

Tietopolitiikan selonteon taustapaperi

Kirsimarja Blomqvist, Tietojohtamisen professori, Lappeenrannan teknillinen yliopisto

kirsimarja.blomqvist@lut.fi, +358 - 40 755 1693

LUOTTAMUS SUOMEN KILPAILUEDUN JA HYVINVOINNIN LÄHTEENÄ

Luottamus on arvokasta aineetonta pääomaa. Se on yhteiskuntaa koossa pitävän sosiaalisen pääoman ja taloudellisen vaihdannan kriittinen tekijä.

Suomessa on korkea luottamus yhteiskuntaan ja toisiin ihmisiin

Luottamus on sosiaalisen vuorovaikutuksen perusta. Sitä tarvitsevat niin yksilöt, ryhmät kuin yhteiskunta. Suomessa sosiaalinen luottamus muihin suomalaisiin ja luottamus yhteiskunnan instituutioihin on kansainvälisesti korkealla tasolla. Luotamme oikeusjärjestelmään, koulutusjärjestelmään, poliisiin ja puolustusvoimiin. Suomi on myös yksi maailman vähiten korruptoituneista maista, missä lapset kasvatetaan rehellisiksi. Meillä on onni asua maassa, missä lähtökohtaisesti luotetaan ihmisiin ja instituutioihin. Luottamus ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys. Kansainvälisten tutkimusten mukaan luottamus instituutioihin on laskenut.

Pyrin avaamaan seuraavassa mitä luottamus on, sekä miksi ja miten siitä voisi rakentaa Suomelle kestävästä kilpailuedun ja hyvinvoinnin lähteen datatalouden ja tekoälyn aikakaudella.

Avaan luottamuksen merkitystä seuraavien teesien kautta: 1) luottamus vaikuttaa yhteiskunnan taloudelliseen ja henkiseen hyvinvointiin, 2) modernissa yhteiskunnassa luottamusta täytyy rakentaa tietoisesti ja aktiivisesti, ja 3) kestävä datatalous ja tekoälyn hyödyntäminen edellyttävät strategista luottamusta.

Mitä luottamus on ja miten se toimii?

Luottamuksella tarkoitetaan ihmisen tai organisaation halua asettua alttiiksi tilanteessa mihin liittyy epävarmuutta ja riski. Luottamus syntyy kokemuksista ja siihen liittyy aina myös tulevaisuuteen suuntautuvia odotuksia toisten aikomuksista. Ihmiset arvioivat luotettavuutta a) osaamisen, b) hyvántahtoisuuden, c) integriteetin ja d) identiteetin osalta. Luotettavuuden arviointi voi olla intuitiivista tai analyttistä ja luottamus näkyy asenteissa, päätöksissä ja käyttäytymisessä.

Työelämä ja yritys-elämä on nykyisin pitkälle verkostoitunutta ja on vaikea ajatella tilannetta, missä ihmiset tai organisaatiot voisivat toimia tehokkaasti ilman luottamusta. Voidakseen työskennellä erilaisissa projekteissa ja tiimeissä yksilön on luotettava

muihin. Samoin yritykset ja julkisorganisaatiot pyrkivät keskittymään ydinosaamiseensa ja rakentamaan kumppanuuksia ja ekosysteemejä, mitkä edellyttävät toimiakseen luottamusta. Voidaankin sanoa, että kaikki sosiaalinen ja taloudellinen toiminta edellyttävät jossain määrin luottamusta.

Luottamus mahdollistaa tehokkaat tietoprosessit, lisää tiedon jakamista ja tukee organisaatioiden innovatiivisuutta. Tietointensiivisessä verkostotaloudessa luottamuksen suhteellinen merkitys johtamisessa korostuu hintaan ja hierarkkiseen kontrolliin verrattuna. Luottamusta käsittelevän monitieteisen tutkimuksen mukaan luottamus on eräs tärkeimmistä tehokasta kommunikaatiota, yhteistyötä ja sitoutumista selittävästä tekijöistä.

Teesi 1: Luottamus vaikuttaa sekä taloudelliseen että henkiseen hyvinvointiin.

Luottamus vähentää vaihdannan kustannuksia ja mahdollistaa tuloksellisen yhteistyön

Taloustieteen vaihdantakustannusteorian mukaan luottamus vähentää yhteistyöhön liittyviä etsinnästä, neuvotteluista, sopimisesta ja valvomisesta aiheutuvia kuluja sekä lisää yhteistyön hyötyjä ja osapuolten halukkuutta tehdä strategisempaa verkostoyhteistyötä. Nobelisti Kenneth Arrown mukaan luottamuksen puute on kuin kitka ja ylimääräinen vero, minkä ihmiset ja organisaatiot joutuvat maksamaan. Sosiologi Niklas Luhmann puolestaan kuvaa luottamusta öljynä, mikä mahdollistaa erilaisten ihmisten yhteistyön.

Luottamus on terveyttä ja elinikää pidentävän sosiaalisen pääoman tärkein osa-alue

Sosiaalinen pääoma koostuu verkostosuhteista, normeista ja luottamuksesta. Sen avulla ihmiset ja organisaatiot pystyvät hyödyntämään enemmän osaamispääomaansa. Sosiaalinen pääoma lisää myös ihmisten terveyttä sekä osallisuutta yhteiskunnassa.

Teesi 2: Modernissa yhteiskunnassa luottamusta täytyy rakentaa tietoisesti ja aktiivisesti

Perinteinen luottamus on perustunut samankaltaisuuteen ja tuttuuteen

Luottamus on palvellut Suomea hyvin, mutta pienessä ja vakaassa maassa se on perustunut paljolti samankaltaisuuteen ja tuttuuteen. Vielä 1990-luvulla epävirallinen yhteydenpito paperikonevalmistajien ja paperitehtaiden välillä tuki paperikoneisiin liittyvien innovaatioiden kehittämistä. Myös matkapuhelinyritykset, teleoperaattorit ja viranomaiset tekivät luottamuksellista yhteistyötä kehittääkseen uusia standardeja ja teknologiaa. Tuotekehitysinsinöörit luottivat toisiinsa ja yritysten suomalainen johto tunsivat toisensa opiskeluajoilta ja toimialayhdistyksistä.

Ammattiliittojen ja työnantajajärjestöjen johtajat neuvottelivat päivällä eri puolilla pöytää ja illalla saunan lauteilla. Paperitehtaassa ei ollut tavatonta kohdata kolmannen sukupolven ammattiyhdistyksen työntekijää. Luotettiin maailman parhaisiin paperikoneisiin, paikkakunnalla asuneeseen johtajaan ja yhteiseen tulevaisuuteen.

Kohti modernin maailman luottamusta

Muuttuvassa maailmassa taloudelliset, teknologiset ja sosiaaliset epäjatkuvuudet haastavat tuttuuteen ja ennustettavuuteen perustuvan luottamuksen. Nykyisin yritysten omistus ja johto ovat yhä kansainvälisempiä. Työtä tehdään virtuaalisesti, erilaisten organisaatioiden edustajista kootuissa lyhytaikaisissa ryhmissä. Myös työnantajan ja työntekijän psykologinen sopimus on murtunut, eikä kumpikaan lupaa enää sitoutua toisiinsa.

Luottamus syntyy helposti samankaltaisuuden varaan, mutta luottamuksen rakentaminen erilaisuuden yli vaatii ymmärrystä ja työtä. Pyrittäessä luomaan uutta, oli sitten kyse yrittäjyydestä, liiketoiminnasta, tai haastavien yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisusta tarvitaan myös erilaisuudesta syntyvää synergiaa. Uusiin mahdollisuuksiin tarttuminen ja innovaatiot vaativat eri tavoin ajattelevien osapuolten ymmärtämistä ja itsensä alttiiksi asettamista.

Teesi 3: Kestävä datatalous ja tekoälyn hyödyntäminen edellyttävät strategista luottamusta

Luottamus on edellytys kestävälle arvon luomiselle datataloudessa

Ollakseen valmiita jakamaan dataa kansalaisten ja yritysten täytyy luottaa dataa käyttäviin viranomaisiin ja yrityksiin. Ennustettavuus, ymmärrettävyys ja avoin kommunikaatio ovat tärkeitä luottamusta rakentavia tekijöitä. Luotettavuutta arvioidaan osaamisen, hyvántahtoisuuden, integriteetin ja identiteetin osalta. Näiden lisäksi teknologian osalta arvioidaan sen toimivuutta, tehokkuutta ja ennustettavuutta.

Digitaalisessa, dataan perustuvassa verkostotaloudessa on paljon epävarmuustekijöitä ja vähän ennustettavuutta. Monimutkaisessa, kytkeytyneessä ja muuttuvassa toimintaympäristössä luottamuksen voi myös menettää hetkessä ja sitä onkin rakennettava tietoisesti ja aktiivisesti.

Strategisen luottamuksen rakentaminen

Vahva ja kestävämpi luottamus syntyy yhdistämällä ei-henkilöityvää luottamusta sekä sosiaalista ja henkilöityvää luottamusta.

Luotettavat prosessit, rakenteet, arvot ja kulttuuri rakentavat ei-henkilöityvää ns. systeemiluottamusta. Samoin arvoihin ja normeihin perustuva itsesäätelevä yhteisön sosiaalinen kontrolli tukevat luotettavaa toimintaa. Erilaiset luottamusta rakentavat mekanismit kuten suositukset, sertifiointit, luotettu 3. osapuoli ja lohkoketjuteknologiat tukevat luottamuksen rakentamista. Luottamus datapohjaisia palveluita kehittäviin, datan kanssa työskenteleviin sekä datan perusteella päätöksiä tekeviin ihmisiin rakentaa sosiaalista luottamusta.

Luottamuksen dynamiikka toimii siten, että eri kohteet ja tasot vaikuttavat koettuun luottamukseen sitä vahvistaen tai heikentäen. Vertikaalinen strategisen luottamuksen rakentaminen tarkoittaa luottamusta rakentavien mekanismien kehittämistä, vaikuttamista ja yhteistyötä ylhäältä alas, eli EU-tasolta kansalliselle tasolle, yritystasolle ja aina yksittäisiin ihmisiin asti. Myös yksittäiset avainhenkilöt ja päätöksentekijät voivat rakentaa arvioijan luottamusta. Strategisen luottamuksen rakentamiseksi tarvitaan sekä vertikaalista että horisontaalista yhteistyötä. Jälkimmäisellä tarkoitan yli sektorirajojen menevää yhteistyötä yritysten ja julkishallinnon sekä kansalaisia edustavien organisaatioiden kesken.

Luottamus tekoälyn kehittäjiin, päätöksentekijöihin, teknologiaan ja sovelluksiin

Datataloutta ja tekoälyä koskeva perusymmärrys ja osaamistason laaja nostaminen (ns. tekoälyn demokratisointi) mahdollistavat kestävämmän päätöksenteon, osallistumisen, sekä tekoälylle myönteisemmän asenneilmapiirin.

Tekoälyn osalta kansalaisten on voitava luottaa algoritmin oikeellisuuteen ja puolueettomuuteen sekä tekoälysovellusten kehittäjien ja päätöksentekijöiden eettiseen ajatteluun. Kansainvälinen insinöörijärjestö IEEE ehdottaa algoritmien tarkastamista, mutta se lienee käytännössä vaikeaa. Tekoälyn osalta emme myöskään vielä tunne luottamusta eri tasoilla rakentavia tekijöitä ja niiden seurauksia. Suomella on hyvä mahdollisuus rakentaa kansallisen ja kansainvälisen tason tekoälyn tutkimus- ja kehitysyhteistyötä yliopistojen, tutkimuslaitosten, julkisen ja yksityisen sektorin sekä kansalaisjärjestöjen kesken.

Lopuksi: luottamuksesta strategisen kilpailuedun lähde

Pitkäkestoinen kilpailuetu on mahdollista, jos sen lähde on harvinainen, arvokas, vaikeasti jäljiteltävissä ja korvattavissa. Luottamus on kaikkea tätä, ja myös tekoälyn ja datatalouden hyödyntämisen mahdollistava kriittinen tekijä.

Suomalaisille luottamus on erinomainen mahdollisuus rakentaa pitkäkestoista ja vaikeasti jäljiteltävää kilpailuetua.

Tietojohtamisen professori Kirsimarja Blomqvist on tutkinut luottamusta työ- ja liike-elämässä yli 20 vuotta. Hän on monitieteisen yli 500 eri maista tulevien luottamuksesta kiinnostuneiden tutkijoiden FINT-verkoston perustajajäsen, Digitalisaatiota ja uusia organisoitumismuotoja tutkivan DINO-tutkimusryhmän vetäjä ja Journal of Trust Research Associate editor.
<https://www.linkedin.com/in/kirsimarjablomqvist/>