



Esko Raikunen

## **Systemin vierailijahallintapalvelun eettiset haasteet**

**Miten niihin suhtaudutaan suunnittelutiimissä ja miten  
niitä on pyritty ratkaisemaan**

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Medianomi (AMK)

Viestinnän koulutusohjelma

Opinnäytetyö

18.5.2022

## Tiivistelmä

Tekijä(t):	Esko Raikunen
Otsikko:	Vierailijahallinnan eettiset haasteet – Minkälaisia eettisiä haasteita Systamin vierailijahallintapalveluissa esiintyy, miten niihin suhtaudutaan ja miten niitä on pyritty ratkaisemaan?
Sivumäärä:	31 sivua + 3 liitettä
Aika:	18.5.2022
Tutkinto:	Medianomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Viestintä
Suuntautumisvaihtoehto:	Digitaalinen viestintä
Ohjaaja(t):	Lehtori Juhana Kokkonen

---

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia ja kartoittaa vierailijahallinnassa esiintyviä eettisiä haasteita ja alalla työskentelevien suhtautumista näihin haasteisiin. Lisäksi tavoitteena on myös kartoittaa menetelmiä, joilla eettisiä ongelmia pyritään ratkaisemaan.

Työn teoriaosuudessa tarkastellaan digitaalisissa palveluissa esiintyviä eettisiä ongelmia aihetta koskevan kirjallisuuden ja artikkelien avulla. Opinnäytetyössä tarkastellaan digitaalisissa palveluissa yleisiä ja yleistyviä eettisiä ongelmia, ja niihin suhtautumista.

Tutkimus on toteutettu puolistrukturoidun haastattelun ja anonyymin kyselyn avulla. Haastateltavat ja kyselyyn vastanneet työskentelevät vierailijahallinnan alalla, ja heillä on useiden vuosien työkokemusta suunnittelun ja myynnin työstä. Aineistoa on analysoitu verraten teoreettiseen viitekehykseen.

Keskeisenä lopputuloksena oli eettisten ongelmien kartoittamattomuus sekä niihin suhtautumisen keveys. Vierailijahallinnan alalla eettiset ongelmat eivät välttämättä näyttäydy yhtä räikeinä kuin esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, minkä arvioidaan vaikuttavat suhtautumisen kevyeen luonteeseen.

Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä vierailijahallintapalveluja valmistavan ja myyvän suomalaisen yrityksen System Oy:n kanssa. Tutkimus toimii innoittajana eettisten kysymysten ja yrityksen sekä työntekijöiden arvopohjan pohtimiseen. Tutkimuksen on tarkoitus hyödyttää Systamin sisäistä ja ulkoista eettistä läpinäkyvyyttä ja tukea avointa keskustelua eettisistä ongelmista.

Avainsanat: Eettisyys, vierailijahallinta, digitaaliset palvelut, muotoilu

## Abstract

Author(s): Esko Raikunen  
Title: Ethical Concerns in Visitor Management - What Kind of Ethical Challenges There Are in Visitor Management Services, How They Are Treated and How They Have Been Addressed  
Number of Pages: 31 pages + 3 appendices  
Date: 18 May 2022  
Degree: Bachelor of Culture and Arts  
Degree Programme: Media  
Specialisation option: Digital Media  
Instructor(s): Juhana Kokkonen, Senior Lecturer

---

This bachelor's thesis aims to study and map what kind of ethical concerns there are in visitor management services, and how these concerns are viewed. Additionally, the thesis examines how ethical concerns have been addressed.

Literature and articles on ethical problems in digital services are reviewed in the theoretical part of the study. The study examines how frequent and well-known ethical issues in digital services are addressed. Research material has been studied in comparison with the theoretical framework.

This study was carried out using semi-structured interviews and an anonymous survey. The interviewees and respondents to the survey are working in visitor management and they have several years of work experience in design and sales work.

The main result to this study was the unavailability of ethical problems and the lightness of the approach to them. In the field of visitor management, ethical issues may not appear as blatant as, for example, on social media, which can affect attitudes towards ethical concerns.

This study is carried out in partnership with System Oy, a Finnish company specializing in visitor management. The study serves as an inspiration to reflect on ethical issues and the value base of the company and its employees. The purpose of the study is to benefit the internal and external ethical transparency of System, and to support an open conversation on ethical issues.

Keywords: Ethics, visitor management, digital services, design

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Vierailijahallinta	3
2.1	Mitä on vierailijahallinta?	3
2.2	Vierailijahallinta Suomessa	4
2.3	Vierailijahallintaan liittyvät laitteet ja sovellukset	5
2.3.1	Päätelaitteet	5
2.3.2	Sovellukset	6
3	Yksityisyys digitaalisena aikana	8
3.1	Yksityisyydensuoja	8
3.2	Henkilötietojen käsittely, tallentaminen ja säilyttäminen	9
3.3	Henkilötiedot vierailijahallinnassa	10
4	Eettinen näkökulma	11
4.1	Digitaaliset palvelut ja eettinen ajattelu	11
4.2	Vierailijahallintaan liittyvien eettisten ongelmien kohtaaminen ja niiden ratkaiseminen	14
5	Tutkimuksen lähtökohdat, aineisto ja metodit	15
6	Haastattelujen ja kyselyn analysointi	17
6.1	Kyselyn tulokset	18
6.1.1	Vastaajien rooli ja vastuut	18
6.1.2	Systemin rooli ja vastuut	19
6.2	Digitaaliset palvelut osana jokapäiväistä elämää	19
6.3	Vastuukysymykset	21
6.4	Käyttäjien manipulointi	23
6.5	Eettisten ongelmien ratkaiseminen	24
7	Johtopäätökset	26
8	Pohdinta	27
	Lähteet	30

Liitteet	32
Kyselyaineisto	32
Haastattelukysymykset ja haastattelurunko	34

# 1 Johdanto

Päädyin tekemään opinnäytetyötä digitaalisten ympäristöjen eettisistä ongelmista. Valintaan vaikuttivat suuresti lukemani kirjallisuus nykypäivän eettisistä ongelmista sekä aiempi into ja kokemus eettisestä pohdinnasta. Itselleni kiehtovimpia aiheita ovat ihmisten kognitiivisten ominaisuuksien ja vinoumien hyödyntäminen ja hyväksikäyttö osana erilaisia digitaalisia palveluja. Aiheen havahduttamana olen huomannut, että iso osa lähipiiriini kuuluvista ihmisistä ei juurikaan päädy ajattelemaan, minkälaisia eettisiä ongelmia heidän käyttäytymisessään tai heidän kohtaamassaan käyttäytymisessä digitaalisissa ympäristöissä voisi olla. Pohdin, miten digitaalisten palvelujen eettisiä ongelmia voisi kartoittaa ja selkeyttää niin, että aiheeseen täysin perehtymätön ymmärtäisi kyseessä olevien eettisten ongelmien laadun pääpiirteittäin. Nämä huomiot ovat myös laajentuneet tuttavapiiriini ulkopuolelle, ja aihetta koskevan kirjallisuuden innoittamana olen ymmärtänyt paremmin, miten ihmiset käyttävät digitaalisia palveluja ja kuinka tärkeän ja suuren osan ne muodostavat sekä omaa että muiden ihmisten elämää.

Tämän tutkimuksen oli alun perin tarkoitus vastata tutkimuskysymykseen ”Millaisia eettisiä haasteita vierailijahallintapalveluissa ilmenee ja miten niihin suhtaudutaan”. Aineistojen analysoinnin lopputuloksena tutkimuskysymykseen ei voitu vastata suoraan, vaan vastauksia saavutettiin lähestymällä tutkimuskysymystä eri näkökulmasta. Tutkimuskysymykseen vastataan näkökulmasta, joka esittelee aiheita, joita ei noussut esille haastatteluissa ja kyselyssä, eli mihin eettisiin kysymyksiin ei vastattu eikä eettisiin ongelmiin puututtu.

Tärkein yksittäinen inspiraation lähde tätä opinnäytetyötä varten on David Dylan Thomasin kirjoittama kirja *Design for cognitive bias*. Kirja käsittelee ihmisten kognitiivisten ominaisuuksien hyväksikäyttöä muotoilun näkökulmasta. Kirjan saatesanoissa Yasmine Mustafa, yhdysvaltalainen toimitusjohtaja ja aktivisti toteaa, kuinka suurin osa ihmisten ajatusprosesseista toimii kokemusten ja

kasvatuksen luomalla autopilotilla. Lähes täysin piilossa ihmisten uskomukset ja ennakkoluulot, toiselta nimeltä kognitiiviset vinoumat, estävät ihmisiä tekemästä rationaalisia valintoja, Mustafa lisää. (Thomas 2020, s. 7) Pelkästään kirjan johdannon ensimmäiset kaksi lausetta saivat minut vakuuttuneeksi aiheen tärkeydestä itselleni, ja kirjaa lukiessani totesin, että tämä on opinnäytetyön aiheena mielenkiintoinen ja erityinen.

Digitaalisissa palveluissa esiintyvien eettisten ongelmien lisäksi olen kiinnostunut niistä eettisistä ongelmista, joita muotoilijat ja päätöksiä tekevät tahot mahdollisesti kohtaavat. Esimerkiksi teknologian aiheuttama riippuvuus, joka on monilta osin nerokkaan muotoilun aikaansaannosta. Professori Adam Alterin mukaan keskiverto varhaisnuori ja teinikäinen tarkistaa puhelimensa ilmoitukset noin 150 kertaa päivässä. Ei ole sattumaa, että monet sovellukset pyrkivät maksimoimaan sovelluksessa vietetyn ajan muun muassa lähettämällä push-ilmoituksia eli reaaliaikaisia ilmoituksia eri tapahtumista sovelluksen sisällä sekä tekemällä itse sovelluksen käytöstä addiktoivaa. (Muldrew 2019)

Koen, että henkilökohtaisessa käytössäni olevien digitaalisten palvelujen tarkoitus vaihtelee ja kehittyy jatkuvasti. Eri elämäntilanteissa olen käyttänyt toisistaan hyvin erilaisia palveluja, riippuen muun muassa asuinpaikastani sekä työllisyystilanteestani. Eri palvelujen ja teknologioiden muuttuvuus tuntuu olevan pysyvä ominaisuus. Kirjassaan *"Filling the void: Emotion, capitalism and social media"* Marcus Gilroy-Ware tiivistetysti kertoo, että digitaalinen teknologia ei ole staattista; sen ongelmia ei ratkaista lopullisesti, ja ohjelmoinnin luonteesta johtuen erilaiset muutokset voivat pysyä täysin huomaamattomina loppukäyttäjälle. Ohjelmistokehittäjät ovat taitavia hyödyntämään omia satunnaisia virheitään ja käyttäjien odottamattomia reaktioita. On tiedossa, että käyttäjät eivät halua heitä pakotettavan toimimaan tietyllä tavalla, ja näin ollen sovelluskehitystä on kannattavampaa ohjailta käyttäjän reaktioilla ja käytöksellä eikä toisinpäin. (Gilroy-Ware 2017, 139.)

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona System Oy:lle. System Oy on vuonna 2006 perustettu suomalainen informaatioteknologiaa tuottava yritys, jonka päätoimiset palvelut ja tuotteet ovat vierailijahallintaan liittyvät sovellukset ja laitteet. Tarkoitukseni on kartoittaa ja selkeyttää nimenomaan vierailijahallinnassa käytettäviin sovelluksiin ja laitteisiin liittyviä eettisiä ongelmia ja tutkia, miten niitä ilmenee ja miten niitä on pyritty ratkaisemaan.

## 2 Vierailijahallinta

Tässä luvussa käyn läpi keskeisiä vierailijahallintaan liittyviä käsitteitä, sovelluksia ja laitteita pääpiirteittäin. Aiheen ymmärtämiseksi on oleellista kerrata, mitä vierailijahallinta on ja miten sitä toteutetaan.

### 2.1 Mitä on vierailijahallinta?

Vierailijahallinta tarkoittaa palvelua tai toimintaa, jossa yksittäistä vierailijaa tai vierailijaryhmää voidaan ohjata ja opastaa useissa eri toimintaympäristöissä, kuten yritysvierailuissa toimistotiloissa tai yrityskiinteistöissä. Vierailuja järjestetään myös työmailla, teollisuuslaitoksissa ja tapahtumissa. Nykyaikainen vierailijahallinta on toteutettu lähtökohtaisesti kokonaan tai osin digitaalisten palveluiden avulla, jolloin automaatio tukee nopeita tiedonkäsittelyprosesseja ja informaation välitystä. Käytännössä siis automatisoitu vierailijahallintapalvelu välittää tietoja vierailijoiden ja vastaanottajien kesken, jolloin muun muassa odotusajat lyhenevät. Palvelut myös keventävät yksittäisten työntekijöiden työtaakkaa kokoamalla tarvittavaa dataa yhteen paikkaan ja helpottamalla sen käsittelyä luomalla valmiita listoja vierailujen statuksista. Näin myös vierailujen turvallisuutta on helpompi ylläpitää, kun data on ajankohtaista ja tarkkaa. (Envoy 2022.)

Konkreettisesti vierailijahallinta tarkoittaa palvelukokonaisuutta, joka voi pitää sisällään vastaanottajan toimitiloihin sijoitettavan sisään- ja/tai uloskirjautumislaitteen, laitteen hallinnoimiseen tarvittavat ohjelmat ja sovellukset sekä vierailijaa varten luodun kirjautumisnäkyvän, mahdolliset



lomakkeet ja vaadittavat suoritukset. Sisäänkirjautumislaitteet ovat usein näyttöpäätelaitteita, joilla voi kirjautua vierailijaksi, lukea QR-koodeja ja ottaa valokuvan saapuvasta vierailijasta tunnistautumista varten. (System 2022a.)

Vierailijahallinnan tärkeimpiä kohteita ovat toimistot, yrityskiinteistöt, teollisuuslaitokset sekä julkisen sektorin toimitilat. Monille toimijoille on olennaista, että ulkopuoliset ihmiset pääsevät sujuvasti ja turvallisesti vierailemaan yrityksen tai kiinteistön tiloihin. Kattavan vierailijahallinnan avulla on myös mahdollista vaatia vieraita suorittamaan esimerkiksi varomääräyksiin ja turvallisuuteen liittyviä testejä, ennen kuin vierailu on mahdollinen. Tällaisia määräyksiä voi olla esimerkiksi turvavaatteiden, muun muassa suojalasien tai kypärän käyttäminen. Näiden perehdytysten ja testien avulla myös vierailija saa tarvittavan tiedon mahdollisista riskeistä ja huomioitavista asioista ennen vierailua. (System 2022b.)

## 2.2 Vierailijahallinta Suomessa

Suomessa vierailijahallinta on suhteellisen uusi ala, joka on tunnettu lähinnä paikoissa, joissa on tarve ylläpitää ja isännöidä vierailuja yritysten omissa tiloissa. Vierailijahallinta on yleensä yritysten päivittäistä arkea sujuvoittava ja nopeuttava palvelu, joka toimii taustalla. Suomessa suuret yritykset kuten Neste, Rovio ja ABB hyödyntävät päivittäisissä palveluissaan erilaisia vierailijahallintapalveluita. Yrityksenä System on yksi Suomen pitkäaikaisimpia vierailijahallintaa tuottavista yrityksistä. Satojen yksittäisten projektien ja useiden yrityskumppanien myötä System on rakentanut vuosien ajan pohjaa omalle toiminnalleen. (System 2022c.)

## 2.3 Vierailijahallintaan liittyvät laitteet ja sovellukset

### 2.3.1 Päätelaitteet

Tämän luvun tiedot ovat peräisin System Oy:n sisäisistä materiaaleista ja sisältävät julkista tietoa, jota voi saada tarkasteltavaksi tekemällä erillisen pyynnön System Oy:n tarjoamista laitteista ja palveluista.

Sisään- ja uloskirjautumispaikkaan asennettavat itsepalvelupäätteet mahdollistavat nopean ja johdonmukaisen kirjautumisprosessin. Laitteet on tarkoitettu sijoittamaan näkyväälle paikalle niin, että ne toimivat selkeästi myös kylmäauloissa eli rakennusten sisäänkäynneillä, joissa ei ole vastaanottohenkilökuntaa. Päätelaitteet siis tukevat itsenäistä kirjautumista, jonka edellytyksenä on laitteiden helppokäyttöisyys, käyttöliittymien intuitiivisuus ja käytettävyys.

System tarjoaa useita eri päätelaitteita moniin tarkoituksiin. Aulatiloihin yleisin laite on itsepalvelupäätte ”System Respa X” (Kuva 1). Laitteeseen kuuluu näyttöpäätte, joka on kiinnitetty metalliseen jalkaan, ja se voidaan sijoittaa sisätiloihin lähes mihin tahansa tasaiselle paikalle. Tämän lisäksi on olemassa myös pöydälle asennettava versio. Laitteen periaate on yksinkertainen. Saapuessaan vierailija täyttää tarvittavat tiedot laitteelle, joita voivat olla esimerkiksi nimi ja puhelinnumero. Tämän jälkeen laite ottaa kuvan vierailijasta ja tulostaa vierailijakortin, jota vierailija kantaa mukanaan koko vierailun. Samaisella kortilla vierailija myös kirjaa itsensä ulos vierailun päättyessä.



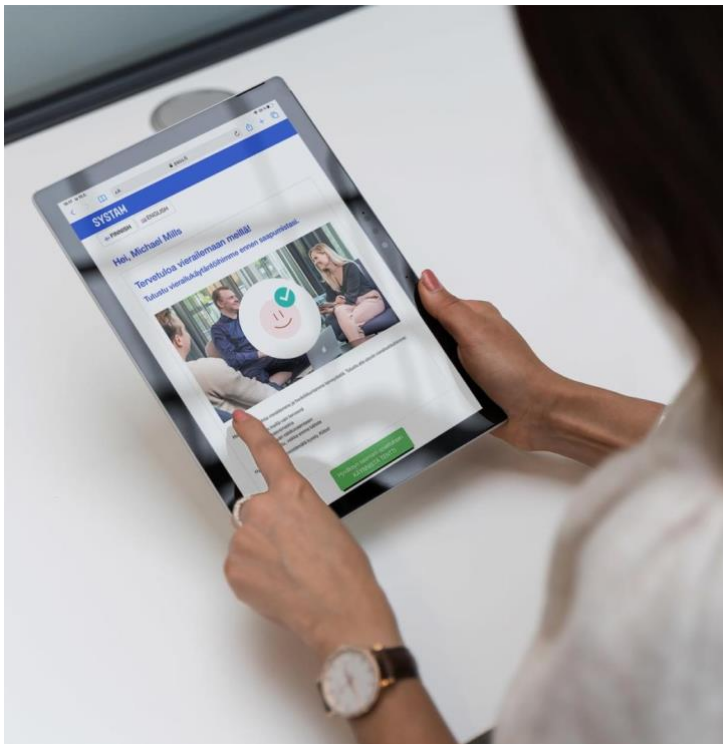
Kuva 1. System Respa X on Systamin yleisin itsepalvelupääte, joka voidaan asentaa asiakkaan tiloihin. Sitä hallitaan vierailijahallintapalvelulla.

Vierailijalle voidaan myös lähettää sähköpostilla tai tekstiviestillä ennakoon vierailuun liittyvää materiaalia, kuten hyväksyttävät ehdot, suoritettavaa materiaalia ja henkilötietolomakkeita. Näitä voidaan lähettää, seurata ja suorittaa erilaisilla vierailijahallintasovelluksilla.

### 2.3.2 Sovellukset

Tämän luvun tiedot ovat peräisin System Oy:n sisäisistä materiaaleista, ja sisältävät julkista tietoa, jota voi saada tarkasteltavaksi tehdessään erillisen pyynnön System Oy:n tarjoamista laitteista ja palveluista.

Laitteiden hallintasovellukset tarjoavat vierailujen järjestäjälle keskeisiä työkaluja vierailijoiden seurantaan, kirjaamiseen ja rekisterin ylläpitämiseen. Pääperiaatteen mukaan vierailijahallintaa tuottava toimija ylläpitää laitteiden teknistä toimivuutta sekä päivittää tarvittavia ohjelmistoja. Vierailujen vastaanottaja voi itse pitää rekisteriä vieraista sille tarkoitetulla sovelluksella, joka näyttää odotettavat vieraat, saapuneet vieraat sekä poistuneet vieraat. Vierailijoiden tietoja säilytetään rekisterissä tietosuojasopimuksessa määritellyn ajan. Vastavuoroisesti myös vierailijalle on suunnattu oma palvelu, jonka kautta vierailija voi luovuttaa omia tietojaan ennakkoon, jolloin sisäänkirjautumiseen kuluu vähemmän aikaa. Vierailijalle suunnattu palvelu sisältää saapumisohjeet, tarvittavat tietolomakkeet sekä sopimusehdot. Ehdot pitävät lähtökohtaisesti sisällään vierailuun liittyviä seikkoja, kuten tietosuojan liittyvien asetusten vahvistaminen, ja henkilötietojen keräämiseen ja säilömiseen liittyvät ehdot. Molempien osapuolten on lain mukaan hyväksyttävä ja noudatettava ehtoja, jotta tietoja voidaan luovuttaa ja vastaanottaa. Vierailijan perehdytys voidaan toteuttaa System Pass -sovelluksen avulla (kuva 2).



Kuva 2. System Pass on vierailijahallintasovellus, jolla voidaan muun muassa suorittaa vierailijoiden perehdytys ennen vierailun tapahtumista.

Myös tilavarauspalvelut voivat kuulua vierailijahallinnan palveluiden piiriin. Tilavarauspalvelut helpottavat päivittäisten tapaamisten järjestämistä ja mahdollistavat välittömät tilavaraukset nopeisiin tarpeisiin. Tilavarauspalvelu helpottaa suurissa yritystaloissa useiden yritysten yhteisessä käytössä olevien neuvottelutilojen ja kokoushuoneiden varaamista ja päällekkäisyyksien välttämistä.

### **3 Yksityisyys digitaalisena aikana**

Tässä luvussa käsitellään yksityisyyteen ja yksityisyydensuojaan lain ja vierailijahallinnan näkökulmasta. Aluksi täsmennän, miten lait vaikuttavat yksityisyyteen ja henkilötietoihin ja henkilötietojen keräämiseen ja säilyttämiseen. Koska edellinen luku koski tarkemmin vierailijahallintaa, tämä luku esittelee vierailijahallintaan liittyviä seikkoja vain pintapuolisesti.

#### **3.1 Yksityisyydensuoja**

Suomessa on voimassa tietosuojalaki, jonka 4§ mukaan henkilötietoja saa käsitellä tietosuoja-asetuksen mukaisesti, jos käsittelyn tavoite on yleisen edun mukainen ja käsittely on oikeasuhtaista sillä tavoiteltuun oikeutettuun päämäärään nähden. (Tietosuojalaki, 5.12.2018/1050)

Suomessa valtio antaa laajan suojan jokaisen yksilön yksityisyyden ylläpitämiselle ja yksityisyys on turvattu siltä varalta, ettei viranomainen tai muu taho voi aiheettomasti tai mielivaltaisesti puuttua yksityisyyteen. Yksityisyyden suoja liittyy laajasti perusoikeuteen yksityiselämän suojasta mutta myös muihin perusoikeuksiin kuten yhdenvertaiseen kohtelun oikeuteen, henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ja vapauteen. (Minilex n.d.)

Yleisellä tietosuoja-asetuksella ja tietosuojalailla puolestaan toteutetaan henkilötietojen suoja sekä muiden ihmis- ja perusoikeuksien toteutumista henkilötietoja käsitellessä. Henkilötietojen suoja on yksityisyyden osa-alue. Tietosuojalainsäädännöllä pyritään siis ennalta turvaamaan ihmisen

henkilötietojen suojan toteutuminen, kun käsitellään henkilöön liittyviä tietoja. Yksityisyydensuoja käsittää henkilöön läheisesti liittyvien tietojen suojaamista. Yksityisyydensuoja käsittää yksilön oikeuden olla paljastamatta tiettyjä asioita yksityiselämänsä ulkopuolisille tahoille, ellei tätä oikeutta ole lailla erikseen rajoitettu. Jokaisella on oikeus riittävään suojaan henkilötietojensa käsittelyssä. (Minilex n.d.)

### 3.2 Henkilötietojen käsittely, tallentaminen ja säilyttäminen

Kaikenlaisen henkilötiedon keräämiseen tarvitaan pätevä syy, ja tiedon keräämisessä, sen tallentamisessa ja säilyttämisessä on noudatettava tarkasti voimassa olevia lakeja ja yleisiä asetuksia. Henkilötietoja voidaan säilöä digitaalisena sisältönä sekä fyysisesti paperisena. Molempiin käytäntöihin liittyy asetuksia, joita henkilötietoja säilyttävän tahon on noudatettava.

Henkilötietojen säilytysaika on pystyttävä perustelemaan ja ne on dokumentoitava. Rekisterinpitäjä on ensisijaisesti vastuussa henkilötietojen keräämisen suunnittelusta ja toteutuksesta. Tämänhetkissä tietosuojasetuksissa ei ole määritelty henkilötietojen tarkkoja säilytysaikaan liittyviä rajoitteita. Henkilötietojen säilytysaika ja tarpeellisuus käyttötarkoitusta vasten on myös rekisterinpitäjän vastuulla. Henkilötietoja saa kuitenkin säilyttää vain niin kauan kuin niiden käyttötarkoituksen mukaan on tarpeellista. Asiakassuhteen päättymisen jälkeen on arvioitava ja perusteltava, kuinka kauan tietoja säilytetään. Henkilötietojen säilyttämiseen vaikuttaa kansallinen lainsäädäntö, esimerkiksi kirjanpitolaki. Lakien noudattaminen on rekisterinpitäjän vastuulla. Henkilötietojen säilytyksen päättyessä henkilötiedot on anonymisoitava tai poistettava lopullisesti. Rekisteröity eli henkilö, joita henkilötiedot koskevat, voi pyytää tietojen poistamista, silloin kun niitä ei enää tarvita alun perin ilmoitettuihin käyttötarkoituksiin. (Tietosuojavaltuutetun toimisto, 2022.)

Henkilötietoihin liittyvien suojatoimien on katettava tekniset sekä organisatoriset toimenpiteet, joilla voidaan taata tietojen minimoinnin periaatteen toteutuminen.

Siihen kuuluu olennaisesti säilytysajan lyhyys sekä kerättävien tietojen määrä. Mikäli tarkoitukset on mahdollista toteuttaa anonymisti, henkilötietoja ei saa käsitellä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto, 2022.)

### 3.3 Henkilötiedot vierailijahallinnassa

Vierailijahallinnassa henkilötiedot ovat olennainen osa vierailuja. On sekä vastaanottajan että vierailijan kannalta tärkeää, että kaikki osapuolet tunnistavat toisensa vierailun tapahtuessa. Näin voidaan ylläpitää turvallista vierailuympäristöä ja erilaiset riskitekijät voidaan minimoida. Muun muassa asiattomien pääsy tarkoin valvotulle alueelle, jossa toiminta on salassa pidettävää tai salassapitosopimus on vaadittu, voi olla vaarallista riskialttiin tiedon vuotamisen vuoksi. Henkilöiden oikeiksi tunnistamisella on siis lähtökohtaisesti eniten merkitystä vierailun järjestäjän näkökulmasta. Voidaan olettaa, että suurten yritysten ja toimijoiden toimitiloissa vierailee jopa päivittäin useita eri ihmisiä, jolloin vierailun järjestäjälle on ensiarvoisen tärkeää pystyä pitämään kirjaa vierailevista henkilöistä, heidän sisään- ja uloskirjautumisajankohdastansa ja vierailun kestosta ja tarkoituksesta. Näin voidaan ylläpitää kattavaa ja tarkkaa rekisteriä kaikista kiinteistöllä tai alueella vierailevista ulkopuolisista henkilöistä. (The receptionist 2022.)

Rekisterin ylläpitämistä voidaan perustella myös turvallisuuden näkökulmasta. Tapaturman, onnettomuuden tai yleisen hätätilan sattuessa kaikki aktiiviset vierailijat ovat tiedossa ja heidän olinpaikkansa on tarkasti tiedossa tapahtumien aikana. Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi tulipalo tai vakava vaurio rakennuksessa, jolloin ihmisiä saattaa jäädä jumiin rakennuksen eri alueille. Rekisteristä on vaivatonta ja nopeaa tarkistaa kaikki tällä hetkellä kiinteistöllä vierailevat henkilöt, varmentaa paikalta poistuneet vierailijat sekä hallita saapuvien vieraiden liikkeitä. (The receptionist 2022.)

## 4 Eettinen näkökulma

Tässä luvussa esittelen digitaalisen aikakauden esiin nostamia eettisiä teemoja ja kysymyksiä. Aluksi kerron eettisistä teemoista yleisesti, ja tämän jälkeen täsmennän vierailijahallintaan liittyviä eettisiä ongelmia ja niiden esiintyvyyttä. Lopuksi esittelen vierailijahallinnassa esiintyvien eettisten ongelmien ratkomista.

### 4.1 Digitaaliset palvelut ja eettinen ajattelu

Muotoilu ja suunnittelu vaikuttavat ihmisyyteen. Ne vaikuttavat meidän jokapäiväiseen elämäämme, arkeen, työhön, vapaa aikaan, ystäviin ja perheeseen. Muotoilu edistää elämää, se vähentää riskejä, lisää tehokkuutta ja helpottaa tiedonsaantia. Tämän lisäksi muotoilu kuitenkin paljastaa myös pimeän puolen, vastuuttoman ja pahimmillaan jopa tuhoisan luontonsa. Me olemme huolestuneita omasta yksityisyydestämme, turvallisuudestamme ja psykologisesta hyvinvoinnistamme. Muotoilu voi siis olla myös haitallista. (Bowers 2019.)

Digitaaliset teknologiat luovat jotain, mitä mikään muu teknologian osa-alue ei ole voinut luoda. Ne muokkaavat ympäristöä ja luovat kokonaan uusia ympäristöjä. Näissä ympäristöissä eri teknologiat ovat keskenään vuorovaikutuksessa, toisinaan ilman ihmisiä. Sosiaalinen media, massadata ja terveysteknologiat ovat esimerkkejä tietotekniikasta, joiden myötä on odotettu nousevan uusia eettisiä ongelmia ja dilemmoja. (Russo 2018, 656.)

Digitaalisten palvelujen voidaan nähdä kuitenkin palvelevan vain tiettyjä osia yhteiskunnasta ja tiettyjä ihmisryhmiä. Kalifornian yliopiston digitaalisten ihmistieteiden professori Johanna Drucker kertoo, kuinka digitaalisissa palveluissa esiintyvät kysymykset jättävät huomioimatta kasvavan ja tuhoisan jaottelun köyhien ja riistettyjen ihmisryhmien sekä rikkaiden ja etuoikeutettujen ihmisryhmien välillä. Toisten ihmisten elämässä voi olla valtavia näkyviä parannuksia, joilla voi olla suuria, negatiivisia vaikutuksia toisten elämässä. Köyhempään osapuoleen vaikuttavat muun muassa saasteet ja myrkyt, joita



syntyy teknologian ja sähkölaitteiden sivutuotteena, työsuhteiden ja työolosuhteiden epäsäännöllisyys teknologia-alalla työskentelevien sekä sosiaalisten rakenteiden ja tukijärjestelmien heikkeneminen. (Stansberry, Anderson & Rainie 2019.)

Käyttäjien ohjailu digitaalisissa palveluissa on keskeinen teema, kun pohditaan palveluissa esiintyviä eettisiä ongelmia. Kirjassaan *Design for Cognitive Bias* (2020) kirjailija David Dylan Thomas kertoo, että muotoilun periaatteet eivät ole muuttuneet nykypäivään tultaessa. Hänen mukaansa muotoilijat ajattelevat vaikutusta, jonka haluavat saada aikaan, ja toimintoja, jotka käyttäjä suorittaa, ja näiden mukaan muotoilijat pääsääntöisesti suunnittelevat. On vain lisättävä yksi uusi taso, eli eettinen näkökulma. On tärkeää, että muotoilijat auttavat käyttäjiä suorittamaan erilaisia toimintoja eettisesti tietäessämme, että saatamme vaikuttaa käyttäjien valintoihin, joista he eivät itse ole tietoisia, hän lisää. (Thomas 2020.)

Käyttäjiä voidaan ohjailta tekemään heistä pieneltä tuntuvia päätöksiä, jotka saattavat lopulta kuitenkin vaikuttaa suuresti heitä koskeviin asioihin. Käyttäjien valinnoilla ja päätöksillä on siis merkitystä. Valinta-arkkitehtuurin ja tavallisen arkkitehtuurin välillä on paljon vastaavuuksia. Tärkeä vastaavuus on se, että ei ole olemassa ”neutraalia” muotoilua. Uuden rakennuksen suunnittelussa arkkitehdin on otettava huomioon paljon erilaisia vaatimuksia, esimerkiksi sijainti, kulkuväylät ja huoneet. Pieneltä vaikuttavat päätökset, kuten wc-tilojen sijoittelu vaikuttaa kuitenkin suuresti rakennusta käyttävien jokapäiväisiin toimiin. Näin ollen pienet ja mitättömältä tuntuvat yksityiskohdat vaikuttavat vahvasti ihmisten käyttäytymiseen. Hyvä nyrkkisääntö onkin, että kaikella on väliä. Näiden pienten yksityiskohtien oleellisuus ja potentiaali esiintyykin mahdollisuutena kohdistaa ihmisten huomio tiettyihin asioihin. (Thaler & Sunstein 2021, 4.)

Käyttäjät tekevät suuria määriä valintoja, joista moniin vaikuttaa eniten kokemukset ja ympäristö. On kuitenkin virheellistä olettaa, että useimmat ihmiset tekisivät valintoja, jotka ovat heidän parhaan etunsa mukaisia tai

parempia valintoja kuin joku muu olisi tehnyt. Ihmiset tekevät usein parhaiten valintoja ympäristöissä, joista heillä on valmiiksi paljon tietoa ja kokemusta, mutta pärjäävät heikosti tilanteissa, joissa ovat kokemattomia ja huonosti informoituja. Niin pitkään kuin ihmiset tekevät huonoja valintoja, valinta-arkkitehtuuri voi hyödyttää heidän elämäänsä. (Thaler & Sunstein 2021, 13.)

Keskeinen eettinen teema digitaalisissa palveluissa on käyttäjien manipuloiminen erilaisilla hienovaraisilla tai täysin läpinäkyvillä keinoilla. Terminä manipulaatio voi herättää usein negatiivisia ajatuksia ja onkin yleismaailmallisesti termi, johon yhdistetään paljon eettisesti epäilyttäviä seikkoja. Perinteisesti manipulaatio ymmärretään tahallisenä vaikuttamisena, jolla voidaan saavuttaa toivottuja toimintoja tai lopputuloksia, esimerkiksi yksityiskohtaisen tiedon luovuttamista tai nopeasti tehty ostopäätös. Manipulointia voi tapahtua kaikissa tilanteissa, joissa ihmiset toimivat keskenään tai tietokoneiden välityksellä. (Edmuller & Wilhelm 2004.)

Muotoilijoilla on vastuu muun muassa käyttäjien valintoihin vaikuttamisessa. Yleinen väärinkäsitys on, että olisi mahdollista välttää ihmisten valintoihin vaikuttaminen täysin. Lukemattomissa tilanteissa toimijat joutuvat tekemään valintoja, jotka vaikuttavat toisten ihmisten käyttäytymiseen. Valintaarkkitehtuuri on siis toisin sanoen väistämätöntä. On kuitenkin olemassa valintaarkkitehtuurin aiheuttamia tahattomia ”tönäisyjä” (*engl. nudge*), joilla voi toisinaan olla suuria vaikutuksia ja jotka voivat olla joissain tapauksissa epämiellyttäviä. Esimerkiksi suuri määrä vaihtoehtoja voi aiheuttaa valinnan vaikeuksia, varsinkin kun kyseessä on kokematon henkilö. Toisinaan mahdollisuus ehdotuksiin tai suositteluihin voi olla huojentavaa. Ihmiset eivät aina halua tehdä valintaa, ja siihen pakottamisesta voi aiheutua mielipahaa. (Thaler & Sunstein 2021, 14.)

Vaikka käyttäjien valintoihin vaikutetaan muotoilussa jatkuvasti, on silti mahdollista, että näitä ”tönäisyjä” voidaan hyödyntää myös positiivisesti. Valinta-arkkitehtuurilla voidaan saada aikaan suuria parannuksia monien ihmisten elämässä suunnittelemalla käyttäjäystävällisiä ympäristöjä. Useat

menestyneistä yrityksistä ovat menestyneet markkinoilla nimenomaan tästä syystä. Toisinaan valinta-arkkitehtuuri on täysin näkyvää, ja kuluttajat sekä työntekijät arvostavat sen tuomaa lisäarvoa. Joskus valinta-arkkitehtuuriin kannattaa kiinnittää huomiota sen tarjoaman potentiaalın takia. (Thaler & Sunstein 2021, 16-17.)

## 4.2 Vierailijahallintaan liittyvien eettisten ongelmien kohtaaminen ja niiden ratkaiseminen

Vierailijahallinnan tarkoituksena on pääsääntöisesti nopeuttaa vierailuja ja asiointia eri yritysten ja toimijoiden tiloissa sekä tehostaa ensitiedon, esimerkiksi saapuvien vierailijoiden perustietojen keräämistä. Tärkeitä ominaisuuksia ovat myös turvallisuuden lisääminen, datan suojaaminen, ja tehokkuuden lisääminen. (System 2020d, Proxyclick 2022.)

Erialaisten tehokkuutta lisäävien palvelujen ja laitteiden valta-asema yhteiskunnassa on saanut aikaan paljon vasta-argumentteja teknologian voittokulkua vastaan. Sosiologi Judy Wajcman (2015) argumentoi, että tavalla, jolla teknologia palvelee kapitalistisia tavoitteita, kasvava tukeutumisemme teknologiaan aiheuttaa niin kutsuttua väliaikaista henkistä köyhtymistä oletetun lisääntyneen hyvinvoinnin ja teknologian mahdollistaman tehokkuuden sijaan. (Gilroy-Ware 2017, 86.)

Tämän lisäksi on koettu, että monet palvelut ovat vastaamassa ensimmäisen maailman tarpeisiin. Niin kutsuttu ensimmäinen maailma nähdään kasvavan kulutuksen ja materiaalistien tyydytysten lisäksi myös valtavana sosiaalisena sopimuksena, joka pitää sisällään demokratian, hyvinvoinnin, luku- ja kirjoitustaidon, teknologian sekä vapaan lehdistön toteutumisen. Yhteisöjemme hallinnot ja poliittinen tilanne vaikuttavat jokapäiväiseen henkiseen hyvinvointiin, sillä itsemääräämisoikeuden, puheenvapauden, yksityisyydensuojan ja ihmisoikeuksien toteutumattomuus ajaisi ihmiset pelkoon ja ahdistukseen. (Gilroy-Ware 2017, 77.)

Vierailijahallinnassa esiintyvien eettisten ongelmien luonne ei siis välttämättä näyttäyty perinteisillä tavoilla, joita voitaisiin huomata esimerkiksi sosiaalisen median palveluissa tai monilla verkkosivuilla käyttäjää manipuloivissa muotoilumenetelmissä. Lancanshiren yliopiston professori Daniel Fitton kertoo artikkelissaan ”How to spot the psychological manipulation behind ‘dark design’ online”, kuinka erilaisilla internet-sivustoilla ja palveluissa voidaan monesti törmätä termiin ”evästeet” (*engl. cookie*), joilla kerätään yksilöityä dataa käyttäjästä ja jolla joilla voidaan myöhemmin luoda tarkkaa ja kohdennettua markkinointia. Useat sivustot pyrkivät saamaan käyttäjän hyväksymään kaikki mahdolliset evästeet, sillä ne tuottavat suoraviivaisesti voittoa.

Vierailijahallinnassa käytettävissä digitaalisissa palveluissa esiintyvät eettiset ongelmat näyttäytyvät siis monesti erilaisina kuin muissa digitaalisissa palveluissa. Vierailijahallinnan ansaintalogiikka, joka perustuu asiakkaille myytäviin laitteisiin ja kuukausilaskutuksella toimivaan palveluun, on hyvin erilainen kuin esimerkiksi sosiaalisen median palvelun ansaintalogiikka, jossa ensi sijassa on sovelluksessa vietetty aika sekä palvelun sisäinen mainonta. (McFarlane 2021.)

## **5 Tutkimuksen lähtökohdat, aineisto ja metodit**

Tässä luvussa esittelen tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä ja aineistonkeruutapoja. Aluksi kerron yleisesti käyttämästäni menetelmästä, jonka jälkeen kerron, miten haastattelut ja anonyymi kysely järjestettiin.

Tämän tutkimuksen tutkimuskysymys on: ”Minkälaisia eettisiä ongelmia vierailijahallintapalveluissa esiintyy ja miten niihin suhtaudutaan?”. Digitaalisissa palveluissa esiintyvät eettisten ongelmien ongelmat ovat todella laajoja, ja vierailijahallinnassa eettiset ongelmat ovat pitkälti vielä kartoittamatta, joten tutkimuskysymystä tarkennetaan alakysymyksillä ”Miten suunnittelijat suhtautuvat eettisiin ongelmiin digitaalisissa palveluissa?” ja ”Minkälaisia vastuita digitaalisen palvelun muotoilijalla on?”. Kyselyn ja haastattelun

toteutuessa kuitenkin kävi ilmi, että vierailijahallintaan liittyviin eettisiin ongelmiin tutustuminen on ollut hyvin vähistä. Syynä tähän ovat muun muassa puutteelliset ja epätarkat, ylimalkaiset tutkimukset nimenomaan vierailijahallintaa koskevista eettisistä ongelmista.

Tätä opinnäytetyötä varten kerätty aineisto on kerätty haastattelun ja anonyymien kyselyn muodossa. Haastattelussa ja kyselyssä on käytetty laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Haastattelut on toteutettu puolistruktuoituna, eli kysymykset on mietitty valmiiksi ennen haastattelua ja ovat kaikille haastateltaville samat, mutta niihin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Puolistruktuoidun haastattelun etuna on sen vapaamuotoisuus sisällyttäen selvät raamit. Se sopii aiheisiin, joita on tutkittu suhteellisen vähän. (SaaranenKauppinen & Puusniekka 2006.) Käydyt haastattelut etenivät puolistruktuoidun luonteensa vuoksi keskustelunomaisesti. Haastatteluissa käytettiin muistiinpanoina (liite 3) viittä kysymystä ranskalaisten viivojen muodossa, jotta voitiin keskittyä keskusteluun. Keskustelunomaisen luonteen takia kussakin haastattelussa syntyi keskusteluun soveltuvia, toisista haastatteluista poikkeavia kysymyksiä, jolloin tietyistä aiheista saatiin tarkempaa tietoa. Haastattelut äänitettiin, mikä oli tehokas keino haastattelun läpikäymiseen itse tapahtuman jälkeen.

Kysely toteutettiin anonyymisti Miro-palvelun avulla, jossa vastaajat vastasivat valmiiseen kysymyspohjaan. Miro.com on verkkosivu, jolla on mahdollista työstää yhteisiä asiakirjoja ja muistiinpanoja omalta tietokoneelta käsin internetin välityksellä (Miro 2022). Kyselyä varten laadittiin useita yrityksen toimintaa ja työntekijöiden toimintaa koskevia kysymyksiä, joihin vastattiin anonyymisti oman kokemuksen mukaan. Kyselyn tuottamaa aineistoa käsiteltiin laadullisin eli kvalitatiivisin keinoin. Tarkoituksena oli selvittää kyselyn teemojen mukaisia merkityksiä ja tarkoituksia sekä johtaa niistä kokonaisvaltainen ja syvällinen analyysi. Tämä vaatii tilan antamista tutkittavien henkilöiden ajatuksille, kokemuksille ja mielipiteille. (Hirsjärvi & Huttunen 1995.)

Haastatteluja varten laadittiin kolme keskeistä teemaa, joiden mukaan myös haastattelut etenivät. Haastatteluissa syntyi toisista haastatteluista poikkeavia kysymyksiä, jotka olivat teemojen mukaisista kysymyksistä johdettuja kysymyksiä. Näiden toissijaisten kysymysten avulla voitiin tarkentaa tiettyjä vastauksia ja selvittää vastausten alkuperiä. Haastattelujen lopussa pohdittiin Systemin työntekijöiden suhtautumista eettisiin ongelmiin ja heille ominaisia keinoja ratkaista vierailijahallintapalveluissa ilmeneviä eettisiä ongelmia.

Haastatteluihin osallistui kolme Systemin edustajaa, joilla on pitkäaikaista työkokemusta digitaalisten palvelujen kehittämisestä, myyntityöskentelystä sekä ihmisläheisestä työskentelystä vierailijahallinnan alalla. Anonyymiin kyselyyn osallistui 15 System oy:n työntekijää. Haastattelukysymykset sekä haastattelun runko löytyvät liitteestä 1 ja liitteestä 2. Haastattelut suoritettiin läsnä ja nauhoitettiin sanelin-puhelinsovelluksen avulla. Kyselyyn vastattiin anonyymisti etänä vastaajien omalla tietokoneella tai puhelimella.

## **6 Haastattelujen ja kyselyn analysointi**

Tässä luvussa käsitellään keskeisiä tuloksia haastatteluista vierailijahallinnan alalla työskentelevien kanssa sekä Systemin työntekijöille pidetystä anonyymistä kyselystä. Haastattelujen pääteemana oli eettisyys digitaalisissa palveluissa, käyttäjien manipulointi osana palvelujen tuottajien vastuualueita sekä digitaalisten palvelujen eettisyys vierailijahallinnan näkökulmasta. Haastatteluissa kysyttiin kokemuksia, näkökulmia sekä mielipiteitä tämänhetkisiin yleisiin ja henkilökohtaisiin huolenaiheisiin. Anonyymin kyselyn teemana oli yrityksen sisäiset arvot ja työntekijöiden näkemykset vastuukysymyksiin.

Aineiston keräämisen tavoitteista poiketen haastatteluissa ja kyselyssä ei päästy varsinaisesti eettisten ongelmien käsittelyyn, mikä vaikuttaa tutkimuskysymykseen vastaamiseen. Tutkimuskysymystä lähestytään

analyysissa siis näkökulmasta, jossa käsitellään huomiotta jätettyjä eettisiä ongelmia ja kevyttä ja pintapuolista eettisiin ongelmiin suhtautumista.

Haastatteluissa esiintyy kolme haastateltavaa, joiden nimet on muutettu muotoon Juha, Matti ja Minni.

## 6.1 Kyselyn tulokset

Kyselyn pääteemana oli sekä Systamin vastuut yrityksenä, että yksittäisten työntekijöiden vastuut osana vierailijahallintaa tuottavaa yritystä. Kyselyssä kartoitettiin aluksi vastaajien kokemuksia omasta roolistaan ja sitä, minkälaisia onnistumisia ja epäonnistumisia he ovat huomanneet omassa toiminnassaan. Tämän jälkeen kyselyssä selvitettiin huomioita ja näkökulmia Systamin toiminnasta ja sitä, millaisia onnistumisia ja epäkohtia toiminnassa ilmenee.

### 6.1.1 Vastaajien rooli ja vastuut

Kaikista kyselyyn vastanneista viisi oli sitä mieltä, että heillä on selkeä ymmärrys omasta roolistaan yrityksen toiminnassa ja että he tunnistavat omat vastuunsa palveluiden kehittämisen eri vaiheissa. Esille nouseva kommentti oli, että ”selkeät roolit ja toimiva yhteistyö helpottaa kommunikaatiota ja vastuiden ymmärtämistä”.

Kyselyyn vastanneista kolme oli sitä mieltä, että vastuuta on välillä vaikea hahmottaa eikä aina tiedetä kenen pitäisi tehdä ja mitä. Ilmeni myös, että vastuuta saattaa olla todella paljon eikä se jakaudu tasaisesti. Tähän myös lisättiin, että ”hyvä yrityksen sisäinen kommunikaatio auttaa kuitenkin ongelmatilanteiden ratkaisemisessa”.

Yksi vastaajista kertoi, että omaa työntekoa on helppo seurata ja kehittää. Työtehtäviin voi vaikuttaa itse, ja työtehtävät saa toteuttaa parhaaksi näkemällään tavalla. Vaikutusmahdollisuuksien nähtiin lisäävän vaihtoehtoisia ratkaisuja erilaisiin kohdattuihin ongelmiin.

### 6.1.2 Systamin rooli ja vastuut

Kyselyyn vastanneista kahdeksan nosti yrityksen toiminnassa esiintyviä onnistumisia esille. Vastauksissa kerrottiin, että vankan luottamuksen rakentaminen helpottaa yhteistyön tekemistä asiakkaiden ja kumppanien kanssa.

Kolme vastaajaa kertoi, että tietojenkäsittely ja tietoturvan noudattaminen on epäselvää, vaikka siihen kiinnitetään paljon huomiota. ”Tietoturvaongelmia kohdataan monesti asiakkaiden kiinteistöissä, kun asiakkaat hallitsevat palvelua itsenäisesti”, yksi vastanneista kertoo.

Yksi vastaaja kertoo, että Systamin käyttämä teknologia on vanhaa ja kankeaa. Hän uskoo, että vanhentunut teknologia voi aiheuttaa palvelujen toimivuuteen ja tietoturvaan liittyviä riskejä.

## 6.2 Digitaaliset palvelut osana jokapäiväistä elämää

Haastattelujen ensimmäinen osio käsitteli digitaalisten palvelujen roolia ja vaikutuksia osana ihmisten jokapäiväistä elämää. Haastattelujen ensimmäistä vaihetta ohjaavat kysymykset olivat *”Onko digitaaliset palvelut lisänneet vai vähentäneet aitoja ihmiskohtaamisia?”*, *”Välittääkö palvelujen kehittäjät aidosti asiakkaista ja käyttäjistä?”*, *”Minkälaiset digitaaliset palvelut ovat tärkeä osa ihmisten arkea?”* ja *”Miten suunnittelijoiden ja käyttäjien suhtautuminen eettisiin haasteisiin digitaalisissa palveluissa eroavat toisistaan?”*.

Juha sanoo kokevansa, että digitaaliset palvelut ovat mahdollistaneet monimuotoisempia kohtaamisia ihmisten välillä. Hänen mielestään digitaaliset palvelut ovat lisänneet ja helpottaneet ajatusten ja mielipiteiden vaihtamista ja ilmaisua. ”Digitaalinen maailma on lisännyt kohtaamisia, jotka eivät kuitenkaan ole kasvokkain kohtaamisia”, hän lisää.



Matin mielestä digitaalisten palvelujen myötä aitoihin ihmiskohtaamisiin ei päästä harvinaistuvien kasvokkain tapahtuvien kohtaamisten edelleen vähetessä. Aitous ei hänen mielestään välttämättä tarkoita perinteistä tapaa, eli voidaan pyrkiä aitoihin reaktioihin ja tunteisiin tapahtui kohtaaminen kasvotusten tai digitaalisten palvelujen kautta. Matin mukaan kehittyvät teknologiat voivat tuoda lisäarvoa digitaalisiin palveluihin ja ihmisten välisiin kohtaamisiin, mikäli kohtaamiset tulevat tapahtumaan vastaisuudessaakin etäyhteyksin.

Matti lisää, että digitaalisissa palveluissa poissulkevia tekijöitä voi olla erilaisten elämäntilanteiden ja ihmiskuntaluokkien vaikutukset. ”Kaikilla ei välttämättä ole saatavilla välttämätöntä teknologiaa, joko siihen ei ole varaa tai sitä ei osata käyttää. Nämä tekijät voi poissulkea ihmisiä pois tai eriarvoistaa heitä”, Matti jatkaa.

Matin ja Juhan suhtautuminen aiheeseen on samankaltainen kuin aiemmin esitelty viittaus Stansberryn tutkimukseen eettisistä ongelmista. Digitaaliset palvelut voivat molempien mukaan aiheuttaa eriarvoistumista jättämällä huomioimatta erilaisia ihmisryhmiä.

Juha sanoo, että asiakaspalvelutilanteissa nykyään ei välttämättä ole merkityksellistä, toimiiko asiakaspalvelijana luonnollinen ihminen vai digitaalinen palvelu. Hänen mukaansa vanhempi sukupolvi kuitenkin saattaa toivoa ihmistä asiakaspalvelijaksi. Hänen mielestään tämä pohjautuu opittuihin tapoihin, joiden mukaan ihmisiä palvelee luonnollinen henkilö. ”Mikäli kokemuspohja palveluista on ollut tönkköä, päädytään luultavasti suosimaan luonnollista asiakaspalvelijaa”, hän pohtii.

Minnin mukaan tuleva sukupolvi, joka tottuu ja kasvaa digitaalisten palvelujen ympäröimänä joissa palvelijana toimii ohjelmat ja tekoäly, tulee käsittämään ihmisten roolin hyvin erilaisina digitaalisissa palveluissa kuin esimerkiksi hänen vanhempansa.

Matin mielestä perinteinen asiakaspalvelu tulee muuttumaan täysin automaattiseksi. Teknologiaan tullaan turvautumaan, eikä ilman sitä enää selvittäisi. Hän uskoo, että työpaikat vähenevät digitaalisten palvelujen yleistyessä. Edistystä ei pitäisi rajoittaa keinotekoisesti sen takia, että jotkut voivat pitää työnsä. ”Ammatteja on kadonnut kautta historian. Tehdastyöläiset vähenevät robotiikan kehittyessä”, hän pohtii

Juha kertoo yrityksen ja kuluttajan konfliktista. Hän epäilee, välittävätkö yritykset oikeasti asiakkaistaan vai halutaanko asiakkaat ja palveltavat vain siirtää eteenpäin jonossa, jolloin turvataan palvelun tehokkuus ja menestys.

Kuluttajana Juha kertoo välittävänsä palvelusta ja arvoista, ja uskoo yritysten välittävän ensisijaisesti voiton tekemisestä. ”Ei kaikki yritykset kuitenkaan ole ahneita ja pahoja, toivottavasti...”, hän pohtii.

Matin mukaan tuotteita ihmisille suunniteltaessa on erityisen tärkeää panostaa käyttökokemukseen. Oletuksena on, että asiat toimivat, mutta kun eivät toimi, siitä jaetaan kokemuksia ja arvosteluja. Huonoista kokemuksista kerrotaan matalammalla kynnyksellä. ”Jos kaikki ei mene niin kuin pitäisi, siitä kyllä huudellaan somessa”, hän kertoo.

Matin vastauksessa korostuu suunnittelijan vastuu digitaalisten palvelujen käyttökokemuksesta. Hänen mielestään spesifiä palvelua suunniteltaessa palvelun loppukäyttäjät pitää ottaa varhaisessa vaiheessa osaksi suunnitteluprosessia. Hänen sanoo, että käyttöliittymiä ei käsitellä aina samalla tavalla. Hyvä suunnittelu huomioi varhaisessa vaiheessa erilaisia tarpeita, palautetta saa helposti ja kipukohtia voidaan huomioida aikaisemmin. Tärkeä kysymys on, että kenelle suunnitellaan.

### 6.3 Vastuukysymykset

Haastattelujen toinen osio käsitteli vastuun merkitystä ja olemusta osana digitaalisia palveluja. Tarkoituksena on syventävästi pohtia, kuka on vastuussa

erilaisista ongelmatilanteista tai kenelle vastuu mahdollisesti kuuluu.

Haastattelun toista vaihetta ohjaavat kysymykset ovat: *”Kenen vastuulla ovat riskitilanteet ja käyttäjien kohtaamat ongelmat digitaalisissa palveluissa?”*, *”Minkälaisia vastuita suunnittelijan työhön kuuluu?”*, *”Miten vierailijahallinnassa ilmenevät vastuut jaetaan?”*, *”Miten ihmisläheinen johtaminen ja työskentely näkyy vierailijahallinnassa?”*.

Matin mielestä suunnittelija on vastuussa palvelun käyttäjän kokemuksista, onnistumisista ja epäonnistumisista. Suunnittelija voi vaikuttaa käyttäjän kohtaamiin tilanteisiin. Suunnittelijan pitää ottaa huomioon paljon asioita suunnitellessa palvelua. Pitää ottaa huomioon ääritapaukset ja odottamattomat tilanteet. ”Suunnittelu ei rajoitu vain laatikoiden piirtämiseen, vaan pitää miettiä monesta näkökulmasta erilaisia käyttökokemukseen liittyviä tekijöitä”, hän pohtii.

Juhan mielestä suunnittelijan vastuihin kuuluu toisten huomioiminen. Hän mielestään suunnittelijan on vastattava kysymyksiin: ”Onko määräyksiä, mitä suunnitellaan ja kenelle suunnitellaan?” Suunnittelijan on myös huomioitava rajoitukset ja yleiset käytännöt.

Minnin mielestä päätöksen tekijä on vastuussa. Esimerkiksi palvelua tarjoava yritys tai yritystä johtavat esihenkilöt. Vastuuta ei voida sysätä pelkästään suunnittelijan niskoille. ”Ihmiset ovat tyhmiä, eivätkä tiedä mitä tietävät tai eivät tiedä”, Minni sanoo. Minni pohtii vastauksessaan käyttäjien vastuu asemaa tehdessään valintoja digitaalisissa palveluissa.

Juhan mielestä yrityksen kuuluu kantaa vastuu, ja vastuu siirtyy hierarkkisesti alaspäin pitkin organisaatiota. Osa vastuusta on myös käyttäjällä ja voidaan puhua myös kollektiivisesta vastuusta.

Matin mukaan valtiontason toimijat Suomessa ovat velvollisia tuottamaan kaksikielisiä uutisia ja palveluja. Kuuroille ja sokeille tuotetaan myös heidän tarpeitaan huomioiden suunniteltuja palveluja ja sovelluksia. ”Suunnittelijan ei

itsensä tarvitse tietää kaikkea, vaan ulkopuolisia tahoja, esimerkiksi konsultteja voidaan hyödyntää”, Matti toteaa.

Tässä osiossa haastateltavat kertoivat näkemyksensä vastuun jakamiseen, mutta eettinen pohdinta oli hyvin pintapuolista, eikä vierailijahallinnan näkökulmasta osattu antaa huomioita vastuun luonteesta.

## 6.4 Käyttäjien manipulointi

Haastattelujen kolmas osio käsittelee käyttäjien manipulointia digitaalisissa palveluissa. Tarkoituksena on tarkastella manipulaatiota yleisesti, manipulaation roolia digitaalisissa palveluissa sekä suunnittelijan roolia manipuloijana.

Haastattelujen kolmatta vaihetta ohjaavat kysymykset ovat: *”Miten käyttäjää voidaan manipuloida digitaalisissa palveluissa, ja miksi käyttäjää manipuloidaan?”*, *”Onko käyttäjien manipulointi mielestäsi oikein?”*, *”Onko voittotavoitteinen manipulaatio mielestäsi yhtä väärin kuin ”hyvä” manipulaatio?”*, ja *”Voidaanko käyttäjien manipulointia oikeuttaa jollain tavalla?”*.

Matin mielestä manipuloinnissa voidaan tehdä helppo kahtiajako, hyvä ja huono manipulaatio. Hyvässä manipulaatiossa käyttäjää ohjaillaan vilpittömästi tai läpinäkyvästi suorittamaan toivottuja toimintoja. Huonossa manipulaatiossa voidaan johdatella käyttäjää harhaan, annetaan ymmärtää jotain, mitä ei tule tapahtumaan.

Matin mielestä manipulaatio nähdään negatiivisena terminä. Keinottelu ei ole vahinko, ja ihmisiä ohjaillaan tarkoituksellisesti. Motivaationa on asiakkaiden saaminen tai asiakkaiden lähtemisen estäminen. Suunniteltua ja epäeettistä toimintaa. *”Manipulaatio, kun tavoitellaan voittoa, on hyvin paskaa toimintaa”*, Matti toteaa.

Minni kertoo, että asiakasta ei saa lain mukaan johtaa harhaan. Hän pohtii, miksi käyttäjää silti voidaan manipuloida ja johtaa harhaan ilman suuria sanktioita.

Juha kertoo, että manipulaation motiiveina voittoa tavoittelevilla toimijoilla on pitää asiakkuudet ja tilaukset mahdollisimman pitkään voimassa. Hän puhuu voittotavoitteisesta manipulaatiosta.

Minni kertoo, että suoratoistopalveluissa tavataan paljon ”dark patterneja”. Palvelujen irtisanominen on tehty vaikeaksi, ja käyttäjä yritetään saada pysymään palvelujen tilaajana mahdollisimman pitkään, ja jopa käyttäjää huijaamalla estetään tilauksen peruminen.

Haastattelun osio, joka käsittelee manipulaatiota, ei kyennyt vastaamaan siinä esitettyihin kysymyksiin. Manipulaation luonnetta tarkasteltiin hyvin pintapuolisesti, ja haastateltavat pohtivat pikemminkin manipulaatiota yleisesti, eikä eettisellä tasolla. Kysymyksiin, joissa pohdittiin, onko jokin oikein tai väärin, ei annettu perusteltuja vastauksia. Vastausten taustat olivat lähinnä tunneperäisiä oivalluksia, eikä varsinaista pohdintaa tapahtunut.

## 6.5 Eettisten ongelmien ratkaiseminen

Haastatteluissa ja kyselyssä kävi ilmi, että vaikka eettisiä ongelmia ei välttämättä pohdita aktiivisesti, ratkaisukeskeinen työmoraaali on silti nähtävillä yrityksen arvopohjassa. Ongelmanratkaisu ja inhimillinen lähestymistapa erilaisiin sisäisiin ja ulkoisiin ongelmiin on huomattavissa Systemin toimintatavoissa ja periaatteissa, ja näitä arvoja myös vahvistetaan tiiviillä työntekijöiden välisellä yhteistyöllä. Työntekijät luonnehtivat Systemin olevan vastuullinen toimija, joka välittää aidosti sekä työntekijöistä että asiakkaista ja yhteistyökumppaneista. Tämän lisäksi kyselystä ja haastatteluista nousi esille käyttäjien yksityisyyden kunnioittaminen ja tietoturvaan liittyvät vastuut.

Juhan mukaan aidon kiinnostuksen esittämien ja ylläpitämien asiakkuuksissa sekä heidän tarpeistaan ja toiveistaan välittäminen on tärkeää. Hyvä tilanne on vastavoimat, eli molemmat osapuolet saavat jotain toisiltaan, ja luottamusta on helpompi rakentaa vastavoimaisessa suhteessa.

Matin mielestä vierailijahallinnassa suunnittelijan on huomioitava, mikä on palvelun kohderyhmä, minkälaiseen ympäristöön se tulee, minkälaiset saavutettavuusstandardit on pakko toteutua, ja miten ne toteutetaan. Hän kertoo, että käyttötapaukset on kartoitettava ja niiden pohjalta on suunniteltava laitteen ja sovelluksen käyttöä.

Minni sanoo, että sisäinen tiedonjakaminen voi aiheuttaa tarpeettomien tietojen siirtämistä väärin paikkoihin. On oltava tarkkana, minne ja milloin jakaa käyttäjiä koskevia tietoja.

Matin mukaan ongelmia voi aiheuttaa ihmisistä riippumattomat ongelmat, esimerkiksi internet-yhteyden katkeaminen. Palvelua ei voida käyttää laitteella, joka ei ole yhteydessä Systamin pilvipalveluihin. Ei voida koskaan sanoa, että ei voida tehdä mitään, vaan ongelmaa on alettava tutkimaan ennen kuin voidaan varmistaa ongelman laatu, oli se sitten ihmisestä riippuva tai riippumaton virhe.

”Meidän on tehtävä kaikkemme sen eteen, että palvelun toimivuus toteutuu”, hän toteaa.

Juha kertoo, että Systam pyrkii yrityksenä ja työyhteisönä oppimaan virheistä, ja oppimista tuetaan yrityksen sisäisellä yhteistyöllä ja reflektiolla. Virheisiin suhtaudutaan ymmärtäväisesti ja positiivisesti.

Haastateltavat kokivat, että eettisiä ongelmia kyllä ilmenee, mutta niihin suhtautuminen vaikuttaa olevan kovin pintapuolista. Vierailijahallinnassa esiintyviin eettisiin ongelmiin ei ole perehdytty tarkasti muun muassa aiheesta tehdyn tutkimuksen vähäisyyden vuoksi. Haastateltavat eivät vältelleet kuitenkaan eettisiin kysymyksiin vastaamista, mutta vastausten syvällisyys oli heikkolaatuista, eikä varsinaista pohdintaa toteutunut juurikaan.

## 7 Johtopäätökset

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa erilaisia digitaalisissa palveluissa kohdattavia eettisiä haasteita ja sitä, minkälaisena eettiset haasteet voivat esiintyä vierailijahallinnan alalla. Eettisiin kysymyksiin ei ole selkeitä vastauksia, ja harva eettinen ongelma ja sen ratkaisu voidaan suoraan luokitella hyväksi tai pahaksi. Tutkimuksessa ilmeni, että olemassa olevia eettisiä teemoja ja muissa kuin vierailijahallinnan palveluissa kohdattavia eettisiä ongelmia voidaan käyttää raamittamaan tulevaisuuden keskusteluja eettisistä aiheista.

Vierailijahallinnassa ei varsinaisesti nähdä eettisiä ongelmia, sillä palvelujen ansaintalogiikka on poikkeuksellinen verrattuna esimerkiksi yleisten sosiaalisten median palvelujen ansaintalogiikkaan. Eettisiä ongelmia ei ole pohdittu palvelujen käyttäjien näkökulmasta tarpeeksi syvällisesti, jotta siitä voisi tehdä selkeitä johtopäätöksiä. Haasteltavien pintapuoliset vastaukset antavat ymmärtää, että eettisiä ongelmia havaitaan satunnaisesti, mutta ne voidaan ohittaa loogisella ajattelulla ikäkuin eettistä pohdintaa ei välttämättä tarvittaisi lainkaan.

Tutkimus vahvistaa sitä käsitystä, että vaikka eettisistä ongelmista ei puhuttaisi arkisesti yrityksen toiminnassa, eettisiä ongelmia osataan silti tunnistaa. Osana eettisten ongelmien tunnistamisen taitoa ovat ihmisen opitut moraaliset käsitykset. Tutkimuksessa ilmeni, että eettisten ongelmien tunnistaminen vaatii oikeanlaisen keskustelun aloittamisen. Mikäli yrityksen tai tiimin sisällä ei ole eettisiin ongelmiin perehtynyttä henkilöä tai eettisiä ongelmia koskevaa tutkintaa tekevää henkilöä, eettistä keskustelua ei välttämättä synny.

Haastatteluissa ilmeni hyvin selkeästi, että vastuukysymykset ovat tärkeä osa tarjottavia vierailijahallinnan palveluja. Ihmisläheisessä työskentelyssä pohditaan paljon erilaisia rooleja ja vastuita, esimerkiksi mitkä ovat yksityiskohtaista tietoa vastaanottavan tahon vastuualueet ja miten vastuita pyritään noudattamaan.

Eri haastateltavien vastauksissa on huomattavissa eroja, joita voidaan selittää moraalikäsitteiden kautta. Moraali tarkoittaa ihmisen käsitystä siitä, mikä on hyvää ja paha ja mikä on oikein tai väärin (Teräväinen 1982, 98). Sen lisäksi, että on yleisiä moraalisia käsitteitä, on myös henkilökohtainen ymmärrys oikeasta ja väärästä. Eettisiin kysymyksiin siis voidaan harvoin saada identtisiä vastauksia eri ihmisiltä.

Haastattelujen ja kyselyn perusteella voidaan todeta, että Systamin työntekijöille on ilmeisen tärkeää tarjota palveluja, jotka vastaavat lupauksia ja ylläpitää vahvaa yhteistyötä asiakkaiden kanssa pitkään. Nämä näkemykset tulevat esille myös yrityksen sisäisten arvojen listauksessa ja lupauksessa.

Tutkimuksessa ei saavutettu yksiselitteisiä ongelmia, joita vierailijahallintapalveluissa kohdattaisiin säännöllisesti tai edes toisinaan. Tähän vaikuttaa osin se, että vierailijahallinnan alalla ei ole toteutettu eettistä tutkimusta, ja useimmat digitaalisia palveluja koskevat eettiset tutkimukset käsittelevät digitaalisia palveluja isoina kokonaisuuksina. Tällä hetkellä saatavilla olevat tutkimukset ja materiaalit keskittyvät tarkemmin aiheisiin, jotka koskettavat isoja ihmisryhmiä, eikä marginaalisia käyttäjäryhmiä, kuten vierailijahallintapalvelujen käyttäjiä. Oli kuitenkin odotettavissa, ettei tutkimuksella saavuteta yksiselitteisiä vastauksia. Eettisiin ongelmiin puuttuminen vaatii eettisen teorian, käyttäytymisteorian ja psykologian ymmärtämistä. Tutkimus toimii keskustelun ja pohdinnan kannustajana, ja näin tuo lisäarvoa pienelle, mutta merkitykselliselle palvelujen kehittäjä- ja käyttäjäkunnalle. Eettinen pohdinta on itseisarvo, eikä sen tarvitse johtaa suoriin vastauksiin.

## **8 Pohdinta**

Tutkimus vahvensi ymmärrystäni eettisistä ongelmista ja niiden pohtimisesta. Tärkeäksi koen sen, että ymmärrän tutkimuksen myötä myös pitkäjänteisen tutkimuksen vaatimukset, ja miksi tutkimuksen tekeminen eettisistä ongelmista



ei ole helpoin mahdollinen vaihtoehto. Eettiset ongelmat ovat todella laajoja ja näkökulmia niihin voi löytää loputtomiin. Eettisiin ongelmiin ei myöskään usein saa yksiselitteisiä vastauksia, ja tutkimusaineistoja ei voida esittää esimerkiksi kaavioiden avulla tai numeraalisena datana.

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen tekeminen vaati minulta syvempää paneutumista minulle jo entuudestaan tuttuun aiheeseen, ja koen, että lukemani kirjat ja artikkelit ovat syventäneet omaa ymmärrystäni sekä suunnittelusta ja eettisestä tutkimuksesta. Sen lisäksi, että laadullinen tutkimus vaatii aineistojen pitkäjänteistä analysointia ja uudelleen läpikäymistä, se vaatii myös suuren määrän taustatutkimusta ja teoreettisten kokonaisuuksien sisäistämistä.

Tutkimusta varten perehdyin eettiseen, psykologiaan ja suunnitteluun liittyvään kirjallisuuteen huolellisesti. Huomioni kiinnittyi monesti tutkimuksen aikana siihen, kuinka eri alojen asiakokonaisuudet näyttäytyvät viittauksina täysin erilaisessa kirjallisuudessa. Samankaltaisuuksia ja yhtäläisiä teorioita löytyi suunnittelun ja psykologian väliltä sekä suunnittelun ja filosofian väliltä. Monet satoja vuosia vanhat filosofiset teoriat pätevät edelleen, ja muotoilijat hyödyntävät modernin psykologian teorioita suunnitellessaan uusia palveluita ja sovelluksia.

Tutkimuksen lähtökohtana oli oma kiinnostumiseni eettisistä ongelmista ja niiden tutkimisesta sekä kiinnostukseni yhdistäminen muotoilijan työtehtäviin. Eettisten arvojen noudattaminen suunnittelussa on minulle tärkeää, ja koen, että muotoilijat voivat vaikuttaa ihmisten elämään tehden siitä helpompaa vähentämällä laitteiden ja palveluiden turhaa käyttöä ja kiinnittämällä ihmisten keskittyminen johonkin produktiiviseen ja merkitykselliseen. Lukemassani kirjallisuudessa nousi toistuvasti esille erilaisten nykypäivän addiktioiden ruokkiminen ja kuinka digitaaliset palvelut ovat valtava ja täysin korvaamaton osa ihmisten elämää.

Myös vastuukysymysten ymmärtäminen on minulle tärkeää. Koen, että ymmärtämällä vastuita tarkemmin voidaan nähdä oman toiminnan välitön ja

välillinen vaikutus. Vastuun ymmärtäminen on tärkeää niin muotoilijan itsensä kannalta kuin myös yritysten ja palveluntarjoajien, ja lopulta myös loppukäyttäjien kannalta. Vastuu saattaa toki kulkea hierarkkisesti yritysten sisällä, mutta uskon, että vastuiden ymmärtäminen on lähes yhtä tärkeää kuin niiden noudattaminen.

Vierailijahallintapalveluissa ilmenevät eettiset ongelmat vaikuttavat olevan hyvin vähäisiä. Tähän vaikuttaa muun muassa se, että näin tarkasti määritellyssä sovelluskehityksessä, joka palvelee hyvin pientä käyttäjäkuntaa, voiton tekeminen tapahtuu eri menetelmillä. Toisin sanoen itse sovellusten ja palvelujen käyttö ei tuota suoraa voittoa palveluja tarjoavalle yritykselle, jolloin sovelluskehitystä ohjaa eri motiivit kuin esimerkiksi valtavaa käyttäjäkuntaa palvelevan sovelluksen kehitys, muun muassa sosiaalisen median palvelut. Toinen syy, miksi eettisiä ongelmia ei välttämättä kohdata vierailijahallinnan sovelluksissa, on se, ettei niihin liittyvää eettistä tutkimusta ole toteutettu juuri lainkaan, ja suurin osa eettisistä ohjeista ja havainnoista tulevat palvelun tarjoajilta itseltään, jolloin niiden luotettavuutta ja läpinäkyvyyttä voidaan kyseenalaistaa.

Kevyt suhtautuminen eettisiin ongelmiin on vaikeasti tulkittava tilanne, sillä varsinaista, yksiselitteistä syytä sille on vaikea hahmottaa. Tarkan tutkimuksen puute ja eettisen pohdinnan vähättely voivat vaikuttaa suuresti työntekijöiden kykyyn tunnistaa tarkkoja eettisiä ongelmia, joita voidaan kohdata esimerkiksi käyttöliittymissä tai palvelupoluissa. Eettisen keskustelun aloittaminen ja ylläpitäminen voi helpottaa ongelmien tunnistamista ja parantaa muun muassa käyttäjien ja asiakkaiden tyytyväisyyttä. Se, että eettisiä ongelmia kartoitetaan ja niihin suhtaudutaan vakavasti ja syvällisesti, luo yrityksestä vastuullisen kuvan.

## Lähteet

Bowers, M. 2019. *The higher ground – A guide to design ethics*.

Edmuller, A. & Wilhelm, T. 1999. *Manipulointitekniikat: Niiden tunnistaminen ja torjuminen*. (Manipulationstechniken – erkennen und abwehren) Suom. Hellsten Sari. Helsinki: Rastor, 2004

Envoy 2022. Visitor management system (luettu 6.4.2022)

Fitton, D. 2021. How to spot the psychological manipulation behind 'dark design' online. Fast Company.

Gilroy-Ware, M. 2017. *Filling the void: Emotion, capitalism, and social media*. London: Repeater.

Hirsjärvi, S. & Huttunen, J. 1995. *Johdatus kasvatustieteeseen*. Helsinki: WSOY

McFarlane, G. 2021. How facebook, Twitter, Social media make money from you. Investopedia.

<https://miro.com/online-whiteboard/> 2022.

Minilex 2021. Yksityisyyden suojan määritelmä. (luettu 14.3.2022)

Muldrew, E. 2019. *The secret design tools which Social Media apps are using to create addiction*.

<https://www.proxyclick.com/why-proxyclick>

Russo, F. 2018. *Digital technologies, Ethical Questions, and the Need of an Informational Framework*. Amsterdam: Springer.

Stansberry, K., Anderson, J. & Rainie, L. 2021. *5. Leading concerns about the future of digital life*. Pew Research Center.

System 2022a <https://system.fi/palvelut/system-visit/>

System 2022b <https://system.fi/palvelut/system-pass/>

System 2022c <https://system.fi/tietoa-meista/>

System 2022d <https://system.fi/teemat/automatisoitu-vierailujen-hallinta/>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. (viitattu 2.4.2022)

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022. Tietosuojaperiaatteet (luettu 25.3.2022)

Tietosuojalaki, 5.12.2018/1050 §4

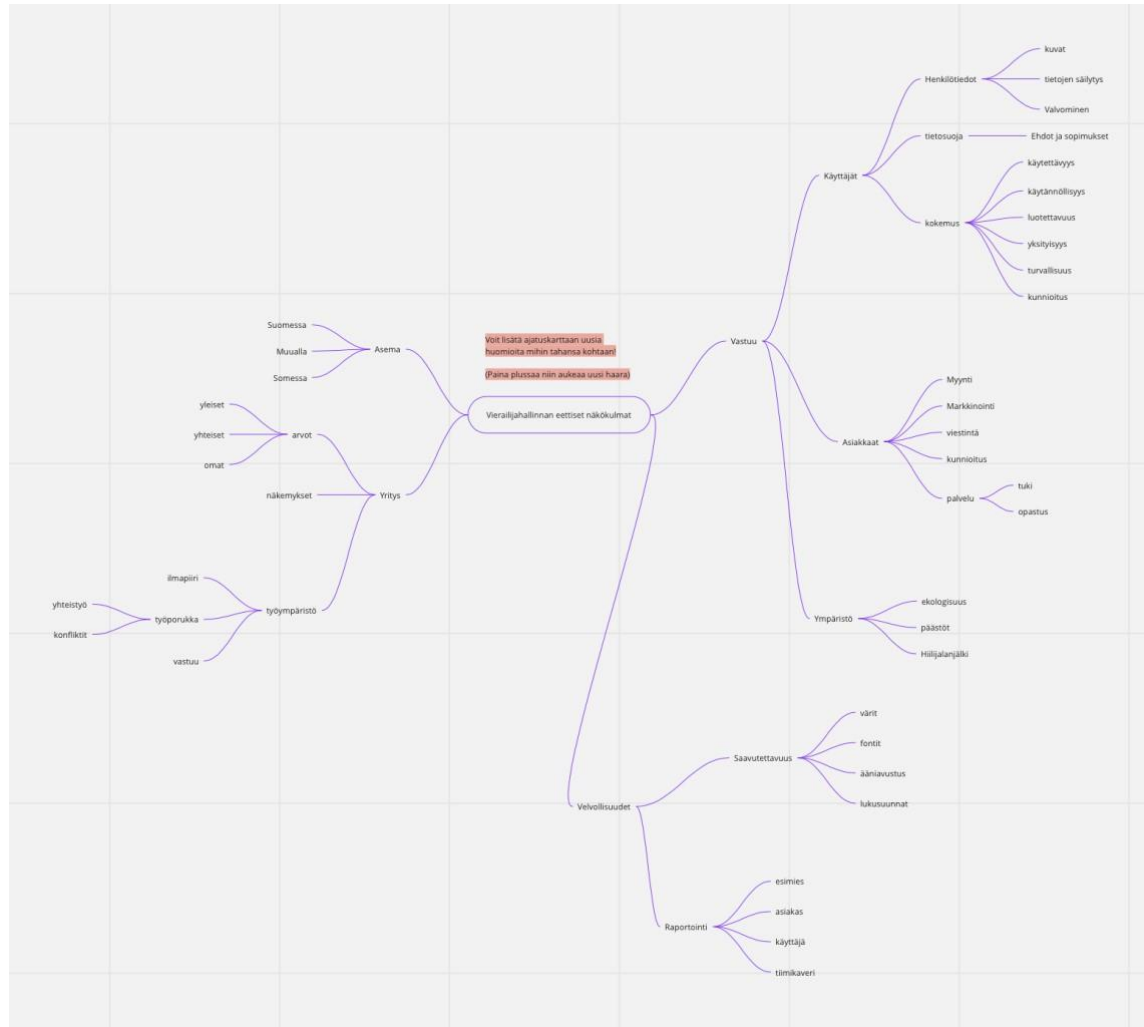
Teräväinen, J. 1982. *Johdatus filosofiaan*. Helsinki: Kirjapaja.

Thaler, R. H. & Sunstein, C. R. 2021. *Nudge: The final edition*. Updated edition. [New York]: Penguin Books.

Thomas, D. D. 2020. *Design for Cognitive Bias*. A book apart

# Liitteet

## Kyselyaineisto



Liite 1. Anonymisti toteutettu ajatuskartta eettisten ongelmien rakenteesta

Millaisia huomioita sinulla on omasta roolistasi systemilla? (työympäristö, mukavuus, velvollisuudet, vastuut, yms)

Onnistumisia	Epäkohtia	Yleisiä huomioita
Yhteishengen puhaltaava myrsky	Jokien on kunnossapito, josta on vastuu, ja josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa
Käikkä haku auttaa töissä	Yöllä pyyhitään kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Miksi on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa
Ensin hyvä kunnossapito, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa
Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa
Mentorointi	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa
Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa

Millaisia huomioita sinulla on yrityksen toiminnasta? (eettisyys, vastuut, arvot, yms)

Onnistumisia	Epäkohtia	Muuta?
Luotettava kumppani	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa
Ei isoja katastrofeja	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa
Me kunnossapito, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa
Yhteishengen puhaltaava myrsky	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa
Yhteishengen puhaltaava myrsky	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa
Yhteishengen puhaltaava myrsky	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa

Mitä System viestii?

Luotettava kumppani	Asiakkaita kunnossapito, josta on kukaan ei vastaa	Asiakasta kunnossapito, josta on kukaan ei vastaa	Luotettava kumppani	Kokonaisvaltainen palvelu
Asiantuntija	Nykykäs	Prosessuaalisuus	Kotimaisuus	Ratkaisu halukkuutta

Mitä System tuottaa?

Ratkaisuja kunnossapito, josta on kukaan ei vastaa	Kotimaisuus, josta on kukaan ei vastaa	Palveluja, josta on kukaan ei vastaa	Happy paths for smarter workplaces	Arvoa asiakkaille
--	--	--------------------------------------	------------------------------------	-------------------

Mitä System tarkoittaa sinulle?

Mukavia kollegoja	Luotettava ja suoraviivainen työyhteisö	Rehellisyyttä	Vapautta ja vastuuta	Jebaa meiniä	Mahdollisuus kunnossapito, josta on kukaan ei vastaa
Hyvästä mielestä ja yhteisestä tekemisestä	Mahdollisuus oppia uutta	Kunnossapito			

Mitä System tarkoittaa asiakkaille ja käyttäjille?

Luotopakk	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Helpottaa arkea taustalla	Ennen vuorokautta on kukaan ei vastaa, josta on kukaan ei vastaa	Suavuutta omaan työhön	Hyviä kokemuksia
-----------	--	---------------------------	--	------------------------	------------------

Liite 2. Anonyymit vastaukset kyselyn kysymyksiin.

## Haastattelukysymykset ja haastattelurunko

### Haastattelu

#### Digitaaliset palvelut ja etiikka:

- Onko digitaalinen maailma lisännyt vai vähentänyt mielestäsi aitoja ihmiskohtaamisia?
- Onko sillä väliä, auttaako ihmistä toinen ihminen vai digitaalinen palvelu?
- Millaisia vaaroja ja riskejä käyttäjä voi kohdata digitaalisissa palveluissa?
- Millaisia vastuita suunnittelijan työhön liittyy?
- Kenen vastuulla ovat yksittäisten käyttäjien kohtaamat tilanteet?
- Miten suunnittelijat suhtautuvat eettisiin haasteisiin?
- Suunnitellaanko nykyään enemmän käyttäjä edellä vai firma edellä?
- Minkälaiset asiat voivat olla konfliktissa keskenään palveluiden suunnittelussa?
- Bisnes vs asiakastyytyväisyys? Välittääkö yrityksen aidosti asiakkaistaan?

#### Manipulaatio:

- Miten käyttäjää voidaan manipuloida erilaisissa digitaalisissa palveluissa?
- Miksi käyttäjää manipuloidaan?
- Onko se mielestäsi oikein tai väärin?
- Mitä eroa on voittoa tavoittelevalla manipulaatiolla ja käyttäjän etua ajavalla manipulaatiolla eettisestä näkökulmasta?
- Miten yksittäisen ihmisen manipulointia ja ihmisryhmän manipulointi eroaa toisistaan?
- Onko olemassa hyvää manipulaatiota? Esim. "Tönäisy"

#### Vierailijahallinta:

- Mitä vierailijahallinta tarkoittaa suunnittelijan näkökulmasta? (Käyttäjärühmä, asiakkaat, saavutettavuus, universaalius)
- Millaisia eettisiä ongelmia voisi ilmetä vierailijahallinnassa? (Tietoturva, yksityisyys)
- Miten voitaisiin perustella vierailijoiden tietojen hukkuminen tai vuotaminen? Mitä siitä voisi seurata?
- Ihmisten kanssa toimimisessa on aina olemassa inhimillisen virheen marginaali. Miten inhimilliset virheet näkyvät vierailijahallinnassa?
- Miten vierailijahallinnassa suhtaudutaan ihmisistä riippumattomiin virheisiin? Entä ihmisistä johtuviin?

### Runko

- 1 Onko digitaalisuus vähentänyt aitoja ihmiskohtaamisia?
- 2 Kenen vastuulla on riskitilanteet digitaalisissa palveluissa? (Esim. Tietovuodot, sopimusrikkomukset, järjestelmävirheet)
- 3 Miten ihmisläheinen työskentely ilmenee vierailijahallinnassa?
- 4 Miten inhimillisiin virheisiin suhtaudutaan ja miten niitä ratkaistaan?
- 5 Digitaaliset palvelut manipuloivat käyttäjä toimimaan toivotulla tavalla? Mitä mieltä olet voitotavoitteisesta manipulaatiosta?

## Liite 3. Haastattelukysymykset ja haastattelurunko