

Palvelualaa on pidetty Suomessa teollisuuden pikkuveljenä. Vertailu on vanhanaikainen. Uuden palvelubisneksen avulla Suomi voi nousta taantumasta, mutta siihen tarvittaisiin kansallinen palvelutalousohjelma.

Palvelut uudeksi kansantalouden veturiksi

TILASTOT kertovat, että samaan aikaan kun kansainvälinen palvelukauppa on kasvanut, Suomen palveluvienti on jäänyt muiden maiden vauhdista. Kasvun tyrehtyminen on seurausta teollisuuspalvelujen viennin hyytymisestä finanssikriisiin.

– Tilanne on hälyttävä. Suomessa palvelut on perinteisesti nähty teollisuussidonnaisina, eikä niitä ole osattu kehittää ja brändätä omina tuotteinaan, kuten esimerkiksi ruotsalaiset ovat tehneet. Tulos on nyt nähtävissä, Palvelualojen työnantajat Paltan toimitusjohtaja **Riitta Varpe** sanoo.

– Suomi on silti palvelutalouden bruttokansantuotteestamme noin 50 prosenttia tulee yksityisistä palveluista. Palvelujen kehittämiseen ja digitalisointiin on nyt saatava lisää vauhtia ja pyrittävä kansainvälisen palvelukaupan imuun. Tämä edellyttää, että Suomessa toteutetaan seu-

raavalla hallituskaudella palvelutalousohjelma.

Paltan julkistamassa ohjelmassa painotetaan digitalisaatiokehityksen vauhdittamista ja talouden työssyjen purkamista. Ohjelmalla ohjattaisiin myös poliittista päätöksentekoa entistä myönteisemmäksi palvelujen kehittämiseksi.

– Suomessa eletään ylisääntelyn, byrokratian ja epätasaarvoisen verotuksen työssytaloudessa. Esteiden purkaminen on välttämätöntä. Samaan aikaan on vahvistettava julkisen sektorin roolia digitaalisten palvelujen kasvu- ja kehittämisalustana. Julkisorganisaatioista tulisi tehdä tiennäyttäjiiä, jotka hankkisivat markkinoilta uusintatekniikkaa ja palvelusovelluksia, Varpe sanoo.

Tavoitteena on digitalisaation, palveluihin ja aineettomiin oikeuksiin perustuvan liiketoiminnan vahvistaminen yhdeksi suomalaisen elinkeinoelämän

tukijalaksi ja taloudellisen kasvun veturiksi.

– Palvelujen digitalisaatio pitää ottaa jokaisen ministeriön agendalle. Suomeen ei tarvita enää yhtäkään keskenään sopimatonta järjestelmää. Uusilla palveluilla säästettäisiin sekä parannettaisiin tuottavuutta ja kuntalaisten palvelua.

PALVELU-KEHITTÄMISESTÄ HYÖTYVÄT KAIKKI

Suomessa digitalisaatiokehitystä tirkistellään Varpen mielestä edelleen suppeasta näkökulmasta. Nyt kaikki liputtavat teollisen internetin ja big datan puolesta, mutta toimialarajat ylittävää kokonaisnäkemystä puuttuu. Varpe perääkin rohkeita, uusia digitaalisia palvelukonsepteja ja ennakkoluulottomia teknologian sovelluksia.

– Palvelujen kehittäminen

– *Palvelujen menestys ei ole pois muilta toimialoilta, Riitta Varpe sanoo.*

ei ole pois teollisuudelta, eikä muiltakaan toimialoilta. Kaikki liiketoiminta ajatellaan nykyisin palveluina, kyse on ajattelutavan muutoksesta, Varpe sanoo.

Muutoksesta syntyy myös innovaatioita. Varpe kertoo esimerkin start up -yrityksestä, jossa kehitettiin anturointiin pe-

rustuvajärjestelmä kotitalouksien jätteenkeräyksen optimointiin. Tietoroska-astian täyttöasteesta siirtyy mobiiliviestillä, joten astia ei täyty koskaan ääriään myöten, eikä sitä toisaalta tulla koskaan tyhjentämään turhaan.

– Digitaalisuus loi jätehuolto- palvelulle merkittävää lisäarvoa.

Asiakastarve ja ansaintalogiikka ajateltiin uudella tavalla, ja palvelu on myös monistettavissa kansainvälisesti.

– Tällaisia yrityksiä Suomi tarvitsee. Ongelmana on, että nykyiset rahoitusinstrumentit eivät sovellu pienten, ilman reaali- palvelulle merkittävää lisäarvoa.

ten tuotekehitystarpeisiin. Myös kasvurahoitukselle olisi kovaa kysyntää, Varpe sanoo.

PALVELU-TYÖKIN ON GLOBAALISTI KILPAILTUA

Gloobaalissa kilpailussa Suomelle

Yritysten ICT-osaamista kehitettävä edelleen

Palvelualojen työnantajat Palta oli mukana pari vuotta sitten järjestetyssä Tuottavuusloikka-hankkeessa, jossa kehitettiin pk-palveluyritysten tieto- ja viestintäteknisiä taitoja. Hankkeeseen osallistuneet yritykset ottivat käyttöön työtä helpottavia mobiililaitteita, ohjelmistoja ja pilvipalveluja sekä sujuvoivat toimintaprosessejaan. Synergos seurasi, miten uudet käytännöt helpottivat yritysten arkea sekä selvitti pk-palveluyritysten kasvun esteitä. Hankkeessa ei keskitytty pelkästään viestintäteknologiaan. Esille nousivat myös johtamisen ja työyhteisöjen kehittämisen tarpeet.

PALTAn tänä keväänä valmistuneessa Kasvua digitalisaatiosta 2015 -selvityksessä tuli selvästi esille yhteys palveluyritysten kasvun ja digitalisaation välillä.

– Se, miten hyvin digitalisaation mahdollisuudet näkyvät yritysten strategiassa, korreloi voimakkaasti yrityksen kasvuun kanssa. Toisaalta 35 prosenttia palveluyrityksistä ei näe lainkaan digimahdollisuuksia. Nämä yritykset olisi nopeasti saatava mukaan digitalisaatiokehitykseen, **Riitta Varpe** sanoo.

lasketaan aina kaksi heikkoutta: pitkät välimatkat ja korkeat työvoimakustannukset. Digitaalinen palvelutalouden taklaa heikkoudet. Tieto liikkuu internetissä, joten välimatkat menettävät merkityksensä. Sen sijaan tarvitaan koulutettua työvoimaa ja hyvää infrastruktuuria, ja näitä Suomessa on.

– Palvelutyökin on nykyisin kansainvälisesti kilpailtua. Tässä kilvassa vetovoimaansa on kehittänyt esimerkiksi Puola, jonne lukuisat ulkomaiset yhtiöt ovat siirtäneet muun muassa taloushallinnon toimintonsa.

– Suomellakin olisi mahdollisuuksia pärjätä tässä kilpailussa, mikäli saamme rakenteelliset työssymme tasattua. Nyt on aika varmistaa, ettemme menetä ulkomaille teollisen työn lisäksi myös palvelutyötä, Varpe sanoo. □

Kuva: Palta