

**Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunto aiheesta ”Komission tiedonanto neuvostolle, Euroopan parlamentille, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle — Sähköistä liiketoimintaa koskevien politiikkojen mukauttaminen muuttuvassa ympäristössä: GoDigital-aloitteen opetukset ja tulevaisuuden haasteet”**

(KOM(2003) 148 lopullinen)

(2004/C 108/02)

Komissio päätti 27. maaliskuuta 2003 Euroopan yhteisön perustamissopimuksen 262 artiklan nojalla pyytää Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon edellä mainitusta aiheesta.

Asian valmistelusta vastannut ”yhtenäismarkkinat, tuotanto ja kulutus” -erityisjaosto antoi lausuntonsa 16. joulukuuta 2003. Esittelijä oli Thomas McDonogh.

Euroopan talous- ja sosiaalikomitea hyväksyi 28.—29. tammikuuta 2004 pitämässään 405. täysistunnossa (tammikuun 28. päivän kokouksessa) seuraavan lausunnon äänin 106 puolesta, 3 vastaan 1:n pidättyessä äänestämästä.

## 1 Johdanto ja tiivistelmä

1.1 ETSK suhtautuu myönteisesti komission tiedonantoon ”Sähköistä liiketoimintaa koskevien politiikkojen mukauttaminen muuttuvassa ympäristössä: GoDigital-aloitteen opetukset ja tulevaisuuden haasteet”. Komitea kiinnittää kuitenkin huomiota tiettyihin poliittikanaloihin, joita on syytä painottaa tähänastista enemmän.

1.2 Komission asiakirjan aiheena on jäsenvaltioiden ja alueiden tarve muuttaa sähköistä liiketoimintaa koskevia politiikkojaan: sen sijaan, että tyydyttäisiin vain edistämään sähköistä kaupankäyntiä, tavoitteena on auttaa pieniä ja keski-suuria yrityksiä (pk-yrityksiä) hyödyntämään täysmääräisesti tieto- ja viestintätekniikkaa liiketoimintaprosessiensa uudelleensuunnittelussa, automatisoinnissa ja virtaviivaistamisessa. Komitean mielestä komissio on laatinut erinomaisen asiakirjan.

1.3 Komitea on tyytyväinen tiedonannossa ehdotettuun erittäin käytännölliseen lähestymistapaan. Tarkoituksena on tukea poliittisesti pk-yrityksiä luomalla kehys pk-yritysten sähköistä liiketoimintaa koskevia politiikkoja varten sekä perustamalla eurooppalainen sähköisen liiketoiminnan tukiverkosto pk-yrityksille (European E-business Support Network for SMEs). Verkoston tavoitteena on tehostaa sähköisestä liiketoiminnasta vastaavien poliittisten päättäjien yhteistyötä kaikissa EU:n jäsenvaltioissa ja alueilla.

1.4 Tiedonannossa painotetaan, että poliittisten päättäjien on asetettava SMART (specific, measurable, achievable, realistic and timely) -periaatteen pohjautuvia määrällisiä ja laadullisia tavoitteita. Komitea suhtautuu myönteisesti asiaan. Poliittisten aloitteiden tehokkaan hallinnan ja niiden käytännön vaikutusten arvioinnin keskeisenä edellytyksenä on, että edistymistä arvioidaan asianmukaisten ja realististen tavoitteiden pohjalta.

1.5 Komitea katsoo, että monissa Euroopan unionin osissa on tapahduttava vielä merkittävää edistystä sähköistä liiketo-

imintaa suosivan ympäristön kehittämisessä. Komission ehdotetun pk-yritysten sähköistä liiketoimintaa koskevien politiikkojen kehyksen tulisi heijastaa näitä perusluonteisia vaatimuksia. Komitea kehottaa komissiota koordinoimaan jäsenvaltioiden hallitusten pyrkimyksiä avoimeen ja läpinäkyvään politiikkaan julkisten tarjouskilpailujen alalla niin, että varmistetaan pk-yritysten tasa-arvoiset osallistumismahdollisuudet.

1.6 Komitea katsoo myös, että puitteisiin voitaisiin lisätä neljäs keskeinen politiikan ala tai haaste, joka koskee sähköisen liiketoimintaympäristön parantamista. Tämä voisi tapahtua esimerkiksi huolehtimalla siitä, että pk-yrityksillä on mahdollisuus päästä Internetiin, mikä on liiketoiminnan kehittämisen kannalta oleellisen tärkeää. Lisäksi tarvitaan jatkuvia ja kohdistettuja tietoisuuden lisäämiskampanjoita pk-yritysten luottamuksen lujittamiseksi sähköiseen liiketoimintaan sekä EU:n tasolla tehtäviä suosituksia ja teknologia-aloitteita sähköiseen liiketoimintaan siirtymistä haittaavan roskapostituksen haitta-vaikutusten rajoittamiseksi.

## 2 Yleistä

2.1 Komission asiakirjan aiheena on jäsenvaltioiden ja alueiden tarve muuttaa sähköistä liiketoimintaa koskevia politiikkojaan: sen sijaan, että tyydyttäisiin vain edistämään sähköistä kaupankäyntiä, tavoitteena on auttaa pieniä ja keski-suuria yrityksiä (pk-yrityksiä) hyödyntämään täysmääräisesti tieto- ja viestintätekniikkaa liiketoimintaprosessiensa uudelleensuunnittelussa, automatisoinnissa ja virtaviivaistamisessa. Komitean mielestä komissio on laatinut erinomaisen asiakirjan.

2.2 Tiedonannossa tehdyt ehdotukset hyödyttävät samalla myös kuluttajaa. Tasapuolisesti toimivat ja luotettavat markkinat, reilu kilpailu sekä tieto- ja viestintätekniikan asianmukainen käyttö lisäävät luottamusta sähköiseen kaupankäyntiin, mikä on keskeisen tärkeää kyseisen alan kehittämisen kannalta.

2.3 Pk-yritykset vastaavat yli 99:stä prosentista kaikesta liike-toiminnasta Euroopassa. On selvää, että niillä on keskeinen rooli innovaatioiden, kasvun ja työllisyyden edistämässä. Lisäksi tieto- ja viestintäteknikan tehokas käyttö parantaa tuotavuutta ja kilpailukykyä. Komission omaksuma realistinen lähestymistapa kannustaakin voimakkaasti tukemaan aktiivisesti Lissabonin strategian tavoitetta tehdä unionista vuoteen 2010 mennessä maailman kilpailukykyisin, tietoon perustuva talous. Tiedonannossa ehdotettava erittäin käytännöllinen lähestymistapa sisältää pk-yritysten sähköistä liiketoimintaa koskevien politiikkojen kehityksen luomisen sekä eurooppalaisen sähköisen liiketoiminnan tukiverkoston perustamisen pk-yrityksille (European E-business Support Network for SMEs). Verkoston tavoitteena on tehostaa sähköisestä liiketoiminnasta vastaavien poliittisten päättäjien yhteistyötä kaikissa EU:n jäsenvaltioissa ja alueilla.

2.4 Tällaisen dynaamisen, tietoon perustuvan talouden kehittäminen muuttaa huomattavasti pk-yritysten liiketoimintaympäristöä. Liiketoimintaprosessit, liikesuhteet, teknologia sekä tietämys ja osaaminen, joita uudessa taloudessa menestyminen edellyttää, poikkeavat siitä mihin pienyritykset ovat tottuneet, joten yrityksissä on tehtävä merkittäviä muutoksia.

2.4.1 Selviytyäkseen ja menestyäkseen pk-yritykset ja etenkin mikroyritykset (joissa on enintään 10 työntekijää) tarvitsevat omalla erityisalallaan kattavan ja toimivan tukijärjestelmän paikallisella, kansallisella ja Euroopan tasolla. Tavoitteena on, että yritykset voivat tukea toisiaan näiden muutosten toteuttamisessa ja saada sellaista tietämystä, jota ne tarvitsevat menestyäkseen.

2.5 Jos pk-yritysten siirtymistä tietoon perustuvaan talouteen ei tueta konkreettisin poliittisin toimin, asialla on kielteisiä vaikutuksia liiketoimintaan, työllisyyteen ja yhteiskuntaan kaikkialla unionissa.

2.5.1 Komitea on tyytyväinen tiedonannossa ehdotettuun erittäin käytännölliseen lähestymistapaan. Tarkoituksena on tukea poliittisesti pk-yrityksiä luomalla kehys pk-yritysten sähköistä liiketoimintaa koskevia politiikkoja varten sekä perustamalla eurooppalainen sähköisen liiketoiminnan tukiverkosto pk-yrityksille (European E-business Support Network for SMEs). Verkoston tavoitteena on tehostaa sähköisestä liiketoiminnasta vastaavien poliittisten päättäjien yhteistyötä kaikissa EU:n jäsenvaltioissa ja alueilla.

2.6 Komissio kehottaa jäsenvaltioita määrittämään sähköistä liiketoimintaa koskevien politiikkojen ala- ja aluekohtaisia päämääriä sekä yksilöimään niihin liittyviä määrällisiä ja laadullisia tavoitteita. Komissio pyrkii siten edistämään voimakkaasti erityisiä, mitattavissa ja saavutettavissa olevia, realistisia ja aikaan sidottuja toimenpiteitä (Specific, Measurable, Attainable, Realistic, Time-related, SMART), jotka nopeuttavat huomattavasti tieto- ja viestintäteknikan ja sähköisen liiketoiminnan prosessien tehokasta käyttöönottoa pk-yrityksissä kaikkialla unionissa.

2.6.1 Komissio tukee tekemäänsä aloitetta perustamalla foorumin, jonka tarkoituksena on käsitellä, tukea ja koordinoita politiikan kehittämistä EU:ssa (eurooppalaisen sähköisen liiketoiminnan tukiverkosto, European E-business Support

Network EBSN). Lisäksi komissio ehdottaa kehityksen luomista asiaa koskevia politiikkoja ja tavoitteita varten.

2.6.2 Keskeisimpien poliittisten kysymysten yksilöimisen lisäksi komissio toteaa aivan oikein, että pk-yritysten sähköistä liiketoimintaa koskevien poliittisten aloitteiden kanavoiminen luotettavien välittäjien ja moninkertaistajien kautta on tärkeää. Komitea kannattaa varauksetta pk-yritysten tukemiseksi esitettäviä toimenpiteitä.

2.7 Tiedonannossa painotetaan, että poliittisten päättäjien on asetettava SMART-periaatteeseen pohjautuvia määrällisiä ja laadullisia tavoitteita. Komitea suhtautuu myönteisesti asiaan. Poliittisten aloitteiden tehokkaan hallinnan ja niiden käytännön vaikutusten arvioinnin keskeisenä edellytyksenä on, että edistymistä arvioidaan asianmukaisten ja realististen tavoitteiden pohjalta.

2.8 Pk-yritykset ovat ottaneet ensimmäisen askeleen kohti sellaista sähköistä liiketoimintaa, joka perustuu tietokoneiden käyttöön ja Internet-yhteyksien saatavuuteen lähes kaikkialla. Tämän tieto- ja viestintäteknikan perustason ulkopuolella vallitsee kuitenkin digitaalinen jako: digitaalitekniikkojen käyttöönotossa on suuria eroja suurehkojen pk-yritysten ja pienyritysten (etenkin mikroyritysten, joissa siis on enintään 10 työntekijää) välillä, minkä lisäksi pk-yritysten välillä on merkittäviä alue- ja alakohtaisia eroja. Etenkin ne yritykset, joissa tieto- ja viestintäteknikka on otettu käyttöön varhaisessa vaiheessa, ovat edenneet merkittävästi sähköisen liiketoiminnan kehittämisessä, kun taas kyseisen tekniikan myöhään käyttöön ottaneet yritykset tarvitsevat paljon apua kuroakseen umpeen etumatkan.

2.8.1 Näin ollen tarvitaan erityisiä poliittisia aloitteita pk-yritysten sekä yksittäisten alueiden ja alojen erityistarpeiden tyydyttämiseksi sekä erityisesti tieto- ja viestintäteknikan käyttöönotossa myöhästyneiden yritysten tukemiseksi. Ellei digitaalista jakoa onnistuta poistamaan, suurten yritysten sekä yritysten, joissa tieto- ja viestintäteknikan käyttö on yleistä, saama kilpailuetu pk-yrityksiin nähden kasvaa entisestään. Tällöin on vaarana, että pk-yritykset syrjäytyvät markkinoilta ja syntyy räjähdysherkkiä taloudellisia ja yhteiskunnallisia ongelmia. Komitea on tyytyväinen siihen, että komissio on pannut merkille nämä erot ja suosittaa, että digitaalisen jaon poistamiseen kiinnitetään erityishuomiota.

2.9 Kun tarkastellaan sähköistä liiketoimintaa sekä tieto- ja viestintäteknikan käytön lisäämistä, erityisen tärkeitä pk-yrityksille ja etenkin mikroyrityksille ovat luottamusta ja turvallisuutta koskevat kysymykset. Komitea haluaa painottaa näiden yleisten huomioiden yhteydessä, että poliittisten päättäjien on otettava kyseiset huolenaiheet huomioon politiikkaa kehittäessään.

2.10 Tiedonannossa todetaan, että julkisten viranomaisten tehtäviin sähköisen liiketoiminnan edistämässä kuuluu ennen kaikkea yrityksille suotuisan sähköisen liiketoimintaympäristön varmistaminen, mikä vähentää markkinoille pääsyn esteitä, alentaa tieto- ja viestintäteknikka-investointien hintaa ja pienentää niihin liittyviä riskejä. Samalla yritysten pääsy uusille kansainvälisille markkinoille helpottuu.

2.10.1 Tällaiseen sähköistä liiketoimintaa suosivaan ympäristöön kuuluvat vakaa oikeudellinen ja sääntelykehys, televiestintämarkkinoiden täydellinen vapauttaminen, mikä alentaa Internet-yhteyksien hintoja sekä parantaa niiden laatua ja nopeutta, sekä sähköisten julkisten palveluiden laaja käyttöön-otto. ETSK kehottaa komissiota jatkamaan pyrkimyksiä luoda sellainen hyväksyttävä maailmanlaajuinen oikeudellinen sääntelykehys, joka estää kansallisten esteiden luomisen ja jonka avulla voidaan varmistaa tarvittava turvallisuus sähköisessä kaupassa.

2.10.2 Tiedonannossa todetaan lisäksi, että sekä Euroopan tasolla että jäsenvaltioissa on jo nyt toteutettu monia tarpeellisia toimia sähköistä liiketoimintaa suosivan ympäristön luomiseksi. Koska tällaisia "horisontaalisen" politiikan hankkeita on jo toteutettu eEurope-toimintasuunnitelman ja muiden aloitteiden puitteissa, käsillä olevan tiedonannon tarkoituksena on kehittää pk-yrityksiä koskevia erityistoimia, joiden tavoitteena on edistää tieto- ja viestintätekniikan sekä sähköisen liiketoiminnan omaksumista pk-yrityksissä.

2.10.3 Komitea katsoo kuitenkin, että monissa Euroopan unionin osissa on tapahduttava vielä merkittävää edistystä sähköistä liiketoimintaa suosivan ympäristön kehittämisessä. Komission ehdottaman pk-yritysten sähköistä liiketoimintaa koskevien politiikkojen kehysten tulisi heijastaa näitä perusluonteisia vaatimuksia. Komitea kehottaa komissiota koordinoimaan jäsenvaltioiden hallitusten pyrkimyksiä avoimeen ja läpinäkyvään politiikkaan julkisten tarjouskilpailujen alalla niin, että varmistetaan pk-yritysten tasa-arvoiset osallistumismahdollisuudet.

2.11 Komission ehdottaman poliittisen kehysten yleisenä tavoitteena on kannustaa ja tukea pk-yrityksiä sähköisen liiketoiminnan käyttöönotossa. Kehys sisältää siten kolme keskeistä politiikan alaa tai haastetta, joiden mukaisesti poliittiset erityistoimet on ryhmitelty. ETSK kannattaa komission ehdotuksessa esitettyjä toimintapuitteita ja suuntaviivoja ja tulee seuraamaan niiden toimeenpanoa erityisen tarkkaavaisesti.

2.11.1 Komission ja poliittisten päättäjien tehtävänä on vastata kyseisen kehysten luomisesta sekä poliittisten erityistointien kehittämisestä. Komitea kannattaa kuitenkin varauksetta tiedonantoon sisältyvää yksityiskohtaista toimenpideluetteloa ja on tyytyväinen komission ehdottamaan mahdollisten tavoitteiden luetteloon. Tässä lausunnossa komitea korostaa lisäksi tiettyjä muita politiikan aloja, jotka sen mielestä tulisi sisällyttää kehukseen.

2.12 Kuten edellä kohdassa 2.10.3 todetaan, puitteisiin voitaisiin lisätä neljäs keskeinen politiikan ala tai haaste, joka koskee sähköisen liiketoimintaympäristön parantamista. Komitea on kiinnittänyt huomiota myös siihen yksityiskohtaan, että pk-yritysten johdon sähköistä liiketoimintaa koskevan ymmärtämyksen parantaminen ja siihen liittyvien taitojen hankkiminen on yhdistetty saman politiikan alan piiriin: näiden kahden erillisen haasteen erottaminen toisistaan saattaisi selkeyttää tilannetta. Lausunnon seuraavassa osassa esitetään huomioita kyseisistä asioista sekä niistä muita politiikan aloja koskevista suosituksista, joihin komitean mielestä on erityistä

syitä puuttua. Huomiot ovat komitean aikaisemmin samasta aiheesta antamien lausuntojen <sup>(1)</sup> mukaisia.

### 3 Poliittiset erityiskysymykset

#### 3.1 Sähköinen liiketoimintaympäristö

3.1.1 Jäsenvaltioita on jatkuvasti kehotettava huolehtimaan siitä, että suurimmalla osalla etenkin aluetasolla toimivista pk-yrityksistä on mahdollisuus päästä Internetiin, mikä on liiketoiminnan kehittämisen kannalta oleellisen tärkeää. Tavoitteeseen voidaan päästä käyttämällä laajakaista-Ä-yhteyksien lisäksi mahdollisesti myös nopeita kiinteähintaisia yhteyksiä, ja yhteyksien hinnoittelussa tulee noudattaa EU:n kilpailusäännöksiä.

3.1.2 Sähköiselle liiketoiminnalle turvallisen ympäristön luomisessa tarvittavat tekniset ratkaisut ja säännökset ovat jo olemassa. Tarvitaan kuitenkin jatkuvia ja kohdistettuja tietoisuuden lisäämiskampanjoita pk-yritysten luottamuksen lujittamiseksi sähköiseen liiketoimintaan.

3.1.3 Roskapostitus tai ei-toivottu kaupallinen sähköposti (Unsolicited commercial e-mail, UCE) voi olla erittäin häiritsevää, aiheuttaa vastaanottajalle suuria kustannuksia sekä kuluttaa erityisesti niiden pk-yritysten niukkoja voimavaroja, jotka yrittävät harjoittaa liiketoimintaa Internetissä. Roskapostitus myös vähentää yritysten luottamusta sähköisen liiketoiminnan turvallisuuteen. Tämän sähköiseen liiketoimintaan siirtymistä haittaavan uhan haittavaikutusten rajoittamiseksi tarvitaan EU:n tasolla tehtäviä suosituksia ja teknologia-aloitteita.

3.1.4 Osallistumista sähköisten kauppapaikkojen (e-markets) toimintaan on kannustettava, mutta samalla EU:ssa, jäsenvaltioissa ja aluetasolla on kiinnitettävä poliittista huomiota käänteisiin huutokauppoihin liittyviin erityisongelmiin. Käänteisiä huutokauppoja järjestämällä suuryritykset voivat painostaa pk-yrityksiä kohtuuttomasti kaventamaan voittomarginaalejaan merkittävällä tavalla. Ääritapauksissa pk-yritysten elinkelpoisuus voi vaarantua. Käänteisistä huutokaupoista saadut kielteiset kokemukset voivat vaikuttaa kielteisesti pk-yritysten käsityksiin sähköisestä liiketoiminnasta. Komission tulisi varmistaa, että asiaa koskevat käytännösäännöt otetaan käyttöön kaikkialla EU:ssa.

3.1.5 Yhä useampien pk-yritysten osallistuessa digitaalitalouden on syytä kiinnittää huomiota verkkotunnusten rekisteröintiin ja omistusoikeuteen. Komitea kehottaa komissiota varmistamaan, että on poliittisia keinoja estää verkkotunnusten oikeudeton rekisteröinti (ns. cybersquatting: yritykset tai yksityishenkilöt keräävät itselleen verkkotunnuksia, mikä estää tunnettuja yrityksiä käyttämästä niiden rekisteröityyn toiminimeen sopivaa verkkotunnusta).

<sup>(1)</sup> eEurope 2002 — Tietoyhteiskunta kaikille, EYVL C 123, 25.4.2001. Innovaatiot, EYVL C 260, 17.9.2001. Tietokonerikollisuus, EYVL C 311, 7.11.2001. eLearning-toimintasuunnitelma, EYVL C 36, 8.2.2002. GoDigital, EYVL C 80, 3.4.2002. Modinis, EUVL C 61, 14.3.2003. eLearning-ohjelma, EUVL C 133, 6.6.2003. eEurope 2002 loppuraportti, EUVL C 220, 16.9.2003.

3.1.6 Jäsenvaltioita tulisi kannustaa ottamaan sähköiset julkiset palvelut mahdollisimman laajasti käyttöön sekä toteuttamaan sähköiset julkiset hankintaprosessit tavalla, joka ottaa huomioon joidenkin pk-yritysten rajallisen osaamisen asiassa.

3.1.6.1 Tällaiset hallinnon yrityksiin suuntaamat (G2B) ja yritysten hallintoon suuntaamat (B2G) toimet kannustavat pk-yrityksiä siirtymään entistä laajemmin tieto- ja viestintätekniikan sekä sähköisen liiketoiminnan käyttöön. Lisäksi ne ovat pk-yrityksille osoitus sähköisen liiketoiminnan tehokkuudesta ja käyttökelpoisuudesta ja tutustuttavat yritykset käytössä olevaan teknologiaan ja sen tuomiin hyötyihin.

3.1.6.2 Joissakin maissa tavaroiden ja palveluiden julkiset hankinnat ovat yli 50 prosenttia kaikista yritysten kyseisessä valtiossa tekemistä hankinnoista. Näin ollen valtioiden perustamat sähköiset hankintajärjestelmät vaikuttavat merkittävästi sähköisten liiketoimintaprosessien käyttöönottoon pk-yrityksissä sekä kaikkien pk-yritysten mahdollisuuksiin osallistua tasapuolisesti valtion tavara- ja palveluhankintojen tarjoamien taloudellisten mahdollisuuksien hyödyntämiseen. On ratkaisevan tärkeää, että sähköiset julkiset hankintaprosessit toteutetaan tavalla, joka ottaa huomioon pk-yritysten erityistarpeet. Monet pk-yritykset joutuvat kärsimään, elleivät valtiot kiinnitä erityishuomiota tähän kysymykseen.

3.1.7 Jotta pk-yritysten nykyistä laajempaa osallistumista sähköisiin hankintaprosesseihin voitaisiin helpottaa, olisi pyrittävä yksinkertaistamaan hankintoja koskevia EU:n sääntöjä sekä rajoittamaan sääntöjen noudattamisesta aiheutuvia kustannuksia.

3.1.8 Voitaisiin harkita Singaporessa käytössä olevan mallin mukaisten maakohtaisten tai alueellisten kauppapaikkaportaalien perustamista, jotta pk-yritykset voisivat osallistua helposti ja tehokkaasti uuteen talouteen sekä maksimoida sähköisten liiketoimintaprosessien laajasta käyttöönotosta saatavat yleiset taloudelliset hyödyt.

## 3.2 Johdon ymmärtämysten parantaminen

3.2.1 Yritykset ovat viime kädessä riippuvaisia niiden johdon kyvystä omaksua uusia merkittäviä tekniikoita sekä muuttaa liiketoimintaprosesseja. Tämä koskee erityisesti pk-yrityksiä. Useilla pk-yritysten johtajilla on kuitenkin hyvin rajalliset tiedot tieto- ja viestintätekniikasta ja sen mahdollisesti tarjoamista eduista, ja tämä ymmärtämysten puute on tärkein tieto- ja viestintätekniikan sekä sähköisen liiketoiminnan omaksumista haittaava tekijä.

3.2.1.1 Komitea kannattaa komission ehdotusta, että poliittisten aloitteiden tavoitteena tulisi olla tehostaa tietämyksen siirtoa pk-yrityksiin pk-yritysten tukiverkoston ja "työpajojen" avulla.

3.2.1.2 Komitea on komission kanssa täysin samaa mieltä myös siitä, että on tehtävä yksittäisiä tapauksia koskevia esimerkkitutkimuksia, jotta pk-yrityksille voidaan osoittaa sähköisten liiketoimintaprosessien käyttöönoton vaivattomuus ja niiden tuomat hyödyt. Tapauskohtaisten tutkimusten on

oltava riittävän tarkoin määrättyjä ja alueellisesti kohdistettuja, jotta niillä olisi merkitystä asianosaisille pk-yrityksille. Lisäksi tapauskohtaisissa tutkimuksissa olisi syytä tarkastella myös taloudellista hyötyä. Liiketoimintaprosessien täytäntöönpanossa tieto- ja viestintätekniikan käytöstä saatava pitkän aikavälin taloudellinen hyöty on loppujen lopuksi se tekijä, joka vakuuttaa useimmat yritysjohtajat liiketoimintaprosessien uudelleensuunnittelun tarpeesta.

3.2.2 Pitkän aikavälin poliittisena vaatimuksena on tarjota pk-yritysten johtajille tieto- ja viestintätekniikan sekä sähköisen liiketoiminnan koulutusta, minkä lisäksi johtajat tarvitsevat neuvontaa ja opastusta sähköisen liiketoiminnan tällä hetkellä tarjoamista mahdollisuuksista. Neuvonta voidaan järjestää parhaiten sijoittamalla päteviä neuvonantajia yritysten tukiverkostoihin sekä erityisesti liike-elämän ja teollisuuden edustusorganisaatioiden välityksellä. Erytishuomiota on kiinnitettävä sen varmistamiseen, että neuvonantaja on riittävästi ja että he ovat riittävän päteviä tehtävään. Lisäksi on järjestettävä asianmukaista koulutusta ja kuulemisia pk-yritysten johtajien tavoittamiseksi ja jotta kullekin johtajalle voidaan tarjota hänen tarvitsemansa määrä tietämystä.

3.2.3 Jotta johtajien olisi helpompaa toteuttaa sähköistä liiketoimintaa koskevia aloitteita yrityksissään, voitaisiin harkita mitattavissa oleviin erityistavoitteisiin liittyvien verokannustimien käyttöä. Verohelpotustoimenpiteillä voitaisiin tukea tieto- ja viestintätekniikan käyttöönottoa sekä käyttökustannusten kattamista, jolloin kyseisen tekniikan entistä laajempi käyttö pk-yrityksissä olisi taloudellisesti perusteltua.

3.2.3.1 Komitean mielestä reilun kilpailun turvaamiseksi tällaisten kannustimien tasapuoliseen yhdenmukaistamiseen kaikkialla unionissa tulisi kiinnittää erityishuomiota. Verokannustimien käyttöä on myös valvottava tarkasti sen varmistamiseksi, että kannustimia käytetään ainoastaan niiden alkuperäiseen tarkoitukseen.

3.2.4 Jotta pk-yritykset selviytyisivät suurista muutoksista, jotka niiden on toteutettava selviytyäkseen nopeasti kehittyvässä uudessa taloudessa, tarvitaan tehostettua ja jatkuvaa koulutusta. Harkittaessa poliittisia aloitteita pk-yrityksille suunnatun koulutuksen edistämiseksi tulisi kiinnittää huomiota tarpeeseen tukea sosiaalisia verkkoja sekä pk-yritysten jatkuvaa vuoropuhelua. Koulutuksen aiheina voivat olla johdon ymmärtämysten parantaminen, teknisten taitojen kehittäminen tai strategiset vaihtoehdot.

## 3.3 Sähköisen liiketoiminnan vaatimat taidot

3.3.1 Pk-yritykset ovat huomattavan epäedullisessa asemassa, kun tarkastellaan tieto- ja viestintätekniikkaa sekä sähköiseen liiketoimintaan tarvittavia taitoja.

— Tieto- ja viestintätekniikan ja sähköisen liiketoiminnan asiantuntijoita on vähän. Monet alan asiantuntijat työskentelevät suurissa yrityksissä, joilla on mahdollisuus maksaa muita parempia palkkoja heidän harvinaisista taidoistaan.



- Myöskään mittakaavaetu ei suosi pk-yrityksiä, joiden on palkattava koko henkilöstönsä määrään nähden huomattavasti useampia tietotekniikka-alan asiantuntijoita kuin suur-yritysten.
- Syrjäisillä alueilla (joilla useat pk-yritykset sijaitsevat) uusia tekniikoita ja taitoja koskevan tietämyksen siirto on vaikeaa.

3.3.1.1 Näin ollen tieto- ja viestintäteknikkaa sekä sähköistä liiketoimintaa koskevia taitojen hankkiminen on pk-yrityksille vaikeaa ja erittäin kallista, mikä vaikeuttaa huomattavasti sähköisten liiketoimintaprosessien nykyistä laajempaa omaksumista pk-yrityksissä.

3.3.1.2 Edellä mainituista tietämyksen siirtoa koskevista aloitteista voi olla apua, kun johtajien on hyväksyttävä asiaa koskevia strategisia päätöksiä. Tärkeiden sähköistä liiketoimintaa koskevien hankkeiden täytäntöönpano, ylläpito ja hallinta vaativat kuitenkin aina asiantuntijoiden erityisneuvontaa ja tukea.

3.3.1.3 Osan tarvitsemastaan tuesta pk-yritykset voivat saada tukiverkostoltaan. Asiantuntijoiden palkkaamiseen ja työntekijöiden kouluttamiseen voidaan käyttää myös verokannustimia ja avustuksia. Verokannustimien käyttöä on kuitenkin valvottava tarkasti sen varmistamiseksi, että kannustimia käytetään ainoastaan niiden alkuperäiseen tarkoitukseen. Niin ikään tulisi tukea sähköisen liiketoiminnan osaamiskeskusten verkottumista ja kokemusten vaihtoa.

3.3.2 Tieto- ja viestintäteknikan konsulttien määrän lisääntyessä konsultoinnin laatua olisi syytä ryhtyä valvomaan pk-yritysten suojelemiseksi häikäilemättömiltä ja epäpäteviltiltä tieto- ja viestintäteknikan asiantuntijoilta. Olisi hyödyllistä, jos pk-yritysten hyväksytyissä hankkeissa työskenteleviä tietotekniikka-alan ja sähköisen liiketoiminnan konsultteja varten olisi olemassa laatutodistusjärjestelmä ja menettelytapasäännöt. Tukitoimet (esim. verotuet) voitaisiin rajoittaa koskemaan ainoastaan niitä pk-yritysten käyttämiä konsultteja, jotka täyttävät vaatimukset.

3.3.3 Tietoon perustuva 2000-luvun talous on erittäin riippuvainen tieto- ja viestintäteknikan sekä sähköisen liiketoiminnan prosesseista. Selviytyäkseen uuden talouden vaatimuksesta poliittisten päättäjien on vastattava tarpeeseen laajentaa työntekijöiden koulutusta. Nykyisiä ohjelmia on laajennettava siten, että ne tavoittavat entistä useampia taloudessa työskenteleviä ihmisiä ja että ne kattavat koulutustarpeet täysimääräisesti. Tämäntyyppinen koulutus on aloitettava jo perusasteen kouluissa. Sitä on jatkettava elinikäistä oppimista koskevien aloitteiden puitteissa ja asiaankuuluvien sosiaalisten verkkojen tuella. Komitea on komission tavoin vakuuttunut siitä, että pk-yritykset voivat täydentää henkilökuntansa perinteisiä oppimistapoja käyttämällä sähköisiä oppimistekniikoita ja -sovelluksia.

3.3.4 Poliittisten päätöksentekijöiden tulee kiinnittää huomiota sähköisen liiketoiminnan käyttöönoton sosiaaliseen ulottuvuuteen. Koko yhteiskunta on saatava mukaan tukemaan

sähköiseen liiketoimintaan siirtymistä sekä ymmärtämään sähköisen liiketoiminnan kaikille tuomat edut.

### 3.4 Sähköisen liiketoiminnan ratkaisujen saatavuus

3.4.1 Pk-yrityksillä on oltava käytettävissään kohtuuhintaisia ja asianmukaisia sähköisen liiketoiminnan ratkaisuja. Vaikka pk-yritykset vastaavat yli 99:stä prosentista liiketoiminnan kokonaismäärästä, useimmat sähköiset liiketoimintasovellukset, kuten sähköiset asiakassuhteiden hallintajärjestelmät, on räätälöity suuryritysten tarpeiden mukaisesti. Pk-yritykset tarvitsevat kustannustehokkaita sovelluksia, joiden täytäntöönpano on nopeaa ja helppoa ja jotka on sovitettu pk-yritysten erityistarpeiden mukaan. Tällaiset sovellukset ovat nykyään harvinaisia.

3.4.1.1 Tarvitaan poliittisia aloitteita, joilla autetaan kehittämään luotettavia ja soveliaita välineitä markkinoilla jo olemassa olevan tieto- ja viestintäteknikan avulla, sekä kehittämään sellaisia pk-yrityksille sopivia sähköisen liiketoiminnan sovelluksia, joilla katetaan niiden keskeiset käytännön tarpeet (1). Komitea pitää hyvänä tiedonantoon sisältyvää ehdotusta, jonka mukaan pk-yritykset voisivat toimia yhteistyössä suurten tieto- ja viestintäteknikkayritysten kanssa luodakseen pk-yritysten käytännön tarpeita vastaavia sovelluksia. Komitea odottaa kuitenkin ehdotusten todellisia tuloksia, joita voidaan arvioida vasta jonkin ajan kuluttua (2). Komitea suhtautuu myönteisesti siihen, että pk-yritysten osallistumista tutkimuksen, teknologian kehittämisen ja esittelyn kuudenteen puiteohjelmaan pidetään tärkeänä ja että kyseisestä ohjelmasta tuetaan open-source-ohjelmistojen ja yhteentoimivien sähköisten liiketoimintaratkaisujen kehittämistä. Näiden keinojen on kuitenkin oltava varsin hyödyllisiä ja teknisesti onnistuneita, jotta ne voisivat tarjota pk-yrityksille arvokkaita ja vakavasti otettavia ratkaisuja (3).

3.4.1.2 Ennakoaikeista ja nykyisestä ohjelmoinnista huolimatta tutkimuksen, teknologian kehittämisen ja esittelyn kuudenteen puiteohjelman täytäntöönpanossa on käynyt ilmi, etteivät pk-yritykset osallistu suoraan ohjelman toimiin, sillä suurimmalla osalla niistä ei ole tarvittavaa infrastruktuuria, taitotietoa, teknistä tietämystä eikä asianmukaisesti koulutettua henkilöstöä, jotta ne voisivat asianmukaisella tavalla osallistua ohjelmaan ja hyötyä siitä.

3.4.2 Euroopan laajuisen patenttijärjestelmän yksinkertaistaminen helpottaa pk-yrityksille tarkoitettujen uusien sovellusten ja tekniikoiden kaupallistamista. Tällä hetkellä patentoinnin hankaluus ja kalleus vaikeuttavat pienimuotoisten ja edullisten innovaatioiden syntymistä.

3.4.3 Komission ajatus sähköisen liiketoiminnan yhteentömmivuuden edistämisestä kansallisten kokeiluhankkeiden avulla on virikkeitä antava, ja sitä on pyrittävä edistämään. Pk-yritysten kannalta olisi edullista, jos kyseinen ajatus pantaisiin täytäntöön komission hahmottelemassa muodossa. Komitea ei ole kuitenkaan varma siitä, että yksityinen sektori on tarpeeksi motivoitunut pannaan suunnitelman riittävän laajasti täytäntöön, kuten komissio ajattelee.

3.4.4 Jotta voitaisiin edistää innovaatioita ja yrittäjyyttä pk-yritysten osallistuessa tieto- ja viestintäteknikan sovellusten kehittämiseen, poliittiset päättäjät voisivat harkita ratkaisua, jonka mukaan tietty osuus tieto- ja viestintäteknikan kehittämiseen käytettävistä julkisista menoista tulisi ohjata pk-yritysten käyttöön.

### 3.5 Sähköiset kauppapaikat ja sähköiset liiketoimintaverkostot

3.5.1 Sähköiset kauppapaikat ovat yhä tärkeämpiä tietyillä aloilla toimiville pk-yrityksille. Monet kyseisillä aloilla toimivat pk-yritykset eivät kuitenkaan ole riittävästi selvillä siitä, miten tällaiset yritystenväliset (B2B) sähköiset kauppapaikat oikeastaan toimivat, tai niillä ei riittävästi tieto- ja viestintäteknikkainfrastruktuuria tarjolla olevien mahdollisuuksien hyödyntämiseksi. Tarvitaan poliittisia aloitteita asianomaisten pk-yritysten henkilöstön kouluttamiseksi ja yritysten auttamiseksi poistamaan osallistumisen tiellä olevat tekniset, taloudelliset ja oikeudelliset esteet. Komitea kehottaa myös pk-yritysten omistajia ja johtajia huomioimaan, että maailmanlaajuisesta tilanteesta on kaupan esteiden poistamisen ja uuden teknologian käytön myötä tullut varsin monimutkainen. Heidän on päättäväisesti jatkettava yritystensä uudenaikaistamista niin, että ne voivat vastata maailmanlaajuisen kilpailun asettamiin äärimmäisen ankariin vaatimuksiin.

3.5.2 Komitea kehottaa komissiota harkitsemaan sähköisten kauppapaikkojen laatutodistusjärjestelmän käyttöönottoa niiden kauppapaikkojen yksilöimiseksi, jotka soveltavat toiminnassaan parhaita käytäntöjä.

3.5.3 ETSK kehottaa jäsenvaltioita ottamaan erityisen tarkoin huomioon pk-yritysten erityistarpeet, kun ne ottavat

käyttöön sähköisiä julkisia hankintaprosesseja. Komitea kehottaa komissiota jatkamaan pyrkimyksiään todelliseen koordinointiin Euroopan tasolla.

3.5.4 Sähköisen liiketoiminnan yhteistyöverkostoista voi olla pk-yrityksille monenlaista hyötyä. Komitea kannattaa varauksetta kyseisen alan aloitteita, joilla kannustetaan verkkojen kehittämistä. Usean pk-yrityksen voimien yhdistäminen tuo suoria kaupallisia hyötyjä, sillä se antaa yrityksille mahdollisuuden osallistua monimutkaisempia ja suurempia kokonaisuuksia koskeviin tarjouskilpailuihin kuin mihin ne yksinään kykenisivät. Lisäksi tällaiset verkostot helpottavat tietämyksen siirtoa ja voivat auttaa poistamaan tietojen ja osaamisen vajeen, johon viitattiin aikaisemmin tässä lausunnossa. Yritykset voivat tehdä yhteistyötä myös kehittääkseen erityistarpeitaan vastaavia sähköisiä liiketoimintasovelluksia. Tällaisten verkostojen edistämiseksi olisikin harkittava rahoitustuen kaltaisiin toimiin ryhtymistä.

3.5.5 Osallistuessaan sähköisten kauppapaikkojen ja yhteistyöverkostojen toimintaan pk-yritykset ovat huolissaan yksityisyyden suojasta sekä teollis- ja tekijänoikeuksissa. Komission ja poliittisten päättäjien antamat turvakuut helpottaisivat yritysten nykyistä laajempaa osallistumista.

### 3.6 Arvio EU:n pyrkimyksistä pk-yritysten auttamiseksi siirtymään digitaaliaikaan

3.6.1 Komitea kehottaa komissiota tarkistamaan kolmea toimintalinjaansa sekä arvioimaan sitä, kuinka jäsenvaltioiden ja EU:n tasolla on edistytty tiedonannossa ”Pk-yritykset digitaaliaikaan” esitettyjen toimien toteuttamisessa, sekä tekemään tarvittavat päätelmät mahdollisista viivästyksistä.

Bryssel 28. tammikuuta 2004

*Euroopan talous- ja sosiaalikomitean*  
*puheenjohtaja*  
Roger BRIESCH