

# Tavarasta palveluun ja dataan – Muutos liiketoimintalogiikan paradigmassa

*Heli Aramo-Immonen ja Jari J. Jussila*

**V**iime vuosikymmeninä tiedemaailma on ollut yhä kiinnostuneempi ymmärtämään arvonluonnin logiikkaa. Perinteinen tapa tarkastella markkinoita on ollut yrityksen näkökulmasta, jossa asiakkaiden roolia on pidetty passiivisina toimijoina, jotka osallistuvat liiketoimiin yrityksen kanssa. Yritys tuottaa hyödykkeitä, jotka toimitetaan asiakkaille vastineeksi rahasta. Yksinkertaisesti sanottuna yritykset luovat arvoa asiakkaiden ostamien tuotteiden suhteen. Tätä on kutsuttu tuotekeskiseksi liiketoimintalogiikaksi (goods-dominant logic, G-D). Palvelukeskeisen liiketoimintalogiikan (service-dominant logic, S-D) muotoutuminen muutti näkökulmaa siihen, miten ja missä arvonluonti tapahtuu ja mikä on toimittajan ja asiakkaan rooli arvokehityksessä. Palvelukeskeisessä (S-D) logiikassa asiakkaita pidetään paitsi arvon ”hävittäjinä”, myös arvon yhteistuottajina toimittajan kanssa, ja sekä vaihto- että käyttöarvo tunnustetaan tärkeiksi.

Sekä G-D- että S-D-logiikassa jätetään kuitenkin huomiotta yksi tärkeä informaatioajan arvonluontitekijä markkinoilla, joka on upotettu useimpiin yksityisellä ja julkisella sektorilla vaihdettaviin tuotteisiin ja palveluihin. Tämä puuttuva asia on data. Vielä nykyäänkin monet kuluttajat eivät ymmärrä, että teknologiayritysten arvonluonnin ytimessä ovat tiedot, joita he keräävät kuluttajilta ja heidän toiminnastaan, eivätkä hei-

dän tarjoamat tuotteet tai palvelut. Tämä ilmiö ei ole jäänyt huomaamatta lainsäätäjältä, ja kuluttajien yksityisyyden ja tietojen omistajuuden suojelemiseksi onkin tehty useita aloitteita.

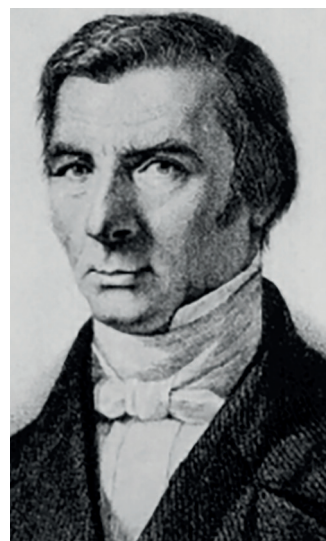
Esimerkkinä yleinen tietosuojasetus (GDPR) Euroopassa ja useita alueellisia lakeja Yhdysvalloissa. Monet julkisen sektorin organisaatiot eivät kuitenkaan ole ymmärtäneet datan merkitystä ja ovat antaneet arvonluonnin näkökulmasta kriittisten tietojen omistajuuden teknologiayrityksille. Tämä on johtanut IT-tuotteissa mm. vakaviin yhteensopivuusongelmiin ja lukkiutumiseen tietyille yrityksille, jotka tarjoavat julkisen sektorin tarvitsemia ohjelmistointensiivisiä tuotteita tai ohjelmistopalveluja (Jussila ym. 2017). Näin on käynyt mm. sotesektorilla, jolla asiakas- ja potilasdatan ”omistajuudesta” on kova kilpailu.

Tietojen omistajuutta ja yksityisyyttä koskevien kysymysten käsittelemiseksi laadittu uusi lainsäädäntö on lisännyt tietoisuutta datan merkityksestä. Kattava ymmärrys datakeskeisestä (data-dominant logic, D-D) liiketoimintalogiikasta kuitenkin vielä puuttuu.

Historiallisesti taloustieteen kirjallisuudessa tapahtui perustavanlaatuisen maailmankuvan muutos, kun otettiin käyttöön palvelukeskeinen (S-D) liiketoimintalogiikka (Vargo & Lusch 2004). Alkuperäisessä käsityksessään tavaroiden määräävässä asemassa olevan G-D-logiikan ja S-D-logii-

kan väliset erot olivat ristiriidassa ensisijaisen vaihtoyksikön, tavaroiden roolin ja asiakkaan roolin suhteen arvonluonnissa. Yrityksen ja asiakkaan vuorovaikutuksen merkitys palvelutuotannossa, talouskasvun lähteenä kirkastui. (Vargo & Lusch 2004).

Itse asiassa tämä on hyvin vanha ajatus. Ranskalainen klassinen liberaali taloustieteilijä Frédéric Bastiat (1801-1850) oli vaikuttanut suhteellisesta järjestyksestä, joka vallitsi helmikuun vallankumouksen alkuaikoina Pariisissa vuonna 1848. Hänen perinnöstään piirretään S-D-logiikan perusajatus, jonka mukaan organisaatiot, markkinat ja yhteiskunta ovat pohjimmiltaan kiinnostuneet



Kuva: <http://bastiat.org/pic/bastiat1a.png>

palvelunvaihdosta – kompetenssien (tietojen ja taitojen) soveluksista eri osapuolen hyödyksi. Toisin sanoen palvelu vaihdetaan palveluun; kaikki yritykset ovat palveluyrityksiä; kaikki markkinat keskittyvät palvelujen vaihtoon, ja kaikki taloudet ja yhteiskunnat ovat palvelupohjaisia.

Todellinen paradigman muutos on datakeskeisen D-D liiketoimintalogiikan sisäistäminen 2000-luvulla. Ajatellaan asiaa käytännön esimerkkien avulla: kun kirjaudut sähköisen hallinnon palveluun, tunnistautumisen voi tapahtua pankkipalvelun kautta. Näin ollen joka kerta, kun kansalainen kirjautuu sähköisen hallinnon palveluun, pankin ja hallintopalvelun välillä tapahtuu transaktiokustannuksia. Esimerkiksi sähköisen hallintopalvelun käytöstä Suomessa perittiin keskimäärin 50 senttiä, ennen kuin laki pakotti perimään enintään 10 senttiä (Parviala 2007). Toisena esimerkkinä voidaan mainita Lupapiste, joka on paikallishallinnon rakennusosastojen sähköinen lupaohjelma, jonka avulla kansalaiset voivat hakea rakennuslupia. Tällöin kansalainen hakee rakennuslupaa ja toimittaa kaikki tarvittavat asiakirjat Cloudpermit-yrityksen ylläpitämään sähköisen hallinnon palveluun. Kansalainen tekee itse hallinnon virkamiehen työtehtäviä ja vähentää näin hallinnon kustan-

nuksia. Lisäksi, tällaisen sähköisen hallinnon palvelun käytön etuna on, että kaikkialla maassa hakuprosessi ja palvelut ovat samat, eivätkä vaihtelee esimerkiksi ammattimaisuuden, tasa-arvon, kielitaidon, tai etnisyyden suhteen. Näissä esimerkeissä korostetaan, että hallinto ei ole ainoa tuottaja, eivätkä kansalaiset ole yhteiskunnan tuotteiden ja palvelujen ainoita käyttäjiä. Hallinnon ja kansalaisten välinen kaksipuolinen vuorovaikutus on tunnustettu sähköisen demokratian malleissa (esim. Päivärinta & Sæbø 2006) ja avoimen innovaation kirjallisuudessa (esim. Chesbrough 2003). Sähköisen demokratian avulla kansalaiset voivat osallistua hallinnon mielipiteenmuodostukseen tai päätöksentekoon (Päivärinta & Sæbø 2006), ilmaista ja päättää, mikä on heille arvokasta, esimerkiksi mitä investointeja julkishyödykkeisiin otetaan mukaan ja mitä ei, mikä on poissuljettu rajallisten resurssien perusteella. Avoin innovointi puolestaan antaa kansalaisille mahdollisuuden osallistua julkisten palvelujen yhteiskehittämiseen sekä uusien palvelujen ja julkisten hyödykkeiden innovointiin. ■

*Lisää aiheesta elokuussa 2022 ilmestyneessä kirjassa *Public Innovation and Digital Transformation*. ISBN 9781032137414. Routledge.*

## Lähteet

- BASTIAT, FRÉDÉRIC [1845] (1996). "Economic Sophisms". Goddard, A. (trans.). Irvington-on-Hudson, New York: The Foundation for Economic Education.
- CHESBROUGH, H. W. (2003). *Open innovation: The new imperative for creating and profiting from technology*. Harvard Business Press.
- JUSSILA, J., SILLANPÄÄ, V., LEHTONEN, T., & HELANDER, N. (2017, January). Value Assessment of e-Government Service from Municipality Perspective. In *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- PARVIALA, A. (2017). Pankki niisti joka verkkotunnistautumisesta jopa 50 senttiä – tänään hinta laskee, mutta otetaanko sentit sinulta? *Yle News*, 2.5.2017. Available from: <https://yle.fi/uutiset/3-9587886>. Accessed 26.8.2021.
- PÄIVÄRINTA, T., & SÆBØ, Ø. (2006). Models of e-democracy. *Communications of the Association for Information Systems*, 17(1), 37.
- VARGO, S. L., & LUSCH, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of marketing*, 68(1), 1–17.