

13.5.2022

Liikenne- ja viestintäministeriölle
Työ- ja elinkeinoministeriölle
Valtiovarainministeriölle

VN/25733/2021

Lausunto luonnoksesta Suomen digitaaliseksi kompassiksi

Palvelualojen työnantajat Palta ry kiittää mahdollisuudesta lausua Suomen digitaalista kompassia koskevaa luonnosta. Palta edustaa noin 2000 yksityistä palvelualan yritystä ja yhteisöä muun muassa logistiikka-, informaatio- ja viestintä-, asiantuntijapalvelu-, hallinto- ja tukipalvelu- sekä viihde- ja virkistystoimialoilla.

Kompassin tarkoitus

Tavoitteiden ja mittareiden asettaminen on tärkeää ja EU:n näkökulmasta jäsenmaat lähtevät liikkeelle myös erilaisista lähtökohdista. Suomikaan ei kaikessa onnistu digitalisaatiossa. Esimerkiksi kaikkien viranomaispalveluiden digitalisointi on ollut tavoitteena ainakin kahdella hallituskaudella, mutta käytännössä yrityksille ja yhteisöille tarjottavien julkisten digipalveluiden osalta emme pääse vielä edes lainsäädännön edellyttämälle tasolle. Kansallinen kompassi Suomen lähtökohdat huomioiden on tarpeellinen.

Suomi on ollut edelläkävijä tietotekniikan ratkaisujen hyödyntämisessä, joka myös valitettavasti tarkoittaa, että meillä (ns. legacy-) tietojärjestelmät ja ratkaisut ovat vanhentuneet nopeasti ja niillä ei kyetä vastamaan digitaalisten palveluiden kehitysvauhtiin ja -tarpeisiin, erityisesti julkisella sektorilla. Tarvitaan siis määrätietoisempaa johtamista, poliittista tahtoa ja riittäviä resursseja, jotta palvelut saadaan kehitettyä nykyaikaan.

Olemme jo monissa digitalisaatiota mittaavissa vertailuissa kärjessä, minkä esimerkiksi ETLA:n toteuttama Digibarometri on osoittanut usean vuoden ajan. Lisäksi EU:n ehdottamia mittareita tarkasteltaessa olemme esimerkiksi pilvipalvelujen yrityskäytössä jo saavuttaneet EU:n digikompassin tavoitteet. Olemme EU:ssa edelläkävijöitä muun muassa 5G:n käyttöönoton osalta.

Nyt kun Euroopassa pohditaan digitaalista tulevaisuutta ja asetetaan sille tavoitteita, tulisi myös Euroopan kilpailukykyvaje digitaalisissa palveluissa ottaa vakavasti huomioon. Vaarana on, että loputkin palvelut hoidetaan jatkossa Euroopan ulkopuolisten yritysten toimesta, jos oma palvelutuotantomme ja digitaaliset alustat eivät kehity. Toinen kehityskulku on, että siirrymme kohti kolminapaista ja blokkiutumutta maailmaa, jossa meillä on suljettu kiinalainen, eurooppalainen ja yhdysvaltalainen järjestelmä omine palomuurineen ja regulaatioineen. Myös Venäjään voi syntyä Ukrainan sodan seurauksena oma suojattu blokkinsa.

EU:n sääntelyinto digitaaliseen ympäristöömme on hengästyttävä ja voi pahimmillaan johtaa juuri blokkiutumiseen. Muun muassa GDPR, ePrivacy, DGA, DSA, DSM, AI Act sekä Data Act ovat tuoreita lainsäädäntöhankkeita EU:ssa. Niiden (yhteis-)vaikutusta eurooppalaisten digitaalisten palveluiden kehittämiseen ei voi tietää, mutta Euroopan globaalia kilpailukykyä niiden on vaikea kuvitella parantavan.

13.5.2022

Siksi olisi keskeistä, että osana digitaalista kompassia EU:n komissio toteuttaisi perusteellisen kilpailukykyarvioinnin koskien viime vuosina käyttöönotettuja ja esitettyjä digitaalista toimintaympäristöä koskevia aloitteita. Euroopan regulaatioympäristön ja yleisemmän toimintaympäristön kilpailukykyä tulisi arvioida erityisesti suhteessa Yhdysvaltoihin ja Kiinaan.

Haasteet ja mahdollisuudet

Luonnoksessa digitalisaation mahdollisuudet ja haasteet on kuvattu hyvin. Keskiöön on nostettu tiedon sujuva jakaminen ja sen edistäminen. Palvelualojen yrityksissä tietorajapintojen kehitys ja reaaliaikaisen datan saatavuus ovat nousseet keskiöön, kun ajatellaan digitaalisen liiketoiminnan kehitystä. Myös puolet palvelualojen yrityksistä toimivat liiketoimintaekosysteemeissä, joiden keskeisin tarkoitus on tiedon jakaminen ja hyödyntäminen asiakasratkaisujen ja -palvelun parantamiseksi. Käsityksemme mukaan myös julkisen sektorin digipalveluiden kehittämisessä organisaatioiden välinen tiedonvaihto on yksi keskeisimmistä pullonkauloista.

Yksityisten yritysten näkökulmasta lainsäädäntötoimet, kuten velvollisuudet jakaa omaa dataansa ulkopuolisille on kuitenkin nähty monessa suhteessa haasteellisena. Datan jakaminen reaaliaikaisesti tietorajapintojen avulla vaatii ensinnäkin investointeja dataa keräävältä ja sitä hyödyntävältä yritykseltä. Lainsäädännölliset velvoitteet olisivat ongelmallisia kilpailupolitiikan näkökulmasta. Digipalveluita edistävän dataekosysteemin syntyminen perustuu kuitenkin viime kädessä liiketoiminta- ja asiakastarpeisiin. Julkisella vallalla on tosin roolinsa edistää yhtenäisten periaatteiden, tietomallien ja (pehmeän) infrastruktuurin kehitystä kansallisesti.

Osallisuuden korostaminen on tärkeää ja selvää on, että Suomen tulee turvata julkiset asiointipalvelut myös henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta tai kykyä käyttää sähköisiä asiointia. On myös kuitenkin paljon kyvykkäitä kansalaisia, joita voitaisiin velvoittaa käyttämään sähköisiä asiointikanavia ensisijaisesti. Tähän on viitannut muun muassa verohallinto, jonka palveluita käytetään ahkerasti verkossa, mutta esimerkiksi vapaaehtoista suostumusta paperipostin lakkauttamiseen ei käydä omatoimisesti tekemässä. Tämän kaltaista pohdintaa olisi syytä näkyä myös digikompassissa.

Haasteisiin on nostettu myös investointien heikko kehitys Suomessa. Tämä on selvä haaste, erityisesti kun katsotaan naapurimaa Ruotsia. Tutkimus- ja kehittämistoiminta ja sen lisäpanostukset ovat keskiössä. Sen lisäksi tulisi myös katsoa tutkimus- ja kehittämistoiminnan jälkeen tapahtuvaa toimintaa. Teknologian käyttöönotto ja hyödyntäminen ei ole useinkaan määritelmän mukaisesti tutkimus- ja kehittämistoimintaa, joten siihen eivät sovi kannustimena esimerkiksi t&k -avustukset. Suomessa pitäisi investointiympäristön ja siihen liittyvien kannusteiden osalta myös pohtia laajemmin esimerkiksi verokannustimien mahdollisuutta vauhdittaa digitaalista tai ekologista muutosta yrityksissä.

Tavoitteet

Osaamista koskeva tavoitteet

Esitetyt tavoitteet antavat suuntaa ja lisäpontta koulutus- ja työvoimapalvelujärjestelmien uudistamiselle.

Kun palveluita tarjotaan yhä useammin erilaisia digitaalisia työvälineitä käyttäen, digitaalisten perustaitojen merkitys vain korostuu. Palvelutapahtumat ihmisten välillä voivat useasti edelleen sisältää kasvokkain

13.5.2022

tapahtuvaa palvelua, mutta taustalla asiakaspalvelijalla tulee jatkossa olla yhä vahvempi osaaminen erilaisista tietojärjestelmistä, kyberosaamisesta sekä tiedon analysointitaitoja. Palvelua annetaan yhä useammin kuitenkin digitaalisia kanavia pitkin. Digitaalisten osaamisten lisäksi kansallisissa opetussuunnitelmissa ja -sisällöissä tulee huomioida asiakaspalveluosaamisen (palvelualltius, asiakaskäyttäytymisen ymmärrys) merkitys. Nämä ja digitaaliset osaamiset tukevat vahvasti toisiaan. Asiakaspalvelun toteuttamisen lisäksi tulee myös yhä enenevässä määrin osata analysoida digitaalisuuden myötä syntyvää dataa asiakaskäyttäytymisestä palvelun laadun varmistamiseksi ja asiakkaan vaatiman palvelun tuottamiseksi.

Erityisen tärkeänä pidämme tavoitetta, jossa Suomen halutaan olevan houkutteleva maa kansainvälisille digiosaajille. Tämä tukee kaikkia toimialoja ja mahdollistaa osaamisen kasvun. Suomen tulee olla maailman tunnetuimpia ja houkuttelevimpia teknologia-alan koulutuksen, tutkimuksen, osaajien ja investointien keskuksia.

Infrastruktuuria koskevat tavoitteet

Tavoitteet ovat kannatettavia. Olisi syytä myös korostaa sitä, että Suomi on mobiilin internetin ja mobiilidatan käytön edelläkävijä. Nähtävissä on, että niin yksityiset kuin julkiset palvelut hoidetaan jatkossa yhä enemmän mobiililaitteilla kotisohvalta tai laiturin nokasta. Suomen pitäisi tavoitella suurempaa hyötyä mobiili-edelläkävijyydestään.

Yrityksiä koskevat tavoitteet

Tässä yhteydessä olisi hyvä tavoitella myös sitä, että Suomessa on toimivat kannustimet yrityksille digitaalisen tai ekologisen transformaation tueksi. Tutkimus- ja kehittämistoimintaan liittyvät kannustimet eivät riitä tai sovellu siihen, että jo kehitettyä teknologiaa otetaan käyttöön tai sitä hyödynnetään yrityksissä. Asiakastarpeiden muutos ja sääntely vaikuttavat yritysten teknologian hyödyntämiseen liittyvään käyttäytymiseen, mutta jos haluamme nykyisestään vauhdittaa ja kannustaa yrityksiä, tulee investointikannustimia suunnitella uudelleen tavoitteita vastaavaksi.

Julkisia palveluita koskevat tavoitteet

Tavoitteet ovat hyviä ja kunnianhimoisia. Pitkälle viety automaatio julkisissa palveluissa on hyvä tavoite. Samalla tulisi tähdätä kuitenkin siihen, että 100 prosenttia palveluista voidaan edes käynnistää sähköisesti tai varmistaa se, ettei käyntiasiointia vaadita. Tällä hetkelläkin on julkisia asiointipalveluita käytössä, joita ei voida hoitaa muuten kuin käyntiasiointina tai postitse.

Avaintulokset

Osaamista koskevat avaintulokset

Koulutukseen tulee saada erilaisia toteuttamistapoja ja jatkossa tarjottavan koulutuksen tulee olla työelämälähtöistä ja ketterää. Avaintuloksena tulee seuraavien lähivuosien aikana selkeästi parantaa vuoropuhelua julkisen ja yksityisen sektorin toimijoiden välille koulutusten sisällöistä, tehostaa yhä järjestelmällisempää osaamisen ennakointiprosessia sekä lisätä digitaalista oppimisympäristöä, jossa huomioidaan erilaiset digitaaliset pedagogiset oppimistavat (ml. oppimisanalytiikka).

13.5.2022

Infrastruktuuria koskevat avaintulokset

Tavoitteet ovat lähtökohtaisesti kannatettavia. On kuitenkin tärkeä huomioida se, että luottamusinfrastruktuurin ja data-avaruuksien kehittäminen tapahtuvat jatkossa yrityksille vapaaehtoisin toimin ja yhteistyössä elinkeinoelämän kanssa. Gigabitin tietoliikenneyhteydet kaikille on hyvä tavoite, mutta on myös tärkeää, että yhteyksiä kehitetään ja rakennetaan markkinalähtöisesti, välttäen tukielementtejä. Suomi on harvaan asuttu maa ja jatkossa vielä harvemmin asuttu, joten kysynnällä tulee olla myös merkitystä infrastruktuurin kehitykselle.

Yrityksiä koskevat avaintulokset

Digivihreän siirtymän osalta voisi myös korostaa, että palvelualoilla tuotetaan ratkaisuja, joiden avulla voidaan saavuttaa merkittäviä päästövähennyksiä eri toimialoilla, esimerkiksi energiatehokkuutta parantavat etäpalvelut ja yleisesti digitaalisen asiointin kehittäminen fyysisen asiointin sijaan. Kestävän kehityksen teknologiavientiin tulisi laskea mukaan myös päästöjä vähentävät (digitaaliset) palvelut.

Julkisia palveluita koskevat avaintulokset

Paljon kannatettavia avaintuloksia, joihin pääseminen tulee olemaan haasteellista, ellei tulevat maan hallitukset kiinnitä riittävää huomiota ja resursseja julkisen sektorin digitalisaation edistämiseen. Julkinen sektori tulee myös tulevaisuudessa kohtaamaan leikkauspaineita. Siten myös toiminnan digitalisoitumisen ja tehostamisen tulisi johtaa loppupeleissä henkilötöyvuosien vähentämiseen kyseisissä palvelutehtävissä. Tämä ei tarkoita, että tulisi tavoitella irtisanomisia vaan sitä, että työpanosta voitaisiin ohjata muualle rutiininomaisista palvelutehtävistä.

Avaintulokseksi, tai vähintään välitavoitteeksi tulisi lisätä: yrityksille ja yhteisöille tarkoitetut viranomaispalvelut ovat digipalvelulain edellyttämällä tasolla.

Mittarit

Osaamista koskevat mittarit

Jatkossa on yhä tärkeämpää, miten tavoitteita pyritään mittaamaan. Kansallisen koulutusjärjestelmän (ml. jatkuvan oppimisen työelämälähtöiset palvelut) tulee perustua digitaalisiin toimintatapoihin, jotta näitä voitaisiin mitata sekä reaaliaikaisesti että yksimittallisesti. Mittarit tulee sitoa esitetyn kaltaisesti sekä kansainvälisiin että kansallisiin mittauksiin kaikilla koulutusasteilla mahdollisimman varhaisesta iästä alkaen ja jatkuen läpi aikuisiän.

Infrastruktuuria koskevat mittarit

Datatalousinvestointien määrän (ja ulkomailta Suomeen tulevien datainvestointien) mittaaminen on hyvä lähtökohta, mutta tällä hetkellä sille ei taida olla data-/tilastolähdettä. Sellaisen mittarin kehittäminen olisi kannatettavaa.

13.5.2022

Yrityksiä koskevat mittarit

Lähtökohtaisesti hyviä mittareita, mutta ovat tavoitteiden ja avaintulosten osalta monelta osin epätarkkoja.

Julkisia palveluita koskevat mittarit

Mittarit ovat lähtökohtaisesti hyviä, joita monia ei tietääksemme nykyisellään käytetä tai niihin ei ole systemaattista tiedonkeruuta olemassa. Palvelujen digitalisaatio- ja asiakastytyväisyysasteesta tulisi myös tehdä läpinäkyvämpi ja vertailtava seurantamittaristo kansalaisille ja yhteisöille, joka olisi julkisesti näkyvillä. Tämä ohjaisi kehittämään palveluja määrätietoisesti ja se toimisi vertaispaineena viranomaisille.

Viitaten aiempaan, mittariksi voitaisiin ottaa: säästetyt henkilötyövuodet palvelun tehostumisen myötä

Tuloksellisuuden seuranta ja yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi

Digitaalisen kompassin tuloksellisuuden seuranta tulee olemaan haastavaa, sillä tavoitteita ja seurattavia avaintuloksia on paljon. Lisäksi osa mittareista kuvaa toivottavaa kehitystä suuntaa antavasti, mutta niistä on vaikea tehdä johtopäätöksiä tietyn tavoitteen tai avaintuloksen osalta. Lisäksi tarpeellista olisi esimerkiksi vuosittainen seuranta, ainakin tietyjen valikoitujen mittareiden osalta, mutta vuosittaiselle kehitykselle ei ole asetettu sinänsä tavoitteita, vaan yksi lopullinen tavoite (esim. 2030 mennessä 100% prosenttia palveluista digitaalisia). Vuosittain voidaan toki seurata mittarin kehitystä, mutta tietyissä tapauksissa osatavoitteiden saavuttaminen ja sen seuranta voisi olla relevanttia.

Kannatettavaa on, että tuloksellisuutta seurataan ministerityöryhmässä ja digitoimistossa, joiden toiminta toivottavasti saa jatkoa seuraavalla hallituskaudella. Monet ehdotetut tavoitteet ja toimet edellyttävät merkittävää resursointia, johon kompassissa ei oteta kantaa. Parlamentaarinen käsittely ja sitoutuminen yli hallituskausien olisi tässäkin tarpeen, kuten TKI-rahoituksen suhteen on edetty.

Muut huomiot digikompassiluonnoksesta

-

Kunnioitavasti

Tatu Rauhamäki
Johtaja, elinkeinopolitiikka
Palvelualojen työnantajat Palta ry

Jari Konttinen
Johtava asiantuntija, elinkeinopolitiikka
Palvelualojen työnantajat Palta ry

Tuomas Ylitalo
Asiantuntija, elinkeinopolitiikka
Palvelualojen työnantajat Palta ry