



Yksityisen turvallisuuspalvelun raportointi vartiointi- ja järjestyksenvalvontatoimeksiannoissa

Sami Pokka

2020 Laurea

A decorative horizontal bar at the bottom of the page, composed of three segments: a pink segment on the left, a blue segment in the middle, and a teal segment on the right.

Laurea-ammattikorkeakoulu

**Yksityisen turvallisuuspalvelun raportointi vartiointi- ja
järjestyksenvalvontatoimeksiannoissa**

Sami Pokka
Turvallisuusalan koulutus
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2020

Sami Pokka

Yksityisen turvallisuuspalvelun raportointi vartiointi- ja järjestyksenvalvontatoimeksiannoissaVuosi 2020 Sivumäärä 62

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää yksityisiä turvallisuuspalveluita tarjoavan yrityksen ja opinnäytetyön toimeksiantajan, Securitas oy:n, raportoinnin käytäntöjä. Lisäksi tavoitteena oli tukea järjestelmien käyttöönotossa ja optimoinnissa. Securitas oy:n tahtotilana on myös kehittää alan käytäntöjä ja standardeja. Erityisesti raportointia tarkasteltiin palveluntuotannollisesta näkökulmasta. Tarkoituksena oli tuottaa tietoa Securitaksen käyttöön, mutta myös muille organisaatioille sekä turvallisuusalan opiskelijoille.

Opinnäytetyön teoria keskittyi raportoinnin tarkasteluun eri teemoja huomioiden. Nämä teemat olivat palveluntuotanto, lait ja asetukset, sidosryhmäyhteistyö, käyttäjäystävällisyys ja raportointijärjestelmät. Teoriaosuudessa käsiteltiin mm. raportoinnin käytäntöjä ja lakivaatimuksia, palvelumuotoilua, viestintää sekä käyttäjäystävällisten sovellusten periaatteita.

Opinnäytetyössä käytettyjä menetelmiä olivat kirjallisuuskatsaus dokumenttianalyysillä tuetuna, jota käytettiin perusteorian kuvaamiseen. Lisäksi käytettiin puolistrukturoitua haastattelua. Haastateltuja henkilöitä oli kahdeksan kappaletta ja kaikki heistä omasivat pitkän kokemuksen yksityiseltä turvallisuusosalta. Analysointimenetelmänä käytettiin teemoittelua niin teorialähtöisesti kuin aineistolähtöisestikin.

Opinnäytetyön tuloksina saatiin luotua tietopaketti turvallisuuspalvelun raportoinnista kirjallisuutta käyttämällä. Yksityisten turvallisuuspalveluiden tuottaman raportoinnin laadullisesta sisällöstä ja raportointijärjestelmien ominaisuuksista saatiin luotua uutta tietoa, jota ei ollut aikaisemmin saatavilla. Opinnäytetyössä tuotettu tieto sopii hyvin yksityisen turvallisuusalan palvelutoiminnan käyttöön ja alan opiskelijoille, mutta se on sovellettavissa monelta osin myös kaikenlaiseen muuhun raportointiin.

Asiasanat: käyttäjäystävällisyys, palveluntuotanto, raportointi, tapahtumailmoitus, turvallisuusala

Sami Pokka

Reporting a Private Security Service in Security Guarding and Community Service Officer Commissions

Year	2020	Pages	62
------	------	-------	----

The objective of this thesis was to develop the practices of reporting, and to aid in the introduction and optimization of reporting systems of a private security service provider and the commissioner of the thesis, Securitas. The aspiration of Securitas is to develop the standards and practices in the private security industry in general. The subject of reporting was examined especially from the viewpoint of service production. The purpose was to produce information for the use of Securitas, but also for other organizations and for the students in the security field.

The theoretical framework of the thesis focused mainly on examining the subject of reporting through various themes. These themes were service production, laws, regulations, stakeholder cooperation, user-friendliness, and reporting systems. The theory section covers the practices of reporting, requirements set by the law, service design, communication, and the principles of a user-friendly application.

The methods used in this thesis were literature review supported by document analysis, which was used to represent the basic theory. In addition, semi-structured interview was used. Eight individuals were interviewed, and all of them had long-term experience from the private security branch. The analysis method was thematic analysis, both material based and theory based thematic analysis.

An information package regarding the reporting of a security service was compiled in the thesis. In addition, new information about the quality of content and the features of a reporting system were drawn up, that were not available previously. The information produced in this thesis is well suited for use in the service production of private security companies and for the students of the security field, but it is also applicable in other reporting.

Keywords: incident notification, reporting, security branch, service production, user-friendliness

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön tausta.....	8
2.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite.....	8
2.2	Opinnäytetyön toimeksiantaja.....	9
2.3	Aiheen valinta ja hyödyntäminen.....	10
2.4	Rajaukset ja tutkimuskysymykset.....	11
2.5	Opinnäytetyön prosessi.....	11
3	Teoriaa yksityisten turvallisuuspalveluiden raportoinnista.....	12
3.1	Raportoinnin käsitteitä.....	13
3.2	Yleisesti raportoinnista.....	14
3.3	Yleisesti raportointijärjestelmistä.....	16
3.4	Raportoinnin lakivaatimukset, rajoitteet ja mahdollisuudet.....	18
3.4.1	Lakiosioon liittyviä käsitteitä.....	18
3.4.2	Tapahtumailmoitus.....	20
3.4.3	Henkilötietojen käsittely.....	22
3.4.4	Yksityisten turvallisuuspalveluiden raportointijärjestelmät henkilörekistereinä.....	23
3.5	Palveluntuotanto ja viestintä.....	24
3.6	Palvelutuotteen muotoilu.....	24
3.7	Käytettävyys.....	27
3.7.1	Käyttäjäystävällinen sovellus.....	29
3.7.2	Kieli ja typografia.....	30
3.7.3	Peruutettavuus ja valikot.....	30
3.7.4	Näkyvyys ja kuvakkeet.....	31
3.8	Viranomaisyhteistyö.....	32
3.9	Työturvallisuuden arviointi.....	33
4	Menetelmät.....	34
4.1	Tutkimuksellinen kehittäminen ja laadullinen analyysi.....	34
4.2	Analysointi.....	35
4.3	Kirjallisuuskatsaus ja dokumenttianalyysi.....	35
4.4	Puolistrukturoitu haastattelu.....	37
4.4.1	Haastattelukysymysten suunnittelu ja haastattelun toteutus.....	37
4.4.2	Vastajaat.....	38
5	Haastattelun tulokset.....	40
5.1	Raportoinnin yksityiskohtaisuus vai ytimekkyys?.....	40
5.2	Lain vaatiman tapahtumailmoituksen lisäksi tuotetun raportoinnin arvo.....	41

5.3	Kielenkäyttö ja kielitaito raportoinnissa.....	42
5.4	Huonot raportointitavat ja järjestelmän ongelmat	42
5.5	Palvelun laadun arviointi raportointia tarkastelemalla.....	45
5.6	Hyvän raportointijärjestelmän pääominaisuudet.....	45
5.7	Toiminnalliset ominaisuudet.....	46
6	Johtopäätökset	51
7	Arviointi, luotettavuus ja käytettävyys	53
	Lähteet.....	55
	Kuviot	58
	Taulukot	58
	Liitteet	59

1 Johdanto

Yksityisen turvallisuusalan liikevaihto oli yhteensä arviolta 2,38 miljardia euroa vuonna 2018 (Finnsecurity 2020). Vartijakortillisia Suomessa oli 17 000 henkilöä ja järjestyksenvalvojakortillisia oli 48 000 henkilöä vuonna 2019 (Poliisihallitus 2019). Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) velvoittaa järjestyksenvalvojaa tai vartijaa laatimaan tapahtumailmoituksen vähintäänkin tapahtumista, jotka johtavat kiinniottoon tai voimankäyttöön. Tapahtumailmoitus on siis jokaiselle yksityisiä turvallisuuspalveluita tuottavalle yritykselle, kuten myös koko alalle, keskeinen.

Perinpohjaisesti yksityisten turvallisuuspalveluiden tuottajien tarve kirjata tapahtumia ylös tulee juuri siis yksityisten turvallisuuspalveluiden lainsäädännöstä. Osalla yrityksistä ja toimeksiannoista raportoinnin tarkoitus on vain täyttää tuon lain vaatimukset, mutta monin paikoin toimijat kirjaavat ylös paljon muutakin, kuten päivän aikana suoritettuja muita työtehtäviä, havaintoja, poikkeuksia ja tapahtumia. Tuo ”ylimääräinen” raportointi on monessa mielessä tärkeämpää, kuin lain vaatima tapahtumailmoittaminen. Raportoinnin käytännöt ovat hyvinkin kirjavia ja vaatimukset sille ovat eri tasoisia toimeksiannon laadun mukaan, mutta tapahtumaraportoinnin tehokkaalla käytöllä voidaan saavuttaa huomattavaa etua ja se voi tuottaa lisäarvoa palvelua tuottavalle yritykselle ja yrityksen asiakkaalle. Ensisijaisesti hyvällä raportoinnilla edistetään tehokasta viestintää. Palveluntuotanto voi toimia tapahtumaraportointia tehokkaasti käyttämällä silminä ja korvina toimeksiantajalleen, mutta myös itselleen.

Hyvin ja kattavasti tuotettu, sekä teknisesti järkevästi toteutettu tapahtumaraportointi toimii kuin tietopankki, josta voi myöhemmin hakea tarvittavaa tietoa järjestyksenvalvonta- tai vartiointitoimeksiannon päivittäisiin tapahtumiin liittyen pelkän arkistoinnin sijasta. Raportointia käyttämällä voi myös mitata onnistumista, luoda tilastoja sekä luoda katsauksia tapahtumista niin toimeksiantajalle, viranomaisille kuin palveluntuottajan organisaation eri osia varten. Tapahtumailmoituksesta ja sen lisäksi tuotetusta raportoinnista on alalla yleisesti muodostunut eräänlainen päiväkirja, josta voidaan tarkkailla toimeksiannon toimintaa. Tapahtumailmoituksen erityisen henkilörekisteriluonteen vuoksi siihen voidaan myös kirjata tietoja, joita ei välttämättä muissa viestinnän kanavissa voi tuoda esille. Näin ollen rikosasioita selvittäessä siitä voi olla selvää etua.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan yksityisten turvallisuuspalveluiden tuottamaa raportointia järjestyksenvalvonta- ja vartiointityön palveluntuotannon näkökulmasta sekä pyritään tunnistamaan päällisin puolin arkiselta tuntuvasta aiheesta syvällisempiä kokonaisuuksia ja niiden merkityksiä. Lisäksi tuodaan esille, miten myös muut sidosryhmät voivat hyötyä kehittyneestä

raportoinnista. Myös raportointijärjestelmiä tutkitaan ja niistä selvitetään, minkälaisia ominaisuuksia on nykypäivän standardit täyttävässä järjestelmässä.

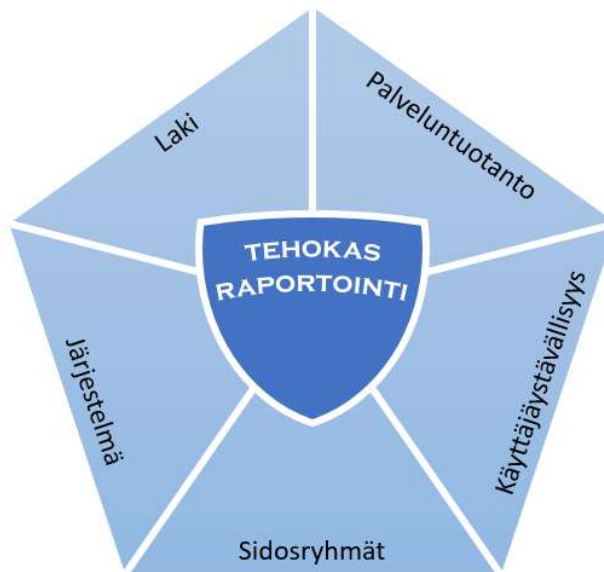
Opinnäytetyön laatija on työskennellyt opinnäytetyön kirjoitushetkellä yksityisellä turvallisuusalalla yhteensä 11 vuotta ja Securitas oy:n palveluksessa 8 vuotta. Tapahtumien kirjaaminen on ollut osa päivittäistä työtä koko tuon ajan. Operatiivisen palveluntuotannon esimieskokemusta on 4 vuotta kahdesta eri asiakastoimeksiannosta. Kirjoitushetkellä työnimikkeenä on kohde-esimies kauppakeskussyksikössä, työtehtäviin kuuluen mm. järjestyksenvalvontatoiminnan lähiesimiestyö ja järjestyksenvalvojan tavanomaiset työtehtävät, toimeksiannon palveluntuotannon operatiivisesta palveluntuotannosta vastaaminen, ylöspäin raportointi, asiakasyhteydenpito ja reklamaatioiden selvittäminen rajoitetusti sekä oman esimiehen lomittamiset. Päivittäistyössä esimiehet kantavat raportoinnista korotettua vastuuta. Käytännön kokemus tuo perusteltavissa olevaa näkemystä opinnäytetyön aiheeseen nähden. Aiheen käsitteilylle on hyvät lähtökohdat myös puitteiden ja verkostoituneisuuden osalta.

2 Opinnäytetyön tausta

Tässä osiossa kuvataan opinnäytetyön taustaa. Aluksi käydään läpi työn tarkoitus ja tärkeimmät teemat. Lisäksi esitellään aiheen valinnan perustelut sekä rajaukset. Työn toimeksiantaja ja hyödyntäminen ovat myös kuvattuna osiossa.

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia yksityisiä turvallisuuspalveluita tuottavien yritysten päivittäisraportointia järjestyksenvalvonta- ja vartiointityössä, painottaen palveluntuotannollista näkökulmaa. Opinnäytetyön aihe koskee siis nimenomaan toimeksiannoissa tapahtuvaa päivittäisraportointia, ja sen on tarkoitus ensisijaisesti tukea palvelun tuottamista. Tarkoitus on käsitellä tapahtumailmoituksen laillisia vaatimuksia, tehokkaan raportoinnin hyötyjä, raportointijärjestelmien ominaisuuksia ja suunnitteluperiaatteita sekä kartoittaa raportoinnin laadullisia vaatimuksia ja standardeja nykypäivänä. Tavoitteena ensisijaisesti on tuottaa opinnäytetyötasoinen selvitys opinnäytetyön toimeksiantajan, Securitas oy:n, kauppakeskussyksikön käytettäväksi raportointijärjestelmien kehittämistä varten. Toissijaisesti työn tavoitteena toimia yleiskattavana tietopakettina koskien yksityisten turvallisuuspalveluiden tuottamaa raportointia kaikkien tietoa tarvitsevien käyttöön, kuten opiskelijoille ja muille. Tärkeimpiä asioita, joihin työn teemat liittyvät, on esitelty kuviossa 1.



Kuvio 1: Opinnäytetyössä käsiteltäviä asioita, joihin opinnäytetyön teemat liittyvät.

Palveluntuotannon näkökulmasta tutkitaan palvelumuotoilun periaatteita ja viestintää tehokkaan raportoinnin kannalta. Tarkoituksena on selvittää, minkälaista on laadukas raportointi ja mikä on sen merkitys palveluntuotannolle ja muille sidosryhmille. Lisäksi tarkoitusta on tunnistaa niin hyviä kuin huonojakin käytäntöjä raportoinnissa. Käyttäjästävällisyyden näkökulmasta selvitetään, mitkä ovat käyttäjästävällisen sovelluksen suunnitteluperiaatteita, minkälaiset asiat ovat käyttäjästävällisyyden kannalta tärkeitä, sekä mikä on käyttäjästävällisyyden merkitys raportointijärjestelmässä. Sidosryhmien puolesta selvitetään, mitkä ovat viranomaisten lähtökohdat yksityistä turvallisuuspalvelua tuottavan yrityksen raportoinnille, ja miten he voisivat hyötyä raportoinnista myös sen alkuperäisen tarkoituksen lisäksi. Lisäksi työturvallisuuden näkökulmaa tuodaan esille. Järjestelmän osalta selvitetään, millainen on hyvä raportointijärjestelmä, ja mitä toiminnallisuuksia järjestelmässä arvostetaan, tai pidetään välttämättöminä. Lakien näkökulmasta tarkastellaan, mitkä ovat tapahtumailmoituksen ja muun raportoinnin lailliset vaatimukset ja rajoitteet, ja toisaalta myös mitkä ovat sen tuomat mahdollisuudet.

2.2 Opinnäytetyön toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Securitas oy, joka tuottaa monipuolisia, laadukkaita ja yksilöllisiä turvallisuuspalveluja yrityksille, yhteisöille, julkiselle sektorille, sekä kuluttajille. Securitas oy kuuluu maailmanlaajuiseen Securitas-konserniin, joka työllistää yli 370 000 henkilöä 58 maassa. Securitas-konsernin Suomen toimintojen liikevaihto oli 175,2 miljoonaa euroa vuonna 2019. Securitas oy tytäryhtiöineen on Suomen johtava turvallisuuspalveluita tuottava yritys, ja sen palvelutarjoamaan kuuluu mm. paikallisvartiointi, piirivartiointi, ravintola- ja

tapahtumaturvallisuuspalvelut, kauppakeskusjärjestyksenvalvonta, aula- ja assistenttipalvelut, asiantuntijapalvelut, hälytyskeskuspalvelut sekä erikoisturvapalvelut. Securitaksen arvot ovat rehellisyys, valppaus ja avuliaisuus. (Securitas 2020.)

Securitas oy:n ja sen tytäryhtiöiden toiminnot ovat jakautuneet eri liiketoimintayksiköihin, joista jokainen on erikoistunut tuottamaan tiettyä palvelua. Opinnäytetyö keskittyy Securitas oy:n kauppakeskustyksikköön, jonka sisäisesti opinnäytetyö laadittiin kokonaisuudessaan. Opinnäytetyön aiheen lähtökohtien kannalta kauppakeskusjärjestyksenvalvonta on sopiva, koska päivittäiset työtehtävät vaihtelevat vaativuuden ja luonteensa takia laidasta laitaan. Raportointi on verrattain korkeatasoista, ja siltä odotetaan lähtökohtaisesti enemmän, kuin muissa vastaavan tasoissa tehtävissä.

2.3 Aiheen valinta ja hyödyntäminen

Aiheesta ei löytynyt aikaisempaa opinnäytetyötä, jossa paneudutaan yksityisten turvallisuuspalveluiden tuottajien tapahtumailmoitukseen ja muuhun raportointiin palveluntuotannollisesta näkökulmasta. Laurea-ammattikorkeakoulun turvallisuusalan opiskelijoiden opinnäytteitä aihetta koskien ei myöskään löytynyt. Juuri tästä aiheesta ei ollut muutamaakaan kirjallisuutta tai materiaalia juurikaan löydettävissä.

Securitas oy:n uuden yritysstrategian pääotsikoina on mainittu asiakaskeskeisyys, dataohjautuvuus ja ihmisläheisyys sekä tavoite olla kumppani älykkäissä turvallisuusratkaisuissa. Dataohjautuvuudella tarkoitetaan aikaisempaa enemmän tukeutumista nykypäiväisiin sähköisiin järjestelmiin ja dataulottuvuuden hyödyntämiseen. Vaikka tekniikkaan panostetaan, se ei tarkoita ihmisen korvaamista dataan pohjautuvilla sovelluksilla, vaan miten ihmisen työtä voitaisiin tehostaa ja työtä helpottaa sähköisillä järjestelmillä. Uudessa strategiassa myös hyvinvoiva ja motivoitunut henkilöstö halutaan ottaa huomioon. Asiakaskeskeisyydellä haetaan palveluiden räätälöintiä asiakkaan tarpeiden mukaisesti, sekä pitkiä ja kestäviä luottamukseen perustuvia asiakassuhteita markkinoiden ja asiakkaiden tarpeiden jatkuvassa muutoksessa. Älykkäisiin turvallisuusratkaisuihin kuuluu mm. palvelusuhteiden mittaus ja tarkkailu teknisiä järjestelmiä käyttämällä sekä kokonaisvaltainen tekninen palveluntarjonta. (Securitas oy 2020.) Sähköisten järjestelmien kehittäminen on uuden strategian keskiössä. Tämän takia opinnäytetyön taustalla on selkeä kehittämistarve, koska kaikki nämä uuden strategian otsikot ja tavoite ovat linjassa raportointijärjestelmien ja käytäntöjen kehittämisen kanssa. Tutkimus aiheesta on tarpeellista uuden strategian tukemiseksi. Securitas oy:llä on myös halu luoda uusia standardeja alalle ja kehittää alaa esimerkiksi tekemällä yhteistyötä oppilaitosten, opiskelijoiden ja muiden toimijoiden kanssa.

Securitas oy:n sisällä opinnäytetyössä tuotettua tietoa hyödynnetään erityisesti kauppakeskustyksikön sisällä uuden raportointijärjestelmän käyttöönotossa ja optimoinnissa sekä raportoin-

nin toimintatapojen kehittämisessä. Tulokset ovat hyödynnettävissä myös muussa palveluntuotannossa organisaation sisällä. Pitkällä aikavälillä järjestelmien ja toimintatapojen kehittämisellä voi olla suurtakin vaikutusta. Securitaksen halu kehittää omaa toimialaansa vaikutti opinnäytetyön aiheeseen myös siten, että tulokset olisivat hyödynnettävissä myös muissa organisaatioissa ja esimerkiksi opiskelijoiden käyttöön.

Aloite opinnäytetyölle tuli alun perin toimeksiantajalta. Alkuperäisen aiheen mukainen opinnäytetyön piti olla projektiluontoinen ja toiminnallinen, koskien kuitenkin samaa aihepiiriä. Vuoden 2020 keväällä alkanut koronaviruspandemia muutti suunnitelmia, ja alkuperäisen aiheen mukainen projekti peruutettiin. Aloite tässä opinnäytetyössä esitetylle uudelle aiheelle tuli opinnäytetyön laatijalta itseltään, ja aiheelle saatiin hyväksyntä toimeksiantajalta.

2.4 Rajaukset ja tutkimuskysymykset

Raportointijärjestelmien teknisen toteutuksen asiat rajataan opinnäytetyön ulkopuolelle. Tämä tarkoittaa esimerkiksi ohjelmoinnin toteutusta tai serveripalveluiden rakennetta koskevia asioita. Järjestelmien ominaisuuksia pohditaan toki tapahtumaraportoinnin laadullisten vaatimusten ja käytettävyyden selkeyttämisen vuoksi, mutta käytännön tekninen toteutus jätetään opinnäytetyön tutkimuksen ulkopuolelle. Myös käytännön tietosuojauksen ja muut kyberturvallisuuden toimenpiteet sekä niiden toteutus rajataan ulkopuolelle.

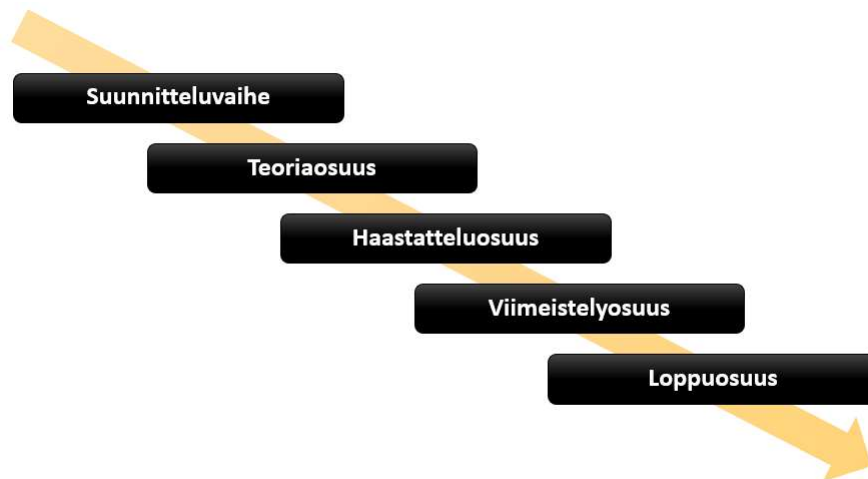
Tämän tutkimuksellisen, työelämälähtöiseen kehittämiseen tähtäävän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia tapahtumailmoitusta palveluntuotannollisesta näkökulmasta ja tukea nimenomaan palvelun tuottamista. Kysymykset muotoiltiin toimeksiantajan kanssa yhteistyössä. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Mitkä ovat tapahtumailmoituksen ja muun raportoinnin lakien ja asetusten mukaiset vaatimukset ja rajoitteet?
2. Miten raportoinnilla voi tuottaa lisäarvoa toimeksiantajalle ja muille sidosryhmille?
3. Minkälaiset ominaisuudet raportointijärjestelmässä ovat käytettävyyden kannalta tärkeitä?

2.5 Opinnäytetyön prosessi

Opinnäytetyön vaiheet olivat jaettavissa viiteen eri jaksoon. Suunnitteluvaiheessa opinnäytetyön laatija keskusteli toimeksiantajan kanssa ensimmäisessä tapaamisessa alustavasti ja toi mahdollisen opinnäytetyön aihepiirin esille. Toisessa tapaamisessa harkinnan ja lähteiden esitiedustelun perusteella toimeksiantajalle esitettiin, minkälainen opinnäytetyö voidaan laatia. Toimeksiantaja hyväksyi aiheen esityksen ja yhteiset tavoitteet opinnäytetyölle asetettiin. Myös opinnäytetyön prosessi suunniteltiin. Teoriavaiheessa lähdemateriaaleja, erityisesti

painettua kirjallisuutta, koottiin yhteen ja sen jälkeen analysoitiin. Teoreettisen viitekehyksen suunnittelun jälkeen laadittiin valtaosa sen tekstistä. Haastatteluosuudessa haastattelu ensin suunniteltiin teoriaosuutta apuna käyttäen ja lopullinen haastattelumuoto valittiin. Haastattelukysymykset suunniteltiin, jonka jälkeen ne esitettiin valituille vastaajille. Kun kaikki vastaajat oli haastateltu, haastattelutekstit analysoitiin ja niistä koostettiin kysymysten teemojen perusteella opinnäytetyöhön viimeistely haastatteluosuus. Viimeistelyosuudessa laadittiin puuttuvia, tarpeellisia osia työhön, sekä tehtiin tarvittavia korjauksia. Myös johtopäätökset, abstrakti ja itsearvio laadittiin. Opinnäytteen loppuosuudessa työ esitettiin. Opponoinnin, toimeksiantajan ja opinnäytetyöohjaajan huomioiden perusteella tehtiin loppukorjauksia ja lisäyksiä. Viimeiseksi valmis työ palautettiin lopullisen arvosanan saamiseksi. Kuviossa 2 on esitelty visuaalisesti, miten opinnäytetyöprosessi jaksottui ja eteni ajallisesti.



Kuvio 2: Opinnäytetyön prosessi

3 Teoriaa yksityisten turvallisuuspalveluiden raportoinnista

Tässä osiossa kerrotaan yksityisen turvallisuuspalvelun raportoinnin teoriaa. Aluksi käydään läpi yleisesti raportoinnin suhdetta turvallisuuspalvelun tuottamiseen, miten raportit rakentuvat, minkälaista raportointia palveluntuotanto tuottaa toimeksiantajarajapinnassa, sekä minkälaisia raportointijärjestelmiä yleensä käytetään. Osion keskivaiheilla käydään läpi aiheeseen liittyviä lakiasioita yleisesti, henkilötietojen käsittelystä laillisesta näkökulmasta, palveluntuotannon viestintää, palvelumuotoilua sekä käyttäjäystävällisyyden periaatteita. Lopuksi käydään läpi viranomaisyhteistyötä, sekä raportoinnin sisäistä hyödyntämistä työturvallisuuden arvioinnissa. Osiossa käydään läpi myös käytyyn teoriaan liittyviä keskeisiä käsitteitä.

3.1 Raportoinnin käsitteitä

Raportti on selonteko, josta selviää, miten joku tietty tehtävä on suoritettu. Raportin laajuus ja muoto määräytyy sen mukaan, mikä on sen käyttötarkoitus. Raportti on tiivistetty kuvaus tapahtumista, ja se keskittyy olennaisen tiedon välitykseen. Raportille on usein ominaista tapahtumien kuvailu, havainnointi, arviointi ja täsmällisyyteen pyrkiminen. Raportin kieli on asiallista, se kirjoitetaan täydellisin virkkein ja tekstin on oltava selkeää. (Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradia 2020.)

Yksityinen turvallisuuspalvelu on yksityisyrittäjän ansaintatarkoituksessa suorittamaa turvallisuuden liittyvää palvelutoimintaa. Asiakkaina voivat toimia niin yksityiset kuin julkisetkin toimijat. Yksityisiä turvallisuuspalveluita voi tavallisimmillaan olla vartiointi-, järjestyksenvalvonta-, turvatarkastus- tai turvasuojaustoiminta. Yksityisen turvallisuusalan toimintaan kuuluu myös runsaasti muunlaisia palveluita, kuten asiantuntija-, koulutus-, turvatekniikka ja turvajärjestelmäpalveluita. (Poliisihallitus 2020.)

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista on säädetty, jotta yksityisten turvallisuuspalveluiden laatu ja luotettavuus voidaan varmistaa sekä viranomaisyhteistyön edistämiseksi. Lakia sovelletaan vartioimisliiketoiminnassa, järjestyksenvalvojatoiminnassa sekä turvasuojaustoiminnassa. (LYTP 2015/1085.) Laki tunnetaan yleisesti lyhenteellä LYTP.

Vartija on turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan palveluksessa oleva siviilihenkilö, joka suorittaa vartioimistehtäviä. Vartioimistehtäviä suoritetaan vartioimisalueella tietyin poikkeuksin. Vartijan tehtäviä ovat mm. omaisuuden vartiointi, henkilöiden koskemattomuuden suojaaminen ja rikoksien paljastaminen (LYTP 2015/1085). Tässä opinnäytetyössä puhutaan ainoastaan yksityisyrittäjien palveluksessa olevista LYTP:n mukaisista vartijoista, ei virkamiessuhteessa valtiolle työtään tekevästä.

Järjestyksenvalvoja on henkilö, joka suorittaa järjestyksenvalvontatehtäviä toimialueellaan. Järjestyksenvalvoja ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta. Jos järjestyksen ja turvallisuuden ylläpito ei ole muulla tavoin tarkoituksenmukaista, voidaan järjestyksenvalvoja asettaa poliisin tai rajavartiolaitoksen avuksi terveydenhuollon, sosiaalihuollon, työ- ja elinkeinotoimiston tai Kansaneläkelaitoksen toimipiteeseen, kauppakeskukseen, liikenneasemalle, satamaan, lentopaikalle, joukkoliikenteen kulkuneuvoon sekä vastaanotto- tai järjestelykeskukseen. Edellä mainittuihin asetettua järjestyksenvalvojaa kutsutaan poliisin ja rajavartiolaitoksen avuksi asetetuksi järjestyksenvalvojaksi, eli nk. PORA-JV:ksi. (LYTP 2015/1085.)

Tapahtumailmoitus on pakollinen kirjallinen selvitys, joka laaditaan järjestyksenvalvonta- ja vartiointityössä kiinniottoon tai voimankäyttöön johtaneista tapahtumista. Myös muista toi-

menpiteisiin johtaneista tapahtumista voi laatia tapahtumailmoituksen. Tapahtumailmoituksesta tulee selvittää, mitkä ovat kyseiseen tapahtumaan liittyvät toimenpiteet ja havainnot. (LYTP 2015/1085.)

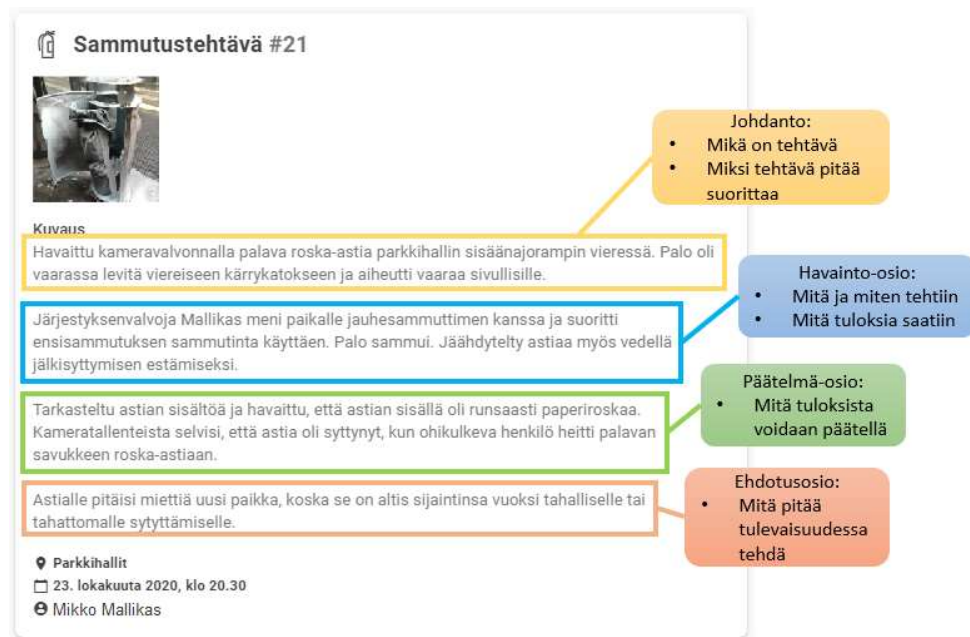
Toimeksiantosopimus on lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (2015/1085) määräämä dokumentti, jonka turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan on laadittava ennen ryhtymistä tehtäviin, jotka edellyttävät turvallisuusalan elinkeinolupaa. Elinkeinolupaa edellyttäviä palveluntuotannon asiakkuussuhteita kutsutaan toimeksiannoiksi. Usein toimeksiantajana toimii yritys, mutta myös yksityishenkilö voi olla toimeksiantajana. Toimeksiantajan palveluksessa olevia tai toimeksiantajan lukuun toimivia henkilöitä kutsutaan toimeksiantajan edustajiksi.

Metatietoa (engl. metadata) voi yksinkertaisimmillaan kuvailla, että se on tietoa tiedosta, tai tietoa, joka kuvailee tietoa. Metatietoa voi hyödyntää laajasti tietokanta- ja ohjelmointityössä, mutta myös arkistoinnissa, kirjastoissa ja museoissa. (Haynes 2018, 9.) Metatieto on kytköksissä aina erilaisiin tietovarantoihin, jonka osia metatieto kuvailee. Metatieto on myös tietovarantojen mukaisesti erilaista, ja niiden luonti ja käyttötarkoitus on tapauskohtaisesti erilaista. (Salminen 2005, 1-2.) Metatietoa voi luoda tietokone automaattisesti, tai ihminen manuaalisesti (Salminen 2005, 5).

3.2 Yleisesti raportoinnista

Vartijat ja järjestyksenvalvojat suorittavat heille laissa määriteltyjä tehtäviä, jotka liittyvät mm. rikoksien paljastamiseen ja torjuntaan, järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitoon ja henkilöiden koskemattomuuden suojaamiseen. (LYTP 2015/1085) Näitä tehtäviä suoritetaan ansaintatarkoituksessa ja yritykset sopivat palvelun tuottamisesta toimeksiantajan kanssa erityisin toimeksiantosopimuksin. Lakisääteisten vartioimis- ja järjestyksenvalvontatehtävien lisäksi sopimuksissa sovitaan toimeksiantajan kanssa myös muista työtehtävistä. Tehtävät voivat vaihdella laajastikin, niin käytännön turvallisuustyöstä ja valvomotoiminnasta erilaisiin palvelu- ja avustustehtäviin. Raportointi usein liittyy kaikenlaiseen tekemiseen, mutta tiettyjen asioiden raportointi voi myös olla tehtävä itsessään. Yrityksellä voi olla useita erilaisia palvelusopimuksia yksityisiä turvallisuuspalveluita tarjoavien yritysten kanssa. Palveluntuottaja voi myös itse määritellä omaa organisaatiota palvelevia työtehtäviä työntekijälle, ja raportointi voi liittyä tähän olennaisesti.

Raportti on olennaisen tiedon välittämiseen keskittyvä selvitys. Raportti vastaa kysymyksiin, mikä oli tehtävä, miksi tehtävä suoritettiin, mitä tehtiin, miten tehtiin, mitä tuloksia saatiin, mitä tuloksista voi päätellä ja mitä pitää tulevaisuudessa tehdä. (Juntunen 2013, Kauppinen, Nummen, Savolan & Hännisen 2000, 84 mukaan) Kuviossa 3 käydään läpi, miten edellä mainitut kysymykset on sovellettavissa tyyppilliseen turvallisuustyössä laadittuun raporttiin.



Kuvio 3: Esimerkki tyypillisestä järjestyksenvalvonnan raportista, raportin rakenne kuvattuna.

Yleisesti yksityisen turvallisuuspalvelun tuottama raportointi vartiointi- tai järjestyksenvalvontatoimeksiannossa voidaan jakaa karkeasti lain kannalta pakollisiin tapahtumailmoituksiin ja yleisraportointiin. Tapahtumailmoitus liittyy kiinniottoihin, voimankäyttöön, tai muihin vartijan tai järjestyksenvalvojan toimenpiteisiin, kuten pääsyn estämiseen, poistamiseen tai muuhun. Opinnäytetyön osiossa 3.4 käydään läpi tapahtumailmoituksen tarkempi kuvailu ja lakiseikat.

Yleisraportointi vastavuoroisesti pitää sisällään kaiken raportoinnin, jota kirjataan tapahtumailmoituksen lisäksi. Tällaista raportointia voi olla kaikenlainen, mikä liittyy vartiointille tai järjestyksenvalvonnalle määriteltyihin tehtäviin toimeksiannossa laissa määriteltyjen tehtävien lisäksi. Esimerkiksi erityyppisiin huoltoihin ja vikailmoituksiin, siivoukseen, rikosilmoitinhälytyksiin, paloturvallisuusasioihin kuten palohälytyksiin, kiinteistöturvallisuuteen, valvomotoimintaan kuten kameraseurantaan ja avainhallintaan, avaamis- ja sulkemistehtäviin sekä määräaikaisiin tehtäviin kuten tarkastuskierroksiin ja testauksiin. Raportoida voidaan mitä tahansa, millä on tilastoinnin, päivittäistoiminnan tai mittaamisen kannalta merkitystä ja mikä on havainnoitavissa. Raportoinnin tavoitteista tulisi sopia toimeksiantajan kanssa yhteisesti.

Poliisi hyödyntää tapahtumailmoitusta mm. sille laissa määrättyssä valvontatehtävässä, toimeksiantaja saa tapahtumailmoitukset tarkasteltavakseen tiedonsaantioikeutensa mukaisesti, ja tapahtumailmoitus suojaaa myös toimenpiteen kohteen oikeusturvaa (LYTP 2015/1085). Turvallisuuspalvelun tuottaja ja raportin kirjoittaja hyötyy tapahtumailmoituksista myös itse, koska sillä voidaan turvata toimenpiteen suorittajan omaa oikeusturvaa ja arvioida työturvallisuutta.

lisuutta. Yleisraportoinnin osalta pääasiallisena hyötyjänä on toimeksiantaja ja turvallisuuspalvelun tuottaja. Toimeksiantaja voi hyödyntää turvallisuuspalvelun tuottamaa raportointia esimerkiksi mm. suunnittelemalla tarvittavia hankintoja tai toimenpiteitä sen perusteella, arvioidakseen palveluntuotannon laatua, vartiointin tai järjestyksenvalvonnan lisätehtävien määrittelyssä, rikosilmoitusten laatimisessa sekä vakuutus selvityksissä vahinkotapauksissa. Turvallisuuspalvelun tuottaja hyötyy itse omasta yleisraportoinnistaan esimerkiksi esimiestyössä ja oman toiminnan suunnittelussa, päivittäistoiminnassa, palvelun laadun ja tehdyn työn esittämisessä, ilmoittamisessa ja yhteydenpidossa sekä työturvallisuuden arvioinnissa. Sidosryhmät, kuten huolto- ja siivouspalvelut voivat hyötyä myös turvallisuuspalvelun raportoinnista esimerkiksi palvelupyyntöjen välityksillä. Kuviossa 4 on kuvattu raportoinnin hyödynsaajat vartija- ja järjestyksenvalvontatoimeksiannoissa.

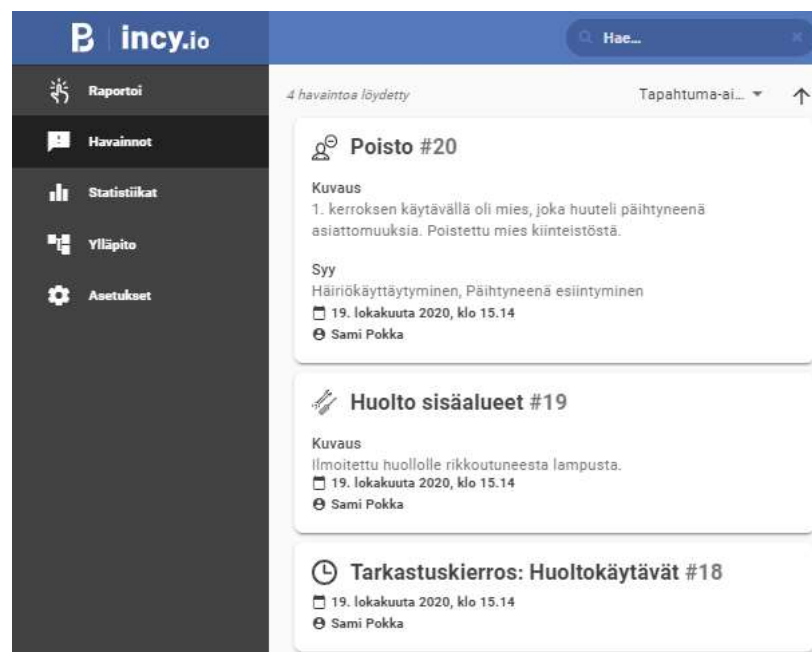


Kuvio 4: Tuotetun raportoinnin hyödynsaajat toimeksiannossa kuvattuna nuolilla.

3.3 Yleisesti raportointijärjestelmistä

Yksinkertaisimmillaan tapahtumailmoitukset ja muun raportoinnin voi hoitaa paperille käsin kirjaamalla. Yleensä yrityksillä on tapana tehdä näihin valmiit pohjat kirjaamista varten. Toinen tapa on ollut kirjata raportit tietokoneella Microsoft Word- tai Excel-pohjaisiin lomakkeisiin. Käsin kirjoittaminen tai Word- ja Excel-lomakkeet eivät nykypäivänä kuitenkaan ole vuo- siin olleet optimaalisin tapa hoitaa raportointi, vaan tilalle on tullut erilaisia sähköisiä järjestelmiä. Lähtökohdat näille järjestelmille ovat hyvinkin moninaiset, ja niissä voi olla vaihtelevia ominaisuuksia. Yritykset saattavat luoda yksityisiä turvallisuuspalveluita tuottaakseen omat raportointijärjestelmänsä, mutta niitä ei välttämättä ole aina tehty pelkästään yksityisen turvallisuusalan käyttöön, vaan ne voivat olla yleiskäyttöisiä ja muokattavia työkaluja myös esimerkiksi huoltopalvelutoimintaan tai poikkeusraportointiin. Ohjelmistokehitysyritykset luovat omia järjestelmiään myytäväksi useillekin eri yrityksille. Yhteistä näille järjestel-

mille kuitenkin useimmiten on, että raportointi tapahtuu suoraan internetin välityksellä verkkoon, ja niiden käyttö mobiililaitteilla on yleensä mahdollista. Käyttöalustana toimii siis useimmiten tietokone tai älypuhelin. Raportit tallentuvat internetin välityksellä palvelimelle. Järjestelmille voi olla oma sovellus, tai ne voivat toimia internetiselaimen välityksellä. Tapahtumailmoitukset ja yleisraportointi kirjataan usein samaan järjestelmään. Tätä ei kuitenkaan kaikkialla hoideta näin, vaan eri asioille voi olla omat järjestelmänsä, esimerkiksi järjestyksenvalvonta saattaa kirjata huoltoasioita huoltotoiminnan omiin järjestelmiin toimeksiantajan järjestelyihin liittyen. Palveluntuottajan organisaatio saattaa raportoida sisäisen raportoinnin asioita useitakin eri kanavia pitkin. Kuviossa 5 esitetään esimerkkikuva Incy.io-raportointijärjestelmän testiympäristöstä. Kuvio havainnollistaa, miltä raportointijärjestelmän tapahtumavirtanäkymä voi näyttää. Tapahtumavirtanäkymässä järjestelmään kirjatut raportit näkyvät lähtökohtaisesti aikajärjestyksessä.



Kuvio 5: Incy.io-tapahtumaraportointijärjestelmän tapahtumavirtanäkymä.

Sähköiselle raportoinnille on hyvin tyypillistä, että raporteihin liitetään metatietoa, jota hyödynnetään monella eri tasolla. Metatiedon käyttö tulee tapahtumailmoituksen kannalta kyseeseen erityisesti, koska tapahtumailmoitukset ja muu raportointi on tallennettu yrityksen käytössä olevaan tietokantaan, joka toimii metatiedon tietovarantona. Metatietoa tapahtumaraportoinnissa on muun muassa tapahtuman kellonaika ja päivämäärä, raportoijan tiedot sekä tehtävää kuvaileva tieto. Metatiedon käyttö on, kuten muunkin datan kohdalla, välttämätöntä tapahtumailmoituksia varastoitaessa digitaalisiin järjestelmiin, koska niiden on esimerkiksi oltava viipymättä esitettävissä viranomaisen pyynnöstä. Ilman riittävää metatietoa tietoa on vaikea saada käsiteltäväksi.

3.4 Raportoinnin lakivaatimukset, rajoitteet ja mahdollisuudet

Tässä osiossa käydään läpi yksityisen turvallisuuspalvelun raportointiin liittyviä lakiasioita, jotka liittyvät erityisesti alan lainsäädäntöön ja palvelun tuotannossa käytettyihin rekistereihin. Alaotsikoissa käydään läpi lakiin liittyviä käsitteitä, tapahtumailmoitus, henkilötietojen käsittely sekä raportointijärjestelmien henkilörekisteriluonteeseen liittyvät lakiseikat. Osio on muodostettu sille keskeisimpien lakien pohjalle, jotka ovat LYTP (2015/1025), tietosuojalaki (2018/1050) ja Euroopan unionin tietosuoja-asetus (2016/679), joka tunnetaan lyhenteestä GDPR (General Data Protection Regulation). Myös muiden lakien ja asetusten vaikutuksia käydään läpi.

3.4.1 Lakiosioon liittyviä käsitteitä

Erityisistä henkilötietoryhmistä on mainittu GDPR:ssä (2016/679) rekisteröityjen oikeuksien turvaamiseksi ja syrjinnän estämiseksi. Erityisiä, arkaluontoisiksi määriteltyjä henkilötietoryhmiä, ovat rotu tai etninen alkuperä, poliittiset mielipiteet, uskonto tai vakaumus, ammattiin kuuluminen, geneettinen tila, terveydentila, seksuaalinen suuntautuminen sekä vaikuttimet, joiden takia voidaan toteuttaa toimenpiteitä, joilla on syrjinnällisiä seurauksia. Eri-tyisten henkilötietoryhmien käsittely on pääsääntöisesti kielletty. (GDPR 2016/679.)

Henkilörekisteri on tietojoukko, joka sisältää henkilötietoja ja jota käsitellään automaattisella tietojenkäsittelyllä. Henkilörekisteri on myös luettelo, kortisto tai muu näihin verrattava henkilötietoja sisältävä tietojoukko, josta henkilöä koskevia tietoja voidaan hakea helposti ja kustannustehokkaasti. (Henkilötietolaki 1999/523.) GDPR:ssä kuvaillaan rekisteriä, joka on mikä hyvänsä henkilötietoja sisältävä tietojoukko, josta tietoja on mahdollista saada tietyin perustein siitä riippumatta, onko tietojoukko keskitetty vai hajautettu, tai onko se jaettu toiminnallisesti tai maantieteellisesti (GDPR 2016/679). Termiä ”henkilörekisteri” ei käytetä GDPR:ssä tai uudessa tietosuojalaissa (2018/1050), mutta käytännön kannalta vanha henkilö-tietolain määritelmä on kuvaava.

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tietoja, jotka koskevat tunnistettua tai tunnistettavissa olevaa henkilöä tai joita voidaan käyttää henkilön tunnistamiseen. Henkilöstä tässä yhteydessä käytetään myös nimitystä rekisteröity. Tällaisia tietoja ovat mm. nimi, henkilötunnus, henkilökortin tai passin numero, osoite tai muu sijaintitieto, IP-osoite tai muu verkkotunnistietä ja kulttuurillinen profiili. (Euroopan unioni 2020.)

Henkilötietojen käsittelijä on luonnollinen henkilö, oikeushenkilö, viranomainen, virasto tai muu, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän on käytettävä vain sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät suojatoimet niin, että henkilötietojen käsittely täyttää GDPR:n vaatimukset ja varmistaa rekisteröityjen oikeudet. (GDPR 2016/679.)

Rekisterinpitäjä on luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla myös viranomainen, virasto tai muu. Kun vähintään kaksi rekisterinpitäjää toimivat yhdessä, kutsutaan näitä yhteisrekisterinpitäjiksi. Rekisterinpitäjän on teknisin ja organisatorisin toimin tehtävä riittävät toimenpiteet, joilla voidaan varmistaa rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen ja GDPR:n noudattaminen henkilötietoja käsitellessä. Lisäksi on varmistuttava tietosuojaperiaatteiden toteutumisesta, siten kuin ne ovat GDPR:ssä mainittu. (GDPR 2016/679.)

Seloste käsittelytoimista on laadittava rekisterinpitäjän tai henkilötietojen käsittelijän toimesta, jos organisaatiossa on yli 250 työntekijää, jos henkilötietojen käsittely voi aiheuttaa riskin rekisteröityjen oikeuksille, jos henkilötietojen käsittely ei ole luonteeltaan satunnaista. Seloste on laadittava myös, jos käsiteltävät henkilötiedot sisältävät erityisiä henkilötietoryhmiä tai rikostuomioihin ja rikkomuksiin liittyvää tietoa. Selosteen on oltava kirjallinen, ja sen tulee olla saatavilla myös sähköisenä. Seloste on pyydettyä esitettävä valvontaviranomaiselle. Selosteesta on käytävä ilmi tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot, käsittelyn tarkoitus, kuvaus rekisteröityjen ja henkilötietojen ryhmistä, kenelle henkilötietoja luovutetaan, mahdollinen tieto henkilötietojen siirtämisestä kolmansiin maihin tai kansainvälisille järjestöille, henkilötietoryhmien poistamisen määräajat sekä kuvaus teknisistä ja organisatorisista suojaustoimista. Mikäli käsittelyssä käytetään henkilötietojen käsittelijää, on henkilötietojen käsittelijän ylläpidettävä selostetta rekisterinpitäjän puolesta suoritetuista käsittelytoimista. Vaatimukset ovat samankaltaiset, kuin rekisterinpitäjän selosteessa, mutta lisäksi siitä on käytävä ilmi, kuka toimii henkilötietojen käsittelijänä, minkä rekisterinpitäjän lukuun käsittelijä toimii sekä tarvittaessa henkilötietojen käsittelijän oman tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot. (GDPR 2016/679.)

Tietosuojavastaava, on henkilö, jonka rekisterinpitäjän tai henkilötietojen käsittelijän on määriteltävä toiminnalleen. Tietosuojavastaava antaa neuvoja rekisterinpitäjälle, henkilötietojen käsittelijälle sekä henkilötietoja käsitteleville työntekijöille, jotka koskevat tietosuojasäännösten mukaisia velvollisuuksia. Lisäksi tietosuojavastaava valvoo, että GDPR:n ja kansallisten säännösten velvoitteita noudatetaan, suorittaa henkilötietojen käsittelyyn liittyviä tarkastuksia, valvoo toimintamenettelyjä henkilöstön koulutuksen suhteen, valvoo ja tukee rekisterinpitäjän vaikutustenarviointia uutta teknologiaa käyttönotettaessa, vastaa rekisteröityjen henkilöiden kysymyksiin, jotka koskevat heidän oikeuksiaan ja henkilötietojensa käsitteilyä sekä toimii yhteyshenkilönä valvontaviranomaiselle. Tietosuojavastaava on nimitettävä organisaatioon, jos tietojenkäsittelyä suorittaa muu, kuin viranomaistaho tai tuomioistuim, jos rekisterinpitäjän tai henkilötietojen käsittelijän tehtäviin kuuluu laajamittaista, säännöllistä ja järjestelmällistä rekisteröityjen seurantaa, tai jos rekisterinpitäjän tai henkilötietojen käsittelijän ydintehtävät sisältävät laajamittaista henkilötietojen käsittelyä, joka kohdistuu erityisiin henkilötietoryhmiin tai rikkomuksiin ja rikostuomioihin liittyviin henkilötietoihin. (GDPR 2016/679.)

Turvallisuusalan elinkeinolupaa edellytetään luvanvaraista vartiointi- ja järjestyksenvalvontapalvelutoimintaa tuottaessa. Kyseiseen lupaan voidaan liittää tehtäviä koskevia ajallisia ja alueellisia rajoituksia. Elinkeinolupa voidaan myöntää luonnolliselle henkilölle tai oikeushenkilölle. Luvan myöntää poliisihallitus. (LYTP 2015/1085.)

3.4.2 Tapahtumailmoitus

Tapahtumailmoituksen laadinnan veloitteen pohjalla on laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (2015/1085), erityisesti vartioimisliiketoimintaa käsittelevän toisen luvun kahdeksas pykälä sekä järjestyksenvalvojatoimintaa koskevan kolmannen luvun 33. pykälä. Vaatimukset tapahtumailmoitukselle ovat samanlaiset vartijalle vartiointitehtävissä, kuin järjestyksenvalvojalle järjestyksenvalvontatehtävissä. Tapahtumailmoituksen lähtökohtana on turvata valvojan viranomaisen ja toimeksiantajan tietojensaannin oikeus sekä toimenpiteen kohteen oikeusturva. Tapahtumailmoitus tulee laatia kiinniottamiseen tai voimakeinojen käyttöön liittyvistä tapahtumista. Siitä tulee selvittää havainnot ja toimenpiteet, jotka liittyvät tapahtumaan. Myös toimenpiteiden kohteiden henkilötietoja kuten nimet, henkilötunnukset ja osoitetiedot on sallittua kirjata tapahtumailmoitukseen. Tapahtumailmoitus voidaan laatia myös muihin toimenpiteisiin johtaneista tapahtumista.

Rangaistussäännökset on lueteltu LYTP:ssä. Tapahtumailmoituksen laatimisen laiminlyönyt vartija voidaan tuomita vartioimisliikerikkomuksesta ja järjestyksenvalvoja voidaan tuomita järjestyksenvalvontarikkomuksesta sakkorangaistukseen. (LYTP 2015/1085.) Tapahtumailmoituksen laadinnalle on lakisääteinen velvoite, vaikka veloitteen lisäksi tapahtumailmoitus on yksityisen turvallisuusalan toimijoille myös etu, koska tapahtumailmoituksen avulla toimijat voivat parantaa omaa oikeudellista suojaansa. Tarkasti laadittu tapahtumailmoitus toimii myös muistiinpanona, jos tuomioistuimessa tai poliisin kuulustelussa joudutaan antamaan lausuntoja ja sitä voi myöhemmin tarkastella tarvittaessa.

Laki ei ota paljoakaan kantaa siihen, miten tai missä muodossa tapahtumailmoitus tulee kirjata. Tämä antaa turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijalle melko vapaat mahdollisuudet lainkohdan täyttämiseen. Selvitys voidaan siis kirjata paperille tai digitaaliseen muotoon. Ainoa tapahtumailmoituksen formaattiin liittyvä vaatimus kuuluu LYTP:n (2015/1085) 2 luvun 8 §:n ja 3 luvun 33 §:n mukaisesti, että käytettäessä automaattista tietojenkäsittelyä, viranomaisvalvonnassa tarvittavat tiedot täytyy olla saatavissa myös selväkielisinä. Tapahtumailmoitukset tulee säilyttää siten, että ne ovat viivytyksettä esitettävissä. Toimeksiantajalla ja valvolla viranomaisella on oikeus saada tapahtumailmoitus tarkasteltavakseen. Tapahtumailmoitusten säilytysaika on kaksi vuotta ilmoituksen laatimispäivän kalenterivuoden päättymisestä, jonka jälkeen tapahtumailmoitukset, joissa on henkilötietoja, on hävitettävä kuukauden kuluessa. (LYTP 2015/1085.) Viivytyksettömän esittämismahdollisuuden ja oikea-aikaisen hävittämisen takaamiseksi tulee ilmoituksista selvittää ainakin toimeksianto, päivämäärä ja kellonaika.

Harkintaa tulisi käyttää myös paperille kirjatuiissa ilmoituksissa säilytyspaikkaan ja säilytystapaan, sekä digitaalisesti kirjatuiissa ilmoituksissa niiden saatavuuteen ja hallinnointimahdollisuuksiin.

LYTP:n 2 luvun 9 §:n mukaisesti ja 3 luvun 34 §:n mukaisesti turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijaa, vastaavaa hoitajaa, vartijaa ja järjestyksenvalvojaa sitoo salassapitovelvollisuus, joka kieltää oikeudettomasti ilmaisemasta, hyödyntämästä tai toista vahingoittaakseen käyttämästä tietoja, joita hän on saanut tehtävässään käyttöönsä tai tietoonsa. Tiedot voivat olla toimeksiannon osapuolen, työnantajan, toimialueen haltijan tai tilaisuuden järjestäjän salassa pidettäviä tietoja turvallisuusjärjestelyistä tai liikesalaisuuksista. Yksityiselämää koskevaa tietoa ei myöskään saa oikeudettomasti ilmaista. Salassapitovelvoite säilyy myös tehtävän päättymisen jälkeen. (LYTP 2015/1085.) Henkilö, joka paljastaa laissa tai asetuksessa salassa pidettäväksi määrättyä tietoa tai käyttää tällaista tietoa hyväkseen, voidaan tuomita rikoslain (1889/39) 38 luvun 1 ja 2 §:n mukaisesti salassapitorikkomuksesta sakkoon tai salassapitorikoksesta sakkoon tai vankeuteen enintään vuodeksi. Mitä salassapitovelvoitteesta säädetään, koskee se vahvasti myös tapahtumailmoituksesta saatavilla olevaa tietoa, koska henkilön voi olla mahdollista tarkastella suurta määrää tarkasti kirjattua toimeksiantokohtaista tietoa, jotka sisältävät myös erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja.

Henkilön oikeus oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin on turvattu perustuslain (1999/731) 21 §:n mukaan. Oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin periaatteita määrittelee myös Euroopan ihmisoikeussopimuksen (EIS 1999/63) 6. artikla. Näissä puhuttuun oikeuteen oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin sisältyy itsekriminointisuoja, jonka mukaan ihmisen ei tarvitse myötävaikuttaa rikoksen selvittämiseen, josta hän on epäiltynä. Itsekriminointisuojusta on säädetty kansallisesti myös esitutkintalain (2011/805) 4 luvun 3 §:ssä, sekä oikeudenkäymiskaaressa (1734/4), jonka 17. luvun 18 §:n mukaan henkilöllä on oikeus kieltäytyä todistamasta, jos todistaminen asettaisi hänet syytteen vaaraan, tai myötävaikuttaisi hänen syyllisyytensä selvittämisessä. Tapahtumailmoitus on kaikesta huolimatta laadittava sakkorangaistuksen uhalla, vaikka ilmoituksen laatiminen voisikin auttaa rikoksen selvittämisessä, johon ilmoituksen laatija olisi syyllistynyt.

Tapahtumailmoituksen kannalta tärkeä on myös oikeudenkäymiskaaren (1734/4) 17 luvun 25 §, jonka mukaan vaitiolo-oikeuden vastaista todistetta ei saa hyödyntää, joka koskee myös muussa kuin esitutkinnassa hankittua todistetta, joka on hankittu pakkokeinon käyttämisen uhalla. Tapahtumailmoitus on juuri tällainen todiste, koska se on hankittu esitutkimintamenettelyn ulkopuolella ja tapahtumailmoituksen laiminlyönyt vartijaa tai järjestyksenvalvojaa voidaan rangaista sakolla. Pykälä rajoittaa tapahtumailmoituksen käyttöä todisteena tuomioistuimessa tapahtumailmoituksen laatintua vartijaa tai järjestyksenvalvojaa vastaan tietyissä tapauksissa.

3.4.3 Henkilötietojen käsittely

Oikeus yksityisyyteen on taattu Suomen perustuslaissa, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa (EIS) ja Euroopan unionin perusoikeuskirjassa. Henkilötietojen suojasta on säädetty Euroopan unionin tietosuojalainasetuksessa (GDPR) ja tietosuojalain (1050/2018), ja se on turvattu rikoslain (1889/39). Eri rekistereistä säädelään omilla erikoislainsäädännöissään. Lakikokonaisuus on tekninen ja hajanainen, johtuen myös siitä, että GDPR ja Suomen kansallisista toimituksista säädetty tietosuojalaki ovat olleet käytössä vasta lyhyen aikaa, jolloin lain tulkinnat ja oikeuskäytännöt eivät ole vielä vakiintuneet. (Neuvonen 2019, 232-233.)

Henkilötietojen sääntelyssä on keskeistä henkilötietojen kerääminen ja käyttäminen jotakin tarkoitusta varten. Käsittelyllä tarkoitetaan henkilötietoihin kohdistuvia toimenpiteitä, jotka pitävät sisällään henkilötietojen käsittelemisen suunnittelun, itse käsittelyn ja tiedon poistamisen. Henkilötietojen suojan keskeinen säännös on vuonna 2018 käyttöön otettu GDPR, jonka taustoitukseksi on henkilötietojen turvaaminen nykypäivän viestintämaailmassa, jossa tietosuojan merkitys henkilötietojen käsittelyssä on korostunut. (Neuvonen 2018, 233.) Myös tapahtumailmoituksen laadinta hoidetaan nykypäivänä yhä useammin sähköisen viestinnän keinoin, jonka vuoksi usea GDPR:n säännös on otettava huomioon.

GDPR:n keskiössä on rekisteröidyn oikeudet, joihin kuuluu oikeus saada tieto, mihin rekisteriin henkilön tietoja on rekisteröity, mitä tietoja on kirjattu, miksi tietoja käsitellään ja kuinka kauan niitä säilytetään. Lisäksi oikeuksiin kuuluu myös virheellisten tietojen oikaisemisoikeus, oikeus tietojen siirtoon rekisteristä toiseen sekä oikeus saada tiedot poistettua. Rekisteröidylle on kerrottava hänen oikeutensa. Oikeudet eivät kuitenkaan ole ehdottomia, vaan niihin vaikuttaa rekisterin käyttötarkoitus, rekisteröity ja rekisterinpitäjä. Ensimmäisistä edellä mainituista oikeuksista ovat voimassa koskien kaupallisia toimijoita. Esimerkiksi viranomais-toiminnan vuoksi kerätyt henkilötiedot, käsitellen mm. rikosasiat, toimivat omien poikkeuksensa varassa. (Neuvonen 2019, 234-235.)

Tietosuojalain (2018/1050) mukaisesti, henkilötietoja saa käsitellä henkilö, jonka julkisyhteisöllinen, elinkeinoelämällinen, järjestötoiminnallinen tai muun vastaavan toiminnan asema ja tehtävät sitä edellyttävät. Lisäksi viranomaiset saavat käsitellä henkilötietoja. Myös historiallista tai tieteellistä tutkimusta varten voidaan käsitellä henkilötietoja, myös arkistointitarkoituksessa, mikäli se on tarpeen. Henkilötietojen käsittelyn tavoite on oltava yleisen edun mukaista ja oikeasuhtaista tavoiteltuun, lailliseen päämäärään ja rekisteröidyn oikeuksiin nähden.

GDPR (2016/679) määrää henkilötietojen käsittelyä koskevista periaatteista, joiden mukaan henkilötietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, kohtuullisesti ja läpinäkyvästi. Henkilötiedot on kerättävä vain omaa laillista käyttötarkoitusta varten, eikä niitä saa myöhemmin käsitellä näi-

den tarkoitusten vastaisesti. Henkilötietojen pitää olla rajoitettu siihen, mikä on niiden käyttötarkoituksen mukaista ja olennaista. Henkilötietojen käsittelyn on oltava täsmällistä ja henkilötiedot tulee päivittää, poistaa tai oikaista viipymättä. Rekisteröidyn tunnistamisen mahdollistavat henkilötiedot saa säilyttää vain sen ajan, mitä niiden käyttötarkoitus edellyttää. Henkilötietoja on käsiteltävä sillä tavoin, että niiden turvallisuus voidaan varmistaa ja luvaton sekä lainvastainen käsittely estää. Vahingossa tapahtuva häviäminen, tuhoutuminen tai vahingoittuminen on estettävä teknisin ja organisatorisin keinoin.

Suomessa tietosuojalainsäädännön noudattamista valvoo tietosuojavaltuutettu ja tietosuojavaltuutetun toimisto. Tietosuojavaltuutetun tehtäviin kuuluu mm. tietosuojalainsäädännön ja muita henkilötietoja koskevien lakien noudattamisen valvonta, edistää kansalaisten ja toimijoiden tietoisuutta henkilötietojen käsittelyn säännöistä, velvollisuuksista, oikeuksista, suojauksesta ja riskeistä, tehdä selvityksiä ja tarkastuksia, määrätä seuraamuksia tietosuojaa koskevien lakien rikkomuksista, antaa asiantuntijalausuntoja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä rikoksista ja hallinnollisista uudistuksista, vastaanottaa ilmoituksia henkilötietojen käsittelyn epäkohdista ja tietoturvaloukkauksista, tehdä määräyksiä rekisteröidyn oikeuksia koskien. Tietosuojavaltuutettu myös vastaanottaa ilmoitukset tietosuojavastaavista, sekä tekee yhteistyötä EU:n tietosuojaviranomaisten kanssa. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2020.)

3.4.4 Yksityisten turvallisuuspalveluiden raportointijärjestelmät henkilörekistereinä

Rekisteri, johon tapahtumailmoitukset ja muu raportointi kirjataan, on henkilörekisteri, koska sinne kirjataan henkilötietoja. Turvallisuusalan elinkeinoluvan haltija, joka tuottaa yksityisiä turvallisuuspalveluita toimeksiantajalleen, toimii usein tapahtumailmoitusrekisterin rekisterinpitäjänä. Tällöin kyseessä on turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan oma rekisteri ja tietosuojavastaava on nimitettävä aina. Sen lisäksi kirjallinen seloste käsittelytoimista on laadittava, koska rekisteriin kirjataan henkilötietoja, jotka kohdistuvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja jotka koskevat rikostuomioita tai rikkomuksia liittyviä tietoja.

Toimeksiantaja voi myös ylläpitää omaa rekisteriään, johon tapahtumailmoitukset ja muu raportointi kirjataan, jolloin toimeksiantaja toimii rekisterinpitäjänä kyseiselle rekisterille. Tällaisessa tapauksessa turvallisuusalan elinkeinoluvan haltija, joka suorittaa vartiointi- ja järjestyksenvalvontatehtäviä toimeksiantajalleen, toimii henkilötietojen käsittelijänä suhteessa rekisterinpitäjään. Henkilötietojen käsittelijän käsitellessä tietoja rekisterinpitäjän lukuun, on ehtoja määriteltävä sopimuksella, josta selviää henkilötietojen käsittelyn luonne, tarkoitus, kohde, kesto, henkilötietojen tyyppi, rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän velvollisuudet ja oikeudet. Kun toimitaan henkilötietojen käsittelijänä tällaisessa tilanteessa, myös tietosuojavastaavan nimittäminen on pakollista, koska tietosuojavastaava on nimitettävä mm. tilanteissa, joissa käsitellään henkilötietoja, jotka kohdistuvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja jotka koskevat rikostuomioita tai rikkomuksia koskevia tietoja. Henkilötietojen

käsittelijän on myös ylläpidettävä selostetta käsittelytoimista rekisterinpitäjän puolesta. (GDPR 2016/679.)

3.5 Palveluntuotanto ja viestintä

Toiminta, jossa välitetään informaatiota, on viestintää. Nykyaikaisessa viestinnässä korostuu erityisesti digitalisaatio ja verkkoviestintä, koska digitaalitekniikka soveltuu viestintään erinomaisesti. (Keränen, Lamberg, Penttinen 2007, 2.) Koska tapahtumailmoituksella ja raportoinnilla välitetään informaatiota, on se siis osa yrityksen viestintää. Nykypäivänä toimiessa digitaalisuus vaikuttaa kaikkeen. Myös raportointijärjestelmät ovat nykypäivänä pitkälti digitaalisia ja verkossa toimivia sekä usein myös mobiililaitteilla käytettäviä.

Yrityksen kaikki viestiminen tukee sen liiketoimintaa, eli palveluiden tai tuotteiden myyntiä (Isohookana 2011, 16). Yritys viestii jatkuvasti toimintaympäristössään ja kiinnittämällä huomiota ulkoiseen ja sisäiseen viestintäänsä yritys voi saavuttaa itselleen kilpailuetua, joita kilpailijoiden on vaikea kopioida. Se, miten yritys viestii, vaikuttaa mielikuvaan yrityksestä. Kaikkia osapuolia tyydyttävät vuorovaikutussuhteet ovat yritykselle aineetonta pääomaa, ja yrityksen menestyminen on mitä suurimmassa määrin kiinni viestinnästä. Kokonaisvaltaisesti onnistunut viestintä edellyttää, että yrityksen työntekijät, esimiehet ja johto ymmärtävät viestinnän vaikutuksen yrityksen toimintaan ja mielikuviin, jotka siitä muodostuvat. Tärkeää on itse sanoma, mutta myös se, miten asia tuodaan esille. Perinteisesti huolellinen yleiskieli on ollut suosittu ratkaisu, mutta nykypäivänä pitäisi osata valita, minkälainen kielenkäyttö sopii mihinkin tilanteeseen. Työelämän tekstit kirjoitetaan edelleen asiallisesti, puhekieli sopii rentoihin keskusteluihin. (Isohookana 2011, 8-9.) Tärkeää on, mikä viestinnän keino valitaan eri kohderyhmien kanssa (Isohookana 2011, 17). Neuvot, joita voidaan soveltaa viestintään, pätevät pitkälti myös tapahtumaraportoinnin tuottamiseen ja on tärkeää, että sisältöä tuotava työntekijä ymmärtää tapahtumaraportoinnin ja laadukkaan viestinnän merkityksen. Toimeksiantaja lukee raportteja ja haluaa saada lukeakseen selkeää, informaatorikasta ja tyydyttävää tekstiä. Tapahtumaraportointi on myös osa yksityisiä turvallisuuspalveluita tarjoavan yrityksen palvelulupausta. Huolellisuus on tärkeää tapahtumailmoituksen kohdalla erityisesti, koska tapahtumailmoituksen tiedot saattavat mennä myös viranomaiselle. Tällöin sinne kirjatujen tietojen tulee pitää paikkansa ja asioiden on oltava selkeästi kirjattu.

3.6 Palvelutuotteen muotoilu

Raportointijärjestelmän suunnittelulähtökohtien selvittämiseksi on syytä paneutua myös palvelutuotteen muotoiluun, jotta voidaan ymmärtää, miten järjestelmän tulisi lähtökohtaisesti palvella käyttötarkoitustaan. Palvelumuotoilun kautta asioita tutkimalla voidaan tutkittavan aiheen kannalta varmistaa, että aiottu tai käytetty raportointijärjestelmä on onnistunut

omassa suunnittelussaan ja on aiottuun käyttötarkoitukseen sopiva. Ensisijaisesti tulisi miettiä, miten järjestelmä palvelee tai tulisi palvella omaa palveluliiketoimintaa, ja miten se voidaan valjastaa omalle organisaatiolle ja asiakkaille sopivaksi.

Yritykset, myös perinteisesti tuotelähtöisesti ajattelevat ja tuotteita valmistavat yritykset, siirtyvät yhä enemmän kohti palvelulähtöistä ajattelua. Palvelulähtöisessä ajattelussa huomio siirtyy yrityksen ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen sekä siihen liittyviin malleihin, prosesseihin ja hyötyihin. Palvelulähtöisessä ajattelussa palvelu nähdään vaihdannan perustana, ja hyödykkeet ovat apuvälineitä palvelun tarjoamiselle. Tällöin asiakkaalla on keskeinen rooli arvontuotossa ja sen määrittelyssä. Palvelulähtöisen ajattelun lisäksi myös asiakaskeskeisen ajattelun rooli on korostunut, jossa olennaista on yrityksen laajempi rooli asiakkaan liiketoiminnassa. Asiakaskeskeisessä ajattelussa yrityksen tulisi ymmärtää sitä, mikä asiakkaalle luo arvoa ja suunnitella toimensa tuon päämäärän palvelemiseksi. Ensisijaisesti palvelu- ja asiakaskeskeisessä ajattelun erossa on kyse näkökulmaerosta, joka ensitarkastelulla vaikuttaa pieneltä, mutta on tosiasiasa merkittävä. Palvelukeskeisessä ajattelussa yritys mieltii, minkälainen palvelu on asiakkaalle houkutteleva. Asiakaskeskeisessä ajattelussa keskitytään siihen, mikä on asiakkaan tavoite palvelulle, mitä se haluaa saavuttaa. (Koivisto, Säynäjäkangas, Forsberg 2019, 18-19.)

Aikaisemmin palveluntarjonta on rajoittunut kotimaahan ja paikalliselle alueelle, joka on johdettu siitä, että palvelua ei voi varastoida ja tuottaminen ja kuluttaminen on tapahtunut samanaikaisesti. Internetin tulo on mullistanut palvelumarkkinat ja se on tehnyt palveluiden tarjoamisen aika- ja paikkariippumattomaksi maailmanlaajuisesti. Globalisaatio ja kansainvälisesti tapahtuvan palvelukaupan vapautuminen on muuttanut perinteisiä käsityksiä. Digitalisaation avulla asiakaspalvelu on helppoa toteuttaa verkossa ja palvelun tuottaminen on entistä edullisempää. Teknologinen kehitys on luonut mahdollisuuksia uudelle markkinoille siirtymiselle ja täysin uudenlaisten palveluiden kehitykseen, jotka ovat uusia kilpailukyvyyn lähteitä ja asiakassuhteiden syventäjiä. Kehitys on myös luonut paineita palveluyrityksille, koska saatavilla olevien palveluvaihtoehtojen kirjo on laajentunut ja uusia haastajia on ilmaantunut markkinoille vakiintuneiden kilpailijoiden ulkopuolelta. Palveluntarjoajan vaihtaminen on myös entistä helpompaa, joka on antanut asiakkaalle enemmän valtaa. (Koivisto ym. 2019, 19-20.)

Onnistuminen uuden teknologian muokkaamassa palvelumarkkinakentässä vaatii vahvaa asiakaslähtöisyyttä. Yritys voi kohdata haasteita kehittäessään uusia digitaalisia palveluita teknologialähtöisesti, unohtaen asiakaslähtöisyyden. Tällöin uuden palvelutuotteen todellinen tavoite hämärtyy. Esimerkiksi tämä voi tarkoittaa, että palveluun on saatu uusia ominaisuuksia, jotka eivät tosiasiasa tuota arvoa. Tällöin uusi teknologia ei tuota yritykselle haluttua hyötyä ja saattaa kääntyä itseään vastaan. Yritykset ovat tästä syystä tuoneet asiakkaan tarpeet mukaan kehitystyöhön, jotta ymmärretään, minkälaista palvelua tulisi tarjota ja miten lopullisen

palvelutuotteen tulisi toimia. Asiakslähtöisyys ja asiakaskokemukseen keskittyminen ovat siis lisänneet merkitystään yritysten strategisina kilpailukeinoina. (Koivisto ym. 2019, 20-21.)

1990- ja 2000-luvuilla yritykset panostivat suuresti omaan informaatioteknologiaansa, globaaleihin tuotantoketjuihinsa ja datalähtöiseen kaupankäyntiinsä. 2010-luvulla globalisaation vaikutuksesta ja kansainvälisen kaupan vapauduttua, yrityksille on tarjolla yhä enemmän palveluvaihtoehtoja ja kaikki yritykset voivat hyödyntää globaaleja tuottajia ja tuotantoketjuja. Yritykset ovat huomanneet, että internetin välityksellä on mahdollista hoitaa mitä suuremmissa määrin yrityksen tietojenkäsittely. Voimaantuneet asiakkaat vaativat yhä enemmän asiakslähtöisyyttä ja kilpailuetu muodostuu sen lisäksi teknologialähtöisten häiriöiden hallinnasta. On siirrytty niin sanotulle asiakkaan aikakaudelle. (Bernoff 2011, 4-5.) Asiakkaan aikakaudella toimissa on palvelumuotoilun kysyntä kasvanut ja sen merkitys korostunut (Koivisto ym. 2019, 20). Tämä kuvastaa hyvin myös raportointijärjestelmien nykytilaa ja kehitystä. Raportointijärjestelmän voi ostaa käyttöönsä ulkopuoliselta tuottajalta, ja niitä ei välttämättä tuoteta enää kotimaasta käsin. Raportointi hoidetaan mitä suuremmissa määrin nykyään uuden aikaista teknologiaa käyttämällä, eli verkossa ja usein myös mobiilisti. Viime vuosina on alettu yhä enemmän miettimään myös sitä, miten hyvin vartiointi- ja järjestyksenvalvontatyössä käytetty raportointijärjestelmä palvelee toimeksiantajaa, eli asiakasta.

Perinteisesti muotoilusta ajatellaan, että se on kytköksissä graafiseen, kuvalliseen, tilojen ja esineiden suunnitteluun (Järvinen, Koskinen 2001, Koivisto 2007, Koiviston ym. 2019, 31 mukaan). Vuorovaikutussuunnittelun myötä myös aineettomia kohteita alettiin suunnitella. Vuorovaikutussuunnittelussa muotoillaan vuorovaikutteisia rajapintoja laitteiston tai ohjelmiston ja ihmisen välillä. Muotoilussa ei ole enää keskeistä pelkkä tuotteen fyysinen muoto, vaan myös aineettomien tekijöiden suunnittelu on korostunut, kuten ohjelmiston, käyttöympäristön ja käyttöliittymän suunnittelu. (Koivisto 2007, Bürdek 2005, Koiviston ym. 2019, 31 mukaan.) Palvelumuotoilun käsitteen mukaisesti muotoilun tulisi olla strategisessa roolissa tuotekehityksessä, ja se pitäisi ottaa huomioon myös koko liiketoimintaa kehitettäessä, kun se aikaisemmin nähtiin usein kehitysprosessinsa lopussa olevan tuotteen tai palvelun fyysisen olemuksen, ulkomuodon tai identiteetin suunnitteluna (Järvinen ym. 2001, Koivisto 2007, Koiviston ym. 2019, 31 mukaan). Palvelumuotoilua voidaan käyttää yrityksen toiminnan kehittämässä ja kehittämisiongelmiä ratkaisemisessa monilla eri tavoin (Koivisto ym. 2019, 54).

Kuviosta 6 selviää, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää yrityksen eri tasoilla. Strategisella tasolla palvelumuotoilun mukaisesti asetetaan visioita, päämääriä, tavoitteita ja ylemmän tason linjauksia palveluliiketoiminnalliselle, asiakaskokemukselliselle ja palvelutarjoomalliselle kehittämiselle. Systeemisellä tasolla määritellään palveluiden ja asiakaskokemuksen kattotaso. Palvelumuotoilun käytöllä luodaan standardeja, ohjeistuksia, logiikka ja työkalut, joiden pohjalta johdetaan, kehitetään ja tuotetaan asiakslähtöistä palvelua. Toiminnan

tavoite on tuottaa yhdenmukainen asiakaskokemus ja tehostaa palveluiden kehittämistä, sekä luoda innovoinnille suotuisat olosuhteet yrityksen sisällä. Asiakasrajapinnan tasolla palvelumuotoilun avulla kehitetään asiakkaalle tarjottua lopputuotetta tai ylläpidetään palveluntarjoajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. (Koivisto ym. 2019, 55-56.)



Kuvio 6: Palvelumuotoilun hyödyntäminen yrityksen eri tasoilla (Koivisto ym. 2019, 55).

3.7 Käytettävyys

Käytettävyys kuvailee lähtökohtaisesti sovelluksen hyvää käyttökokemusta ja käyttäjätavallisuutta, sisältäen vaivattomuuden, kattavuuden, esteettisen miellyttävyyden ja ennen kaikkea ymmärrettävyyden tai vastavuoroisesti näiden käsitteiden mukaisen puutteellisuuden (Wii 2004, 29). Itse sovellusten suunnittelun osalta käytettävyys tulisi ottaa huomioon sovelluskehityksen kaikissa vaiheissa. Toimiva käytettävyys ei ole vain ehoste, joka projektin loppupäässä lisätään sovellukseen käyttäjiä miellyttämään (Wii 2004, 9). Uutta raportointijärjestelmää käyttöönotettaessa tulisi miettiä, minkälainen järjestelmä on käytettävyytensä kannalta, soveltuuko se käyttötarkoitukseensa tai onko sitä mahdollista muokata tarkoitukseensa sopivammaksi. Yksi työntekijä voi kirjoittaa kymmeniä raportteja päivässä, ja yhdessä toimeksiannossa raportteja tulee kirjattua tavanomaisestikin yhteensä useita kymmeniä tuhansia vuodessa. Käyttäjätavalliseen sovelluksen valitsemiseen tai sen käyttäjätavallisempaan suuntaan muokkaamiseen tulisi siis panostaa. Käyttäjätavallisen sovelluksen suunnitteluperiaatteet tulisi siis olla tiedossa sovellusta käyttöönotettaessa.

Käytettävyyden ongelmat voivat aiheuttaa negatiivisia vaikutuksia sovellusta käytettäessä. Näitä voivat olla, että käyttäjä ei omaksu sovelluksen käyttöä, siihen rakennettuja ominaisuuksia ei hyödynnetä, tapahtuu käyttäjävirheitä sekä halutun tehtävän suorittamiseen kuluu aikaa tarpeettomasti. Yrityksen sisäisesti sovellusten huono käytettävyys heikentää työn tuottavuutta ja asiakaspalvelun laatua sekä lisää koulutuksen ja tuen tarvetta. Myös päätöksentekoon ja työn suunnittelun laatuun voi olla negatiivisia vaikutuksia. Julkisten sivustojen ja palveluiden käytettävyysongelmat voivat vaikuttaa yrityskuvaan negatiivisesti ja karkottaa mahdollisia asiakkaita, ja tietoa tarvitsevat asiakkaat saattavat tarvita enemmän henkilökohtaista palvelua. Kaikki nämä ongelmat yhdessä voivat vaikuttaa liiketoiminnan kannattavuuteen ja yrityksen kilpailukykyyn. Käytettävyyden testaus nostaa sovelluksen kehittämisen kustannuksia, mutta tehokkaasti toimiva sovellus alentaa kynnystä uuden palvelun omaksumiseen ja nostaa tehokkuutta. (Wiio 2004, 34-35.) Sovelluksen hyväksymiskynnykseen liittyvät riskit ovat yleisiä ja merkittäviä. Jos käyttäjä ei ymmärrä sovelluksen käyttöä, käyttö hankaloituu. (Wiio 2004, 37.) Erityisesti turvallisuusalan yrityksen valitessaan tai kehittäessään itselleen raportointijärjestelmiä, kaikki nämä listatut ongelmat vaikuttavat. Päivittäistyössä näkyy erityisesti työn tuottavuuden lasku ja turha ajankäyttö raportoidessa. Sovelluksen hyväksymiskynnys on ensikatsomalta turvallisuusalan palveluntuotannossa vähemmän merkittävä riski, koska sisältöä tuottavien työntekijöiden on joka tapauksessa pakko käyttää annettua raportointijärjestelmää. Pitkässä juoksussa aiheutuu kuitenkin jopa vuosia kestävää muutosvastarintaa, joka voi lisätä osaltaan työntekijöiden tyytymättömyyttä. Käytettävään ja luotettavaan järjestelmään olisi syytä panostaa, koska raportointi on jokapäiväinen, jatkuva ja olennainen osa päivittäistoimintaa. Kun järjestelmää käytetään vuosia, tehokas järjestelmä säästää työntekijöiden aikaa ja hermoja huomattavasti. Toimeksiantajan tarkastellessa raportoinnin tapahtumavirtaa tai saadessaan niistä nostettuja raporttikoosteita, kankea ja vaikealukuisen järjestelmä voi nostaa esille mielipiteitä yrityksen laatukäsityksistä. Tämä on esimerkki huonon käytettävyyden omaavan sovelluksen asiakaspalvelua heikentävästä vaikutuksesta.

Käytettävyydeltään huonot sovellukset ovat yhteiskunnassa melko yleisiä ja yhdistettynä tehokkuuden heikentävyyteen, käytettävyyden ongelmat tuottavat kustannuksia yrityksille, kansalaisille ja yhteiskunnalle. Käytettävyyden ongelmien rahallisia vaikutuksia on kuitenkin hankalaa mitata, vaikka ongelmien aiheuttamaa työajan menetystä voikin olla mahdollista arvioida. (Wiio 2004, 32-33.) Digitalisaation aikakaudella käytettävyys on siis merkittävää yksittäisten ihmisten työn kannalta mutta kumulatiivisesti myös yhteiskunnan kannalta.

Käytettävyydsalan kirjallisuudessa painotetaan useimmiten käyttäjän tarpeita. Sovellukset eivät kuitenkaan läheskään aina palvele käyttäjän erityisiä tarpeita, vaan esimerkiksi yrityksen tarpeita. Siksi tietojärjestelmien suunnittelun kirjallisuus painottaa yrityksen tarpeita. Kumpikin näistä näkökulmista ovat tarpeellisia, mutta käyttötilanteessa käyttäjän pyrkimysten ja prosessien tulisi kohdata liiketoiminnan pyrkimykset ja prosessit. (Wiio 2004, 91.) Käyttäjän

tarve yksityisen turvallisuusalan raportoinnissa on tavallisimmin, että vartija tai järjestyksenvalvoja pyrkii suoriutumaan hänelle asetetuista työtehtävistä ja velvollisuuksista ja kirjoittaa lain vaatimista tai muutoin hänen työhönsä kuuluvista asioista kirjallisia raportteja. Työntekijän on myös työssään suoriuduttava myös muista raportointia koskevista tehtävistä, esimerkiksi tiedon hakemisesta ja koostamisesta. Yrityksen, eli palveluntarjoajan, tarpeisiin taas kuuluu tuottaa laadukasta palvelua, ja raportointi kuuluu olennaisesti yksityisen turvallisuusalan palveluun. Yritys siis pyrkii siihen, että sen työntekijät tuottavat raportit laadukkaasti. Jotta työntekijät pystyisivät suoriutumaan heille asetetusta tehtävästä mahdollisimman hyvin, tulisi heidän pystyä suoriutumaan monimutkaisistakin raporteista mahdollisimman tehokkaasti. Käytetyn järjestelmän pitäisi pystyä suoriutumaan kaikista tehtävistä, joita siltä edellytetään. Näin ollen yrityksen siis pitäisi olla kiinnostunut siitä, että järjestelmä soveltuu käyttötarkoitukseensa ja jota työntekijät pystyvät käyttämään ilman ylimääräistä turhautumista ja vaivaa.

3.7.1 Käyttäjystävällinen sovellus

Käyttäjystävällisyydeltään hyvä sovellus tai järjestelmä on ymmärrettävä, kattava, vaivaton ja esteettisesti miellyttävä. Ymmärrettävässä sovelluksessa käyttäjän on helppo päätellä, miten haluttuun lopputulokseen päästään ja siitä on helppo päätellä, mitä sillä voi tehdä. Vaivaton sovellus antaa käyttäjälle mahdollisuuden suoriutua käsillä olevasta tehtävästä mahdollisimman yksinkertaisella tavalla, ja vaivallinen sovellus vie yleensä käyttäjältä turhaa aikaa. Kattava sovellus pitää sisällään tarvittavat tiedot ja toiminnot, joita tarvitaan tehtävän hoitamiseen, siinä tarkoituksessa johon sovellus on luotu. Esteettinen miellyttävyys viestii käyttäjälleen huolellisuudesta, osaamisesta ja laadusta, sekä heijastaa yrityksen imagoa. Miellyttävän ulkoasun omaavat käyttöliittymät kohdistavat huomionsa asiaan, jota sovelluksessa käsitellään. Sovelluksen helppo opittavuus ja käytön tehokkuus mainitaan usein myös käytettävyyden kehitystavoitteina. (Wiio 2004, 29-32.)

Käyttäjystävällisen sovelluksen suunnittelutavoitteita ovat vuorovaikutuksen toteuttaminen käyttäjän kannalta tutulla kielellä ja käsitteillä, keskustelurakenteen ja tietosisällön toteuttaminen prioriteetin ja käyttötilannetarpeiden perusteella, käsiteltävien objektien näkyvyys, toimintamahdollisuuksien näkyvyys, tehdyn toimenpiteen peruuttamismahdollisuus, käsitelmällien johdonmukaisuus sekä käsitelmällin kerroksittaisuus monimutkaisissa sovelluksissa. Lisäksi tulisi ottaa huomioon vielä käyttötapojen sekä informaation järjestämisen ja esittämisen yhdenmukaisuus ja johdonmukaisuus. (Wiio 2004, 211-212.)

Itselleen uuden sovelluksen kohtaava käyttäjä omaa yleensä tyypillisiä ominaisuuksia, jotka ovat sovellusalueen ymmärrys ja uteliaisuus vaihtelevissa määrin, tieto käsiteltävistä objekteista ja aavistus siitä, mitä objekteille voi tehdä, melko selkeä käsitys halutusta lopputuloksesta sekä tietokoneiden ja sovellusten käytön yleistaidot. Sovelluksen käyttö on viestintää,

joka on luonteeltaan kaksisuuntaista. Käyttöliittymän avulla käyttäjää ohjataan onnistumaan tehtävässään tuomalla esille tavoitteeseen ja tarpeisiin liittyviä asioita. Käyttöliittymän tulisi viestiä käyttäjälleen selkeästi objektien ja vuorovaikutuksien tilaa sekä käyttäjän toimintamahdollisuuksia. (Wiio 2004, 149-150.)

3.7.2 Kieli ja typografia

Sovelluksen viestinnän kannalta onnistumisen mahdollisuudet paranevat, jos käytettävä kieli on sellaista, johon käyttäjän on helppo samaistua. Käytetyn kielen tulisi olla käyttäjälle tuttua, käytettyjen käsitteiden tulisi olla hänen tarpeisiinsa liittyviä ja kielellisen näkökulman tulisi olla käyttäjän tarpeiden mukaista. (Wiio 2004, 71, 85.) Usein kielen ongelmat lähtevät siitä, että sovelluksen kieli ei keskustelee käyttäjän tarpeisiin ja näkökulmaan liittyvillä käsitteillä vaan teknisiin asioihin liittyvillä käsitteillä. Sovelluksen moninaiset ja hienot ominaisuudet voivat jäädä käyttämättä, jos käyttäjät eivät ymmärrä käsitteiden tarkoitusta. (Wiio 2004, 74.)

Typografia on sivujen suunnittelun ja tekstin esilletuomisen oppi (Wiio 2004, 201). Se käsittää mitä tahansa tekstiin, tekstityyppeihin, kirjainasetteluun, väreihin ja muuta näihin liittyvää suunnittelua. Typografian päämäärä on edesauttaa tekstin ymmärtämistä ja helppolukuisuutta graafisen suunnittelun avulla. (Graafinen 2015.) Kirjasinvalinnassa ja tekstin käsitteilyssä tulisi miettiä tekstin typografiaa, eli onko teksti helppolukuista, tulevatko tärkeät otsikot riittävän hyvin esille ja onko sivujako helppo hahmottaa. Kirjasinvalinnassa tulisi miettiä, mikä on helppolukuinen ja tilanteeseen sopiva kirjasintyyppi. Päätteelliset, niin sanotut antiikva-kirjasintyypit nopeuttavat pitkien tekstien lukemista pitämällä silmän paremmin oikealla rivillä. Päätteettömiä, ns. groteski-kirjasintyyppettä voi taas olla miellyttävämpi lukea pienempinä kappaleina, ja erityisesti tietokoneen ruudulla ne voivat erottua paremmin, jos teksti on pientä. Riittävä tila tekstirivien välissä helpottaa lukemista. Kappaleen jaon tulisi antaa niin paljon tilaa kappaleiden välille, että se erottuu selkeästi ja kahta rivinvaihtoa ei tarvitse tehdä yhdelle kappaleenjaolle erikseen. (Wiio 2004, 201-210.)

3.7.3 Peruutettavuus ja valikot

Käyttäjien uteliaisuus on vaihtelevaa. Osa käyttäjistä haluaa tietää sovelluksesta vain tarpeelliset asiat, kun toiset taas haluavat tietää kaiken, mitä sovelluksella voi tehdä. Sovelluksen kannattaa olla tutkittavuudeltaan hyvä, koska sen käyttö on silloin helpompaa omaksua. Tutkittavuuteen vaikuttaa sovelluksessa tehtyjen toimenpiteiden peruutettavuus. (Wiio 2004, 148.) Peruutettavuus korostuu tapahtumailmoituksen laadinnassa ja päivittäisraportoinnissa myös jo luotujen raporttien osalta mahdollisuutena korjata tehtyjä virheitä muokkausmahdollisuudella tai mahdollisuudella poistaa tehty raportti kokonaan. Virheellisten raporttien määrää voi vähentää tällöin tehokkaasti. Useiden käyttäjien tuottaessa sisältöä raporttiin on myös mahdollista, että sama asia raportoidaan kahteen kertaan. Tätä tulisi välttää tilastolliseltakin

kannalta. Muokkausmahdollisuus myös lisää työntekijöiden yhteistoimintaa, mikäli käyttäjän on mahdollista muokata toisen käyttäjän laatimaa raporttia ja täydentää sitä. Peruutettavuus vähentää raportointivirheiden määrää ja on tärkeä ominaisuus.

Valikko on yhden toiminnon alle jäsenelty luettelo, josta voi valita käytettäväksi vaihtoehtoisia toimintoja (Kotimaisten kielten keskus 2020). Valikoihin kerääntyy usein niin monta eri toimintoa, että niiden jäsentely toimivaksi ja loogiseksi rakenteeksi voi olla haasteellista. Valikon logiikka on toimivaa, jos sen jäsentele vain yhtä asiaa kattavaksi. (Wiio 2004, 179.) Toimivan valikon suunnittelutavoitteita ovat käytön nopeus ja ymmärrettävyys. Valikoiden luonti nopeasti käytettäviksi on aiheellista useastakin syystä. Esimerkiksi ihmisen työmuistin rajallisuus, koska ihmisen työmuistista häviää merkittävä osa muutamassa sekunnissa, jolloin työn jatkaminen viivästyy sitä enemmän, mitä valikossa käytetään aikaa. Lisäksi laadultaan toistuvassa työssä valikosta aiheutuvat viiveet voivat kertautua kokonaisviiveeksi, josta on haittaa esimerkiksi asiakaspalvelutyössä. Valikot ovat jaettavissa pitkiin ja syviin valikkorakenteisiin. Pitkässä valikkorakenteessa listatut asiat ovat kaikki peräkkäin, kun taas syvässä rakenteessa on sisäkkäisiä alivalikoita. Pitkät valikot voivat olla tottuneelle käyttäjälle parempia, kun taas syvät valikot voivat uudelle käyttäjälle olla selkeämpiä. (Wiio 2004, 182-183.) Valikoiden käyttäminen mobiiliapplikaatioissa voi olla hyvinkin hankalaa, koska kosketusnäyttöisten laitteiden käyttöliittymät tukevat perinteisiä valikkorakenteita heikosti. Varsinkin paljon asioita sisältävät valikot sotkevat mobiilisovelluksen pääikkunan helposti, koska mobiililaitteiden ruudulla ei ole paljoa tilaa valikkorakenteiden käyttöön. Kosketusnäytön käyttö valikon toimintoja valitessa voi myös tuottaa vaikeuksia. Valikkorakenteita tulisi käyttää harkiten, ja mahdollisimman yksinkertainen suunnittelu olisi suositeltavaa.

3.7.4 Näkyvyys ja kuvakkeet

Lähtökohtaisesti jokainen käyttäjä osaa yleistaidot tietokoneen ja sovelluksien käytössä. Yleistaitojen lisäksi käyttäjällä on mielikuva tehtävästä, joka halutaan suorittaa, eli mitä sovelluksella halutaan saada aikaan. Toimintojen näkyvyyden osalta on tärkeää, että sovellukseen tottumatonkin käyttäjä pystyy havaitsemaan toiminnon olemassaolon visuaalisesti tai jopa päättelemään, miten jokin sovellukseen luotu toiminto toimii. Piilotettuja toimintoja tulisi välttää. Päätelyssä onnistuminen edellyttää visuaalista tai sanallista onnistumista käyttöliittymän toimintojen luonnissa, ja näitä voi tukea käyttäjälle tutujen käyttöliittymien, kuten Microsoft Windowsin, kanssa samankaltaiset toiminnot, joiden vaikutukset ovat samankaltaisia. Tarvittaessa myös tekstiopasteet voivat tukea toimintojen käyttöä. (Wiio 2004, 131.)

Kuvakkeita käytettäessä tulisi suosia muotoilultaan ja väreiltään yksinkertaisia kuvakkeita. Kuvakkeen tulisi olla riittävän iso, että se on helppo tunnistaa nopealla vilkaisulla. Kuvaruutujen piirtotarkkuuden noustessa tulisi ottaa huomioon kuvakkeen pieneneminen. Siksi tulisi suosia selkeitä ja tarpeeksi suuria kuvakkeita. Tyyliään toisiaan muistuttavien kuvakkeiden

tulisi poiketa riittävästi toisistaan, että ne ovat nopealla vilkaisulla helppo erottaa. (Wiio 2004, 194-195.) Kuvakkeellisten toimintojen listautuessa käyttöliittymässä, saman kuvakkeen käyttöä usealle eri toiminnolle tulisi välttää, jotta toimintojen toisistaan erottuminen olisi nopeampaa työskentelytilanteissa.

3.8 Viranomaisyhteistyö

Poliisin tehtäviin kuuluu mm. oikeusjärjestyksen ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpito, rikosten ennaltaehkäisy, paljastaminen, selvittäminen sekä syyteharkintaan saattaminen. Poliisi toimii tehtävissään turvallisuuden ylläpidossa yhteistyössä muiden viranomaisten sekä yhteisöjen ja asukkaiden kanssa. (Poliisilaki 2011/872.) Yhtenä lain yksityisistä turvallisuuspalveluista tavoitteena on yhteistyön edistäminen yksityisten turvallisuuspalveluiden ja viranomaisten välillä. Tapahtumailmoituksen tarkoituksena on mm. viranomaisvalvonnan tietojensaantioikeuden turvaaminen. Poliisihallituksella ja poliisilaitoksella on oikeus saada jäljennös tapahtumailmoituksesta tarkasteltavakseen LYTP:n 85 ja 33 §:n mukaisesti. (LYTP 2015/1085.) Viranomaisen tapahtumailmoituksen hyödyntämiselle omien valvontatehtäviensä suorittamiseksi on siis vahvat lailliset perusteet.

Poliisi hyödyntää tapahtumailmoitusta ensisijaisesti yksityisiä turvallisuuspalveluita koskevassa valvonnassa. Kentällä toimivat poliisit voivat hyödyntää ilmoituksia päivittäistyössä myös rikosten selvittämisessä. Esimerkiksi vartijan kiinniotettua näpistelijän, tulee poliisipartio paikalle rikosta selvittämään ja saa vartijalta hänen laatimansa anastusilmoituksen, joka käytännöllisesti katsoen pohjautuu tapahtumailmoitukseen. Myös rikosta tutkiva poliisi voi pyytää tapahtumailmoitusta jonkun rikosasian selvittämistä varten tai pyytää tapahtumailmoitusta esimerkiksi vartijan kiinniottaman rikoksesta epäillyn tehtyä itse rikosilmoituksen vartijan toiminnasta.

Nykyaikaisella, dataan liitettyllä raportointijärjestelmällä, jossa tapahtumailmoitukset on koottu sähköiseen rekisteriin, joka omaa haku-, suodatus- ja tilastointiominaisuudet ja johon yksityisen turvallisuuspalvelun tuottaja on kerännyt laadukkaalla raportoinnilla toimeksianto-kohtaista rikostietoa, voisi poliisille antaa kattavaakin tietoa toimeksiannon alueella tapahtuvasta rikollisuudesta ja yhteistyötä on mahdollista laajentaa syventävän laatuiseksi. Yksittäisiä rikostapauksia tai epäilyksiä mahdollisista rikoksista, järjestäytyneestä rikollisuudesta tai muusta on myös mahdollista saattaa poliisin tietoon, jos ne eivät muuta kautta välttämättä tulisi esille. Mahdollista olisi myös tiettyjen rikossarjojen tai trendien selkeyttäminen. Erityisesti tällainen tapahtumailmoitusten tietoihin perustuva yhteistyö voisi olla hedelmällistä yhdistettynä kameratallennetietojen luovuttamiseen viranomaiselle. Viranomaiset voisivat käyttää tätä tietoa apuna mm. omien resurssiensa suuntaamiseen ja oman kenttätoimintansa suunnitteluun. Perustuen opinnäytetyön kirjoittajan kokemuksiin, tällaista tiedonvaihtoa tapahtuu viranomaisen ja yksityisten turvallisuuspalveluiden tuottajien välillä, mutta se on

melko tapauskohtaista, eikä niinkään jatkuvaa yhteistyötä. Yhteistyöstä sopiminen ja käytännöt eivät monien isojenkaan toimeksiantojen osalta ole muodostuneet tällaisen syventävän tiedonvaihdon ja yhteistyön kannalta, vaikka erityisesti kaupunkialueilta löytyy suuriakin julkisten ja yleisölle avoimien paikkojen toimeksiantoja. Yksityisten toimijoiden halukkuus yhteistoimintaan on kuitenkin korkealla tasolla, ja viranomaisia ollaan valmiita auttamaan, jos apua pyydetään. Tapahtumailmoituksista ja kameratallenteista saadun tiedon analysointi tosin vie aikaa niin viranomaiselta kuin turvallisuuspalvelun tuottajaltakin, ja opinnäytetyön kirjoittajan kokemuksiin perustuen viranomaisyhteistyön ja tiedonvaihdon jatkuvuuden kannalta olisi tarpeellista, että viestintä säilyy kaksisuuntaisena.

3.9 Työturvallisuuden arviointi

Työnantajan on huolehdittava työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssään. Tähän liittyen, työnantajan on otettava huomioon työn, työolosuhteiden ja työympäristön ominaisuudet sekä työntekijän henkilökohtaiset edellytykset. Työolosuhteiden parantamiseksi, työnantajan pitää suunnitella, valita, mitoittaa ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet. Toimenpiteiden tulisi poistaa vaara- ja häirtatekijät tai ennaltaehkäistä niiden syntyminen. Mikäli poistaminen tai ennaltaehkäisy ei ole toimenpiteenä mahdollinen, tulisi mahdollisia riskejä vähentää vähiten haitalliseksi. Työsuojelutoimenpiteiden suorittamisessa yleisesti vaikuttavat toimet tulisi toteuttaa ennen yksilöllisiä toimia ja tekniikan sekä muiden keinojen kehittymisen tulisi ottaa huomioon. (Työturvallisuuslaki 2002/738.) Työturvallisuuslaki tai sitä työturvallisuuslakia täydentävä normisto ei mahdollista työturvallisuuden tason velvoitteista poikkeamista esimerkiksi sopimalla tai muilla tavoin. Säännökset ovat velvoittavia ja työturvallisuusrikkomukset ovat rangaistavia. (Hietala, Hurmalainen & Kaivanto 2019, 85.)

Työnantajan on selvitettävä työn, työaikojen, työtilan, työympäristön ja työolosuhteiden haitta- ja vaaratekijät. Mikäli haittaa tai vaaraa ei voida eliminoida kokonaan, on niiden vaikutus työntekijän terveyteen ja turvallisuuteen arvioitava. Arvioinnissa on otettava huomioon mm. työhön ja työympäristöön liittyvä vaara terveydelle sekä tapaturmien, ammattitautien, työperäisten sairauksien ja vaaratilanteiden esiintyvyys historiallisesti. (Työturvallisuuslaki 2002/738.) Lisäksi työnantajan on työturvallisuuslain (2002/738) 27 §:n mukaisesti järjestettävä työ ja työolosuhteet siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään ennalta, mikäli mahdollista.

Tapahtumailmoituksia voi käyttää hyödyksi organisaation työturvallisuuden arviointivelvoitteen täyttämässä ja työtapaturmien selvityksessä tapauskohtaisesti, ja ne on mahdollista saada tarkasteltavaksi organisaation sisällä. Toistuvien työturvallisuusriskien selvittäminen, seuranta ja arviointi vaatii kuitenkin panostusta ja tavan kerätä tietoa yhteen. Tiedonkeruu onnistuu helposti edistynyttä järjestelmää käyttämällä. Työturvallisuutta tulisi seurata alue-, tehtävä- ja toimeksiantokohtaisilla tasoilla. Tapahtumaraportointia tarkastelemalla pääsee

luontevasti jyvälle, mitä toimeksiannoittain tapahtuu. Keräämällä tätä tietoa yhteen saadaan myös alue- ja tehtäväkohtaista tietoa. Tiedon avulla voi suunnitella ja mitoittaa tarvittavia toimenpiteitä. Raporteista on mahdollista myös selvittää työntekijän henkilökohtaisia edellytyksiä työhönsä.

4 Menetelmät

Tässä osiossa käydään läpi opinnäytetyössä käytetyt menetelmät, niiden soveltaminen ja valintaperusteet. Aluksi käydään läpi tutkimuksellinen kehittäminen ja siihen sovellettu laadullinen analyysi, jotka määrittelevät opinnäytetyön muodon. Tämän jälkeen avataan teemoittelun käyttö analyysimenetelmänä. Lopuksi avataan tiedonkeruumenetelmät, jotka olivat kirjallisuuskatsaus, dokumenttianalyysi ja puolistrukturoitu haastattelu.

4.1 Tutkimuksellinen kehittäminen ja laadullinen analyysi

Opinnäytetyön tyypiksi valikoitui tutkimuksellinen kehittäminen, koska työn taustalla on organisaation työelämälähtöinen kehittämistarve, joka kumpuaa uudesta liiketoimintastrategiasta sekä käytäntöjen muuttamisesta ja parantamisesta. Tutkimuksellinen kehittämistyö saa alkunsa organisaation kehittämistarpeesta tai muutoshakuisuudesta. Se sisältää uuden käytännön, idean, tuotteen tai palvelun toteutusta, sekä esiin nousevien ongelmien ratkaisujen kehittelyä. Kehittämistyön tueksi kerätään tietoa systemaattisesti ja kriittisesti arvioimalla niin käytännöstä kuin teoriasta. Perimmäisesti haetaan käytännön parannuksia tai uusia ratkaisuja. Menetelmät voivat olla samanlaisia, kuin tieteellisessä tutkimuksessa, mutta tieteellisessä tutkimuksessa luodaan uutta teoriaa, kehittämistyössä pyritään käytännön kehittämiseen. Tutkimuksellisessa kehittämisessä on myös mahdollisuus luoda uutta ammatillista tietoa ja sille on ominaista, että erilaisia menetelmiä käytetään monipuolisesti. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 18-19.) Tutkimuksellinen kehittäminen ei ole kehittämistä pelkän arkiäjäntelun pohjalta, vaan tutkimuksellisuudessa ilmenee järjestelmällisyys, tiedon hankinta, analyttisyys, kriittisyys sekä uuden tiedon luominen ja jakaminen (Ojasalo ym. 2015, 22).

Opinnäytetyön tutkimuksellisen kehittämistyön analyysi tehdään kvalitatiivisesti, eli laadullisesti. Laadullinen analyysi mahdollistaa, että tavoitteiden kannalta voidaan tuottaa riittävän laaja, mutta tiivistetty tietopaketti. Asioiden tutkiminen kvantitatiivisesti ei johtaisi haluttuun lopputulokseen myöskään siitä syystä, että aiheen kannalta relevantti kvantitatiivinen tieto puuttuu tai ei ole sovellettavissa.

Laadullisessa analyysissä on keskeistä, että aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena ja sen odotetaan valaisevan tiettyä loogista rakennetta. Esitetyt asiat on selvitettävä siten, että ne eivät ole ristiriidassa tulkinnan kanssa. Laadullinen analyysi ei pohjaudu tilastollisiin todennäköisyyksiin. Laadullinen analyysi koostuu ensimmäisessä vaiheessa havaintojen pelkistämisestä

ja sen jälkeen arvoitusten ratkaisusta. Havaintojen pelkistämässä aineistoa tarkastellaan siltä osin, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kysymysten asettelun kannalta olennaista. Arvoitusten ratkaisemisessa on kyse siitä, että tuotettujen johtolankojen pohjalta luodaan tulkinta tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 2011.)

Opinnäytetyön menetelmiksi valittiin dokumenttianalyysin täydentämä kirjallisuuskatsaus sekä puolistrukturoitu haastattelu. Kirjallisuuskatsauksella ja dokumenttianalyysillä kuvattiin opinnäytetyön teoreettinen viitekehys. Tämä on luontevaa, koska aiheen kannalta sovellettavissa olevaa kirjallisuutta ja dokumentteja oli saatavilla, vaikka juuri yksityisen turvallisuusalan raportointia koskevaa materiaalia oli saatavilla vain hyvin vähän. Puolistrukturoitu haastattelu valittiin, jotta juuri yksityisen turvallisuusalan raportoinnista saadaan tuotettua uudenlaista tietoa, ja tämä sopi käytetyksi menetelmäksi juuri aiheen kannalta erikoistuneen kirjoitetun tiedon niukkuuden takia.

4.2 Analysointi

Kirjallisuuskatsauksen ja dokumenttianalyysin analysoinnissa sekä niistä koostuvan teoreettisen viitekehyksen kuvaamisessa käytettiin analysointimenetelmänä teemoittelua. Teemoittelussa keskeiset aiheet nostetaan useimmiten aineistolähtöisesti tekstimassasta, mutta myös teorialähtöinen teemoittelu on mahdollista. Aineistoja järjesteltäessä, jokaisen teeman alle kootaan aineistoista ne osiot, joita halutaan käsitellä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Kirjallisuuskatsauksen ja dokumenttianalyysin osalta aineistot järjestellään teorialähtöisesti teoreettisen viitekehyksen mukaan, jossa käsiteltävät teemat muodostuvat opinnäytetyön tarkoituksessa kuvattuihin aiheisiin koskien tapahtumaraportointia, joita ovat raportoinnin palveluntuotanto, laki- ja juridiikka, sidosryhmät, käyttäjävälisyys sekä raportointijärjestelmät.

Myös haastattelu analysoidaan teemoitellen. Teoreettisen viitekehyksen teemoittelusta poiketen, puolistrukturoidun haastattelun osalta käytetään aineistolähtöistä teemoittelua. Haastattelun analyysissä raportoinnin laadulliseen sisältöön ja raportointijärjestelmien ominaisuuksien tärkeyteen keskittyvistä kysymyksistä saatu tieto koostetaan katsaukseksi kysymyksistä ja vastauksista muodostettujen teemojen perusteella.

4.3 Kirjallisuuskatsaus ja dokumenttianalyysi

Kirjallisuuskatsauksen yleisenä luonnehdintana on, että kirjallisuuskatsaus on tutkimusmenetelmä, jolla tutkitaan aikaisempaa tutkimusta, eli kootaan tutkimuksien tuloksia, jotka toimivat pohjana uusille tutkimustuloksille (Salminen 2011, 1). Baumeisterin ja Learyn mukaan (1997, 312) kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on kehittää jo olemassa olevaa teoriaa mutta myös rakentaa uutta, ja sillä voidaan arvioida teoriaa, rakentaa kokonaiskuvia asiakokonaisuuksista, tunnistaa ongelmia ja kuvata teorian kehitystä historiallisesti. Kirjallisuuskatsauksia

on olemassa kolmea erilaista tyyppiä, jotka ovat kuvaileva kirjallisuuskatsaus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja meta-analyysi. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa luodaan yleiskatsauksia ilman tiukkoja metodisia sääntöjä ja käytetyt aineistot voivat olla laajoja. Tutkittava ilmiö pyritään kuvaamaan laaja-alaisesti ja sen ominaisuuksia voi luokitella. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus käy väljempien tutkimuskysymysten käsittelyyn. Kuvailevat kirjallisuuskatsaukset luokitellaan narratiivisiin ja integroiviin. Narratiivinen kirjallisuuskatsaus antaa laajan kuvan käsiteltävästä aiheesta tai kuvaa sen historiaa, ja se pyrkii helppolukaiseen lopputulokseen, ollen myös metodiselta kannalta kevyin kirjallisuuskatsauksen muoto. Narratiivinen katsaus antaa ajantasaista tutkimustietoa, mutta ei varsinaisesti keskity analyttisimpään tulokseen. (Salminen 2011, 6-7.) Tämän opinnäytetyön yhtenä menetelmänä käytettiin kuvailevaa, narratiivista kirjallisuuskatsausta, koska tutkittava ilmiö on monisyinen, sisältäen useita eri näkökulmia, ja opinnäytetyön tavoitteen pyrkimyksenä oli käytännöllisen tiedon tuottaminen toimeksiantajaorganisaation käyttöön tapahtumaraportoinnin palveluntuotantoa ja alalle muodostuneita laatustandardeja koskien. Opinnäytetyön teoriaosuudessa pyrittiin yleiskatsauksen ja taustoituksen antamiseen, ja kirjallisuutta käytetään teemoiltaan laajasti. Riittävän, mutta tiivistetyn tiedon tuottamisen vuoksi narratiivinen kirjallisuuskatsaus sopi hyvin opinnäytetyön aiheeseen.

Kirjallisuuskatsauksen tarkoitus tässä opinnäytetyössä oli kuvata työn teoreettinen viitekehys, mutta myös tukea haastattelututkimuksen kysymysten ja tavoitteiden muodostusta. Kirjallisuuskatsauksen aineistojen valintakriteereinä käytettiin opinnäytetyön aiheen ja tarkoituksen kannalta olennaisia teemoja, joita olivat palveluliiketoiminta, viestintä, digitaalinen viestintä, laki ja juridiikka sekä digitaalisten palveluiden käyttäjystävällisyys. Varsinaisen aiheen, yksityisen turvallisuusalan raportoinnin osalta, kirjallisuutta ei ollut saatavilla, joten aineistovalinnat kohdistettiin soveltaen tutkittaviin teemoihin, jotta aihetta voidaan käsitellä.

Työelämän käyttöön luoduista dokumenteista voi löytyä hyödynnettävää tietoa kehittämisen kohteeseen. Dokumenttianalyysissä hyödynnetään esimerkiksi projektiraportteja, pöytäkirjoja, tiedotteita, ohjeistuksia, käsikirjoja, internet-sivuja, tilastoja, kuvia, lehtikirjoituksia, selvityksiä ja rekistereitä. Dokumenttianalyysiä käytetään yleisesti täydentämään muita tiedonkeruumenetelmiä. Dokumenttianalyysissä on tärkeää olla kriittinen lähteiden suhteen. (Ojasalo ym. 2015, 43.) Tässä opinnäytetyössä dokumenttianalyysi valittiin kirjallisuuskatsauksen tueksi, koska hyödynnettävää lähdemateriaalin määrää on näin helppo lisätä. Aiheeseen sovellettavissa olevaa tietoa löytyy runsaasti dokumenteista, koska aihe on työelämään sidottu ja se perustuu myös vahvasti lakeihin. Internet toimi käytettävän dokumenttianalyysin lähteiden pohjana, jolloin lähdekritiikki tuli ottaa olennaisesti huomioon. Ensisijaisesti käytettiin virastojen ja viranomaisten ohjeistuksia, sekä lakeihin ja säädöksiin liittyviä dokumentteja.

4.4 Puolistrukturoitu haastattelu

Opinnäytetyön haastatteluosuudessa käytettiin puolistrukturoitua haastattelua. Puolistrukturoidusta haastattelusta ei ole olemassa yhtenäistä ja tarkkaa määritelmää, mutta sille on ominaista, että haastattelussa haastateltavat saavat vastattavakseen samat kysymykset ja yleensä samassa järjestyksessä ja haastattelun teeman mukaisesti on luotu tarkkoja kysymyksiä, jotka haastateltavalle esitetään. Tämä on erityisen sopiva menetelmä niihin tilanteisiin, kun halutaan saada tietoa juuri tietynlaisista asioista, eikä haastateltavalle ole tarvetta antaa liian suuria vapauksia vastauksiensa suhteen. Osittain avoin haastattelutapa sijoittuu teemahaastattelun ja strukturoidun haastattelun välille. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastattelututkimus tehtiin kattavalla kirjallisuuskatsauksella ja dokumenttianalyysillä avatun teoreettisen viitekehyksen jälkeen. Haastattelun avulla voitiin luoda aiheen kannalta tärkeää uutta ja erityistä tietoa. Haastattelulla voitiin myös paikata teoreettisen viitekehyksen tietoa aukkoja, koska aiheen kannalta erityistä tietoa ei juurikaan ollut saatavilla. Teoreettisen viitekehyksen kuvaamisen jälkeen oli melko selvää, mitä erityistä tietoa haastattelun avulla haluttiin hankkia. Siitä syystä laajaa teemahaastattelua ei ollut tarpeellista tehdä. Puolistrukturoidulla haastattelulla melko vapaat vastaukset olivat teemahaastattelun tavoin kuitenkin mahdollisia, ja tämä oli vastaajien monipuolisten kokemusperäisten seikkojen esille tuonnin kannalta sopivaa. Näihin syihin vedoten puolistrukturoitu haastattelumenetelmä valittiin.

4.4.1 Haastattelukysymysten suunnittelu ja haastattelun toteutus

Haastattelukysymyksiltä odotettiin vastauksia kahteen eri teemaan. Nämä teemat koskivat raportointisäällön laatua ja raportointijärjestelmien ominaisuuksia. Edellä mainitut teemat valittiin teoreettisen viitekehykseen peilaten ja sitä täydentäen sekä aiheen kannalta erikoistuneen uuden tiedon tuottamiseksi. Pyrkimyksenä oli tuottaa kysymyksiä, joihin haastateltavat pystyvät vastaamaan laajasti, sekä perustuen omiin kokemuksiin, mieltymyksiin ja tietoon. Sisällön laadun tarkastelun kannalta kysymykset liittyivät raporttien kirjoitustapaan, yleisraportoinnin tärkeisiin seikkoihin, kielenkäyttöön ja kielitaitoon, raportointivirheisiin ja palvelun laadun mittaamiseen raportointia hyväksikäyttämällä. Järjestelmien ominaisuuksien tarkastelun kannalta kysymykset liittyivät hyvän järjestelmän kuvaukseen sekä raportointijärjestelmien toiminnallisiin ominaisuuksiin ja niiden arviointiin. Haastattelukysymykset ovat nähtävissä opinnäytetyön liitteessä 1.

Haastattelut toteutettiin heinä-syyskuussa 2020. Kaikki näistä toteutettiin puhelimitse niin, että vastaajalle esitettiin lomakkeen kysymykset ja vastaaja sai vastata niihin haluamallaan tavalla. Yksi haastattelu kesti reilun tunnin verran. Haastattelijä täytti haastattelulomaketta tietokoneella kirjoittamalla haastattelun edetessä, perustuen vastauksiin, mitä vastaajat antoivat. Vastaajilta varmistettiin lomakkeeseen kirjoitetun vastauksen oikeellisuus lukemalla

vastaus ääneen vastaajalle. Puheluita ei nauhoitettu. Nauhoittamiselle ja litteroinnille ei ollut erityistä tarvetta, koska vastauksien kielenkäyttöä ja vuorovaikutusta ei ollut tarvetta arvioida, eikä aineistoa ollut aikomusta arkistoida. Aineistolla ei ollut muita käyttäjiä opinnäytetyön laatijan lisäksi, eikä muuta käyttötarkoitusta opinnäytetyön ulkopuolella. Vastaajat olivat myös haastattelijalle yhtä vastaajaa lukuun ottamatta tuttuja. Puolistrukturoiduissa haastatteluissa on usein tapana valita haastatteluista tutkimuksen kannalta oleelliset asiat (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Haastattelun puolistrukturoidun menetelmän vuoksi nauhoitus ja litterointi ei ollut välttämätöntä, koska opinnäytetyön aiheen kannalta oleelliset asiat saatiin poimittua ja kirjattua ylös haastattelujen aikana ilman nauhoittamistakin. Etuna puhelinhaastattelussa kasvotusten haastatteluun nähden oli, että haastatteluihin ei tarvinnut sopia tapaamispaikkaa, joka olisi ollut koronavirusriskin aikana hankalaa tai mahdotonta, vaan vastaaja pystyi vastaamaan haastatteluun haluamastaan paikasta. Puhelinhaastattelun edut siihen, että vastaaja olisi täyttänyt lomakkeen itsenäisesti olivat, että kysymyksiä pystyi tarkentamaan vastaajalle, jos vastaaja ei täysin ymmärtänyt mitä kysymyksellä tarkoitettiin, tai vastauksiin pystyi kysymään tarvittaessa lisätietoja. Näin kaikkiin kysymyksiin saatiin vähintään tyydyttävät vastaukset, vaikka suuressa osassa vastauksia vastaukset olivat melko laajoja ja asiarikkaita, jopa odotukset ylittäviä.

4.4.2 Vastaajat

Haastattelun vastaajiksi valittiin kahdeksan henkilöä, jotka omasivat yksityiseltä turvallisuus-alalta pitkän kokemuksen ja jotka olivat harjaantuneita raportoijia sekä kokeneita raportointijärjestelmien käyttäjiä. Vastaajiksi haettiin työelämän rooleiltaan erilaisia vastaajia, joista oli muodostettavissa neljä eri ryhmää roolien perusteella. Nämä roolit olivat työntekijät, esimiehet, toimihenkilöt ja toimeksiantajien edustajat. Haastattelun toteutusaikaan vastaajista kuusi henkilöä työskenteli Securitas oy:llä ja kaksi henkilöä työskenteli Securitas oy:n asiakasyrityksissä toimeksiantajan edustajina. Toimeksiantajien edustajat siis edustivat suoraan Securitaksen asiakkaina toimivia yrityksiä. Vastaajiksi valittiin henkilöitä, joilla on kokemusta vartiointi- ja järjestyksenvalvontatyön raportoinnista ja jotka ovat harjaantuneita raportointijärjestelmien käyttäjiä. Securitas oy:n palveluksessa olevat vastaajat työskentelivät kaikki kauppakeskysyksikössä, ja työkohteina olivat eri kauppakeskukset. Toimeksiantajien vastaajat työskentelivät kauppakeskusten johdossa. Vastaajilla oli työkokemusta yksityiseltä turvallisuus-alalta 5-13 vuotta.

Työntekijöihin lukeutui yksi PORA-järjestyksenvalvoja sekä yksi valvomopäivystäjä, ja heillä ei ollut nykyisessä työssään esimiesvastuuta. Esimiehiin lukeutui yksi ylivartija-pääkäyttäjä, sekä yksi kohde-esimies, jotka toimivat PORA-järjestyksenvalvojen lähiesimiehinä ja näin olen myös tarkkailivat alaistensa tuottamaa raportointia. Esimiehet omaavat työntekijöihin nähden korotetun vastuun palveluntuotannosta. Toimihenkilöihin lukeutui yksi kenttäpäällikkö ja yksi asiakkuuspäällikkö. Kenttäpäällikön vastuulle kuului useamman asiakaskohteen oman

yksikön palveluntuotannosta vastaaminen. Asiakkuuspäällikkö taas hoiti yhtä asiakaskohdetta mutta useamman Securitaksen liiketoimintayksikön asioita kohteella. Haastatellut toimihenkilöt olivat korkeimpia Securitaksen esimiehiä, joita haastatteluun osallistui. Toimeksiantajien edustajiin kuului yksi kiinteistökoordinaattori ja yksi facility manager, jotka toimivat kauppakeskusten johdossa, keskittyen kiinteistöpalveluiden ohjaamiseen sekä myös turvallisuuteen. Molemmilla toimeksiantajien edustajilla oli pitkä aikaisempi kokemus yksityiseltä turvallisuus-alalta ja tästä syystä myös hyvät edellytykset yksityisen turvallisuuspalvelun raportoinnin tarkasteluun toimeksiantajan näkökulmasta.

Vastauksilta haluttiin saada mahdollisimman laajaa ja valistunutta näkemystä raportointiin liittyviin haastattelukysymyksiin, joten tästä syystä vastaajia valittiin eri rooleista. Myös erilaisista lähtökohdista raportointijärjestelmää käyttäviä käyttäjiä haluttiin sisällyttää, koska heidän käyttötarpeensa ovat erilaiset. Esimerkiksi esimies tarkastelee raportointia eri näkökulmasta työntekijään verrattuna, ja tarvitsee tarkasteluunsa erilaisia työkaluja. Toimihenkilö taas saattaa kenttätyöorientoituneeseen esimieheen nähden taas havainnoida raportointia eri tavalla, tarvitteensa erilaisia työkaluja ja statistiikkaa. Toimeksiantajien edustajien sisällyttäminen haastattelun vastaajiin oli tärkeää, jotta vastauksiin saadaan sisällytettyä myös asiakasnäkökulmaa. Myös järjestelmän ominaisuuksien arviointi heidän kannaltaan on tärkeää, koska he toimivat myös järjestelmän käyttäjinä, vaikka eivät sinne raportointisisältöä tuottaisikaan. Rooleiltaan erilaiset vastaajat myös nostivat opinnäytetyön luotettavuutta, koska vastauksia oli mahdollista saada monipuolisemmin.

Taulukossa 1 on esitelty haastattelun vastaajat. Taulukosta näkee, mihin organisaatioon vastaaja kuuluu ja mikä on vastaajan työtehtävä. Tehtävänkuvauksessa on karkeasti kuvattu, mitkä ovat vastaajan tyypillisiä työtehtäviä tai vastuita, vaikka niitä on runsaasti myös lisätauksen ulkopuolella.

Yritys	Tehtävä	Tehtävänkuvaus mm.
Securitas	Järjestyksenvalvoja	Järjestyksenvalvonnalliset tehtävät, teknisten turvajärjestelmien käyttö, ympärivuorokautinen valvonta.
Securitas	Valvomopäivystäjä	Ympärivuorokautinen valvonta ja päivystys asiakaskohteella, asiakaspalvelu, teknisten turvajärjestelmien käyttö, mm. kameravalvonta, rikosilmoitinjärjestelmä, kulunvalvontajärjestelmä, palotekniikka.
Securitas	Ylivartija/Pääkäyttäjä	Järjestyksenvalvonnalliset tehtävät ja siihen liittyvä lähiesimiestyö, turvateknisten ja muiden teknisten järjestelmien käyttö ja asiantuntijuus.
Securitas	Kohde-esimies	Järjestyksenvalvonnan lähiesimiestyö, yhteydenpito toimeksiantajaan, palvelun laatuvalvonta, työhön perehdyttäminen.
Securitas	Asiakkuuspäällikkö	Asiakkuudesta vastaaminen kokonaisuutena palveluntuottajan edustajana, palvelun koordinointi, sidosryhmäyhteistyö, yhteydenpito toimeksiantajaan, asiantuntijatehtävät.
Securitas	Kenttäpäällikkö	Henkilöstöhallinnolliset tehtävät, työnjohdollinen tuki, esimiestyö, asiakasyhteydenpito.
Asiakasyritys A	Facility manager	Turvallisuusjohtaminen ja asiantuntijuus, kiinteistöpalveluista (siivous, turvallisuuspalvelut) vastaaminen.
Asiakasyritys B	Kiinteistökoordinaattori	Kiinteistöpalvelujen koordinointi.

Taulukko 1: Haastattelun vastaajat ja työtehtävät

5 Haastattelun tulokset

Tässä osiossa esitellään haastattelun tuloksia. Tulokset on koostettu teemoiteltuna kysymysten mukaisesti siten, että kaikkien vastaajien vastaukset otetaan huomioon. Osiossa pohditaan raportoinnin yksityiskohtaisuuden ja ytimekkyyden suhdetta, eri yleisraportoinnin osien arvoa, kielenkäyttöä ja kielitaitoa, raportointivirheitä ja käyttäjien kokemia negatiivisia asioita sekä palvelun laadun arviointia raportoinnin kautta. Lopuksi pohditaan raportointijärjestelmän teemaa, sisältäen hyvän raportointijärjestelmän kuvauksen sekä toiminnallisten ominaisuuksien arvioinnin.

5.1 Raportoinnin yksityiskohtaisuus vai ytimekkyys?

Kaikissa vastauksissa toistui, että erityisissä, tärkeissä ja vaativissa tapahtumissa raportoinnin tulisi olla hyvinkin yksityiskohtaista. Esimerkiksi palohälytykset ja varsinaiset tapahtumailmoi-

tukset, jotka liittyvät kiinniottoihin tai voimankäyttöön, koettiin tällaisena tärkeänä raportointia. Vastavuoroisesti taas rutiininomaisissa ja toistuvissa tapahtumissa ytimekkyyttä tulisi suosia, koska yksityiskohtainen kirjoittelu ei kovin usein tuo mitään lisäarvoa raporttiin.

Kun kirjoitetaan tärkeitä raportteja, raportista tulisi käydä selkeästi ilmi, mitä on tapahtunut, vaikka lukija ei olisikaan itse ollut tapahtumapaikalla, jotta tapahtumaa pystytään hahmottamaan ja arvioimaan. Erityisen tärkeää tämä on LYTP:n mukaisissa tapahtumailmoituksissa, koska raportit voivat päätyä myös viranomaisten tarkasteltavaksi. Kahdessa vastauksessa korostui myös, että raporttiin olisi tärkeää lisätä myös tapahtumaan johtaneet taustavaikuttimet tai jonkinlainen arvio tai arvaus niistä, vaikka yleinen raportointitapa onkin, että omia mielipiteitä ei kirjoiteta raporttiin.

Toimeksiantajien edustajien puolesta huomioitiin, että erityisesti isoissa kiinteistöön liittyvissä vahinkotapauksissa raportoinnin tulisi olla mahdollisimman kattavaa. Tällaisia tapahtumia voivat olla esimerkiksi ne, joihin liittyy jälkiselvittelyä tai seuraamuksia ja jotka vaativat myöhemmin päätöksiä ja toimenpiteitä. Raportointi ja esimerkiksi valokuvat vahingoista tai olosuhteista voivat olla tärkeitä myös vakuutusasioiden tai muun jatkokäsittelyn kannalta.

5.2 Lain vaatiman tapahtumailmoituksen lisäksi tuotetun raportoinnin arvo

Raportteja kirjoitetaan kaikenlaisista tapahtumista ja asioista toimeksiantojen mukaisesti. Kaikki vastaajat kokivat tärkeänä myös muun raportoinnin, lakisääteisten tapahtumailmoitusten ja muiden järjestyksenpidollisten raporttien lisäksi. Tällaisia raportteja ovat vastaajien mukaan esimerkiksi huoltoon, siivoukseen, kiinteistöpoikkeamiin, paloturvallisuuteen tai avustamiseen liittyvät raportit.

Myös työntekijätasolla ymmärrettiin hyvin kokonaisvaltaisen raportoinnin tärkeys. Esimiestäsolla pidettiin tärkeänä selvittää, mitä toimeksiantajien edustajat haluavat saada tietoonsa, ja raportoinnin tavoitteista tulisi sopia yhteisesti. Toimihenkilötasolla esitettiin, että raporttien määrä voi myös kuvastaa palveluntuotannon työnteon aktiivisuutta.

Toimeksiantajan näkökulmasta kiinnostavampaa tai tärkeämpää voi nimenomaan olla muu, kuin lain vaatimat tapahtumailmoitukset ja muu järjestyksenpidollinen työ, vaikka kaikki päivittäiset tapahtumat luetaan ja noteerataan. Erityisesti kiinteistöön liittyvät asiat ovat keskiössä, koska kiinteistöt ovat varsinkin kauppakeskusyrityksille erittäin tärkeitä. Kaikki järjestyksenvalvonnan tai vartiointin tuottama raportointi on erittäin tärkeä osa informaatiota, mitä kiinteistön toiminnasta voidaan saada.

5.3 Kielenkäyttö ja kielitaito raportoinnissa

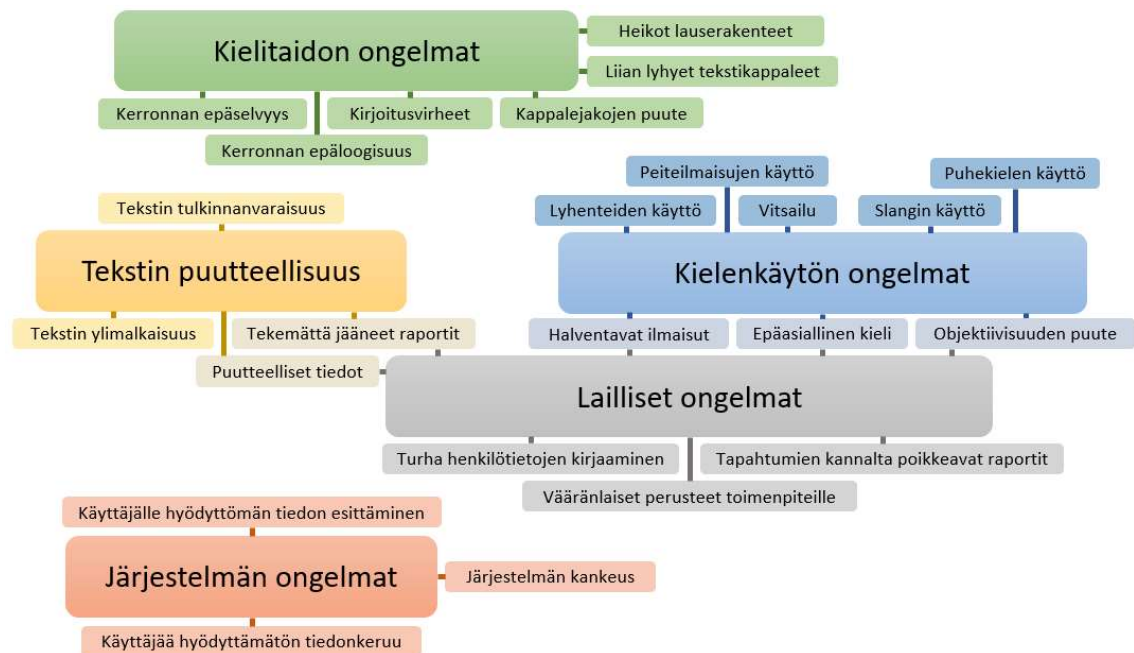
Kielitaidon osalta oli useanlaisia vastauksia. Ylipäättään suomen kielen taito koettiin tärkeänä seikkana raportoitaessa ja riittävä kielitaito luo ammattimaisen ja asiallisen kuvan toiminnasta. Useimpien mielestä kielitaidon tulisi olla vähintäänkin sellaisella tasolla, että raportin kirjoittaja pystyy tekstillään luomaan oikeanlaisen mielikuvan tapahtumista ja muodostamaan kerronnaltaan järkevästi etenevän tapahtumien kulun. Pienet kirjoitusvirheet ovat hyväksyttäviä, jos tekstin rakenne ja kerronta on koherenttia.

Vastaajista osan mielestä pitäisi pyrkiä erittäin hyvään ja virheettömään kirjakielen taitoon, ja tämä tulisi ottaa huomioon myös rekrytoinnissa, koulutuksessa ja työhön perehdytyksessä. Yhden toimeksiantajan edustajan vastauksessa hyvää kirjakielen taitoa taas ei pidetty niin tärkeänä, ja raportoinnissa pärjää myös matalalla tai ei-syntyperäisellä kotimaisen kielen taidolla tai jopa englannin kielellä. Yhden työntekijän mielestä esimiehillä on vastuu oikolukea raportteja ja niiden perusteella korjata sekä opastaa työntekijöitä, jos kielitaito ei ole hyvällä tasolla.

Kielenkäytön osalta, tarkoittaen kieliasua ja ilmaisuja, olivat kaikki vastaajat yhtä mieltä siitä, että kielenkäytön tulisi olla asiallista. Asiallisuus on jopa hyvää kielitaitoa tärkeämpää. Epäasiallinen kielenkäyttö tai puhekieli ei sovellu ammattimaiseen ja laadukkaaseen raportointiin. Raportoitaessa ei tule ilmaista kirjoittajan mielipiteitä tai tuntemuksia, ja ilmaisun tulee olla puolueetonta ja objektiivista. Henkilöä halventavia ilmaisuja ei tule käyttää ollenkaan. Vain yhden vastaajan mukaan kevyt vitsailu voi joskus olla raportissa hyväksyttävää, jos teksti on muuten asiallista.

5.4 Huonot raportointitavat ja järjestelmän ongelmat

Kysyttäessä raportoinnissa asioista, jotka nousevat negatiivisessa mielessä esille, nousi vastauksissa esiin runsaasti erilaisia seikkoja. Nämä seikat ovat jaoteltavissa karkeasti kielitaidon ongelmiin, kielenkäytön ongelmiin, raportointijärjestelmän ongelmiin, tekstin puutteellisuuteen, sekä laillisiin ongelmiin. Tietyt ongelmat on mainittu useaan otteeseen eri jaotteluissa, koska kyseinen ongelma voi liittyä molempiin jaotteluihin ja sillä saattaa olla näkökulmasta katsottuna erilaisia haittavaikutuksia. Kuviossa 7 on selkeytetty visuaalisesti, miten erilaiset raportointivirheet ja muut vastaajien mainitsemat puutteet linkittyvät edellä mainittuihin ot-sikoihin.



Kuvio 7: Käsitekartta haastateltujen negatiivisina kokemista asioista koskien raportointia

Kielitaidon ongelmista mainittiin kirjoitusvirheet, kerronnan epäloogisuus ja epäselvyys, lauserakenteiden heikko muotoilu, kappalejakojen puute sekä tekstin jakaminen liian lyhyisiin kappaleisiin. Huonosti kirjoitettu, epäloogisesti etenevä tai huonosti jaoteltu teksti tekee raporteista hankalia lukea. Kirjoitusvirheet voivat muuttaa sanomaa, mitä halutaan kertoa. Heikolla kielitaidolla laadituista raporteista ei välttämättä saa selkeää kuvaa tapahtumien kulusta.

Kielenkäytön ongelmista mainittiin epäasiallinen kielenkäyttö, objektiivisuuden puute, slangisanat ja puhekieli, lyhenteet, peiteilmaisujen käyttö, vitsailu sekä halventavat ilmaisut. Objektiivisuudella tarkoitetaan tekstin puolueetonta ja henkilökohtaisesta näkemyksestä riippumatonta kerrontaa. Peiteilmaisulla tarkoitetaan ilmaisujen synonyymejä, jotka eivät ole ulkopuolisille tunnistettavissa. Peiteilmaisuja käytetään esimerkiksi radiopuhelinliikenteessä. Kaikki kielenkäytöllisistä ongelmista mainitut asiat eivät sovi raportointiin niin tapahtumaraportoinnin virallisuusnäkökulman kuin yritystoimintanäkökulmankaan takia. Kaikki raporttien tarkastelijat, erityisesti viranomaiset ja toimeksiantajat, eivät välttämättä ymmärrä vartijoiden ja järjestyksenvalvojen työssään käyttämiä lyhenteitä, slangisanoja tai peiteilmaisuja. Kielenkäytön ongelmat teettävät lisätöitä esimies- ja toimihenkilötasolla, koska virheitä joudutaan korjaamaan. Toimeksiantajien tasolla kielenkäytön ongelmat voivat luoda vahinkoa palvelua tarjoavalle yritykselle, koska raportin huono asenne saattaa välittyä sitä kautta toimeksiantajalle.

Raportointijärjestelmän ongelmiin lukeutuivat käyttäjää hyödyttämätön tiedonkeruu, käyttötilanteen kannalta tarpeettoman tiedon esittäminen sekä raportointijärjestelmän kankeus.

Järjestelmä saattaa kerätä informaatiota, jotka voivat tietyissä yhteyksissä olla hyödyllisiä, mutta eivät välttämättä hyödytä käyttäjää. Käyttäjä ei kovinkaan usein pysty muokkaamaan näkymää siten, että turhaa informaatiota ei esitetä hänelle. Kun näkyvillä on liikaa informaatiota, voi tarkoituksellinen sanoma hukkuu. Järjestelmän kankeus saattaa tehdä myös raportoinnista tai järjestelmän käytöstä hidasta ja hankalaa, tai sillä ei pysty suorittamaan selkeälaista toimintoa, mitä siltä edellytetään. Nämä ongelmat vaikuttivat niin toimeksiantajiin kuin muihinkin vastaajiin.

Tekstin puutteellisuudesta nousi esiin tekstin ylimalkaisuus, tekstin tulkinnanvaraisuus, puutteelliset tiedot tapahtumista sekä tekemättä jääneet raportit. Puutteellisesti kirjoitettu teksti ja tulkinnanvaraisuus voi aiheuttaa lisätyötä ja ajanhukkaa usealla eri tasolla, esimerkiksi toimeksiantaja tai esimies saattavat joutua pyytämään lisäselvityksiä myöhemmin. Kii-reessä inhimillisen virheen takia, huolimattomuudesta tai viitsimättömyydestä kokonaan tekemättä jääneet raportit voivat helpostikin lisätä lisäselvittelyjen tarvetta myöhemmin, koska tapahtumasta ei jää alkeellisintakaan merkintää. Tällöin ei ole tiedossa edes kellonaikaa, päivämäärää tai henkilöä, keneltä lisäselvityksiä tapahtumasta pystyisi tekemään.

Laillisia ongelmia olivat tapahtumien kannalta poikkeavasti kirjoitetut raportit, puutteelliset tiedot, vääränlaiset perusteet toimenpiteelle, tekemättä jääneet raportit, turha henkilötietojen kirjaaminen, asiaton kielenkäyttö ja objektiivisuuden puute. Puutteellisista raporteista saattaa puuttua lain kannalta tärkeitä tietoja, esimerkiksi kuka on toiminut toimenpiteen suorittajana tai miksi toimenpiteitä on kohdistettu johonkuhun. Tapahtumien kannalta poikkeavasti kirjoitetuilla raporteilla tarkoitetaan, että raportissa esitetty kerronta poikkeaa oikeista tapahtumista. Raportti saattaa olla jopa ristiriidassa tapahtumasta taltioituneen muun aineiston kanssa. Tällaista muuta aineistoa voi olla esimerkiksi kameratallenteet. Laillisessa mielessä erityisesti nämä ongelmat korostuvat lain vaatimia tapahtumailmoituksia kirjoitettaessa. Tapahtumailoituksen laatimisen laiminlyönyt vartija tai järjestyksenvalvoja voidaan tuomita vartioimisliikerikkomuksesta LYTP:n 9 luvun 102 §:n mukaisesti (LYTP 2015/1085). On epäselvää, onko tapahtumien poikkeavasti tai puutteellisesti tapahtumailmoitukseen kirjaaminen verrattavissa tapahtumailoituksen laiminlyöntiin. LYTP:n lakitekstiä voisi tulkita sillä tavalla. Vääränlaiset perusteet jollekin toimenpiteelle voivat nousta myös raporteissa esille, ja tämä voi esimerkiksi tarkoittaa tilannetta, jossa järjestyksenvalvoja on käyttänyt LYTP:n (2015/1085) 42 §:ssä hänelle suotua poisto-oikeutta, mutta raporttiin kirjoitettu toimenpiteen peruste ei perustu LYTP:n luokitteluun hyväksyttävistä perusteista poistaa henkilö toimialueelta. Näin ollen henkilöön ei pitäisi kohdistaa toimenpiteitä, jos toimenpidettä ei pystytä kestävästi perustelemaan myös tapahtumaa raportoitaessa. Raporteissa esiintyy toisinaan myös sinne kirjattuja henkilötietoja, jotka on kirjattu sinne vastoin EU:n tietosuoja-asetusta tai muuta velvoittavaa lainsäädäntöä, tai vastoin LYTP:n (2015/1085) 2 luvun 8 § ja 3 luvun 33 §:n mahdollisuutta kirjata henkilötietoja rekisteriin. Henkilötietojen osalta on ai-

heellista ottaa huomioon nykypäivän sähköisissä raportointijärjestelmissä mahdollinen valokuvien lisääminen raporttien liitteeksi, jos järjestelmään lisätään valokuvia, jotka sisältävät henkilötietoja. Objektiivisuuden puute, halventavien sanojen käyttö ja kenties yllättäen myös epäasiallinen kielenkäyttö tapahtumailmoituksissa voi olla myös laillinen ongelma, koska se on ristiriidassa LYTP:n (2015/1085) 2 luvun 6 § ja 3 luvun 29 §:n kanssa, joissa mainitaan, että vartijan ja järjestyksenvalvojan on toimittava asiallisesti, sekä sovinnollisuutta edistäen. Laikiteksi on tulkittavissa siten, että se koskettaa kaikkea vartiointi- ja järjestyksenvalvontatoimintaa, näin ollen koskien myös raportointia.

5.5 Palvelun laadun arviointi raportointia tarkastelemalla

Haastattelussa selvitettiin, onko palvelun laatua mahdollista mitata raportointia tarkastelemalla, ja missä määrin raportointi on palvelun onnistumisen mittari. Vastaukseksi saatiin kaikilta vastaajilta, että raportoinnin tarkastelu on palvelun laatua arvioitaessa tarkoituksenmukaista, ja se toimii myös erittäin tärkeänä mittarina palvelun laadun arvioinnissa. Useissa toimeksiannoissa tämä saattaa olla jopa ainoa tapa, miten laatua voidaan mitata. Raportointi on myös paras todiste toimeksiantajalle, miten hyvin palvelua tuotetaan. Kilpailutustilanteissa voi siis olla tärkeääkin etua siitä, että on jo valmiiksi laadukkaasti hoidettu raportointi.

Raportointia tarkastelemalla on mahdollista selvittää palveluntuotannon suoriutumista yksittäisistä tapahtumista, mutta myös kokonaisuudessaan. Myös työntekijöiden suoriutuminen yksilöittäin voidaan arvioida. Raportoinnista on mahdollista selvittää trendejä, onnistumisia ja haastekohtia ja siitä selviää, mitä toimeksiannossa tehdään tai jätetään tekemättä.

Haasteina raportoinnin käytöstä laatumittarina mainittiin, että raportit ovat usein tekstipohjaisia kertomuksia, eikä tekstiä pysty täysin muuttamaan numeroiksi. Kvantitatiivinen analyysi ei siis välttämättä kerro koko totuutta. Raportointi ja sen painoarvo toimeksiantajalle myös vaihtelevat toimeksiantojen välillä, eikä se siis ole yleispätevä mittari kaikkialla.

5.6 Hyvän raportointijärjestelmän pääominaisuudet

Vastaajat kuvailivat heidän mielestään hyvää raportointijärjestelmää pääpiirteittäin. Kaikki vastaajat arvostivat helppokäyttöisyyttä, ja sitä tulisi pitää kaikkien järjestelmien tärkeimpänä adjektiivina. Lisäksi mainittuina arvostettuina asioina oli selkeys, helppolukuisuus, interaktiivisuus ja ytimekkyys. Toiminnallisilta ominaisuuksilta toivottiin tehokkaita haku- ja suodatustoimintoja, käyttöliittymän muokkailtavuutta, tilaston käytännöllistä hyödyntämismahdollisuutta sekä erilaisia tiedonsiirtomahdollisuuksia.

Metatiedon lisäämismahdollisuuksia arvostettiin, mutta toisaalta niitä myös kritisoitiin. Kriitikin mukaan liiallinen pakollisen metatiedon kerääminen hidastaa raportin kirjoittamista. Li-

säksi turhan metatiedon esittäminen haittaa käytön nopeutta ja selkeyttä raportteja selatessa, koska oleellinen asia saattaa hautautua epäoleellisen sekaan käyttötilanteesta riippuen ja vapaa raportointiteksti on aina tärkeämpää kuin metatieto.

Vastaaajien mukaan raportointijärjestelmän suunnitteluperusteina tulisi pitää sitä, että järjestelmän pitää palvella ensisijaisesti sen käyttäjiä. Tämän takia järjestelmän sisällöntuottajana toimiva palveluntuotanto kuin toimeksiantaja pitää ottaa tässä kohtaa huomioon. Järjestelmän tulisi myös olla kevyt käyttää alustalla, jolla sitä käytetään, eikä sen tulisi vaatia laitteilta suorituskykyä. Järjestelmää pitäisi pystyä käyttämään niin mobiililaitteelta, kuin työasemaltakin.

5.7 Toiminnalliset ominaisuudet

Vastaaajilta kysyttiin raportointijärjestelmissä esiintyvistä tai mahdollisista toiminnallisista ominaisuuksista, tarkoittaen mahdollisuutta suorittaa jokin toiminto erilaisin teknisin toteutuksin. Vastaaajille esitettiin lista etukäteen haastatteluun käsiteltäväksi valituista ominaisuuksista. Vastaaajat kuvailivat, kuinka tärkeänä tai hyödyllisenä he pitivät kyseistä ominaisuutta ja perustelivat vastauksensa tarkemmin. Hyödyllisyyttä arvioitiin karkealla asteikolla; välttämätön - erittäin tärkeä - hyödyllinen - ei hyödyllinen. Arvosteluasteikosta tai pisteytyksistä ei kuitenkaan esitetä tässä työssä lukuja tai taulukkoa, koska se ei ole tarkoituksenmukaista arvioidessa tässä kontekstissa jonkun ominaisuuden todellista tarpeellisuutta ja tarkoituksena on ensisijaisesti tarkastella vastauksia laadullisesta näkökulmasta. Alla esitettynä taulukko 2, jossa haastattelussa käsitellyt ominaisuudet ovat listattuna. Selitteessä pyritään selkeyttämään, minkälaista ominaisuutta tai funktiota tarkoitetaan.

Ominaisuus	Selite
Käyttöliittymän muokkailtavuus	Käyttöliittymän muokkaamismahdollisuus esimerkiksi toimeksiantokohtaisten tarpeiden mukaisesti.
Kuvaominaisuus	Mahdollisuus liittää kirjattuihin raportteihin valokuvia.
Sähköposti-ilmoitus	Mahdollisuus lähettää sähköposti-ilmoituksia järjestelmästä käyttäjälle itselleen tai muille.
Tekstiviesti-ilmoitus	Mahdollisuus lähettää tekstiviesti-ilmoituksia järjestelmästä määriteltyihin numeroihin.
Raportin muokkaus	Mahdollisuus muokata aikaisemmin laadittua raporttia myöhemmin tai täydentää tietoa siihen.
Raportin poistaminen	Mahdollisuus poistaa jo luotu raportti esimerkiksi vahingossa luodun raportin poistamiseksi.
Kommentointimahdollisuus	Käyttäjien mahdollisuus kirjoittaa raportteihin kommentteja.

Käyttäjätunnus	Mahdollisuus luoda yksilöllinen käyttäjätunnus jokaiselle käyttäjälle.
Käyttäjien hallinta	Käyttäjänhallintatyökalut; mahdollisuus lisätä ylläpito-oikeudet käyttäjälle, joka voi lisätä ja poistaa käyttäjiä, sekä hallinnoida käyttäjien oikeuksia ym.
Statistiikkatyökalut	Työkalut, joilla voidaan luoda nopeasti statistiikkaan perustuvia kaavioita tai taulukoita ilman isoa määrää manuaalista työtä.
Hakutoiminto	Mahdollisuus hakea raportteja eri määritelmien, esimerkiksi hakusanoilla tai raportteihin liitetyn metatiedon avulla.
Koontityökalu	Mahdollisuus luoda vaivattomasti koonteja laadituista raporteista esimerkiksi yhden vuorokauden tai tapahtumatyyppin perusteella.
Tapahtumavirran selaus	Mahdollisuus selata laadittuja raportteja esimerkiksi (ja lähtökohtaisesti) aikajärjestyksessä.
Tapahtumavirran suodattaminen	Mahdollisuus suodattaa esimerkiksi tietyn tyyppisiä raportteja pois, kun raportteja selataan.
Integroitavuus	Mahdollisuus integroida raportointijärjestelmä toimimaan muiden järjestelmien tai ohjelmien kanssa.
Aputeksti	Mahdollisuus lisätä aputekstiä uutta, tietyn tyyppistä raporttia laatiessa.
Mobiilikäyttö	Mahdollisuus käyttää järjestelmää mobiililaitteilla selaimen tai applikaation kautta.
Määritelmät	Mahdollisuus liittää raportteihin metatietoa, joka määrittelee raportin tyyppiä, jotta niitä voi kategorioida, tilastoida ja hakea metatiedon mukaisesti.
Muistutus-ominaisuus	Mahdollisuus määrittää käyttäjille aikaan liitettyjä muistutus- ja ohjeviestejä.
Varmuuskopiointi	Mahdollisuus tehdä luonnos kirjoitetusta raportista laitteen muistiin, mikäli yhteysvian vuoksi raporttia ei voi siirtää palvelimelle välittömästi. Tällöin raporttiluonnos voidaan siirtää palvelimelle myöhemmin.

Taulukko 2: Lista raportointijärjestelmissä esiintyvistä toiminnallisista ominaisuuksista.

Käyttöliittymän muokkailtavuutta pidettiin useimpien vastaajien mielestä hyödyllisenä, ja kaksi vastaajaa piti sitä erittäin tärkeänä. Muokkailtavuuden puolesta perusteltiin, että käyttöliittymää pitää pystyä muokkaamaan erilaisten toimeksiantokohtaisten tarpeiden mukaisesti, koska nämä vaihtelevat lähes jokaisen toimeksiannon välillä. Välttämättömänä muokkailtavuutta ei pidetty yleisesti sen takia, että mikäli järjestelmä on valmiiksi hyvin suunniteltu, sitä ei tarvitse muokata. Yksi vastaaja ei pitänyt muokkailtavuutta hyödyllisenä, koska toimeksiantojen välillä ei saa vertailukelpoista dataa, mikäli runko ei ole kaikkialla samanlainen. Lisäksi palvelua tuottavan yrityksen toiminta tehostuu, mikäli kaikki käyttävät samaa järjestelmää ja raportoivat samalla tavalla.

Kuvaominaisuus miellettiin hyödylliseksi tai erittäin tärkeäksi. Ominaisuuden puolesta puhui, että kuvien lisääminen suoraan raporttiin nopeuttaa ja helpottaa kuvien tallentamista ja lähettämistä. Kuvat myös täydentävät raporttitekstiä, koska sanallisesti selittämällä ei pystytä samalla tavalla tuomaan esille sitä, mitä kuvalla voidaan näyttää. Vain yksi vastaaja piti ominaisuutta välttämättömänä. Moni perusteli, että ominaisuus ei ole välttämättömyys, koska kuvat saadaan lähetettyä muillakin keinoin, kuten sähköpostitse.

Sähköposti-ilmoitukset koettiin tärkeänä - neljä vastaajaa piti ominaisuutta välttämättömänä ja loput erittäin tärkeänä. Perustelut pohjautuivat siihen, että sähköpostin ollessa käytetyin työkalu nykypäivän elämässä, on tärkeää, että järjestelmä pystytään tietyllä tasolla integroimaan siihen. Merkittävistä tapahtumista saadaan tiedotettua eteenpäin nopeammin ja ilman ylimääräisiä työvaiheita. Sähköposti-ilmoitukset myös mahdollistavat uusia tapoja hyödyntää raportointijärjestelmää.

Tekstiviesti-ilmoitus koettiin yleisesti hyödyllisenä. Yleisimpänä perusteluna oli toimeksiantajien ja muiden tahojen nopea tiedottaminen poikkeustilanteista. Tekstiviestien lähettämiseen oli tarjolla muita järjestelmiä ja tapoja, joten siksi ominaisuutta ei pidetty välttämättömyytenä, mutta yksi toimeksiantaja koki ominaisuuden välttämättömyytenä tiedon nopeaan siirtoon vedoten.

Raportin muokkaus jakoi vastaajien mielipiteet. Toimeksiantajien edustajilla ei ollut mielipidettä raporttien muokkaamisesta, koska he eivät itse laadi raportteja. Kaksi vastaajaa piti ominaisuutta välttämättömyytenä, yksi hyödyllisenä ja yksi erittäin tärkeänä. Kaksi vastaajaa taas puolestaan olivat sitä mieltä, että muokkaamismahdollisuutta ei pitäisi olla järjestelmässä lainkaan. Puolestapuhujat pitivät tärkeänä sitä, että virheen sattuessa voidaan raportin sisältöä korjata tai tietoa lisätä raporttiin lisätiedon tullessa ilmi. Ominaisuuden puute saattaisi hidastaa raporttien laittoa, koska ne tulisi aina oikolukea ennen lähettämistä. Mikäli raporttia muokattaisiin, tulisi siitä jäädä aina lokimerkintä, josta selviää, kuka on muokannut raporttia ja milloin, joka lisäisi läpinäkyvyyttä ja luotettavuutta. Muokkaamismahdollisuuden kritisoijat olivat sitä mieltä, että riski väärinkäyttöihin on liian suuri, jos raportteja voidaan muokata, mutta jokin ominaisuus pitäisi kuitenkin olla, jolla tietoa voidaan lisätä raporttiin.

Raportin poistaminen koettiin viidessä vastauksessa hyvänä mutta ei välttämättömänä ominaisuutena. Sen puolesta puhujien mielestä toimintojen pitää olla peruutettavissa, jolloin virheiden vaikutukset jäävät pieniksi. Riskien pienentämiseksi lokimerkintöjä poistamisesta pidettiin tärkeänä, ja myös henkilöt pitäisi määritellä, ketkä raportteja voivat poistaa. Kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että ominaisuutta ei pitäisi olla käytössä ollenkaan. Perusteluina tälle oli väärinkäytön mahdollisuus. Raporttiin pitäisi olla kuitenkin mahdollista merkitä sen olevan virheellinen. Yhdellä toimeksiantajan edustajalla ei ollut mielipidettä ominaisuudesta, koska toimeksiantajat pelkästään lukevat raportteja, eivät käsittele niitä muuten.

Komentointimahdollisuus koettiin yleisesti ei-hyödylliseksi ominaisuudeksi viiden vastaajan osalta, ja heillä ei ollut tällaisesta ominaisuudesta aikaisempaa kokemusta. Perusteluina olivat, että jälkikommunikaatio raportista on mahdollista hoitaa myös monella muulla tavalla, kuten sähköpostitse. Kolme vastaajaa koki, että ominaisuus on hyödyllinen, ja he olivat ai-noat, jotka olivat käyttäneet järjestelmää, jossa on tämä ominaisuus. Perustelut puolesta oli-vat, että kommenttikeskustelun avulla on mahdollista saada tietoa raporttia tarkastelemalla suoraan, mitä tapahtuman eteen on tehty esimerkiksi jälkikäteen, ja se on hyvä lisätyökalu jälkiselvittelyyn. Tällöin pitkällä aikavälillä tapahtumaa koskeva lisätieto löytyy samasta pai-kasta, joka helpottaa jälkiselvittelyä.

Yksilölliset käyttäjätunnukset raportointijärjestelmään koettiin viiden vastaajan osalta välttä-mättömyydeksi ja kolmen vastaajan osalta hyödylliseksi. Välttämättömyyden puolesta kerrot-tiin, että on pystyttävä yksilöimään, kuka on kirjoittanut minkäkin raportin, tai tehnyt mitä-kin toimintoja järjestelmässä. Se lisää raportoinnin luotettavuutta. Yksilölliset käyttäjätun-nukset mahdollistavat myös käyttäjäkohtaisten järjestelmäoikeuksien asettamisen käyttäjille. Yhden vastaajan mielestä ominaisuus on hyvä, mutta se voi hidastaa järjestelmän käyttöä, jos kaikki raportoivat yhtä ja samaa laitetta käyttämällä.

Käyttäjien hallinnan kokivat vastaajat melko tärkeäksi. Viisi vastaajaa koki sen välttämättö-mäksi, kaksi hyödylliseksi. Yksi vastaaja ei kokenut, että paikallinen käyttäjien muokkaami-nen olisi tarpeellista. Yleisesti koettiin tärkeäksi, että käyttäjätunnuksia pystytään luomaan ja poistamaan vaivatta paikallisesti, koska tällä säästetään kaikkien aikaa. Ei ole kenenkään etu, että käyttäjien muokkaus pitäisi tehdä esimerkiksi palveluntarjoajan toimistolta käsin tai ulkoista palveluntarjoajaa käyttämällä.

Määritelmiä, eli raporttien metatietojen lisäystä, pidettiin viiden vastaajan mielestä välttä-mättömyytenä, kahden mielestä hyödyllisenä ja yhden mielestä erittäin tärkeänä. Vastaajien mukaan metatiedon lisääminen helpottaa datan käsittelyä ja hakemista, sekä mahdollistaa syvemmän tilastoinnin. Yhden toimeksiantajan edustajan mielestä liiallinen metatiedon ke-rääminen ja esittäminen voi olla turhaa, vaikka ominaisuus itsessään on tärkeä.

Statistiikkatyökalut koettiin pääasiassa hyvinä – kolme vastaajaa piti hyödyllisenä, kaksi erit-täin tärkeänä ja kolme välttämättömyytenä. Statistiikan laskenta käsin datamassasta on erit-täin aikaa vievää. Statistiikka liittyy vahvasti tiedolla johtamiseen, ja numeroihin perustuva analyysi on tärkeää. Statistiikan avulla on palveluntuottajan helppoa ja nopeaa esittää toi-meksiantajalleen, miten palveluntuotannon taso kehittyy ja mitä palveluntuotantoon käyte-tyillä resursseilla saadaan vastineeksi. Yhden toimeksiantajan edustajan osalta statistiikkaa pidettiin hyödyllisenä, vaikka raportointi kiinnostaa ensisijaisesti kvalitatiivisessa mielessä, ja vasta toissijaisesti kvantitatiivisesti.

Hakutoimintoa pidettiin kuuden vastaajan mielestä välttämättömänä, yhden mielestä hyödyllisenä ja yhden mielestä erittäin tärkeänä. Perusteluina oli, että jos hakutoimintoa ei olisi, käytettävyys kärsisi huomattavasti, koska tietoa tarvitsee hakea vanhoista raporteista usein ja datamassaa on käsiteltävänä erittäin runsaasti. Datat hallinnan kannalta hakutoiminto on siis erittäin tärkeä työkalu.

Koontityökalu koettiin yksimielisesti tärkeäksi. Vastaajat olivat arvostelleet sen olevan joko hyödyllinen tai erittäin tärkeä ominaisuus. Erityisesti tämä koettiin hyödylliseksi, kun toimeksiantajalle tai muille sidosryhmille tarjotaan tiedonantoina koonteja erilaisista tapahtumista.

Tapahtumavirran selauksen kaikki vastaajat mielsivät perusominaisuudeksi, jonka pitäisi löytyä jokaisesta järjestelmästä. Osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että myös ilman sitä pärjää. Siksi kaikki eivät pitäneet sitä välttämättömyytenä. Tapahtumavirtaa tarkastelemalla voi orientoitua viimeaikaisiin tapahtumiin, ja siitä näkee nopeasti päivän aikana tapahtuneet asiat ja työsuoritteet. Tapahtumavirran näkymässä arvostettiin sitä, että se on looginen ja ytimekäs. Tapahtumavirran näkymästä pitäisi olla karsittu kaikki ylimääräinen tieto pois.

Tapahtumavirran suodattaminen miellettiin myös monien osalta perusominaisuudeksi ja sitä pidettiin hyödyllisenä kaikkien osalta. Tämä ei kuitenkaan korostu tärkeydessään samalla tavalla, kuin hakutoiminto tai koontityökalu, vaikka sillä tehdään osittaisesti sama toiminto. Esimerkiksi tämä ominaisuus koettiin erityisesti hyödylliseksi siitä syystä, että sillä on vaivattonta tarkkailla viimeaikaisia toimintoja erilaisten tarkasteltavien asioiden osalta.

Järjestelmän integroitavuudesta saatiin vastaajilta samankaltaisia vastauksia. Useimmat vastaajat pitivät tätä hyödyllisenä ominaisuutena sen tuomien mahdollisuuksien vuoksi, mutta heillä ei ollut kokemusta siitä, että raportointijärjestelmää olisi liitetty toimimaan toisen järjestelmän kanssa. Toimeksiantajien edustajat kokivat, että järjestelmiä pitäisi yhä enemmän kiteyttää yksiin ja asiasta puhutaan paljon, mutta järjestelmien integraatioita ei silti käytetä, vaikka siihen olisi mahdollisuuksia. Integroitavuuden osalta koettiin, että se voi tulla tärkeämmäksi vasta tulevaisuudessa. Yksi vastaaja koki, että integraatio ei ole tärkeää. Yhden toimihenkilön vastauksessa todettiin, että integroitavuus voi olla tietoturvariski, koska järjestyksenvalvonnan ja vartiointin raportit ovat erityisasemassa lain suhteen ja sisältävät erityisten henkilötietoryhmien henkilötietoja. Vartiointin ja järjestyksenvalvonnan raportointijärjestelmien katseluoikeudet ja järjestelmän ulkopuolelle lähetettävä tieto pitäisi olla tarkasti rajattu.

Aputekstit koettiin hyödylliseksi palveluntuotannon vastaajien puolelta, mutta niitä ei koettu erityisen tärkeänä. Toimeksiantajien edustajat eivät kommentoineet tätä, koska ominaisuus ei ole heille hyödyllinen. Työnteon ja raportoinnin itseohjautuvuuden kannalta aputekstit voivat kuitenkin olla hyvä lisä, ja uusille työntekijöille aputeksteistä voi olla hyötyä.

Mobiilikäytön mahdollisuutta piti puolet vastaajista välttämättömänä ja kolme hyödyllisenä tai erittäin tärkeänä. Yksi toimeksiantajan edustaja koki, että mobiilikäyttö ei ole tärkeää hänelle itselleen, vaikka se palveluntuottajalle voikin olla hyödyllistä. Työasemakäyttöä pidettiin tärkeimpänä alustana raportoinnille, mutta mobiilikäyttöä arvostettiin erityisesti isoissa kohteissa, joissa on paljon määräaikaistöitä.

Muistutuksia ei pidetty toimeksiantajien edustajien näkökulmasta tärkeänä. Yleisesti sen miellettiin olevan korkeintaan hyödyllinen lisäominaisuus. Kenelläkään ei ollut kokemusta järjestelmästä, jossa olisi tällainen ominaisuus, mutta se miellettiin kuitenkin hyvänä lisäominaisuutena, jos jonakin tiettyinä päivinä tai kellonaikana tulee tapahtumaan jokin normaaleista rutiineista poikkeava lisätehtävä. Myös tärkeistä määräaikaistehtävistä voisi laittaa muistutuksen.

Varmuuskopioinnin mahdollisuutta pidettiin hyvänä olla olemassa varsinkin järjestelmissä, joissa mobiilikäyttö on mahdollinen. Varmuuskopiointi olisi hyvä lisä poikkeustilannevarautumista silmällä pitäen. Yksi piti ominaisuutta välttämättömänä, yksi erittäin tärkeänä ja viisi hyödyllisenä. Yksi toimeksiantajan edustaja ei kokenut tätä ominaisuutta itselleen hyödylliseksi.

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyöprojektissa luotiin monipuolista tietoa yksityisiä turvallisuuspalveluita tarjoavien yritysten raportoinnista. Myös uutta tietoa saatiin luotua kattavasti, erityisesti raportoinnin käyttömahdollisuuksista ja ominaisuuksista. Johtopäätökset pohjautuvat teoreettiseen viitekehykseen ja haastatteluanalyysiin.

Raportointi on vartiointi- ja järjestyksenvalvojatoiminnalle erittäin tärkeä tehtävä, erityisesti vaativissa kohteissa, joissa vaaditaan laajaa osaamista ja joilta toimeksiantajat odottavat myös kehittyneitä viestintätaitoja. Haastatteluanalyysin perusteella raportointi reflektoi koko toimeksiannossa tuotetun palvelun laatua ja raportoinnin taso voi olla ratkaiseva tekijä esimerkiksi turvallisuuspalveluiden kilpailutustilanteessa. Kehnosti hoidetussa raportoinnissa ei ole hyötyjiä, vaikka työtehtävien kuvaus ei vaatisikaan korkeatasoista raportointia. Raportoinnin laadun ylläpito, sekä tarkoitukseen sopivat raportointijärjestelmät ovat tärkeitä. Myös raportoinnin kehittäminen on tärkeää, että myös raportoinnin osalta pystytään vastaamaan toimintaympäristön ja fokuksen muutoksiin. Raportoinnin käyttäjinä toimivat muutkin, kuin yksittäiset järjestyksenvalvojat tai vartijat. Tärkeää olisi miettiä, kenelle raportointia tuotetaan ja mitä he niin isossa kuvassa kuin yksityiskohdissakin arvostavat. Esimerkiksi erityisesti toimeksiantajat, palveluntuotannon johto, viranomaistahot tai muut sidosryhmät saattavat olla raportoinnin hyötyjinä.

Tapahtumailmoitusten laadinta kuuluu turvallisuuspalvelun tuottajan lakisääteisiin tehtäviin, mutta jopa sitäkin tärkeämpää on kaikki sen lisäksi tuotettu raportointi. Toimeksiantajille kiinteistöasiat voivat olla erityisen tärkeitä, ja siksi palveluntuotannossa ja raportoinnissa pitäisi keskittyä myös kiinteistöön liittyviin asioihin. Tehokkaalla raportoinnilla saavutetaan synergiaetuja kiinteistöpalveluiden kanssa toimiessa, joita voivat olla esimerkiksi siivous- tai huoltopalvelut.

Opinnäytetyössä saatiin tunnistettua selkeitä laatuvirheitä raportoinnissa, joihin olisi hyvä kiinnittää huomiota palvelua tuottaessa. Tällaisia voivat olla mm. tekstin epäselvyys, ylimalkaisuus ja epäloogisuus, kappalejakojen puute, asiaton kielenkäyttö, puhe- tai ammattikielen ilmaiset, objektiivisuuden puute sekä raportoinnin laiminlyönti. Myös turha henkilötietojen kirjaaminen, tapahtumien kannalta poikkeava kerronta sekä puutteelliset tiedot tapahtumista ja toimenpiteistä nousivat esille.

Raportointijärjestelmän tulisi olla ennen kaikkea käytettävyydeltään hyvä. Helppokäyttöisyys on tärkeää, koska käytettävyysongelmat mm. synnyttävät virheitä, vievät työaikaa, vaikeuttavat sovelluksen omaksumista sekä lisäävät tuen ja koulutuksen tarvetta. Huono käytettävyyssiis vaikuttaa yrityskuvaan negatiivisesti ja aiheuttaa kustannuksia. Käyttäjystävällinen sovellus on ymmärrettävä, kattava, vaivaton, helposti opittava, johdonmukainen ja esteettisesti miellyttävä. Sovelluksen kielen ja käsitteiden tulisi olla tuttuja, visuaalisuuden pitäisi tukea käytettävyyttä, ja toimintojen peruuttaminen pitäisi olla mahdollista ja vaivatonta. Haastatteluvastauksissa edellisten lisäksi korostui myös ytimekkyys, koska turha informaation kerääminen ja esittäminen haittaa sovelluksen käyttöä. Sovelluksen tulisi olla myös toimintamahdollisuuksiltaan riittävän kattava aiottuun käyttöön nähden.

Tärkeimpinä toiminnallisina ominaisuuksina raportointijärjestelmässä voisi pitää raportin määritelmiä, sähköposti-ilmoituksia, käyttäjätunnusta ja käyttäjänhallintaa, mobiilikäyttöä ja tapahtumavirran selausta. Myös statistiikkatyökaluja ja kuvien lisäämisen mahdollisuutta arvostettiin. Haastattelun arvioinnin perusteella niiden hyödyllisyyttä tai hyödyttömyyttä ei voi kuitenkaan täysin arvioida tällaisella otannalla, vaan niiden arvokkuus käyttäjälle riippuu aina yleisimmistä käyttötilanteista sekä käyttäjän omista mielipiteistä ja käyttökokemuksista. Toisenlaisella vastaajaryhmällä olisivat vastauksetkin voineet olla erilaisia. Haastattelu antaa kuitenkin osviittaa, mitä toiminnallisuuksia järjestelmästä tulisi ainakin löytyä, ja mitä kaupakeskusympäristössä tai muussa yleisölle avoimessa, vilkkaassa ja kiinteistöpainotteisessa toimeksiantossa pidetään tärkeänä. Kuviossa 8 käydään läpi haastatteluvastausten perusteella, mitä ominaisuuksia vastaajat arvostivat. Ominaisuutta vastaavan kentän koko kasvaa ja värityy sen perusteella, miten vastaajat olivat niitä arvostaneet karkean pisteytyksen perusteella.



Kuvio 8: Visualisointi raportointijärjestelmän ominaisuuksista.

7 Arviointi, luotettavuus ja käytettävyys

Kattavan kirjallisuus- ja dokumenttipohjaisen teoriakuvauksen jälkeen haastattelun kysymykset oli helppo suunnitella sen perusteella, mitä teoreettista viitekehystä luodessa oli saatu tietoon. Lisäksi saatiin tietoon, mitä tietoa jäi vielä puuttumaan, ja puuttuvaa tietoa pystyttiin paikkaamaan haastattelututkimuksella. Haastattelun tarkoitus alun perin oli olla toissijainen tiedon tuottamisen menetelmä opinnäytetyössä, mutta haastattelun lopputuloksena saatiinkin paljon tärkeää ja uutta tietoa, joka nosti haastattelun arvoa huomattavasti opinnäytetyön kokonaisannissa. Haastattelussa saatua uutta tietoa ei olisi voinut opinnäytetyön kirjoittamishetken kirjallisuudella tai muilla lähteillä voinut selvittää.

Teoreettinen viitekehys luotiin kirjallisuuskatsausmenetelmällä, jota tuki myös dokumenttianalyysi. Tietoa juuri yksityisen turvallisuusalan raportoinnista oli saatavilla vähän, ja tuo vähäinenkin tieto ei ollut juuri hyödynnettävissä, koska näkökulma oli erilainen tämän opinnäytetyön palveluntuotannolliseen näkökulmaan nähden. Tästä huolimatta, sovellettavissa olevaa kirjallisuutta löytyi riittävästi, ja lähteitä saatiin käytettyä kattavasti. Teoreettiseen viitekehykseen valitut teemat olivat melko moninaisia ja opinnäytetyön kirjoittajan osaamiselle haastavia. Esimerkiksi lakien tulkintaa saatiin selvitettyä, mutta täysin syvälliseen lakien tulkintaan ja perinpohjaiseen selvitykseen ei voi maallikkona lähteä, vaan se vaatisi lakialan ammattilaisen tai opiskelijan panostusta. Lakialan ammattilaisen haastattelu ei tullut kyseeseen tässä opinnäytetyössä, koska laki oli vain yksi opinnäytetyössä käsitellyistä teemoista.

Teoreettisen viitekehyksen avulla saa hyvän katsauksen myös käyttäjävälisen sovelluksen suunnitteluperiaatteisiin ja perustaa raportoinnin laadukkaalle käytölle oman palveluntuotannon tukena.

Haastattelututkimuksella saatiin selville paljon enemmän, kuin mitä siltä alun perin odotettiin. Haastateltavat myös pohtivat asioita syvällisemmin ja vastasivat laajemmin, kuin mitä kysymyksiltä odotettiin. Tästä syystä n. 35 minuutin mittaiseksi arvioitu haastattelu-aika ei riittänyt yhdessäkään haastattelussa alkuunkaan, vaan lähes kaikissa haastatteluissa kesti n. tunti tai jopa yli tunnin. Haastateltavien valinta onnistui hyvin, koska kaikki osoittivat aitoa mielenkiintoa haastattelua kohtaan. Haastateltavat antoivat haastattelusta ja sen kysymyksistä hyvää palautetta, ja heidän mielestään kysymyspatteri oli hyvin suunniteltu. Haastatteluvastaukset poikkesivat odotuksista monelta osin, ja erityisesti monesta raportointijärjestelmän ominaisuuksia koskevasta kysymyksestä tuli haastateltajan omien mielipiteiden vastaisia vastauksia. Analysoinnin osalta objektiivisuudessa saatiin silti pysyttyä, ja asioita kirjattiin ja käsiteltiin siten, kuten haastateltavat olivat niihin vastanneet.

Opinnäytetyön kirjoittaja arvioi opinnäytetyön luotettavuuden hyväksi. Teoriaosuuden kirjallisuuskatsauksessa käytettiin pääasiassa Laurea-ammattikorkeakoulun kirjastosta tai Finna-palvelusta käyttöön saatua materiaalia. Dokumenttianalyyysissä käytetyt, internetistä löydetyt lähteet perustuivat ensisijaisesti valtion virastojen, ministeriöiden tai oppilaitosten ylläpitämiin sivuihin. Haastatteluihin valittiin luotettavia ja pitkään alalla työskennelleitä henkilöitä, joilta löytyi koulutustaustaa, ja jotka omasivat henkilökohtaista kiinnostusta alan kehittämiseen. Henkilöitä valittiin myös eri asemista organisaatiossa, ja myös asiakkaan ääntä kuunneltiin. Kahdeksan henkilöä oli vastausten moninaisuuden kannalta sopiva määrä, koska vastaajat vastasivat kysymyksiin jopa odotettua laajemmin. Haastatteluista saatua dataa oli sopivasti analysoitavaksi.

Lopputuloksena opinnäytetyössä on saatu koottua runsaasti aiheeseen liittyvää oleellista tietoa, ja se palvelee tietopakettitarkoitustaan hyvin niin toimeksiantajan kuin kenen tahansa muun tietoa tarvitsevan käyttöön. Kirjoittajan pitkällä työkokemuksella ja myös verkostoituneisuudella oli ehdotonta etua opinnäytetyön laatimisessa. Opinnäytetyön prosessin toteutus olisi voinut olla ajallisesti tehokkaampi, mutta aikataulussa saatiin silti pysyttyä tyydyttävästi, kirjoittajan täysipäivätyöstä huolimatta.

Lähteet

Painetut

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. E-kirja. Tampere: Vastapaino.

Baumeister R. & Leary, M. 1997. Review of General Psychology vol. 1. The Educational Publishing Foundation.

Bernoff, J. 2011. Competitive Strategy in the Age Of the Customer. E-kirja. Forrester Research.

Bürdek, B. 2005. Design - History, Theory and Practice of Product Design. Birkhäuser: Basel.

Haynes, D. 2018. Metadata for Information Management and Retrieval: Understanding Metadata and Its Use. E-kirja. Lontoo: Facet Publishing.

Hietala, H., Hurmalainen, M. & Kaivanto, K. 2019. Työsuojeluvastuuopas. Helsinki: Alma Talent.

Isohookana, H. 2011. Yrityksen markkinointiviestintä. E-kirja. Alma Talent.

Järvinen, J. & Koskinen, I. Industrial Design as a Culturally Reflexive Activity in Manufacturing. E-kirja. Saarijärvi: Gummerus Printing.

Kauppinen, A., Nummi, J., Savola, T. & Hänninen, M. 2000. Tekniikan viestintä. Kirjoittamisen ja puhumisen käsikirja. Helsinki: Edita.

Keränen, V., Lamberg, N. & Penttinen, J. 2007. Digitaalinen viestintä. E-kirja. Jyväskylä: Docendo.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? - Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. E-kirja. Alma Talent.

Neuvonen, R. 2019. Viestintä- ja informaatio-oikeuden perusteet. E-kirja. Helsinki: Kauppamari.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. E-kirja. Helsinki: SanomaPro.

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? E-kirja. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Wiio, A. 2004. Käyttäjystävällisen sovelluksen suunnittelu. Helsinki: Edita Publishing.

Sähköiset

Esitutkintalaki 2011/805. Viitattu 25.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110805>

Euroopan ihmisoikeussopimus 1999/63. Viitattu 25.5.2020. <https://finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>

Euroopan Unioni. 2020. Sinun Eurooppasi. Yleinen tietosuoja-asetus. Viitattu 8.5.2020. https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_fi.htm

Euroopan Unionin tietosuoja-asetus 2016/679. Viitattu 8.5.2020. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=FI>

European Data Protection Supervisor. 2020. About. Viitattu 11.5.2020. https://edps.europa.eu/about-edps_en

Finnsecurity ry. 2020. Turvallisuusalan yritysten suhdanne- ja toimialaraportti 2020. Viitattu 19.10.2020. <https://www.finnsecurity.fi/ajankohtaista/turvallisuusalan-yritysten-suhdanne-ja-toimialaraportti-2020>

Graafinen - Tietopankki graafikoille. 2020. Yleistä typografiasta. Viitattu 22.5.2020. <https://www.graafinen.com/suunnittelu/typografia/yleista-typografiasta/>

Henkilötietolaki 1999/523. Viitattu 2.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1999/19990523>

Juntunen, T. 2013. Raportti. Oulun ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.10.2020. http://www.oamk.fi/~tuijaj/suomen_kieli/raportti.htm

Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradia. 2020. Äidinkieli - Gradia Blogit -sivusto. Raportti. Viitattu 20.10.2020. <https://blogit.gradia.fi/aidinkieli/raportti/>

Kotimaisten kielten keskus. 2020. Kielitoimiston sanakirja. Valikko. Viitattu 21.5.2020 <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/valikko>

Laki Yksityisistä turvallisuuspalveluista 2015/1085. Viitattu 14.4.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151085>

Oikeudenkäymiskaari 1734/4. Viitattu 25.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1734/17340004>

Perustuslaki 1999/731. Viitattu 25.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Poliisihallitus. 2019. Valvonta- ja hälytystoiminnan tila. Selvityshankkeen loppuraportti. Viitattu 19.10.2020. https://www.poliisi.fi/tietoa_poliisista/julkaisut/julkaisu/valvonta_ja_halytystoiminnan_tila_selvityshankkeen_loppuraportti?docID=86272

Poliisihallitus. 2020. Yksityinen turvallisuusala ja lupaviranomaiset. Viitattu 29.10.2020 https://www.poliisi.fi/luvat/yksityinen_turvallisuusala

Poliisilaki 2011/872. Viitattu 26.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110872>

Rikoslaki 1889/39. Viitattu 7.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. Viitattu 4.11.2020. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>

Salminen, A. 2005. Metatiedot organisaatioiden sisällönhallinnassa. Ilmestynyt julkaisussa Lehtinen, A., Salminen, A., Nurmeksela, R., Metatiedot suomalaisen lainsäädäntöprosessin tiedonhallinnassa. RASKE2-projektin II väliraportti (s. 4-13). Eduskunnan kanslian julkaisu 7/2005. Helsinki: Eduskunnan kanslia. Viitattu 10.6.2020. <http://www.cs.jyu.fi/~airi/papers/Metatietoartikkeli-2005.pdf>

Securitas oy. 2020. Avainluvut, strategia ja yrityksemme. Viitattu 14.4.2020. <https://www.securitas.fi/>

Tietosuojalaki 2018/1050. Viitattu 12.5.2020. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2020. Tietosuojavaltuutetun tehtävät. Viitattu 11.5.2020. <https://tietosuoja.fi/tehtavat>

Työturvallisuuslaki 2002/738. Viitattu 28.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyössä käsiteltäviä asioita, joihin opinnäytetyön teemat liittyvät.....	9
Kuvio 2: Opinnäytetyön prosessi.....	12
Kuvio 3: Esimerkki tyypillisestä järjestyksenvalvonnan raportista, raportin rakenne kuvattuna.	15
Kuvio 4: Tuotetun raportoinnin hyödynsaajat toimeksiannossa kuvattuna nuolilla.	16
Kuvio 5: Incy.io-tapahtumaraportointijärjestelmän tapahtumavirtanäkymä.	17
Kuvio 6: Palvelumuotoilun hyödyntäminen yrityksen eri tasoilla (Koivisto ym. 2019, 55).	27
Kuvio 7: Käsitekartta haastateltujen negatiivisina kokemista asioista koskien raportointia...	43
Kuvio 8: Visualisointi raportointijärjestelmän ominaisuuksista.	53

Taulukot

Taulukko 1: Haastattelun vastaajat ja työtehtävät.....	40
Taulukko 2: Lista raportointijärjestelmissä esiintyvistä toiminnallisista ominaisuuksista.	47

Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko..... 60

Liite 1: Haastattelurunko

Haastattelurunko

Haastattelurunko Sami Pokan opinnäytetyötä varten Laurea AMK:ssa 2020.

Haastateltava:

Asema/tehtävät organisaatiossa:

Raportoinnin sisällön laatu

Suositko itse enemmän runsaita yksityiskohtia raportoinnissa, vai nopealukuisuutta ja ytimekkyyttä?

Minkä tapahtumailmoitusten lisäksi tuotetun raportoinnin koet tärkeänä? Onko jokin mielestäsi vähemmän tärkeää? (Tapahtumailmoituksella tarkoitetaan tässä kysymyksessä LYTP:n vaatimusta laatia tapahtumailmoitus esim. kiinniottoihin tai voimankäyttöön liittyvistä tapahtumista)

Kuinka paljon kielenkäytöllä ja kielitaidolla on mielestäsi merkitystä asioita raportoitaessa?

Minkälainen sisältö tai asiat kiinnittävät huomiosi negatiivisessa mielessä raportoinnissa?

Onko raportoinnin tarkastelu tarkoituksenmukaista mitattaessa vartiointi- tai järjestyksenvalvontapalvelun onnistumista?

Järjestelmien ominaisuudet

Miten kuvailisit omin sanoin tiivistetysti hyvää raportointijärjestelmää?

Toiminnalliset ominaisuudet: Seuraavana lista toiminnallisista ominaisuuksista. ***Kuinka tärkeänä tai hyödyllisenä pidät kutakin ominaisuutta?*** Lisäksi on tarpeellista tietää, miksi ominaisuus on tärkeä tai ei-tärkeä.

Käyttöliittymän muokkailtavuus - Käyttöliittymän muokkaamismahdollisuus esimerkiksi toimeksianto-kohtaisten tarpeiden mukaisesti.

Kuvaominaisuus - Mahdollisuus liittää kirjattuihin raportteihin valokuvia.

Sähköposti-ilmoitus - Mahdollisuus lähettää järjestelmään kirjatuista raporteista tai muusta ilmoituksia sähköpostiin käyttäjälle itselleen tai muille.

Tekstiviesti-ilmoitus – Mahdollisuus lähettää järjestelmästä tekstiviesti-ilmoituksia määriteltyihin numeroihin.

Raportin muokkaus - Mahdollisuus muokata aikaisemmin laadittua raporttia myöhemmin tai täydentää tietoa siihen.

Raportin poistaminen - Mahdollisuus poistaa jo luotu raportti esimerkiksi vahingossa luodun raportin poistamiseksi.

Komentointimahdollisuus – Käyttäjien mahdollisuus kirjoittaa raportteihin kommentteja.

Käyttäjätunnus – Mahdollisuus luoda yksilöllinen käyttäjätunnus jokaiselle käyttäjälle.

Käyttäjien hallinta – Helppokäyttöiset käyttäjänhallintatyökalut; mahdollisuus lisätä ylläpito-oikeudet käyttäjälle, joka voi lisätä ja poistaa käyttäjiä, sekä hallinnoida käyttäjien oikeuksia ym.

Määritelmät – Mahdollisuus liittää raportteihin metatietoa, joka määrittelee raportin tyyppiä, jotta niitä voidaan kategoroida, tilastoida ja hakea metatiedon mukaisesti.

Statistiikkatyökalut – Työkalut, joilla voidaan luoda nopeasti statistikkaan perustuvia kaavioita tai taulukoita ilman isoa määrää manuaalista työtä.

Hakutoiminto - Mahdollisuus hakea raportteja eri määritelmin, esimerkiksi hakusanoilla tai raportteihin liitetyn metatiedon avulla.

Koontityökalu - Mahdollisuus luoda vaivattomasti koonteja laadituista raporteista esimerkiksi yhden vuorokauden tai tapahtumatyyppin (metatiedon) perusteella.

Tapahtumavirran selaus - Mahdollisuus selata laadittuja raportteja esimerkiksi (ja lähtökohtaisesti) aika-järjestyksessä.

Tapahumavirran suodattaminen - Mahdollisuus suodattaa esimerkiksi tietyn tyyppisiä raportteja pois, kun raportteja selataan, tai selata raportteja määritellyn ajallisen ikkunan mukaan.

Integroitavuus - Mahdollisuus integroida raportointijärjestelmä toimimaan muiden järjestelmien tai ohjelmien kanssa.

Aputeksti - Mahdollisuus lisätä uuden raportin laadinnan näkymään aputeksti.

Mobiilikäyttö – Mahdollisuus käyttää järjestelmää mobiililaitteilla selaimen tai applikaation kautta.

Muistutukset – Mahdollisuus määrittää käyttäjille aikaan liitettyjä muistutus- ja ohjeviestejä.

Varmuuskopiointi – Mahdollisuus tallentaa luonnos raportista laitteen muistiin, jos raporttia ei ole mahdollista siirtää palvelimelle esimerkiksi yhteysvian vuoksi, jotta luonnos voidaan siirtää palvelimelle myöhemmin.

Tuleeko sinulle vielä mieleen muita tärkeitä asioita tai järjestelmän ominaisuuksia, joita ei tullut haastattelussa esille?