

# Auraako digitalisaatio mahdollisuuksia maaseudulle?

Antikainen Janne et al.<sup>1</sup>

## Asukkaat ja yritykset äänessä sähköisten palvelujen kehittämisessä

Policy Briefin tarkoituksena on valaista kuvaa yritysten ja asukkaiden digitaalisten palveluiden tarpeesta, hyödyistä, haasteista ja valmiuksista. Tietoa on kerätty digikahviloilla, haastatteluilta sekä sähköisesti ja postitse lähetetyillä kyselyillä Etelä-Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnassa sekä Turunmaan seutukunnassa.

- Moni maaseudun asukas näkee digitalisaation välttämättömänä välineenä maaseudun elinvoimaisuudelle tulevaisuudessa. Digitalisaatiolla voidaan parantaa palvelujen saavutettavuutta esim. etäratkaisuilla, kiertävillä asiointiautoilla, palvelukeskittymillä ja jakamistaloussovelluksilla. Sen sijaan epävarmat yhteydet ja uusien toimintatapojen omaksuminen näyttäytyivät keskeisimpänä digitalisaation hidastajana maaseudulla.
- Yritykset ja asukkaat haluavat saada tekoja ja konkreettisia välineitä maaseudun palvelujen kehittämiseen Kyselyjen mukaan yrityksille ja asukkaille on järjestettävä digitulkausta eli opastusta digitaalisten välineiden ja palveluiden käyttöön. Palveluiden kehittämiseen tulee ottaa mukaan asukkaat – maaseudulla on totuttu tekemään taloilla isojakin asioita. Maaseudulla aktiiviset yhdistykset voivat toimia digitulkkeina palveluiden kehittäjien ja maaseudun asukkaiden välillä.
- Kiinteiden laajakaistayhteyksien epävarmuuden ja heikkouden vuoksi digitaalisten palveluiden leviäminen maaseudulla vaatii mobiiliteknologian mahdollisuuksien (esim. sijaintivapaus ja edullisuus) sekä rajoitteiden (esim. kapasiteetti ja toimintavarmuus) huomioimista.
- Myönteisestä asenteesta huolimatta digitaalinen syrjäytyminen iän, paikkakunnan tai huono-osaisuuden kasautumisen näkökulmasta on vakavasti otettava huoli ja keinoja kehityksen polarisoitumiseen olisi pohdittava.

<sup>1</sup> Tämän Policy Briefin on kirjoittanut tutkimusryhmä, jossa on mukana Aluekehittämisen konsulttitoimisto MDI (Janne Antikainen ja Sinikukka Pyykkönen), Alue- ja kuntatutkimuskeskus Spatia (Arja Jolkkonen, Petri Kahila, Arja Kurvinen, Virpi Lemponen ja Pasi Saukkonen), Suomen ympäristökeskus (Anu Kotilainen ja Antti Rehunen) sekä Vaasan yliopiston aluetieteen yksikkö (Tuomas Honkaniemi, Ilkka Luoto, Niklas Lundström, Tomi Niemi ja Olli-Pekka Viinämäki).

## Tiedon ja palvelujen koonti sekä tutut työkalut tärkeitä asukkaille

Maaseudun palveluiden kehittämiseksi tarvitaan tietoa asukkaiden tarpeista ja halukkuudesta ottaa käyttöön uusia palveluratkaisuja. Tietopohjaa on hyödyllistä koota monenlaisista palveluista, sillä asiointimatkoihin sisältyy usein eri palvelujen hankintaa ja myös digitaalisissa asiointitavoissa on paljon yhteistä.

Tässä hankkeessa selvitettiin vakituisten ja vapaa-ajan asukkaiden näkemyksiä palveluista maaseutualueilla Pohjois-Karjalan, Varsinais-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan maakunnissa. Vastauksia saatiin noin 300 kappaletta. Tarkastelukohteena olivat mm. arkiasiointiin, hyvinvointiin, asumiseen ja liikkumiseen liittyvät palvelut. Asukaskyselyn vastauksista nousi esiin erilaisia palveluiden saavutettavuuteen liittyviä haasteita ja kehittämiskohteita, joiden pohjalta hankkeessa laadittiin ratkaisuehdotuksia (Kuva 1).

**Kuva 1. Keskeiset palvelutarpeet asukaskyselyssä ja ehdotuksia ratkaisuksi**

| Palvelut                               | Palvelutarpeet ja haasteet  | Ehdotuksia ratkaisuksi   |
|--|---|--|
| <b>Työssäkäynti ja opiskelu</b>        | Etätöiden esteenä työnantajien asenteet ja riittämättömät tietoliikenneyhteydet   | Etätöihin ja -opiskeluun liittyvien ennakkoluulojen häilyttäminen esim. kokeiluilla ja kampanjoilla. Tietoliikenneyhteyksien parantaminen.   |
| <b>Kauppa- ja postipalvelut</b>        | Ikääntyneiden asiointimatkojen järjestäminen, palveluiden väheneminen pienissä taajamissa, tiedon saanti uusista palveluista  | Kiertävät asiointiautot ja järjestetyt asiointikuljetukset, palvelujen yhdistäminen, esim. postin mukana ostoksia ja lääketoimituksia. Lähiruuan toimitus koteihin. Tehokas viestintä erilaisista palveluratkaisuista. Alueen tuotetarjonnan kokoaminen yhteen paikkaan netissä. |
| <b>Hyvinvointi- ja terveyspalvelut</b> | Pitkät matkat palveluihin ja etenkin päivystykseen, ensihoitopalvelujen saatavuus, kasvava määrä asukkaita, jotka tarvitsevat apua arjessa pärjäämiseksi  | Pienempien vaivojen hoitaminen etäyhteydellä lääkärin tai hoitajan kanssa. Kiertävä terveys- ja hyvinvointibussi/piste. Monipuolinen ensihoito kotona. Saaristolääkärin palvelun kehittäminen. Verkkopalvelu naapurivuon tarjoamiseen.   |
| <b>Vapaa-ajan palvelut</b>             | Kulttuuri- ja liikuntapalvelujen yksipuolisuus, kahvila- ja ravintolapalveluiden tarjonnan vähäinen määrä   | Kirjastot myös digitaalisten palvelujen ja tilaisuuksien keskittymänä. Kimppakyyti järjestelyt liikuntapaikoille. Kahvila- ja ravintolapalvelujen yhdistäminen lähikaupan tai muun palvelupisteen yhteyteen.   |
| <b>Asumiseen liittyvät palvelut</b>    | Niukasti tietoa uusista älyratkaisuista ja niiden toimivuudesta ja kannattavuudesta   | Nettiin helposti saataville tietoa alueen rakentamis- ja remontointipalveluista. Havainnollisia esimerkkejä toteutetuista älyratkaisuista.   |
| <b>Tietopalvelut ja viestintä</b>      | Suuret erot digitaalisessa osaamisessa ja aktiivisuudessa eri väestöryhmien välillä, tietoja omasta sijainnista tai palvelujen käytöstä ei olla halukkaita luovuttamaan edes palvelujen kehittämistä varten | Tiedottaminen uusista digitaalisista palveluista ja kokeiluista. Koottu tieto alueen palveluista yhteen paikkaan ja helppo tapa lisätä tietoja luotettavasti yhteiselle foorumille. Paikalliset kuluttajafoorumit/vertaisryhmät palvelujen kehittämisessä.                       |
| <b>Liikkumis- palvelut</b>             | Autoriippuvuus, autottomien liikkumismahdollisuudet, vaihtoyhteydet kulkuvälineiden välillä, kulkuyhteydet kotiin asti, mahdollisuus kuljettaa erilaisia tavaroita  | Kootut aikataulutiedot. Matkaketjujen toimivuuden parantaminen. Toimiva sovellus kimppakyytien hyödyntämiseksi. Kutsuliikennepalveluiden kehittäminen.   |

## Digitalisaatiota pidetään elinehtona sille, että maaseudulla voidaan jatkossakin asua.

Asukkaiden näkemyksiä kerättiin myös kolmessa digikahvilatilaisuudessa. Tilaisuuden järjestettiin harvaan asuttujen alueiden palvelutarpeiden tunnistamiseksi Kauhajoella, Rääkkylässä ja Kuhmossa. Digikahviloihin osallistui yhteensä 41 henkilöä. Digitalisaation tunnustettiin tarjoavan mahdollisuuksia ja parantavan toimintaedellytyksiä maaseudulla. Osallistujien keskuudessa vallitsi myös yksimielinen näkemys digitalisaation ja teknologian eduista sekä mahdollisuuksista arkea helpottavien ratkaisujen tarjoajana harvaan asutuille alueille. Positiivinen suhtautuminen digitalisaatioon oli läpileikkaavana teemana jokaisessa ryhmässä. Ylei-

sesti vastaajat halusivat saada puheiden sijasta aikaan tekoja ja konkreettisia välineitä maaseudun elinolosuhteiden ja palveluiden kehittämiseen. Lisäksi toivottiin pitkäkestoisia pilottikokeiluja ja -hankkeita, joiden avulla digitalisaatiota olisi mahdollista päästä hyödyntämään käytännössä. Valokuituverkkojen rakentaminen ja palvelujen siirtyminen verkkoon leventää digikuilua kurjistaen erityisesti niiden kansalaisten asemaa, joilta yhteys ja taidot puuttuvat. Osalla paikkakunnista oli tunnistettavissa vahvaa digitalisaation ja yhteisöllisen kehittämisen edelläkävijyyttä. Tietoliikenneinfrastruktuurin rakentamiseen on ryhdytty ennakkoluulottomasti kyläyhteisöjen toimesta.

## Asukkaiden digitaalisissa valmiuksissa suuret erot

Viestintälaitteet ja nopeat tietoliikenneyhteydet ovat välttämättömiä sähköisten palvelujen kehittymiselle ja käytölle maaseudulla. Yhtä olennaisia tekijöitä ovat myös kansalaisten osaaminen sekä halu ja mahdollisuus hyödyntää uutta teknologiaa (ns. digitaalinen pääoma). Maaseudun asukkaiden digitaalista pääomaa selvitettiin postikyselyllä, joka toteutettiin Pohjois-Karjalassa Keski-Karjalan seudulla. Kyselyyn vastasi 357 asukasta.

Viestintälaitteista useimmiten käytetään tietokonetta – noin neljä viidestä maaseudun asukkaasta käyttää tietokonetta. Nuoremmissa ikäryhmissä älypuhelin on lähestulkoon syrjäyttänyt perinteisen puhelimen viestintävälineenä. Tietoliikenneyhteydet tukeutuvat maaseutualueilla laajakaistaan mobiiliratkaisuilla. Digitaalisten viestintälaitteiden käyttötarkoitukset eroavat iän mukaan. Pankkiasioiden hoitamisessa, tekstiviestiviestinnässä tai tiedonhausta internetistä ikäryhmittäiset erot ovat vähäiset. Myös digiosaaminen ja osaamisen vahvistamisen tarpeet eriytyvät iän mukaan. Yli 50-vuotiaista lähes jokainen kokee tarvitsevansa digiosaamisen vahvistamista, kun taas nuoremmissa tarve on selvästi pienempi.

Keskeisiä esteitä sähköisten välineiden käytössä ovat tietoliikenneyhteyksien lisäksi koetut tai otaksutut sähköisten palvelujen käytön edellyttämät rekisteröitymisten ja tunnistautumisten hankaluudet, viranomaisten sähköisten palvelujen vaikeakäyttöisyys sekä oman digiosaamisen heikkous ja jaksaminen uuden opiskeluun. Asennoitumiseen viittaavat seikat tulevat esille esteiden häntäpäässä. Maaseudun asukkaita kiinnostaa sähköisten palvelujen käytön lisääminen. Kuitenkin digitaalinen syrjäytyminen esim. spatiaalisesti, iän perusteella sekä huono-osaisuuden kasautumisen näkökulmasta on kyselyn perusteella aidosti otettava huoli digitalisoituvassa yhteiskunnassa.

## Digipääomaa vahvistettava yrityksissä

Digitalisaatio muuttaa yritysten toimintaympäristöä. Lähes puolet pk-yrityksistä arvioi digitalisaation vaikuttavan omaan toimintaansa ja toimialaansa merkittävästi lähitulevaisuudessa<sup>2</sup>. Millaiset valmiudet yrityksillä on haastaa vanhat, tutut toimintatavat ja prosessit digitaalisilla työvälineillä? Kysymykseen etsittiin vastausta sähköisellä kyselyllä ja haastatteluilla pk-yritysten digitalisaation nykytilanteesta, sen hyödyntämiseen liittyvistä esteistä sekä osaamistarpeista. Kyselyyn tuli yhteensä 373 vastausta, joista 184 Pohjois-Karjalasta, 138 Etelä-Pohjanmaalta ja 51 Turunmaan seudulta.

Digitaalisissa työkalujen hyödyntämisessä yrityskohtaiset erot ovat suuria. Osa ei ole ottanut käyttöönsä esimerkiksi kotisivuja tai digitaalisia markkinointikanavia. Toisessa ääripäässä ollaan jo BigDatan äärellä, teollisen internetin sovellutuksissa ja pilvipalveluiden hyödyntämi-

<sup>2</sup> Elinkeinoelämän keskusliitto 2015. PK-yritysten toimintaympäristö: Kasvu ja uudistuminen. [https://ek.fi/wp-content/uploads/PKYritysten\\_toimintaymparisto\\_kesakuu2015.pdf](https://ek.fi/wp-content/uploads/PKYritysten_toimintaymparisto_kesakuu2015.pdf)

sessä. Myös osaamistarpeet valikoituvat pitkälti sen mukaan, missä vaiheessa digipolkua yritys on etenemässä.

Digitalisaation käsitteen epämääräisyys herättää hämmennystä, mikä johtaa siihen, että jo ennestään hento digitaalinen kulttuuri ei ole päässyt tukevalle kehityspolulle. Uusille digitaalisille toimintatapojen rohkaisulle on siten vahvaa tilausta ja tarvetta. Tästä hyvänä esimerkkinä voi mainita Kuopiossa toimivat muutamat aktiiviset yrittäjät, jotka ovat yhteisvoimin lähteneet luomaan kaikille avointa ja vapaata oppimisympäristöä ja vertaistukea kollegoilleen.

Toinen huomio liittyy siihen, että perustason digitaalisuuden yrityskehittäminen kuten asiakaspalvelujärjestelmät sekä yrityksen operatiivinen ja taloudellinen toiminnanohjaus ovat pitkälti toimialoista riippumattomia. Kolmas sanoma liittyy digiosaamisen kehittämiseen. Yritykset kaipaavat mieluiten omissa toimitiloissaan tapahtuvaa käytännön opetusta sekä digitalisaation tarjoamien mahdollisuuksien esittelyä (demot). Neljäntenä huomiona voi esittää digitaalisuuden hyötyjen mittaamisen tärkeyden. Tällä on vaikutusta siihen, kuinka digitaaliset välineet ja toimintatavat leviävät yrityksissä. Jos vaikutuksia ei kyetä osoittamaan riittävän yksiselitteisesti, käyttöönotto ontuu.

## **Aikaa ja rahaa säästyisi – yhteydet ja asenteet rasittavat**

Digitalisaatiokokeiluiden ja -hankkeiden vetäjien ja asiantuntijoiden haastatteluilla kerättiin kokemuksia ja näkemyksiä digitalisaatiohankkeista ja niiden toimivista elementeistä. Haastatteluja tehtiin yhteensä 10 kappaletta. Lyhyellä aikavälillä suurin osa hankkeista tavoitteli kustannus- ja aikasäästöjä henkilöstölle tai asiakkaille. Säästöjä oli kuitenkin vaikea osoittaa. Osa hankkeista sai parannettua palvelujen saavutettavuutta. Onnistumisia syntyi esimerkiksi muita motivoivista digitalisaatiokokemuksista, palveluiden tunnettuuden lisääntymisestä ja asiakkaan tarpeen, taitojen ja tahdin mukaan räätälöidyistä sähköisten palvelujen opastuksista. Pidemmällä aikavälillä hankkeet tavoittelivat sitä, että toimintatavat muuttuvat ja digitalisaatiomyönteinen asenne lisääntyy.

Suurimpina digitalisaation laajemman käyttöönoton haasteena on yhteyksien toimimattomuus maaseudulla. Vaikka nopeus on parantunut, luotettavuus on edelleen ongelma. Tämän lisäksi hankkeiden toimeenpanoa hankaloittaa yritysten epävarmuus tai jopa tietämättömyys digitalisaation hyödyistä omalle liiketoiminnalle. Myöskään pk-yritysten henkilöstö ei välttämättä innostu digitaalisista työkaluista, vaikka opastusta on tarjolla. Digitalisaation pelätään vievän jotakin pois kuten työpaikat ja inhimillisen lähestymistavan. Sähköiset työkalut voidaan myös kokea kalliina tai tuntemattomina. Sen vuoksi tarvitaan säännöllistä tiedottamista sekä henkilöstölle että palveluiden käyttäjille.

Luottamuksen rakentaminen digitaalisiin palveluihin edellyttää toimivaa teknologiaa. Kokeilujen onnistumisessa olennaista ovat myös yhtäältä kulttuurilliset tekijät, kuten asenteet ja toimintatavat ja toisaalta osaamiseen liittyvät tekijät, kuten valmiudet sähköisten työkalujen käyttöön. Erityisesti maaseudulla sähköisten työkalujen ja käyttäjien välille tarvitaan tulkkeja, eli sekä digitalisaatiota että asukkaiden tarpeita tuntevia ihmisiä. Kuntalaisille on järjestetty digikahviloita ja -verstaita, joissa kirjaston tai yhteispalvelupisteen työntekijä on opastanut tukea kaipaavia asukkaita digitaalisten välineiden tai palvelujen käytössä. Tulkin tarve korostuu erityisesti sosiaali- ja terveystalouksissa.

## ”Tarvitaan digitalisaatiotulkki toimi- alan, palveluntuottajan ja asiakkaan väliin.”

Digitalisaatiohankkeiden vetäjiltä, luottamushenkilöiltä ja muilta päättäjiltä sekä asiakkailta vaaditaan sopeutumista erilaisia sähköisten välineiden käyttöön. Tämä edellyttää, että henkilöstön taitotaso kartoitetaan ja tarjotaan tarvittavaa koulutusta. Maaseudulla tarjotaan koulutusta hankkeiden kautta, mutta hankkeiden lyhytaikaisuuden takia osaamisen kertymisen koordinointi ja palveluiden pysyvyys tai muuttuminen käytännöiksi on jäänyt heikoksi.

### **Käänteentekevä aura: digitalisaatio vahvistaa joukkovoimaa ja jakamista maaseudulla**

Aalto-yliopiston professori Matti Pohjola on tiivistänyt Suomen haasteen digitalisaation suhteen hyvin: 100 vuotta sitten Suomi lähti kirimään muita länsimaita industrialismin, 50 vuotta sitten hyvinvointivaltion rakentamisen ja 25 vuotta sitten kansainvälistymisen sekä EU:n integraation kautta saavuttaen muut länsimaat bruttokansantuotteella mitattuna noin vuonna 2010. Tämän jälkeen Suomen talouden kehitys on hiipunut, kun muut länsimaat ovat kasvattaneet talouttaan digitalisaation ja globalisaation aikakaudella. Hiipumisen shokki-impulssi on luonnollisesti ollut Nokian kriisi, ja 2010-luvun alussa lähinnä vain peliteollisuus on onnistunut hyödyntämään digitalisaation uusia globaaleja mahdollisuuksia. Isoin kysymys kuuluukin, onko Suomi ja Suomen maaseutu kykenevä olemaan mukana digitalisaatiossa?

**Digitalisaatio kytkeytyy kysymykseen alueiden kiinnostavuudesta.** Millaisilla alueilla suomalaiset haluavat elää ja harjoittaa asiantuntemustaan? Löytyykö työn tekemiselle konkreettiset mahdollisuudet eli tarvittavat yhteydet sekä muut elämän arvostettavat attributit? Policy Briefin havainnot nostavat esiin myös digitalisaatiossa kahtia jakautuvan maan.

**Asukkaat käyttävät laajakaistaa mobiiliteknologialla ja mobiiliyhteyksillä.** Digitaaliset palvelut eivät tule leviämään laajasti ja tasapuolisesti, jos ne edellyttävät valokuitutasoista yhteyttä. Sähköisten palvelujen kehittämisessä ja levittämisessä nämä lähtökohdat on syytä huomioida: käytetään mobiiliteknologian mahdollisuuksia (sijaintivapaus, edullisuus) ja huomioidaan sen rajoitteet (esim. kapasiteetti, toimintavarmuus).

**Kiinnostus uusia digitaalisia palveluita kohtaan jakaa vastaajien mielipiteet.** Uudenlaisien sähköisten sovellusten käyttöönottoon ja saatavuuteen tulee panostaa, jotta nekin ihmiset, joiden digitaalinen osaaminen tai kiinnostus ei ole kovin korkea, saavat mahdollisuuden hyödyntää näitä palveluita.

**Maaseudulla joukkoistaminen sekä jakamisperustaisuus ovat osa kulttuuria: talkoilla on totuttu tekemään isoja asioita.** Tätä tulisikin hyödyntää vahvemmin digitaalisten palvelujen kehittämisessä ja palvelumuotoilussa. Useat nykyiset palvelut painottavat ehkä liikaa asiakas-asiantuntija- tai asiakas-viranomainen-vuorovaikutusta ja -asiointia. Digitaalisia palveluja tulisi kehittää enemmän kolmannen sektorin organisaatioiden ja asiakasrajapinnan väliin.

## Lisätietoja:

**Kehitysjohtaja Janne Antikainen.** Aluekehittämisen konsulttitoimisto MDI:n kehitysjohtaja Janne Antikaisen osaaminen liittyy erityisesti johtamisen ja toimintatapojen analysointiin ja arviointiin sekä osallistavaan ja konsultoivaan kehittämiseen. Antikainen on tutkinut, suunnitellut ja toteuttanut kansallista ja paikallista verkostomaista maaseudun ja kaupunkien kehittämissä politiikkaa yli vuosikymmenen ajan.

Lisätietoja: [janne.antikainen@mdi.fi](mailto:janne.antikainen@mdi.fi), [www.mdi.fi/smartcountryside](http://www.mdi.fi/smartcountryside)

## Smart Countryside – Maaseudun palveluiden kehittäminen ja monipuolistaminen digitalisaatiota ja kokeiluja hyödyntämällä toteutetaan osana valtioneuvoston vuoden 2016 selvitys- ja tutkimussuunnitelman toimeenpanoa.

### Hankkeen ohjausryhmän puheenjohtaja:

Yksikön johtaja, hallitusneuvos Laura Eiro  
LVM, [laura.eiro@lvm.fi](mailto:laura.eiro@lvm.fi)

MDI

SPATIA  
Alue- ja kuntatutkimuskeskus

  
S Y K E

  
Vaasan yliopisto  
UNIVERSITY OF VAASA

VALTIONEUVOSTON  
SELVITYS- JA TUTKIMUSTOIMINTA  
[www.tietokayttoon.fi](http://www.tietokayttoon.fi)