

Kysymys: Osaan käyttää verkkopalveluja, jos ne pysyvät samanlaisina. Miksi pankit ja muut palvelun tuottajat (myös julkiset) muuttavat jatkuvasti sivujensa sisältöä ja toimintaa?

Vastaukset:

Digi- ja väestötietovirasto:

Digitaalisten palveluiden jatkuva muutos on osa palveluiden kehittymistä. Erilaisia päivityksiä tehdään, jotta palvelu toimisi kaikkiin suuntiin moitteetta; kyse voi olla esim. turvallisuuteen, käytettävyyteen tai järjestelmiin liittyvistä päivityksistä. Palveluiden kehittämistä tarkastellessa huomaa herkästi käyttäjänä vain itselleen sen selkeimmän muutoksen: jonkin näyttää tai toimii eri tavalla kuin ennen. Kuitenkin taustalla on usein massiivisia muutoksia järjestelmään, jotka ovat välttämättömiä palvelun toiminnan takaamiseksi. Päivitysten äärellä kuitenkin on tärkeä huomioida, että loppukäyttäjälle se yhä toimisi moitteetta - huonoja palveluita ei kukaan tarkoituksella rakenna.

Valtiovarainministeriö:

Muutokset vaativat aina palveluntuottajalta resursseja, joten niiden tekemiseen löytynee jokin syy. Mm. pyrkiminen parempaan käytettävyyteen, saavutettavuuteen tai tietoturvaan, muutokset tarjottavan palvelun edellytyksissä tai sisällöissä, teknologian, laitekannan tai tietovarantojen hyödyntämisen kehittyminen voivat olla muutosten syynä.

Työ- ja elinkeinoministeriö:

Työllisyyspalvelujen osalta tällä viitataan varmasti Työmarkkinatoriin, sillä TE-palvelut –sivuston on pysynyt lähes muuttumattomana (tai ainakin samalla toimintalogiikalla toimivana) vuosikaudet. Melkoisen vanha verkkotunnus mol.fi toimii myös edelleen, ohjaten nyt Työmarkkinatorille ☺ Työnhakijan oma asiointi –palvelusta en osaa sanoa, onko sen logiikkaa muuttunut vuosien myötä.

En ole digikehittämisen asiantuntija, mutta ainakin Työmarkkinatori-uudistuksella on pyritty nimenomaan helpottamaan työnhakijoiden asiointia. Tämä ainakin on tausta-ajatuksena. Jos palvelut tuntuvat hankalammilta kuin aiemmin, eivät kehittäjät liene onnistuneet työssään kovin hyvin. Kuten yllä olen kuvannut, työnhakijoita pyritään tietenkin auttamaan muutoksissa kaikin mahdollisin keinoin verkkoneuvojen, webinaarien jne. avulla.

Sivunäkymä on yksinkertaisempi ja selkeämpi kuin vanhoilla TE-palveluiden sivuilla ja tälläkin pyritään auttamaan käyttäjää. Lisäksi uusissa palveluissa on kokonaan uusia toimintoja, ulkoasun ja tiedon hakemisen yksinkertaistumisen lisäksi. Esimerkiksi oman osaamisprofiilin saa helposti mätsäytymään tarjolla oleviin avoimiin työpaikkoihin automaattisesti sen sijaan, että tarvitsisi itse selata satoja työpaikkoja ja tutkia, mitkä soveltuvat omaan tutkintoon ja osaamiseen. Tällainen automaatiikka/robotti kehittyy koko ajan ja myös Työmarkkinatori kehittyy sen osalta vastaamaan työnhakijan tarpeisiin koko ajan paremmin.

Kansallisessa jatkuvan oppimisen digitaalisen palvelukokonaisuuden kehittämistyössä ollaan luomassa kaikille yksilöille tarjolla olevaa maksutonta, luotettavaa urasuunnittelun palvelua. Tätä

## Ilmiönä digisyrjäytyminen -webinaarissa nousseet kysymykset ja vastaukset

palvelua kehitetään, jotta kaiken ikäiset, kaikenlaisissa elämäntilanteissa olevat yksilöt saisivat helposti ja yhden palvelun kautta tukea oman urapolun suunnitteluun: sekä oman osaamisen että omien kiinnostuksen kohteiden kartoittamiseen että niiden vertailemiseen niin työmarkkinoiden tarjontaan ja tarpeisiin (työmarkkinatietous ja avoimet työpaikat) kuin osaamisen kehittämisen mahdollisuuksiinkin (työvoimakoulutukset, Opintopolun koulutustarjonta jne). Tällä hetkellä oman urapolun suunnittelun palvelut ovat erillisillä sivustoilla ja alustoilla. Uuden palvelun toivotaan siis tässäkin helpottavan yksilön tiedon tarpeita. Alustaa kehitetään ensisijaisesti tiedon tarjoamiseen (ei siis viranomaisen asiointikanavaksi) ja siten vapaaehtoiseen käyttöön.