøn til brugerne om, at kigge på driftsstatus, inden de ringer ind. Vi får mange kald, som kunne have været undgået, hvis brugerne startede med at kigge på driftsstatus.

Marianne spurgte hvornår der bliver sat noget på driftsstatus, og uddyber med, at det er når der er store nedbrud, som rammer mange, at de ringer ind. Svaret fra Steffen var, at der hver morgen er en medarbejder der kigger om siden fungerer. Hvis der er nedbrud, vil driftsstatus blive opdateret. Steffen tilføjer, at vi dog ofte bliver gjort opmærksom på problemer, ved at folk ringer ind.

Fælles drøftelse med udgangspunkt i orienteringen

Efter Landbrugsstyrelsen havde givet en orientering om aktuelle tiltag i forhold til systemerne, blev ordet givet frit til brugerrepræsentanterne.

Lars lagde ud med at sige, at han synes det ville være en god idé, at introducere det nye layout for driftsstatus i en nyhedsmeddelelse. Emil svarede at han gerne vil lave en demo eller anden form for kommunikation omkring det når det nye layout implementeret.

Kirsten havde et ønske om, at driftsstatus indeholdte et tidspunkt for forventet løsning af problemet, frem for kun en beskrivelse af problemerne. Hun fortalte, at hun ofte logger ind forgæves, så det kunne være rart at vide hvornår problemet er løst. Emil forklarede at vi først skal i kontakt med vores leverandører, før vi ved noget, men han tilkendegav, at vi kunne blive bedre til at give information om, hvorvidt vi forventer at det vil tage lang tid eller ej. Jon uddybede, at vi meget sjældent ved hvor lang tid det tager at finde fejlen, og hvad den består af. Vi vil forsøge at give god kommunikation, men vi ved oftest ikke om der er tale om 15 minutter eller en halv dag.

Kirsten ville gerne vide hvad forskellen på et egentlig nedbrud og en lille fejl er. Jon forklarede at et cookie-problem hvor en midlertidig løsning er at trykke F5, er det vi betegner som en lille fejl. Omvendt er der egentlige nedbrud, hvor det ikke er muligt at tilgå systemerne. Nogle problemer er større og vigtigere at få rettet end andre.

Gitte spurgte om Landbrugsstyrelsen har planer om at ændre visningen på markplanen til et højere antal marker end 10 som standard. Svaret fra Mikkel var, at vi sigter på at lande på 30 marker som primær visning, da det vil dække behovet hos størstedelen af ansøgere. Jon forklarede desuden, at årsag til at man kun har fået vist 10 marker ad gangen, har været for at sikre god performance.

Der kom også et spørgsmål angående Elektronisk/Automatisk producentskifte. Gitte ville gerne vide, om Landbrugsstyrelsen kommunikerer ud om manglende underskrift til de to implicerede parter, samt om der rykkes fra Landbrugsstyrelsens side, for at der underskrives. Mikkel kunne ikke svare på stående fod, men han lovede at undersøge det. Han er kommet frem til, at der ikke er et opfølgende kommunikationsflow på producentskifter, og der rykkes heller ikke for underskrift, da Landbrugsstyrelsen betragter producentskiftet som en sag i mellem de to implicerede parter.

Input til emner til kommende It-brugerforum møder

Som sidste punkt på dagsordenen lagde Jon op til, at brugerrepræsentanterne kunne komme med forslag til emner der kunne uddybes, vises eller diskuteres til de kommende møder.

Maria ville gerne have en status på, hvor mange data der er lagt ind i Tast Selv fra start af. Det er cirka samme niveau som sidste år, indskød Mikkel. Yderligere havde Maria et ønske om at høre mere om tilsagn og kontrolldata.

Lars bød ind med et ønske om at se løsningen på at importere polygonerne for småbiotoper i IMK. Generelt var der et ønske om at komme mere i dybden med skemaer.

Afslutningsvist fortalte Jon, at vi afventer regeringsdannelse, så vi ved hvad der kommer til at stå i bekendtgørelserne i forhold til frister, men at vi forventer at gå i luften med ansøgningsrunden 1. februar 2023.