

Inhimillisyys muutoksessa mukana – Digitalisaation ja uusien teknologioiden kehittäminen yrityksissä

29.12.2025

Jatkuva muutos ja yritysten uudistuminen

Digitalisaatio ja nousevat teknologiat ovat muuttaneet yhteiskunnan toimintaa jo pitkään kaikissa toiminnoissa. Teknologinen kehitys on synnyttänyt datatalouden, jossa merkittävä kasvu sekä hyvinvoinnissa että työn tuottavuudessa on mahdollista (Alaverronen ym. 2023, s.11). Digitaalisuus tai nousevat teknologiat eivät ainoastaan tehosta olemassa olevia prosesseja, vaan niiden avulla luodaan uusia liiketoimintamalleja ja muutetaan palveluiden tuotantoa, jakelua ja markkinointia. Yritysten on tarkasteltava toimintojaan digitaalisuuden tarjoamien uusien roolien ja prosessien kautta, menestyäkseen kaiken muutoksen keskellä (Neittaanmäki, Lehto & Savonen 2021, s. 60). Digitaalisuuden johtaminen on avain sen onnistumiseen. Se tulee nähdä muutoksen johtamisena. Voidaankin todeta, että digitalisaation kehittämisessä onnistuminen on usein riippuvainen muutoksen johtamisessa onnistumisesta (Osaavapienyritys i.a.).

Digitalisaation kehittäminen sisältää lähes poikkeuksetta muutoksia digitaalisissa palveluissa tai teknisissä järjestelmissä. Pienyrityksen ei kuitenkaan välttämättä kannata heti investoida raskaisiin ja kalliisiin teknisiin järjestelmiin. Sen sijaan digikehitystä voi tehdä kohti tehokkaampaa toimintaa kokeilunomaisesti. (Osaavapienyritys i.a.) Tätä kokeilukulttuuria pyritään edistämään myös Euroopan unionin osarahoittaman

NexTech Ecosystem-hankkeen TESTAAMON pop-up-tapahtumissa Etelä-Pohjanmaalla. Hankkeessa pilotoidaan myös Innovaatiofoorumia, joka on nousevista teknologioista ja sen tuomista mahdollisuuksista kiinnostuneiden yhteisö, jonka on tarkoitus jäädä elämään hankkeen päättymisen jälkeen (NexTech Ecosystem).

Digitalisaation suurimmat haasteet eivät usein ole teknisiä, vaan kyse voi enemmänkin olla ihmisten epävarmuudesta, muutosvastarinnasta tai osaamispuutteista niiden suhteen. Voisikin kiteyttää, että digitalisaatio on muutos toimintatavoissa eli siinä, miten työtä tehdään (Osaavapienyritys i.a.) NexTech Ecosystem-hankkeen tarkoitus on madaltaa kynnystä kokeilla ja pohtia yhdessä mahdollisuuksia, joita nämä teknologiat voisivat tuoda yrityksen kehittymiselle (NexTech Ecosystem).

Digitaaliset ekosysteemit ja alustatalous

Tulevaisuuden digitaaliset palvelut rakentuvat vuorovaikutteisiksi ekosysteemeiksi, joissa ihmiset, organisaatiot ja älykkäät koneet toimivat yhdessä. Näiden ekosysteemien ytimessä ovat hajautetut ja yhteisölliset palvelut, joita tukevat sosiaalisen median ja viestinnän alustat. Rajapintojen yleistyminen ja datan sujuva liikkuminen eri palveluiden välillä mahdollistavat palveluiden yhdistämisen ja arvon kasvattamisen (Alaverronen ym. 2023, s.11). Tämä kehitys vahvistaa alustatalouden roolia ja edellyttää monialaista yhteistyötä (Neittaanmäki, Lehto & Savonen 2021, s.61).

Asiakaslähtöisyys keskiössä

Suomessa digitalisaation ja datatalouden vahvistaminen on strateginen tavoite. Kestävän kasvun ohjelma tukee digitaalista siirtymää, parantaa tuottavuutta ja kustannustehokkuutta sekä ohjaa investointeja dataan ja teknologiaan (Valtiovarainministeriö, 2023). Euroopan komission linjaukset korostavat ihmislähtöisyyttä ja saavutettavuutta digipalveluiden kehittämisessä (Euroopan komissio, 2022). Lainsäädäntö, kuten laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (2019/306), pyrkii takaamaan yhdenvertaiset mahdollisuudet kaikille käyttäjille. Palveluiden suunnittelun tulee tapahtua ihmisten ehdoilla, ei teknologian. Käyttäjien osallistaminen kehitysprosessiin on keskeistä (Kaasalainen 2021, s.182). Muuttuvat liiketoimintaympäristöt vievät yrityksiä syventämään asiakasymmärrystään. Nykyisin asiakaskokemuksesta kerätyn datan hyödyntäminen on entistä monipuolisempaa kehittyneempien vuorovaikutuskanavien ja analytiikan ansiosta (Kaasalainen 2021, s.182). Tämä luo hyvät edellytykset palveluiden jatkuvalle parantamiselle sekä innovoinnille.

Digitaalisten palveluiden kehittäminen edellyttää tasapainoa ihmislähtöisyyden ja teknologian välillä. Asiakaslähtöisyys ei ole vain kilpailuetu, vaan oikeastaan jo välttämättömyys, jotta palvelut vastaavat käyttäjien tarpeisiin ja tukevat ihmisten yhdenvertaisuutta (Alaverronen ym. 2023, s.17). Ekosysteemiajattelu, datan tehokas hyödyntäminen ja monialainen yhteistyö muodostavat perustan tulevaisuuden digipalveluille. Yritysten ja julkisten toimijoiden on panostettava asiakasymmärrykseen ja saavutettavuuteen, jotta digitalisaatio voi toteutua kestävällä ja inklusiivisella tavalla (Alaverronen ym. 2023, s.17). Asiakaslähtöisyys tuottaa innovointia, jonka vaikutukset näkyvät suoraan asiakastyytyväisyydessä sekä yrityksen tuloksessa.

Elina Hokkanen

projektipäällikkö, NexTech Ecosystem -hanke
SEAMK

Lähteet

Alaverronen, M, Autio, M, Grönroos, K, Hokkanen, E, Hyrkäs, K, Korhonen, T, Kyrönniemi, E, Leppänen, A, Rae-Juntunen, M, Rajaniemi, M, Runonen, V, Schildt, J, Sipilä, N, Sävel, M & Tuisku, A (2023). Asiakaslähtöiset digitaaliset palvelut. M. Tihinen (toim), Asiakaslähtöiset digitaaliset palvelut: artikkelikokoelma YAMK-opinnäytetöiden tuloksista. (11-33) Lapin Ammattikorkeakoulu. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-511-3

Euroopan komissio 2022. Digitaaliset oikeudet ja periaatteet. Digitaaliset oikeudet ja periaatteet

Kaasalainen, K. 2021. Digitalisaatio terveyden edistämisessä. Teoksessa P. Neittaanmäki, M. Lehto & M. Savonen (toim.) Yhteiskunnan digimurros. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston IT-tiedekunta. Yhteiskunnan digimurros.p df

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 15.3.2019/306. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta | 306/2019 | Lainsäädäntö | Finlex

Neittaanmäki, P., Lehto, M. & Savonen M. 2021. Digitaaliset palvelut. Teoksessa P. Neittaanmäki, M. Lehto & M. Savonen (toim.) Yhteiskunnan digimurros. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston IT-tiedekunta. Yhteiskunnan digimurros.p dfNexTech Ecosystem: Monialainen innovaatiotila ja yhteiskehittämiskeskus | SEAMK Projektit

Osaavapienyritys (i.a.)Digitalisuuden johtaminen – Osaavapienyritys.fi

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Valtiovarainministeriö 2023. Digitalisaatio – elpymis- ja palautumissuunnitelma. Digitalisaatio – Valtiovarainministeriö