

Jarmo Maunu

# Yksityisyydensuojan hallinta rakennushankkeessa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Rakennusalan työjohto (AMK)

Talonrakennus

Mestarityö

4.9.2017

Tekijä(t) Otsikko	Jarmo Maunu Yksityisyydensuojan hallinta rakennushankkeessa
Sivumäärä Aika	50 sivua + 9 liitettä 4.9.2017
Tutkinto	Rakennusmestari (AMK)
Koulutusohjelma	Rakennusalan työnjohdon tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Rakennusalan työnjohto
Ohjaaja(t)	Tutkintovastaava, Jouni Ruotsalainen, Metropolia AMK Toimitusjohtaja, Antti Hurme, HaH Service
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin työnjohdon näkökulmasta yleisesti yksityisyyden suojaa koskevia lainsäädäntöjä sekä käsitteitä ja verrattiin niitä yrityksen nykyiseen toimintatapaan heidän kohteissaan. Tämän opinnäytetyön tilasi HaH Service, koska he olivat havainneet toimintamallissaan heikkouksia</p> <p>Tämän opinnäytetyön teoriaosuus painottuu yksityisyyttä tukeviin lainsäädäntöihin ja asetuksiin. Millaiset lait suojelevat asiakkaiden yksityisyyttä ja mitä nämä lain pykälät tarkoittavat toimeksiantajayrityksessä ja onko jokin laissa määritetty asetus sellainen, mitä yrityksessä ei ole huomioitu. Teoriaosuudessa tutustutaan myös yksityisyyden suojaan käsitteenä sekä kuinka määritellään hyvä riskienarviointi.</p> <p>Opinnäytetyössä kuvataan yrityksen nykyinen toimintamalli, joka analysoidaan ja jota verrataan lakeihin ja asetuksiin sekä opinnäytetyön kirjoittajan kokemukseräiseen tietoon sekä työntekijöiltä kerättyyn tietoon.</p> <p>Työn tavoitteena oli havaita yrityksen toiminnassa esiintyvät mahdolliset aukot ja kompastuskivet sekä kehittää toiminta vastaamaan yksityisyyttä tukevia lainsäädäntöjä. Tässä opinnäytetyössä keskitytään, kuinka yrityksen toimintaa parannettaisiin yksityisyydensuojan osalta heidän hallinnoimissa kohteissa. Opinnäytetyön tarkoitus ei ole kuitenkaan kerätä tietoa siitä, miten asiakkaalla on mahdollisuus rangaista toimeksiantajayritystä vaan pikemminkin turvata asiakkaan yksityisyys rakennushankkeen aikana.</p> <p>Tämän päättötyön loppupäässä kuvataan toimeksiantajayritykselle kehitetty toimintamalli, joka on rakennettu tämän opinnäytetyön tutkimustulosten pohjalta. Pohjana käytettiin suomen lainsäädäntöä ja asetuksia, analysoinnin tuloksia sekä toimeksiantajayrityksen työntekijöillä teettämää kyselyä.</p> <p>Tämän opinnäytetyön lopputuotteena syntyi uusi kehitetty toimintamalli, jonka sisältöä päivitettiin mm. usealla eri sopimus-, malli-, ja lomakepohjalla, ohjeilla, muistilistoilla, raporteilla sekä prosessikuvauksilla, jotka löytyvät tämän opinnäytetyön liitteistä.</p>	
Avainsanat	Yksityisyydensuoja, yksityisyys, toimintamalli, riskianalyysi

Author(s) Title Number of Pages Date	Jarmo Maunu Managing Privacy Protection in a Construction Project 50 pages + 9 appendices September 4, 2017
Degree	Bachelor of Construction Site Management
Degree Program	Construction Site Management
Specialization option	House Building
Instructors	Jouni Ruotsalainen, Head of Degree Program, Metropolia Antti Hurme, CEO, Hah Service
<p>This Bachelor's Thesis analyses the protection of privacy and applicable legislation and definitions from a construction management perspective, and compares them to the current processes and procedures of the target organization. This Bachelor's Thesis was commissioned by HaH Service, because the company had noticed inadequacies in their current procedures.</p> <p>The theoretical framework of this thesis focuses on legislation and regulations referring to (data) privacy. How legislation protects the privacy of individuals is analyzed, as well as the meaning and impact of the different regulations for the target organization. The thesis also examines whether such legislation exists that has not been taken into consideration. The theory part also describes how privacy protection is defined, and how a good risk analysis is conducted.</p> <p>In the thesis, the current operation procedure of the target organization is analyzed and described from a data privacy protection perspective. Operations are reflected upon based on applicable legislation and regulations, the experience of the author of this thesis, and information gathered from employees of HaH Service.</p> <p>The objective of this thesis is to identify possible inadequacies and risks in the target company's current operation procedure, and to develop a concept that is in line with applicable legislation and regulations referring to privacy protection. In the focus of this thesis is the development of the organization's operations to improve customer privacy in construction projects. It is not within the scope of this thesis to analyze whether and how the company could be penalized, since the main objective is to guarantee privacy throughout the entire construction process.</p> <p>The operating procedure developed for the target organization based on the results of the analysis is described in the last part of this thesis. Applicable Finnish legislation and regulations, results of the analysis, and a survey conducted among the target organization's employees served as the basis for the development of the model.</p> <p>As a result of the research conducted, the current operational model of the company was updated and enhanced, e.g. by new contract and form templates, instructions, check lists, reports and process descriptions. All these documents are appended to this thesis.</p>	
Keywords	Privacy, risk analysis, operation procedure, model

# Sisällys

## Lyhenteet

1	Johdanto	1
1.1	Työn aihe	1
1.2	Opinnäytetyön tausta	1
1.3	Tavoitteet	2
1.4	Työn rakenne	2
2	Yksityisyyden suoja, tietosuoja ja tietoturva	3
2.1	Yksityisyyden suoja käsitteenä	3
2.2	Tietosuoja käsitteenä	4
2.3	Tietoturva käsitteenä	5
3	Yksityisyyttä tukeva lainsäädäntö	6
3.1	Henkilötietolaki	6
3.2	Laki yksityisyyden suojaamisesta työelämässä	13
3.3	Rikoslaki	14
3.4	Sähköisen viestinnän tietosuojalaki	16
3.5	Muut lainsäädännöt	18
4	Riskien arviointi	18
4.1	Hyvin toteutetun riskienarvioinnin tunnuspiirteet	18
4.2	Riskienarvioinnin toteuttaminen	21
4.3	Riskien tunnistaminen	21
4.4	Riskien arvioiminen	22
4.5	Riskien välttäminen, pienentäminen ja poistaminen	23
5	Tilaaajayrityksen esittely	24
5.1	Historia	24
5.2	Toiminta-ajatus	24
5.3	Toiminnan perusta	24
6	Yrityksen nykyinen toimintamalli	26

6.1	Toimintamallin kuvaus	26
6.1.1	Tarjouksen käsittely	27
6.1.2	Tarjous	27
6.1.3	Tilaus	28
6.1.4	Sopimusasiat	28
6.1.5	Hankinnat	28
6.1.6	Töiden käynnistäminen	29
6.1.7	Työaikainen dokumentointi	29
6.1.8	Töiden luovuttaminen	30
6.2	Tietojen arkistointi yrityksessä	30
6.3	Toisten yhtiöiden toimintatapojen vertaaminen	31
6.4	Laatu	31
6.5	Nykyisen toimintamallin arvioiminen	32
6.6	Toimintamallikysely työntekijöillä	34
6.7	Toimintamallin kehitysehdotukset	35
6.8	Analysoinnin tulos	37
7	Yrityksen toimintatavan kehittäminen	37
7.1	Uudelle toimintamallille määritetty tavoitetilä	38
7.2	Uuden toimintamallin suunnittelu	38
8	Kehitetty toimintamalli	39
8.1	Toimintamallin kuvaus	39
8.1.1	Tarjouksen käsittely	39
8.1.2	Tarjous	40
8.1.3	Tilaus	40
8.1.4	Sopimusasiat	41
8.1.5	Hankinnat	42
8.1.6	Töiden käynnistäminen	42
8.1.7	Työaikainen dokumentointi	42
8.1.8	Töiden luovuttaminen	43
8.2	Kuvaus tietojen arkistoinnista	43
8.3	Laatu	44
8.4	Asiakkaalle markkinointi	44
8.5	Käyttöönotto	45
9	Lopputulos ja jatkotoimenpiteet	46
10	Johtopäätökset ja pohdinta	48

Liitteet

Liite 1. Mieliäidekyselylomake (Liite vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 2. Rekisteriseloste (Liite vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 3. Työntekijän perehdytyslomake (Liite vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 4. Salassapitosopimus (Liite vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 5. Urakkasopimus pohja (Liite vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 6. Aliurakkasopimus pohja (Liite vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 7. Työsopimus pohja (Liite vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 8. Henkilöluettelo (Liite vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 9. Ohje toimintatavoista salassapitovelvollisuuden osalta (Liite vain työn tilaajan käyttöön)

## Lyhenteet

ACXIOM	yhdysvaltalainen yritys
Adminet	Toiminnanohjausjärjestelmä
iCloud	Applen hallinnoima pilvipalvelu
ISO-9001	Laatustandardi
Jydacom	erikoistunut rakennusalan toiminnanohjausjärjestelmiin
LVIS	Lämpö, Vesi, Ilmanvaihto ja sähkö
SWOT	kahden ulottuvuuden kuvaama nelikenttä
Visma	Liiketoiminnan ohjaamiseen keskittynyt yritys

# 1 Johdanto

## 1.1 Työn aihe

Nykymaailmassa tietoa pystytään levittämään nopeammin kuin koskaan aiemmin. Muun muassa sosiaalisen median avulla, tieto liikkuu nopeasti ja tavoittaa suuren määrän ihmisiä. Tiedon nopeaan levittämiseen liittyy myös paljon riskejä. Tämän vuoksi työelämässä tietosuoja ja yksityisyyden suoja ovat entistä tärkeämmässä asemassa. Yritysten pitää suojata omaa liiketoimintaa koskeva luottamuksellinen tieto ulkopuolisilta, mutta myös esim. asiakkaiden ja toimeksiantajien tietoja tulee suojella. Jotta tämä toteutuu, yrityksellä täytyy olla hyvät sisäiset ohjeet ja työntekijät pitää kouluttaa, jotta he tietävät miten heidän tulee toimia tietosuojaan liittyvissä asioissa.

Tämän mestarityön aiheena on yksityisyyden suojan hallinta rakennushankkeessa. Se on tehty HaH Servicelle, joka on erikoistunut vaativiin korjausrakentamisen kohteisiin sekä arvokiinteistöjen saneerauksiin. Yritys on perustettu vuonna 2003 asiakkaitaan varten. Tämän opinnäytetyön aihe kuvaa hyvin yrityksen halua parantaa jo olemassa olevia asiakassuhteitaan. Yritys haluaa kehittyä lähellä asiakkaan rajapintaa.

Työssä tutkitaan työnjohdon näkökulmasta yleisesti yksityisyydensuojaa käsitteenä sekä sen hallintaa yrityksessä. Lisäksi työ käsittelee yksityisyyden suojaa koskevaa lainsäädäntöä. Työssä kuvataan myös yrityksen nykyistä toimintatapa yksityisyyden suojan hallinnassa, ja laaditaan siitä riskianalyysi. Tulosten pohjalta tullaan kehittämään yrityksen käyttöön sen kaltaiset ohjeet, joilla tilaajan yksityisyydensuojaa voidaan yrityksen hallinnoimissa kohteissa parantaa.

## 1.2 Opinnäytetyön tausta

Tilaajan yksityisyyden suojan turvaaminen on yrityksen toiminnan ja asiakkaan luottamuksen kannalta tärkeää. Kohdeyrityksen palveluiden tilaajat ovat pääsääntöisesti yksityisiä asiakkaita. HaH Servicen työnjohto on havainnut puutteita vaitiolovelvollisuutta, yksityisyyden suojaa ja salassapitoa koskevissa toimintatavoissa. Joka perustuu työnjohdon kokemuksen tuomaan aistinvaraiseen havainnointiin kohteiden aikana. Yrityksen



toimitusjohtajan mielestä on tärkeää puuttua näihin yksityiskohtiin mahdollisimman pikaisesti, jotta uudet ja pitkään säilyneet asiakassuhteet olisivat turvattuina myös tulevaisuudessa.

### 1.3 Tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia yrityksen käytössä oleva toimintamalli tilaajan yksityisyyden suojan osalta ja tunnistaa mahdollisesti esiintyviä puutteita ja riskejä. Tilaajayrityksen toimitusjohtajan mielestä tärkeää on tietää, millaisia riskejä tämän hetkiin toimintamalliin liittyy. Millaisia riskejä kohdistuu yrityksen asiakkaisiin ja kuinka asiakkaan tiedot tulisi yrityksessä säilyttää ja suojata asianmukaisesti? Tavoitteena on luoda kuva nykyisen tietosuojan nykytilasta, ja luoda HAH Service:n käyttöön sellaiset työkalut, jotka he voivat hyödyntää lähitulevaisuudessa kohteidensa hallinnassa. Vähimmäistavoite on parantaa tilaajan yksityisyyden suojaa kaikissa HaH Service:n projekteissa.

### 1.4 Työn rakenne

Opinnäytetyö rakentuu teoriaosuuteen yksityisyyden suojaa koskevista lainsäädännöistä. Osio rajoittuu tilaajayrityksen kannalta oleellisimpiin lakeihin. Opinnäytetyössä kuvataan yrityksen nykyiset toimintatavat rakennushankkeessa yksityisyyden suojan hallinnan näkökulmasta. Lisäksi opinnäytetyössä analysoidaan yrityksen nykyistä toimintamallia teoreettisen viitekehyksen avulla sekä hyödynnetään kokemuseräistä tietoa hankkeiden hallinnasta. Analyysin tulosten pohjalta työn loppuvaiheessa käydään lävitse erilaiset kehitysehdotukset sekä tarkastellaan yritykselle kehitettyä uutta toimintamallia asiakkaan yksityisyyden hallinnassa.

## 2 Yksityisyyden suoja, tietosuojaja tietoturva

Nykyaikana informaatiota jaetaan niin itsestä kuin ympärillä olevista enemmän kuin koskaan ennen ihmiskunnan historiassa. Kyseisiä tietoja jaetaan, kerätään ja yhdistetään aiempaa enemmän. Tämä on johtanut jo siihen, että näitä tietoja tallennetaan ja käsitellään kanta-asiakkuusjärjestelmissä, aktiivisuusrannekkeiden sovelluksissa, pikaviestimissä ja sosiaalisen median sovelluksissa. Rekisterit sisältävät tietoja ihmisten mieltymyksistä ja käyttäytymismalleista, ja niitä kaupataan eteenpäin mainostajille, jotka hyödyntävät saamiaan tietoja omissa kampanjoissaan. [1.]

On siis varsin tärkeää tietää, mitä tietoa itsestämme tai asiakkaistamme keräämme, käsittelemme ja jaamme. Aina emme ole tietoisia siitä kuinka helposti tiedot leviävät globaalisti esim. sosiaalisen median välityksellä. Tiedon keräämiseen ja arkistointiin erikoistuneita yrityksiä on useita, joista kuitenkin tunnetuin on Acxiom, jonka tietokannoista löytyi jo vuonna 2012 tietoja yli 500 miljoonasta kuluttajasta. Tiedot sisältävät kuluttajataietoja, henkilötietoja, tietoja julkisista ja kaupallisista tiedoista, sekä rikosrekisteritiedot. Edellä mainittujen tietojen lisäksi yritys kerää henkilöön suuntautunutta informaatiota n.1500 tiedon verran (mm. puheluhistoria ja puhelimeen tallennetut yhteystiedot). He tallentavat jopa puhetta. [1.]

### 2.1 Yksityisyyden suoja käsitteenä

Yksityisyyden suojalla tarkoitetaan oikeutta, jota yksityinen ihminen tarvitsee suojaautukseen ulkopuoliselta tarkkailulta. Sillä voidaan tarkoittaa verkon sisältä löytyvien henkilökohtaisten tietojen suojaamista. Henkilökohtaisilla tiedoilla tarkoitetaan mm. henkilötietoja, paikannustietoja, viestintätietoja ja teletunnistetietoja. Jokaisella suomalaisella on mahdollisuus vaikuttaa siihen ja määrätä, kuinka hänen henkilötietojansa tulisi käyttää ja jakaa. [2.]

Yksityisyyden suojan säilyttämisestä puhutaan jatkuvasti mediassa. Tällä vuosituhanella on siirrytty sosiaalisen median käytön yleistymisen myötä muutokseen, jossa ihmiset antavat tietoja itsestään helpommin kuin koskaan aiemmin. Sosiaalisen median käyttäjät haluavat ilmaista itseään ja verkostoitua. Tämän vuoksi ihmiset ovat valmiita luopumaan yksityisyydestään. He käyttävät lukuisia erilaisia laitteita esimerkiksi ranteissaan. Kyseiset laitteet keräävät kantajistaan tietoja niin sijainnista kuin käyttäytymisestä, joiden avulla käyttäjät toivovat saavansa dataa omasta terveydentilastaan. [2.]

On melko selvää, että ihmiset haluavat jakaa itsestään informaatiota ulkopuolisille sosiaalisen median välityksellä. Tästä syystä Facebookin päivittäiset kävijämäärät jäävät hiuksen hienosti alle miljardin ihmisen rajapyykin, joista lähes kaikki käyttäjät kirjautuvat palveluun mobiililaitteilla. [4.]

Nykypäivänä jo lähes puolella Suomen kansalaisista on oma Facebook-tili ja kyseisessä palvelussa jaetaan erilaista informaatiota omasta elämästä, kuten tarinoita ja mielipiteitä, keskustellaan yksityisesti, ja jaetaan valokuvia. Valokuvia jaetaan usein ilman kuvattun henkilön suostumusta. Palvelussa yhteydenpito ystäviin ja tuttaviiin onnistuu helposti, mutta vastaavasti haittapuolena on tietojen tallentuminen palvelutarjoajan servereille. Tätä kautta voivat tiedot levitä kaikkien saataville. Ihmiset mieltävät ja ajattelevat yksityisyyden loukkauksien kohdentuvan vain rikollisiin. Normaalit ihmiset ovat kuitenkin hie-man sinisilmäisiä ja taipuvaisia olettamaan, ettei omien tietojen levittämisestä ole haittaa, eikä koeta saamiaan tietoja salaamisen arvoiseksi. [3.]

Yksityisyydensuojaa pidetään yleisesti henkilön vapauden kannalta merkittävänä. Sen avulla mahdollistetaan rauhassa eläminen, jotta meidän ei tarvitse elää jatkuvasti tarkkaillen. [2.]

## 2.2 Tietosuoja käsitteenä

Käsitteistö yksityisyydensuojasta, tietosuojasta tai tietoturvasta mielletään usein harhaanjohtavaksi. Käsitteenä tietosuoja antaa herkästi kuvan, että suojattaisiin tai salattaisiin joitain epämääräisiä tietoja. Tietosuojalla kuitenkin tarkoitetaan henkilön yksityisyyden suojaamista ja luottamuksen turvaamista henkilötietoja käsiteltäessä. Henkilötietojen käyttöä rajoittamalla pyritään poistamaan niiden tarpeeton käyttö tai jossain tapauksissa kielletään niiden käyttö osittain tai kokonaan. Jokaiselle henkilölle pyritään Suomessa mahdollistamaan eläminen niin kuin he parhaaksi katsovat, ilman, että puututaan heidän yksityiselämäänsä. [5.]

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia sellaisia tietoja, jotka voidaan kohdentaa kyseiseen henkilöön tai hänen perheeseensä. Näitä tietoja ovat mm. nimi, henkilötunnus ja osoite. Henkilötietojen käsittelyä käsitellään tarkemmin tämän opinnäytetyön kohdassa henkilö-tietolaki. [6.]

Tietosuojan tarkoituksena on turvata yksityisten henkilöiden yksityisyys ja saavutetut edut, oikeudet ja vapaudet sekä oikeusturva [5.].

### 2.3 Tietoturva käsitteenä

Nykyaikana tietoturva mielletään käsitteenä, jota pidetään seurauksena tietoteknisten laitteiden kehityksestä. Tietoturvaa parannetaan ja seurataan palomureilla, virustentorjunnalla, tietojen kryptauksella ja monin muin tavoin. Tietosuojasta puhuttaessa paneudutaan rekisteröidyn oikeuksiin, kun taas tietoturvalla tarkoitetaan sellaisia teknisiä ja hallinnollisia toimintoja, joiden avulla pyritään turvaamaan rekisteröidyn yksityisyyden suojaamiseen ja säilyttämiseen tarvittavat oikeudet ja vapaudet. [6.]

Tietoturvalla tarkoitetaan niitä apuvälineitä ja keinoja, joiden avulla pyritään toteuttamaan tietojen suojaaminen käytännössä. Yrityksessä nämä voivat olla mm. prosessiohjeiden laatiminen, henkilön tietosujoaohjeiden varmistaminen, testaaminen ja sisäistäminen käytännössä, tietosuojavaltuutetun nimeäminen ja hänen tehtävien määrittely, asiakastietojen luvattomien käyttöjen estäminen sekä jälkikäteisvalvonta yrityksen sisällä tai asiakkaan pyynnöstä. [6.]

### 3 Yksityisyyttä tukeva lainsäädäntö

Jokaisella suomalaisella on oikeus yksityisyyden suojaan. Muun muassa Suomen perustuslain 2 luvun 10§:llä halutaan turvata jokaisen suomalaisen yksityiselämän suoja. Siihen on kirjoitettu yksityiselämän suojasta seuraavasti:

”Jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla. Kirjeen, puhelun ja muun luottamuksellisen viestin salaisuus on loukkaamaton. Lailla voidaan säätää perusoikeuksien turvaamiseksi tai rikosten selvittämiseksi välttämättömistä kotirauhan piiriin ulottuvista toimenpiteistä. Lailla voidaan säätää lisäksi välttämättömistä rajoituksista viestin salaisuuden yksilön tai yhteiskunnan turvallisuutta taikka kotirauhaa vaarantavien rikosten tutkinnassa, oikeudenkäynnissä ja turvallisuustarkastuksessa sekä vapaudenmenetyksen aikana.”

Yksityisyyden suoja säädetään tarkemmin henkilötietolaissa ja Laki yksityisyyden suojasta työelämässä -laissa. Nämä ja muut aiheeseen liittyvät lait selitetään tässä kappaleessa. [7.]

#### 3.1 Henkilötietolaki

Henkilötietolaki on laki henkilöitä koskevien tietojen käsittelemisestä ja henkilörekistereistä. Lain tarkoituksena on muun muassa hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämisen ja noudattamisen edistäminen. Lakia sovelletaan henkilötietojen automaattisen käsittelyyn, mutta myös silloin kun henkilötiedoista muodostetaan henkilörekisteri tai henkilörekisterin osa, ja sitä sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn, joissa rekisterinpitäjän toimipaikka sijaitsee Suomen alueella tai Suomen oikeudenkäytön piirissä. [8.]

Lain ensimmäisen luvun 3 §:n mukaan henkilötiedoilla tarkoitetaan luonnollista henkilöä koskevia merkintöjä, jotta voidaan tunnistaa häntä tai perheenjäseniä koskeviksi. Henkilötietojen käsittely pitää sisällään mm. tietojen keräämistä ja tallentamista sekä tietojen luovuttamista, säilyttämistä ja muita henkilötietoihin koskevia toimenpiteitä. [8.] Toimeksiantajayritys kerää ja käsittelee mm. seuraavia henkilötietoja: asiakkaan nimi, henkilötunnus ja osoitetiedot, sekä työkohteen osoitetiedot. Näitä tietoja luovutetaan myös mahdollisille aliurakoitsijoille sekä vartiointipalveluun, vesi- ja sähköjakeluyrityksiin.

Henkilörekisteri puolestaan on lain mukaan henkilötietoja sisältävä tietojoukko, jonka sisältämällä merkintöillä on sama käyttötarkoitus. Henkilörekisterin sisältämien tietojen kä-

sittelytapa ei vaikuta henkilörekisterin määritelmään. Tietoja voidaan käsitellä esim. automaattisen tietojenkäsittelyn avulla, mutta ne voidaan myös järjestää luetteloksi siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot löydetään helposti ja kohtuullisilla kustannuksilla. [8.]

Toimeksiantajayrityksen pitämien henkilörekisterien käyttötarkoitukset ovat mm. urakkalaskenta, urakan toteutus ja laskuttaminen. Osa tiedoista käsitellään sähköpostitse. Muita sähköisiä järjestelmiä käytetään mm. seuraaviin tarkoituksiin: laskutukseen, työmaakohtaiseen tietojen hallintaan sekä työmaakohtaiseen arkistointiin.

Rekisterinpitäjänä voi toimia yksi tai useampi henkilö, mutta myös esim. säätiö, jolla on oikeus määrätä rekisterin käytöstä ja jonka vastuulla rekisterinpito on. Tämän tutkimuksen tapauksessa rekisterinpitäjänä toimii kohdeyritys.

Henkilötietolain toisella luvulla on kuvattu henkilötietojen käsittelyä koskevat yleiset periaatteet. Nämä ovat mm.

- Huolellisuusvelvoite (5 §), jonka mukaan rekisterinpitäjän on huolehdittava siitä, että henkilötietoja käsitellään niin, ettei rekisteröidyn, eli esim. asiakkaan yksityiselämän suojaa rajoiteta.
- Henkilötietojen käsittelyn suunnittelu (6 §), jonka mukaan henkilötietojen käsittelyn on aina oltava asiallisesti perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta. Rekisterinpitäjän tulee siis perustella, minkälaisen tehtävien hoitamiseksi tietoja käsitellään. Ennen henkilötietojen keräämistä tulee määrittää, mihin tarkoitukseen tietoja kerätään, mistä niitä hankitaan ja mihin tai kenelle niitä mahdollisesti luovutetaan. [8.]
- Käyttötarkoitussidonnaisuus (7 §): Rekisterinpitäjän tulee varmistaa, että henkilötietojen käsittelytapa on yhteensopiva 6 §:ssä määritettyjen käsittelyn tarkoitusten kanssa. [8.]

Toimeksiantajayrityksen näkökulmasta yllä kuvatut periaatteet tarkoittavat sitä, että ennen henkilötietojen keräämistä tulee määrittää, mitä tietoja tarvitaan tehtävän hoitamiseen, eli palvelun toteuttamiseen. Ylimääräisiä tietoja ei saa kerätä tai käsitellä. Kuten kaikissa muissakin laeissa, toimeksiantajayrityksen tulee lisäksi varmistaa, että myös työntekijät ja aliurakoitsijat tuntevat lainsäädäntöä ja toimivat sen mukaisesti.

Toisen luvun 8 §:llä määritetään henkilötietojen käsittelyn yleiset edellytykset ja sitä, milloin henkilötietoja saa käsitellä. Toimeksiantajayrityksen näkökulmasta olennaisimmat kohdat ovat: Henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan rekisteröidyn yksiselitteisesti antamalla suostumuksella (1), jos käsittelystä säädetään laissa tai jos käsittely johtuu lain nojalla määrätystä tehtävästä (4), jos yhteysvaatimus täyttyy, eli rekisteröidyllä on asiakassuhteen vuoksi asiallinen yhteys rekisterinpitäjän toimintaan (5). [8.] Kohdeyrityksen asiakkaita koskevien tietojen käsittely perustuu siis muun muassa yhteysvaatimukseen ja siihen, että tiedot ovat toimeksiantojen hoitamisen kannalta tarpeellisia.

Tarpeellisuusvaatimus määritetään 9 §:n alussa. Rekisterinpitäjän velvollisuutena on myös huolehtia siitä, ettei virheellisiä, vanhentuneita tai epätäydellisiä henkilötietoja käsitellä. Jokaisesta henkilörekisteristä on laadittava rekisteriseloste, josta ilmenee seuraavat asiat: rekisterinpitäjän nimi ja tämän yhteystiedot; henkilötietojen käsittelyn tarkoitus; rekisteröityjen ryhmien kuvaus ja kuvaus näihin liittyvistä tietoryhmistä; kuvaus tietojen mahdollisesta luovuttamisesta; sekä kuvaus rekisterin suojauksen periaatteista. Rekisteriselosteen laatimisesta vastaa rekisterinpitäjä ja se on pidettävä jokaisen saatavilla. [8.]

Arkaluonteisten tietojen ja henkilötunnuksen käsittely on määritetty erikseen Henkilötietolain kolmannella luvulla (11 §). Arkaluonteisia henkilötietoja ei saa käsitellä. Arkaluonteisena tietona pidetään mm. tietoja, jotka kuvaavat tai on tarkoitettu kuvaamaan henkilön rotua tai etnistä alkuperää; henkilön yhteiskunnallista tai uskonnollista vakaumusta; rikollista tekoa; terveydentilaa tai sosiaalihuollon etuuksia. Arkaluonteisten tietojen käsittelykiellosta voidaan poiketa tietyissä tapauksissa (12 §). Nämä ovat mm.: rekisteröity on antanut nimenomaisen suostumuksensa tietojen käsittelyyn; rekisteröity on saattanut tiedon itse julkiseksi (esim. koskien poliittista vakaumusta); tietojen käsittely on säädetty laissa. Arkaluonteiset tiedot tulee tuhota ja/tai poistaa välittömästi sen jälkeen, kun niiden käsittelyä ei ole enää perusteltua. [8.]

Toimeksiantajayrityksen kannalta oleellista on tietää, että arkaluonteisia tietoja kuten asiakkaan seksuaalista suuntautumista, ihon väriä, uskonnollista vakaumusta tai terveyden tilaan liittyvien informaatioiden arkistointi ja käsittely on yksiselitteisesti kiellettyä ilman asiakkaan henkilökohtaista suostumusta.

Henkilötietolain 3 luvun 13 pykälässä käsitellään henkilötunnuksen käsittelyä yrityksessä. Henkilötunnusta saa käyttää silloin kun henkilön yksilöiminen on tärkeää ja hen-

kilötunnuksen antaja on antanut henkilötunnuksen käyttöön yksiselitteisen suostumuksen. Tämänkaltaisia tilanteita voivat olla mm. rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän oikeuksien toteuttaminen sekä käyttö tilastointia ja tutkimuksia varten. Henkilötunnuksia saa käsitellä seuraavissa tilanteissa: luoton annossa tai saavan perinnässä, vakuutus-, luottolaitos-, lainaus- ja vuokraustoiminnassa, terveydenhuollossa ja muun sosiaaliturvan toteuttamisessa tai työ-, virka tai muiden palvelussuhteiden etuihin liittyvissä asioissa. Henkilötunnus voidaan luovuttaa niissä tapauksissa, kun kyseessä on osoitetietojen päivittäminen, ja henkilötunnus on jo luovutettavan arkistoissa. Tällä tarkoitetaan turhaa kirjepostin lähetystä yrityksestä toiseen. Henkilörekisterin pitäjän on kuitenkin huolehdittava siitä, että henkilörekisteristä ei tulostu tarpeettomasti laadittuihin asiakirjoihin henkilötunnustietoja, silloin kun se ei ole välttämätöntä. [8.]

Tilaaajyrityksen kannalta oleellisinta on tietää, että asiakkaan vaatiessa kokonaisvaltaisempaa palvelua esim. sopimusasioiden hoidossa asiakkaan puolesta on henkilötunnuksen käsittely lain mukaan mahdollista, kunhan asianomainen on antanut tietojensa luovuttamiseen suostumuksensa. Tilaaajyrityksessä on kiinnitettävä erityistä huomiota henkilötunnuksen asianmukaiseen arkistointiin sekä henkilötunnuksen luovutuskäyttöihin.

Henkilötietolain kuudes luku käsittelee rekisteröidyn oikeudet. Näitä oikeuksia ovat Informointi tietojen käsittelystä, tarkastusoikeus, tarkastusoikeuden rajoitukset, tarkastusoikeuden toteuttaminen sekä tietojen korjaaminen. Kuudennen luvun 24§ mukaan rekisterinpitäjän, eli tässä tapauksessa kohdeyrityksen, on huolehdittava henkilötietojen keräämisestä siitä, että asianomistajalla tai hänen edustajalla on oikeus häntä koskevaan rekisterin tietoihin sekä tietoon siitä, mihin hänen tietoja toistuvasti luovutetaan. Mikäli tiedot ovat peräisin joltain muulta taholta kun asianomaiselta itseltään, tulee nämä tiedot luovuttaa myös hänelle ensimmäisen luovutuskerran yhteydessä. Näistä tiedoista voidaan poiketa niissä tapauksissa, jolloin tietojen luovuttaminen on välttämätöntä maan turvallisuuden, puolustamisen, yleisen järjestyksen tai rikosten ehkäisemisen tai selvittämisen tai jonkin muun julkiseen talouteen liittyvän toiminnon vuoksi, tai tietojen antaminen aiheuttaa kohtuutonta vaivaa asianomistajalle, eikä näitä tietoja käytetä päätöksen teossa. [8.]

Kuudennen luvun 26§ mukaan jokaisella rekisteröidyllä on oikeus häntä koskeviin tietoihin, joita on henkilörekisteriin tallennettu. Rekisterinpitäjän on ilmoitettava myös mistä tiedot ovat peräisin ja mihin yritys tietoja käyttää ja luovuttaa. Rekisterinpitäjällä on oikeus pyytää tietojen luovuttamisesta korvausta, jos tiedot on annettu asianomistajalle



kuluneen kalenterivuoden aikana. 27§ mukaan tarkastusoikeutta ei voida soveltaa silloin kun on kyse 24§ esitetyistä poikkeuksista. [8.]

Kuudennen luvun 28§ mukaan asianomistajan on mahdollista tutustua häntä koskeviin asiakirjoihin rekisterinpitäjän luona tai tiedot voidaan lähettää kirjallisesti, mikäli rekisterinpitäjä kieltäytyy tietojen antamisesta. Rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen todistus tästä tapahtumasta ja tietojen antamiseen ei saa mennä kolmea kuukautta enempää aikaa. Molemmissa tapauksissa asianomistaja voi saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. [8.]

Kuudennen luvun 29 pykälässä sanotaan, että rekisterinpitäjän on huolehdittava, että hänellä on ajantasaiset tiedot rekisterissään. Vanhentuneet tiedot tulee viipymättä poistaa, ja puutteelliset sekä virheelliset tiedot oikaista tai täydentää vastaamaan nykyistä tilannetta. Rekisterinpitäjän on estettävä virheellisen tiedon leviäminen, jotta yksityisyyden suoja ei vaarantuisi ja ilmoitettava taholle, jolta virheellinen tieto on lähtöisin. Mikäli rekisterinpitäjä ei ryhdy korjaamaan virheellisiä tietoja, voi rekisteröity viedä asiaa tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. [8.]

Tilaaajyrityksen kannalta oleellisinta edellä mainitussa luvussa on, että henkilötiedot tulee luovuttaa asiakkaalle asiakkaan niin vaatiessa sekä asiakkaan tietojen tulee olla aina ajan tasalla. Lisäksi yrityksen on myös hyvä tietää, että heillä on kolmen kuukauden aikaikkuna, jonka sisällä tiedot rekisteristä on luovutettava asiakkaalle. Virheellisen tai vanhentuneen tiedon leviäminen on yrityksessä estettävä ja ilmoitettava tietolähteelle tietojen virheellisyydestä. Virheellisen tiedon levittäminen voi johtaa rangaistuksiin.

Henkilötietolain 7 luvun 32§:ssä on määritetty rekisterissä olevien tietojen suojaamisesta muun muassa seuraavaa: rekisterinpitäjän tulee suojata tiedot niin, että asiattomat eivät pääse käsiksi tiedostoihin; kyseiset tiedostot eivät saa vahingossa tai laittomasti hävitä, muuttua, siirtyä toiseen paikkaan tai kolmannen osapuolen haltuun tai muulla tavoin vahingoittua. Tietojen suojaamisessa on huomioitava tekniset mahdollisuudet sekä aiheutuvat kustannukset ja tietojen ikä, arkaluonteisuus ja määrä sekä koskeeko tiedot yksityisyyden suoja. [8.]

Vaitiolovelvollisuus (33§): Henkilötietojen käsittelijä ei saa luovuttaa tai kertoa ulkopuolisille saamiaan tietoja. Ei ole väliä sillä, ovatko tiedot henkilön ominaisuuksia, tai taloudelliseen asemaan ja henkilökohtaisiin oloihin perustuvia.

Henkilörekisterin hävittäminen (34§): Kaikki henkilörekisteritiedot, jotka eivät ole toiminnan kannalta tarpeellisia on yksiselitteisesti hävitettävä. Tästä voidaan kuitenkin poiketa silloin kun tiedot on määrätty säilytettäväksi tai arkistoitavaksi. [8.]

Toimeksiantajayrityksen näkökulmasta on tärkeää määrittää, ketkä yrityksessä käsittelevät henkilötietoja, kuinka niitä suojataan ja mitä tietoja yritys voi säilyttää. Lisäksi yrityksen työntekijöiden on huomioitava henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ehdoton vaitiolovelvollisuus.

Henkilötietolain kahdeksanteen lukuun on säädetty, milloin henkilötietojen käsittelystä tulee ilmoittaa tietosuojavaltuutetulle. Ilmoitusvelvollisuus on silloin, kun on kyse mielipide- tai markkinatutkimuksesta, perimistoiminnasta, tai rekisterinpitäjä on määrätty hoitamaan soveltuvuuteen tai henkilön valintaan liittyviä työtehtäviä, joissa hän käsittelee henkilörekisteriä tai sen sisältämiä tietoja. Tietosuojavaltuutetulle ilmoitettaessa tulee ilmoituksessa käydä ilmi mm. mitä tietoja siirretään ja kuinka ne siirretään, mitä tiedot sisältävät, tietojen käsittelyjärjestelmän logiikka, rekisterinpitäjäyrityksen nimi sekä sen kotipaikka, toimiala ja yhteystiedot. Lisäksi tulee ilmoittaa yrityksen toiminnassa käytettävät tiedot ja niiden tyypit, kenelle niitä tietoja mahdollisesti luovutetaan, kauanko tietoja yrityksessä säilytetään, kuinka henkilörekisterin suojaus on järjestetty ja kuinka henkilörekisterissä olevien tietojen käyttöä valvotaan. Tästä voidaan kuitenkin poiketa mm. rekisteriin merkityn suostumuksella. [8.]

Tämä pykälä on toimeksiantaja yrityksen kannalta oleellinen siinä määrin, että heidän tulee aina saada asiakkaaltaan suostumus heidän tietojen käsittelyyn yrityksessä. Mikäli suostumusta ei ole mahdollista saada, on yrityksen tehtävä selvitys henkilörekisteristä tietosuojavaltuutetulle. Yrityksen käytössä ei ole mitään automaattista sähköisesti toimivaa tietojen keräysjärjestelmää, vaan tietojen kerääminen keskittyy asiakastapaamisiin ja tätä kautta saatuun informaatioon asiakkaista.

Henkilötietolain 9 lukuun on säädetty mm. tietosuojavaltuutetun oikeuksista. Tietosuojavaltuutetulta voi halutessaan tiedustella yksityiskohtaisempaa informaatiota tietojen käsittelystä ja ilmoitusvelvollisuudesta. Tietosuojavaltuutetulla on oikeus kaikkiin henkilötietoihin ja hän voi käyttää apunaan omia spesialistejaan. Hän voi joko pyytää tietoja tai tulla paikanpäälle seuraamaan, kuinka tietoja käsitellään. Tietosuojavaltuutettu on velvollinen ohjeistamaan tietojenkäsittelystä ohjein ja neuvoin niin, että lainvastaista menettelyä ei harjoiteta, jatketa tai uusita. Mahdollisissa laiminlyöntitapauksissa on syyttäjän

kuultava tietosuojavaltuutettua ja tuomioistuimen on varattava aikaa tietosuojavaltuutetun kuulemiseen käsittelyssä. [8.]

Henkilötietolain 9 luvun 42§:ssä mainitaan käytäntesäännöistä, joilla tarkoitetaan toimialakohtaista ohjeistusta tämän lain soveltamiseksi. Se on mahdollista tarkastuttaa tietosuojavaltuutetulla ennen henkilötietojen käsittelyä. Uhkasakosta on säädetty pykälään 46 seuraavaa: Tietosuojavaltuutettu voi asettaa henkilötietojen käsittelystä uhkasakon ja suuruus perustuu uhkasakkolakiin 1113/1990. [8.]

Toimeksiantajayrityksen kannalta oleellisinta on tieto siitä, että tietosuojavaltuutetulta voi halutessaan tiedustella epäselviä kohtia henkilötietojen käsittelyssä. Tärkeää on myös tietää, että mikäli toimeksiantajayrityksessä ryhdytään toteuttamaan prosessiohjetta henkilötietojen käsittelyyn, tämä on mahdollista tarkastuttaa tietosuojavaltuutetulla. Lisäksi on tärkeää tietää, että virheellisen tai puutteellisen toiminnan seurauksena voi yritykselle langeta uhkasakko, tai heidät voidaan haastaa pahimmassa tapauksessa oikeuteen.

Henkilötietolain 10 luku käsittää erinäisiä säännöksiä, jotka ovat vahingonkorvausvelvollisuus ja rangaistussäännökset. Henkilötietolain 10 luvun pykälässä 47 mainitaan rekisterinpitäjän olevan korvausvelvollinen, jos rekisterinpitäjä on aiheuttanut henkilölle lain vastaisesta henkilötietojen käsittelystä johtuvan taloudellisen tai jonkin muun vahingon. Pykälään 48 mainitaan, että rekisterinpitäjän tahallisuutta tai törkeänä huolimattomuutena voidaan pitää, jos yritys laiminlyö tietosuojavaltuutetun ohjeistuksia tarkoituksella tai ei laadi rekisteriselostetta. Törkeäksi huolimattomuudeksi katsotaan myös, jos yritys jättää käsittelemättä tietoja, jättää informoimatta tietosuojavaltuutettua, jakaa virheellistä tai harhaanjohtavaa tietoa tietosuojavaltuutetulle, rikkoo henkilötietojen hävittämiseen ja käsittelyyn liittyviä säädöksiä tai vaarantaa henkilön yksityisyyden suojaa tai hänen oikeuksiaan sekä pitää vanhentunutta tietoa sisältävää henkilörekisteriä. [8.]

Toimeksiantajayrityksen kannalta tärkeää on tietää henkilörekisterinpitäjään kohdistuvat korvausvelvollisuudet ja rangaistukset. Tämän kaltaisiin tilanteisiin voidaan yrityksessä ajautua mm. välinpitämättömyyden johdosta.

Henkilötietolain 11 luvun mukaan henkilötietolaki astui voimaan 1.6.1999. [8.] Toimeksiantajayrityksen kannalta tämä tieto on oleellinen tieto siinä määrin, että laki on astunut voimaan ennen yrityksen perustamista, ja on täten koko toiminta-ajan ollut voimassa oleva laki.

### 3.2 Laki yksityisyyden suojaamisesta työelämässä

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä määrittää työntekijätietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet ja velvollisuudet. Tämän opinnäytetyön kannalta laki ei sisällä olennaisia tietoja, sillä tämän työn painopisteenä on asiakkaiden tietojen käsittely yrityksessä. Tässä kapaleessa on kuitenkin kuvattu lain keskeisimmät sisällöt. Laki sisältää tiedot henkilötietojen käsittelystä yrityksissä, työntekijöihin kohdistuvista testeistä ja tarkastuksista, teknisestä valvonnasta ja työntekijän sähköpostin hakemisesta ja avaamisesta. [9.]

Lain 2 luvun kolmannessa pykälässä on kuvattu ns. tarpeellisuusvaatimus. Sen mukaan työnantaja saa kerätä työntekijästä vain työsuhteen kannalta oleellisia henkilötietoja, jotka koskevat työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamista tai työntekijälle tarjottavia etuisuuksia tai johtuvat erityisluonteisista työtehtävistä. Em. vaatimuksista ei voida poiketa edes työntekijän suostumuksella. [9.]

Seuraavan pykälän mukaan työnantajan tulee kerätä tarvitsemansa tiedot ensisijaisesti työntekijältä itseltään. Mikäli tulee tarvetta kerätä työntekijää koskevia tietoja joltain toiselta henkilöltä kuin työntekijältä itseltään, tulee työntekijän antaa siitä suostumus työnantajalle. Tästä suostumuksesta voidaan kuitenkin poiketa silloin, kun viranomainen luovuttaa työnantajan tarvitsemat tiedot lain määrittämän tehtävän suorittamista varten sekä silloin, kun työntekijän luotettavuuden selvittämiseksi hankitaan henkilöluotto- tai rekisteritietoja. Työnantajan on kuitenkin ilmoitettava työntekijälle ennen kuin hankkii kyseiset tiedot ja mistä rekisteristä tiedot tullaan hankkimaan. Työnantaja on velvoitettu ilmoittamaan saamistaan tiedoista työntekijälle ennen kuin hyödyntää työntekijää koskevia tietoja päätöksenteossa. [9.]

Laki yksityisyyden suojaamisesta työelämässä 2 luvun 4§ mainitaan myös mm. seuraavat henkilötietojen keräämistä ja käsittelyä koskevat lait;

”Henkilötietojen kerääminen työhön otettaessa ja työsuhteen aikana kuuluu yhteistoiminnasta yrityksissä annetussa laissa (334/2007), yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa annetussa laissa (651/1988) sekä työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa annetussa laissa (449/2007) tarkoitetun yhteistoimintamenettelyn piiriin (13.4.2007/457) ”. [9.]

Edellä mainittuja lakeja ei kuitenkaan tässä opinnäytetyössä tulla avaamaan, koska ne eivät sisällä opinnäytetyön tilaajayrityksen kannalta mitään oleellista tietoa.

Yksityisyyden suojaamisesta työelämässä -lain toisen luvun 5§:ssä käsitellään työntekijän terveydentilaa koskevien tietoja ja sitä, kuinka näitä tietoja tulee käsitellä. Työntekijän terveydentilasta tilaa koskevien tietojen käsittely on mahdollista silloin kun tiedot on saatu työntekijältä, tai saatuihin tietoihin on työntekijän kirjallinen suostumus. Näitä tietoja työnantaja saa kerätä ja käyttää mm. sairausajan palkanmaksun suorittamiseksi sekä selvitysten laatimiseksi mm. työntekijän mahdollisesta työkyvyttömyydestä tai poissaolon syystä. Lisäksi työnantajalla on mahdollista käsitellä työntekijän terveyteen liittyviä tietoja siinä laajuudessa kuin muut lait ja säädökset niin sallivat. [9.]

Työntekijän työkykyä koskevan lääkärintodistuksen tai lausunnon voi työnantaja luovuttaa työterveyshuoltoon. Työntekijällä on kuitenkin mahdollisuus kieltää työnantajaa luovuttamasta näitä tietoja. Tässä tauksessa tiedot jäävät työsuhdetta koskevien osapuolien välille. Työnantajan tulee säilyttää työntekijän terveydentilaa koskevat asiakirjat eri paikassa kuin kerättyjä henkilötietoja.

### 3.3 Rikoslaki

Rikoslain 24 luvussa käsitellään yksityisyyden, kotirauhan ja kunnian loukkaamista. Toimeksiantajayrityksen näkökulmasta oleellimmat tiedot ovat rikoslain 24 luvussa kuvatut kotirauhan rikkominen ja yksityiselämää loukkaava tiedon levittäminen sekä syyteoikeus. Opinnäytetyössä käsitellään tilaajan yksityisyyden suojaamista, koska toimeksiantajayrityksen työsuoritteiden tilaajina toimivat usein yksityiset asiakkaat. Yrityksen työnjohton kannalta on varsin tärkeää tietää ne rikoslain kohdat, joissa käsitellään asiakkaan yksityiselämää.

Kotirauha määritellään rikoslain 24 luvun 11 pykälässä. Kotirauhan alaisilla paikoilla tarkoitetaan asuntoja, loma-asuntoja, asumiseen tarkoitettuja tiloja, hotellihuoneita, teltoja, asuntovaunuja, aluksia, jossa on mahdollista asua, asuintalojen porraskäytäviä ja lisäksi asukkaan omistamat piha-alueet ja niiden välittömässä läheisyydessä sijaitsevat rakennukset. Kotirauhan rikkomisella tarkoitetaan tunkeutumista tai salaa menemistä toisen omistamiin em. paikkoihin. [10.]

Tämä on työnjohtajan näkökulmasta oleellinen tieto siinä määrin, että tilaajan tai asiakkaan tiedottamisella on suuri merkitys, jotta asiakkaan kotirauhan säilyminen olisi koko rakennusprojektin ajan turvattu.

Rikoslain 24 luvun 1 pykälässä kerrotaan, että kenenkään ei pidä ehdoin tahdoin toisen kotirauhaa rikkoa äännehtimällä, heittelemällä tai muin vastaavin mahdollisin tavoin [10.].

Tämän lopputyön tarkoitus on estää asiakkaan yksityisten tietojen leviämistä rakennushankkeen ulkopuolelle. Rikoslain 24 luvun 8§ käsitellään yksityiselämää loukkaavan tiedon levittämistä. Tietojen levittämällä tarkoitetaan toisen yksityiselämää koskevia tietoja, vihjauksia tai kuvien jakamista, jotka aiheuttaisivat tilaajaan kohdistuvaa halveksuntaa tai loukkaamista. Yksityiselämää loukkaavan tiedon levittäminen lukuisten ihmisten saataville tapahtuu jonkun toimesta esimerkiksi joukkotiedotusvälineitä käyttäen tai muulla vastaavalla tavalla. Yksityiselämää koskevan loukkaavan tiedon levittämisenä ei pidetä seuraavia asioita:

”Yksityiselämää loukkaavana tiedon levittämisenä ei pidetä sellaisen yksityiselämää koskevan tiedon, vihjauksen tai kuvan esittämistä politiikassa, elinkeinoelämässä tai julkisessa virassa tai tehtävässä taikka näihin rinnastettavassa tehtävässä toimivasta, joka voi vaikuttaa tämän toiminnan arviointiin mainitussa tehtävässä, jos esittäminen on tarpeen yhteiskunnallisesti merkittävän asian käsittelemiseksi”.

”Yksityiselämää loukkaavana tiedon levittämisenä ei myöskään pidetä yleiseltä kannalta merkittävän asian käsittelemiseksi esitettyä ilmaisua, jos sen esittäminen, huomioon ottaen sen sisältö, toisten oikeudet ja muut olosuhteet, ei selvästi ylitä sitä, mitä voidaan pitää hyväksyttävänä”. [10.]

Em. poikkeukset eivät kuitenkaan ole rakennushankkeen toteuttamisen kannalta merkittävässä asemassa. Rikoslain 24 luvun 8§ mainitaan törkeästä yksityisyyttä loukkaavasta tiedon levittämisestä seuraavaa: Tietojen levittäminen ei saa aiheuttaa kenenkään yksityiselämään suurta kärsimystä tai erityisen isoa vahinkoa. Tämän kaltaisella tiedon levittämisellä voidaan tarkoittaa esimerkiksi julkisuudessa esiintyvistä asiakkaasta tai hänen omaisuuteen kohdistuvasta tiedon levittämistä. [10.]

Toimeksiantajaryityksen kannalta on oleellista estää esim. valokuvien leviäminen sosiaalisen median välityksellä, koska tätä voidaan pitää tilaajan tai asiakkaan yksityiselämään kohdistuvana, ja se on näin ollen rangaistava teko.

Virheellisten, valheellisten tai vihjauksien tietojen levittäminen niin, että kyseinen teko aiheuttaa vahinkoa tai loukkaa jotakuta pidetään kunnianloukkauksena, joka on säädetty pykälään 9. Kunnianloukkauksena ei pidetä kuitenkaan yleiseltä kantilta puhuttua ilmaisua, mikäli ilmaisu on sisällöltään, toisten oikeuksiltaan ja olosuhteiltaan hyväksyttävä [10.].

Toimeksiantajayrityksen kannalta on tärkeää tietää, että vanhentuneen ja virheellisen tiedon levittämistä saatetaan pitää kunnianloukkauksena.

Rikoslain 24 luvun 12§ sisältää tiedot siitä minkälaisissa tilanteissa syyttäjällä on mahdollisuus nostaa syyte asianomaista vastaan, ja minkälaisissa tapauksissa syytteen nostaminen katsotaan aiheettomaksi. [10.] Seuraavassa 12§ lainaus:

”Syyttäjä ei saa nostaa syytettä kotirauhan rikkomisesta, viestintärauhan rikkomisesta, törkeästä kotirauhan rikkomisesta, julkisrauhan rikkomisesta, salakuuntelusta, salakatselusta eikä salakuuntelun tai salakatselun valmistelusta, ellei asianomistaja ilmoita rikosta syytteeseen pantavaksi taikka ellei erittäin tärkeä yleinen etu vaadi syytteen nostamista”.

”Syyttäjä ei saa nostaa syytettä yksityiselämää loukkaavasta tiedon levittämisestä, törkeästä yksityiselämää loukkaavasta tiedon levittämisestä, kunnianloukkauksesta eikä törkeästä kunnianloukkauksesta, ellei asianomistaja ilmoita rikosta syytteeseen pantavaksi. Valtakunnansyyttäjä voi kuitenkin antaa määräyksen syytteen nostamisesta, jos rikos on tapahtunut joukkotiedotusvälinettä käyttäen ja erittäin tärkeä yleinen etu vaatii syytteen nostamista”. [10.]

Opinnäytetyön tarkoitus ei ole kuitenkaan kerätä tietoa siitä, miten asiakkaalla on mahdollisuus rangaista toimeksiantajayritystä, vaan pikemminkin turvata asiakkaan yksityisyys rakennushankkeen aikana. Toimeksiantajayrityksen kannalta oleellista on tietää, että syyttäjä ei voi nostaa syytettä ilman, että asiakas ilmoittaa rikosta syytteelle pantavaksi. Valtakunnan syyttäjällä on mahdollisuus nostaa syyte, silloin, kun tieto on vuotanut julkisuuteen joukkotiedotusvälineen kautta ja yleinen etu sitä vaatii.

#### 3.4 Sähköisen viestinnän tietosuojalaki

Sähköisen viestinnän tietosuojalaissa 516/2004 määritetään, kuinka turvataan luottamuksellisuus, tietoturva ja yksityisyyden suoja sähköisessä viestinnässä. Lakia sovelletaan asiakkaan tunnistetietoja koskeviin palveluihin. Tätä lakia päivitettiin vuonna 2009, mutta laki kumottiin 1.1.2015 jolloin tietoyhteiskuntakaari 917/2014 astui voimaan.

Tietoyhteiskuntakaareen on kerätty kaikki sähköistä viestintää koskevat säädökset, joilla tarkoitetaan lähinnä viestintämarkkinalakia ja sähköisen viestinnän tietosuojalakia. Tietoyhteiskuntakaaren päivittämisen keskeisin syy on selkeyttää lakia, ja poistaa asetuksista ristiriitaisuuksia sekä päällekkäisyyksiä. Tietoyhteiskuntakaaren säädökset pohjautuvat sähköisen viestinnän tietosuojalaissa säädettyihin asetuksiin. [11.]

Lain tarkoituksena on varmistaa, että jokaisella on kohtuullisilla ehdoilla oikeus viestintäverkkoon ja sitä kautta viestintäpalveluihin koko maassa. Lain tarkoituksena on varmistaa palveluiden ja viestintäverkkojen tekninen kehittyneisyys ja verkkojen laatu, toimintavarmuus ja turvallisuus sekä käyttö kustannuksiltaan kohtuullista. Lisäksi lailla pyritään turvaamaan yksityisyyden suojan toteutuminen sekä sähköisen viestinnän luottamuksellisuus. [11.]

Tilaaajyrityksen kannalta tärkein osa tietoyhteiskuntakaarta on kuudes osa, jossa käsitellään viestinnän luottamuksellisuutta ja yksityisyyden suojaa. Tilaaajyrityksen kannalta on tärkeää tietää kuinka sähköisiä viestejä, kuvia ja referenssikohteiden tietoja tulee yrityksessä käsitellä asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

Tietoyhteiskuntakaaren kuudennen osan seitsemännessätoista luvun 136 pykälässä on kuvattu viestin ja välitystietojen luottamuksellisuudesta mm. kuinka saatuja tietoja tulee käsitellä ja mitkä lasketaan sähköisiksi viesteiksi. Em. pykälän mukaan tietoja saa käsitellä, jos kyseessä on radioviestintää, mutta mikäli kyseessä on muuta sähköistä viestintää tai välitystietoja ei kyseisiä tietoja saa käsitellä. Näitä tietoja ei voida julkaista tai käyttää missään muodossa ilman viestinnän osapuolien suostumusta. [12.]

Se, joka on ottanut vastaan tai muutoin saanut tiedon sähköisestä viestistä, radioviestinnästä tai välitystiedosta, jota ei ole hänelle tarkoitettu, ei saa ilman viestinnän osapuolen suostumusta ilmaista tai käyttää hyväksi viestin sisältöä, välitystietoa tai tietoa viestin olemassaolosta, ellei laissa toisin säädetä [12.].

Tietoyhteiskuntakaaren 6 osan 17 luvun pykälässä 137 käsitellään viestinnän välittäjän yleiset käsittelyperiaatteet. Sähköisten viestien sekä välitystietojen käsittely sallitaan ainoastaan silloin kun käsittely niin vaatii. Käsittelyssä ei kuitenkaan voida puuttua yksityisyyden suojaan enempää kuin on käsittelyn kannalta välttämätöntä. Sähköisiä viestejä saa luovuttaa vain niille tahoille, joilla on oikeus käsitellä näitä tietoja kyseisissä tilanteissa. [12.]

Tämä on tilaaajyrityksen kannalta tärkeä tieto, koska tietoa ei saa luovuttaa kuin niille henkilöille, jotka asia koskee ja tiedoistakin vain sitä osaa mikä käsittelee asianomaista. Käsittelyn jälkeen sähköisiä viestejä tai välitystietoja koskevat arkistot tai asiakirjat on tehtävä sellaisiksi, ettei tilaajaa tai käyttäjää voida niistä yhdistää kyseisiin arkistoihin tai asiakirjoihin.



Tietoyhteiskuntakaaren 6 osan 17 luvun pykälässä 140 kerrotaan mm. yrityksen omien palveluiden markkinoimisesta seuraavaa: viestin välittäjällä on mahdollisuus käyttää markkinoinnissaan niitä välitystietoja siinä määrin kuin markkinointi niin edellyttää, mikäli tilaaja tai käyttäjä on antanut siihen suostumuksensa. Tilaajalla tai käyttäjällä on kuitenkin mahdollisuus perua suostumuksensa, milloin vain, jos he niin haluavat. [12.]

### 3.5 Muut lainsäädännöt

Yksityisyyden suojaan tai henkilötietojen käsittelyyn viitataan monissa eri laeissa, asetuksissa ja direktiiveissä. Muita lakeja, asetuksia ja direktiivejä ovat mm. nimikirjalaki, yhteistoimintalaki, laki viranomaisten toiminnanjulkisuudesta, työsopimuslaki, työaikalaki, vuosilomalaki, yhdenvertaisuuslaki, työehtosopimuslaki, sekä henkilötietodirektiivi (46/1995/EY) ja sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivi (58/2002/EY). Yksityisyyden suojaa käsitellään eri näkökulmista, mutta kaikissa viitataan yksityisyyden suojan turvaamiseen. Kyseisiä lainsäädäntöjä ei tässä opinnäytetyössä tulla avaamaan, koska ne eivät sisällä tilaajayrityksen hankkeiden kannalta tarpeellista informaatiota.

## 4 Riskien arviointi

Tähän lukuun on kuvattu hyvän riskienarvioinnin ominaispiirteet. Kuinka riskienarviointi tulee toteuttaa ja kuinka sitä voidaan hyödyntää?

### 4.1 Hyvin toteutetun riskienarvioinnin tunnuspiirteet

Puhuttaessa hyvästä riskienarvioinnista tulee aloittaa kohteen tarkastelulla ja asetettujen tavoitteiden määrittämisellä ja edetä harkituin ja pienimuotoisin askelin kohti lopullista raporttia. Riskienarvioinnille on tärkeää dokumentoida ja määrittää kuinka tarkasteltava kohde rajataan ja mitä jätetään pois tarkastelusta sekä perustella miten ja miksi rajaukset on tehty. Riskienarvioinnin kulmakiviä ovat selkeästi määritelty tavoite ja tulosten käyttötarkoitus, kohteen rajaaminen, menetelmien valinta, lähtötietojen laatu, projektin johtajan ammattitaito ja pätevyys, aikataulu ja resurssit, dokumentointi sekä tulosten merkitysten arvioiminen. [13.]

Suunniteltaessa hyvää riskienarviointia on huomioitava, että arviointi toteutetaan aina jotain tarkoitusta tai päämäärää varten sekä sillä on jokin tavoite. Jotta kyetään toteuttamaan laadukas arviointi helposti ymmärrettäväksi ja tulkittavaksi on tavoitteet oltava selkeitä. Menetelmävalinnoilla otetaan enemmän kantaa mitä riskejä halutaan kartoittaa mm. halutaanko arvioinnin avulla kartoittaa lähinnä kokonaiskuva tai jonkin tietyn kokonaisuuden riskejä – pyöritäänkö jonkin tietyn asiakokonaisuuden ympärillä vai verraatanko kenties toimintaa lakeihin ja asetuksiin määritettyihin vaatimuksiin. [13.]

Tarkasteltavalle kohteelle on erittäin tärkeää saada selkeitä rajapintoja ja tästä syystä on tärkeää määrittää tarkasteltava alue. Alueen määrittäminen voi kuitenkin olla usein hyvin haasteellista. Sen on oltava sopivissa suhteissa riittävän laaja ja toisaalta kuitenkin yksityiskohtainen. Yksityiskohtaisen analyysin vaarat piilevät pikkumaisuudessa, kun taas toinen ääripää jättää paljon huomioimatta ja on enemmän suuripiirteinen. On siis tärkeää aloittaa kohteen rajaaminen suurista riskeistä ja jatkaa lähempää tarkastelua tavoitteiden mukaiseen suuntaan. Tämän kaltaisella mallilla saavutetaan tulokset usein nopeammin ja pystytään hyödyntämään käytössä olevat resurssit mahdollisimman tehokkaasti. [13.]

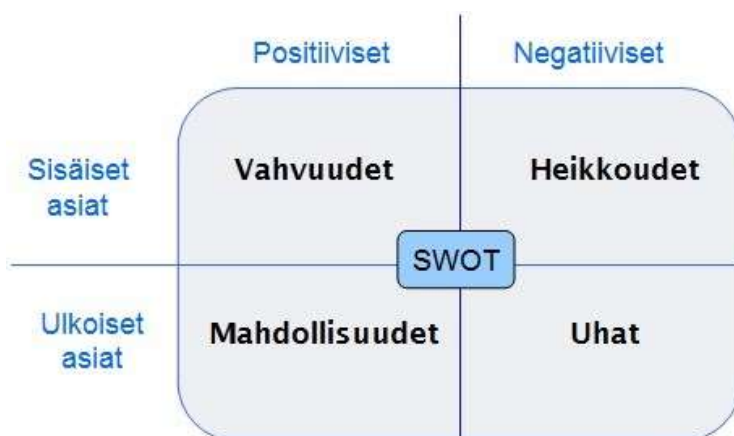
Nykypäivänä analyysimenetelmiä on useita erilaisia, ja niitä kehitetään jatkuvasti uusia. Tietoteknisiä menetelmiä on tarjolla enemmän kuin koskaan aikaisemmin. Suunniteltaessa hyvää riskianalyysiä tulee analyysimenetelmät miettiä tarkoin ja valinta tulee tehdä huomioiden tarkasteltava kohde, sille asetetut tavoitteet, käytettävissä oleva tieto, resurssit ja käytettävissä oleva asiantuntemus. Kaikki olemassa olevat tiedot tulee hyödyntää. Käytettävien tietojen ja dokumenttien on vastattava kohteen nykyistä tilaa. Lisäksi hyvälle analyysille on ominaista, että ei kuljeta menetelmä edellä vaan haetaan menetelmistä hyviä puolia. Jokainen menetelmä sopii tiettyyn tarkoitukseen ja on haasteellista soveltaa kohteen riskien tarkasteluun sopiva menetelmä. Menetelmä ei saa kertoa kuinka joku tehdään vaan kohteen riskejä pitää kyetä arvioimaan vapaasti. [13.]

Laadultaan riskianalyysi on yhtä hyvä, kun on siihen käytetty lähdemateriaali ja tekijöiden ammattitaito. Riskianalyysi toteutetaan juuri siitä aineistosta mitä on. Siksi onkin ensiarvoisen tärkeää, että lähdeaineiston dokumentit ja kaaviot sekä muut mahdolliset materiaalit ovat ajan tasaisia. Pahin mahdollinen tilanne on, että tehdään riskianalyysi väärästä kohteesta virheellisten lähtötietojen takia. Lisäksi on tärkeä varmistaa kaikkien dokumenttien sisältävän ajantasaiset tiedot tarkasteltavasta kohteesta sekä varmistettava töiden saumaton toimintatapa, jotta kyetään saavuttamaan laadulliset tavoitteet. [13.]

Vielä kymmenen vuotta sitten painotettiin enemmän työnjohtajan pätevyyttä ja osaamista. Nykyään kuitenkin korostetaan yksilöiden omaa vastuuta, osaamista, tilannetajua ja riskitietoisuutta sekä eri asiantuntijoiden yhteistyön merkitystä. Ei pidä kuitenkaan väheksyä työnjohtajan tärkeyttä vaan on otettava huomioon, että hyvässä tiimissä täytyy olla myös hyvä vetäjä menestyäkseen. [13.]

Parhaat riskianalyysit toteutetaan ryhmätyönä, jolloin saadaan erilaisia näkökantoja esille sekä havaintoja useammalta ryhmän jäseneltä. Tyypillisesti tämänkaltaisiin ryhmiin kuuluu ryhmän vetäjä, tarkasteltavaan kohteeseen erikoistuneita spesialisteja sekä sihteeri, jonka on tärkeää hallita alan termistö. Hyvän analyysin perusedellytys on, että työryhmä on motivoitunutta ja he jakavat tietoa ja asiantuntevaa informaatiota ryhmän sisällä ajatuksina sekä huomioina. Lisäksi on erittäin tärkeää, että kaikki riskianalyysiin osallistuvat ovat tilanteen tasalla ja tietävät mitä he tutkivat. [13.] Tässä opinnäytetyössä tullaan myöhemmin kuvaamaan yritykselle tehty riskienarviointi, joka on toteutettu mestarityönä yhden arvioijan projektina.

Alla olevassa kuvassa 1 on esitetty SWOT-analyysin kenttä, johon sihteeri kirjaa ryhmän kesken huomiot kartoitettavalta osalta. Tämän kaltainen riskienarviointi soveltuu moneen ja tätä tullaan käyttämään osana tilaajayritykselle tehtävää riskienarviointia.



Kuva 1 SWOT-analyysi

Mikäli edellä mainitut asiat ovat hoidettu hyvin, on resursoinnin ja aikataulutuksen eteen tehty jo paljon töitä. Aina kun tutkitaan tai kehitetään jotain tiettyä osa-aluetta, prosessi vaatii tietyn verran aikaa. On ensiarvoisen tärkeää mieltää riskienarviointi jatkuvan parantamisen hankkeena kuin yksittäisenä tehtävänä. Riskienarvioinnit eivät ole niinkään lyhyelle tähtäimelle soveltuvia hakkeita, vaan niitä on hyvä tarkastella pitkällä aikavälillä ja

ottaa riskienarviointi osaksi toimintaa, jotta yrityksellä on mahdollisuus kehittyä. Tuloksien saamiseen voi kulua tarkasteltavasta kohteesta riippuen useitakin vuosia, mutta se palkitsee pitkällä aikavälillä.

Riskienarvioinnin dokumentointiin on syytä kiinnittää erityistä huomiota, jotta vuosien jälkeenkin pystytään tulkitsemaan silloiset virheet ja seuraamaan, kuinka ollaan kehitytty. Riskitietojen kirjaamiseen, seurantaan ja raportointiin on olemassa lukuisia eri sovelluksia. Hyvän riskienarvioinnin edellytyksenä on selkeäksi ja yksityiskohtaiseksi laadittu dokumentti, jota voidaan hyödyntää yrityksen johdon päätöksenteon apuvälineenä. [13.]

Tämän opinnäytetyön tilaajan kannalta on ensiarvoisen tärkeää toteuttaa riskienarviointi siten, että heillä on käytössään helposti luettava ja ymmärrettävä dokumentti, jota voidaan myöhemmin käyttää yrityksen johdon tukena päätöksenteossa.

#### 4.2 Riskienarvioinnin toteuttaminen

Tilaaajayrityksen jatkuvan kehittymisen kannalta on oleellista ja tärkeää, että analyysistä tulee niin helppolukuinen, että sitä kyetään ymmärtämään ja sen avulla tekemään tarvittavia korjausliikkeitä ja löytämään ratkaisuja uusien ja käynnissä olevien projektien suhteen [13.]. Riskienarviointi toteutetaan niin, että arviointiin käytettävät resurssit pysyisivät mahdollisimman alhaisina ja yrityksen avainhenkilöt voivat kyseisenä aikana keskittyä käynnissä oleviin muihin hankkeisiin. Päätettiin yhdessä tilaaajayrityksen ohjaajan kanssa ohjauspalaverissa, että riskienarviointi toteutetaan ulkoisena auditointina opinnäytetyön kirjoittajan toimesta sekä järjestetään työntekijäkysely tutkimuksen tueksi. Näin yritys saa erittäin arvokasta tietoa sen nykyisestä tilasta ja näitä tietoja voidaan yrityksessä hyödyntää uuden toimintamallin pohjana ja kehittää toimintaa tulevaisuudessa sen avulla.

#### 4.3 Riskien tunnistaminen

Kun kysymykseen tulee liiketoiminta tai ylipäätään organisaation sisällä tapahtuvaa vuorovaikutusta, liittyy näihin aina riskejä, jotka voivat olla esteenä tavoitteiden saavuttamiselle projektien eri vaiheissa. Riskien aiheuttajina saattavat olla yksinkertaisesti inhimilliset tekijät. Riittää esim. pelkkä kommunikaatiokatkos tai inhimillinen erehdys tietyn osan toiminnassa ja täten riskit saattavat nousta merkittäviksi. Oli kyseessä sitten toimintaan

tai tehtävään kohdistuva riski, joka voi johtua mm. ympäristöstä tai yksittäisestä henkilöstä, riskit voivat vaikuttaa mm. prosessiturvallisuuteen, toiminnan jatkuvuuteen tai aiheuttaa häiriöitä osalle tai koko toiminnalle. Toisinaan riskejä otetaan tietoisesti, jotta voidaan saavuttaa asetetut tavoitteet nopeammin, mutta välillä riski voi olla kuitenkin liian suuri ja riskejä on usein vaikea hallita tai ohjata. Arvioimalla riskin suuruutta pystytään kuitenkin vaikuttamaan sen hallittavuuteen, ja tätä kautta saavutetaan parempia tuloksia. [13.]

#### 4.4 Riskien arvioiminen

Riskeillä tarkoitetaan työssä esiintyviä vaaratekijöitä, jotka voivat myöhemmin aiheuttaa haittaa esim. asiakkaalle, urakoitsijalle tai turvallisuudelle. Riskien suuruutta voidaan mitata monella eri asteikolla, mutta yksinkertaisimmillaan sen voi toteuttaa asteikolla 1-5, jossa mitataan riskien suuruutta haittaa ja todennäköisyyttä yhdistelmällä Kuva 2. [14.]

Todennäköisyys	Seuraukset		
	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	1 Merkityksetön riski	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski
Mahdollinen	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski
Todennäköinen	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski	5 Sietämätön riski

Kuva 2 Kolmiportainen riskien arviointi taulukko

Riskien suuruuden mittaus kuvataan usein kolmiportaisena riskitaulukkona. Riskien suuruus määräytyy todennäköisyyden ja seurauksen vakavuuden yhteisvaikutuksesta. Seurauksien vähäisyyteen tai vakavuuteen vaikuttaa mm. millainen haitta on kyseessä, kuinka laajalle se on levinnyt, osallistuuko toimintaan useita henkilöitä, kauanko kestää, että tilanne normalisoituu, kauan normalisoituminen kestää yrityksessä, mikä on tapahtumien tiheys ja onko mahdollista ehkäistä tapahtuma.

Yleisesti voidaan ajatella, että kun asia on todennäköinen, riskikin on jo huomattava. Riskien suuruuden määrittämisessä on pyrittävä absoluuttisen totuuden selvittämiseen ja pyrittävä valitsemaan juuri kyseiselle riskille sopiva arvo. Riskin suuruuden määrittä-

minen on yksittäisten prosessien ja toimintojen ohjaamisen kannalta tärkeää. Näin voidaan varmistua siitä, että riskit ovat halutulla tasolla. Yksinkertaisimmillaan riskin suuruuden ollessa 1-2 välissä, se ei edellytä vielä toimenpiteitä, mutta kun riskin suuruus sijaitsee 3-5 nurkilla, on riskiä saatava pienennettyä. [14.]

#### 4.5 Riskien välttäminen, pienentäminen ja poistaminen

Riskejä ei ole tarkoitus saada kerralla kokonaan mitätöityä, sillä niin ei tule koskaan tapahtumaan. Tarkoituksena on valita riskien pienentämiseen sen kaltaiset menetelmät, että tavoitteeseen päästäisiin yrityksen toiminnan kannalta mahdollisimman edukkaasti.

Riskien torjunnassa on pyrittävä estämään vahinkoja ja tätä kautta vähentämään seurauksia. Riskien torjunnassa ei ole yhtä ja oikeaa tietä, vaan tarvittavat toimenpiteet tulee valita riskin suuruuden mukaan. Toisinaan riskit johtuvat inhimillisistä tekijöistä ja tällöin on kyseessä huono suunnittelu, ja toisinaan virheitä sattuu kaikille. Puhuttaessa vahingosta löytyy usein vika toimintatavoista ja on järkevää puuttua toimintatapojen alkulähteeseen. Riskien torjuminen ennakolta on yleensä yrityksen talouden kannalta edukkain ratkaisu. [14.]

## 5 Tilaajayrityksen esittely

HaH Service on uuden sukupolven rakennusliike. Yrityksen johdossa toimii Antti Hurme, joka on pitkän työkokemuksen omaava rakennusalan ammattilainen. Yrityksen päätoimipaikka sijaitsee Kirkkonummen Porkkalassa. Päätoimialueena yritys pitää Etelä-Suomea sekä Suomen saaristoa. Liikevaihto on viime vuosina ollut nousujohteinen. Kuluvalle kaudella liikevaihto ylitti 1,5 miljoonaa euroa. Yrityksen palveluksessa on tällä hetkellä vakituksessa työsuhteessa kymmenen henkilöä.

### 5.1 Historia

HaH Service perustettiin vuonna 2003 asiakkaitaan varten. Yrityksen toimintatapa on asiakaslähtöinen. Tämä oli heti alusta alkaen selvä tie kehittää yritystä kohti tulevaisuutta. Asiakkaan etua kunnioitetaan vielä nykypäivänäkin. Yritystä johtava Antti Hurme aloitti itse yrityksen toiminnan yhden miehen rakennusliikkeenä tarjoten asiakkailleen pienimuotoisia rakennusprojekteja ja asennuspalveluita. Hurme oli ennen yrityksen perustamista toiminut usean vuoden ajan erilaisissa rakennusprojekteissa ja hänellä oli täten karttunut laaja-alainen työkokemus erilaisista rakennushankkeista. Yritys on toimintavuosien aikana kasvanut tasaiseen tahtiin laadukkaana lopputuotteen, tyytyväisten asiakkaiden ja kysynnän ansiosta.

### 5.2 Toiminta-ajatus

Yrityksen toiminta-ajatus on tarjota asiakkaille korkeatasoisia rakentamisen palveluita. Yritys toteuttaa vaativat saneerauskohteet ja rakentaa uusia taloja aina asiakkaiden vaatimuksien mukaan – oli kyseessä sitten pieni tai suuri projekti. Keskeisimmät yrityksen toimintaa kuvaavat arvot ovat; laatu, rehellisyys, osaaminen, kumppanuus sekä luotettavuus.

### 5.3 Toiminnan perusta

Yrityksessä luotetaan perinteiseen ammattitaitoon ja uusiin tarkempiin työmenetelmiin. Yrityksellä on käytössään laaja-alainen verkosto yhteistyökumppaneita, joiden kanssa keskitytään projekteissa laatuun ja pyritään saavuttamaan asiakkaan sataprosenttinen

tyytyväisyys. Yrityksen toimitusjohtajan mielestä ei ole mahdottomia projekteja, on vain haasteellisia aikatauluja. Yritys tietää pystyvänsä toteuttamaan hankalimmatkin projektit. HaH Serviceä pidetään kumppanina, johon voidaan aina luottaa.



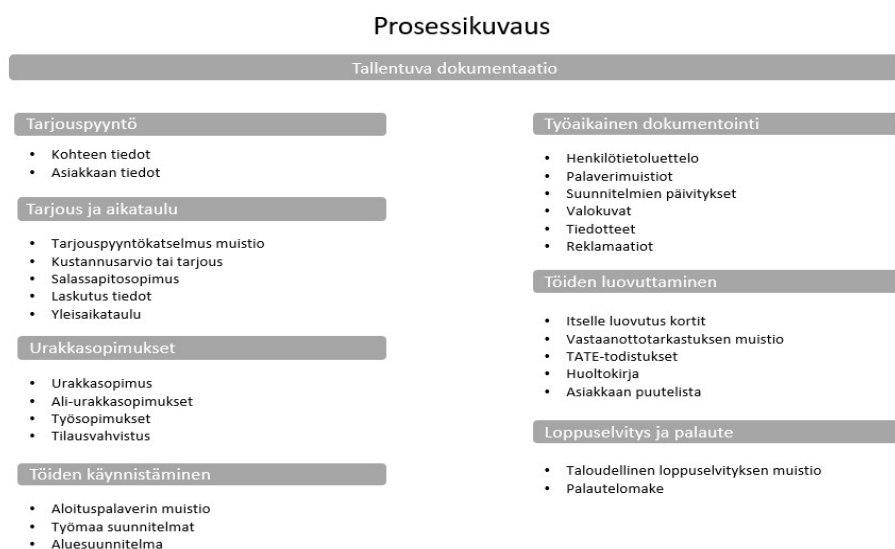
## 6 Yrityksen nykyinen toimintamalli

Tässä kappaleessa kuvataan HaH Servicen nykyistä toimintamallia tilaajan yksityisyyden suojan hallinnassa normaalissa yrityksen hallinnoimassa kohteessa tilauksesta toimitukseen. Lisäksi kuvataan, kuinka yrityksessä käsitellään tilaajan tietoja, miten tietoja siirretään yrityksen sisällä sekä mihin niitä arkistoidaan. Lisäksi tarkastellaan ketkä ovat vastuussa näistä tiedoista ja mitä tietoja yritys kerää asiakkaistaan.

Tämä tutkimus on toteutettu ulkoisena auditointina tämän opinnäytetyön kirjoittajan toimesta. Tämän opinnäytetyön kirjoittaja on toiminut opinnäytetyön toimeksiantaja- sekä aliurakoitsijayrityksen palveluksessa HaH Servicen hallinnoimissa kohteissa ja on em. syistä johtuen hyvin tietoinen yrityksen toiminnasta niin työnjohdon kuin aliurakoitsijan näkökulmasta.

### 6.1 Toimintamallin kuvaus

Tähän kappaleeseen on kuvattu yrityksen nykyinen toimintamalli. Toimintamalli jakautuu kahdeksaan vaiheeseen jotka ovat: tarjouksen käsittely, tarjous, tarjouspyynnön hyväksyminen, sopimusasiat, hankinnat, töiden käynnistäminen, työaikainen dokumentointi ja töiden luovuttaminen asiakkaalle. Kuvassa 3 on kuvattu, mitä tietoja yritys kerää asiakkaistaan ja kohteesta omiin järjestelmiinsä.



**Kuva 3 Tallentuvat dokumentit tilaus- toimitusprosessissa**

### 6.1.1 Tarjouksen käsittely

Tilaus-toimitus prosessi aloitetaan HaH Servicessä yleensä asiakkaan tarjouspyynnöllä tai suoraan tilauksella. Tässä vaiheessa kerätään yrityksen tietojärjestelmään kohteen osoitetiedot ja asiakkaan yhteystiedot, jotka ovat osoitetiedot, puhelinnumero ja sähköpostiosoite sekä mahdollisten sivu-urakoitsijoiden ja suunnittelijoiden tai arkkitehdin yhteystiedot ja kohteen laskutustiedot. Lisäksi kohteesta kerätään kaikki tarpeellinen informaatio urakkalaskentaa varten. Tähän kuuluu mm. projektin kuvaus, määrätiedot, kohteen sijainti ja asiakkaan vaatimukset ja toiveet hankkeen suhteen. Tarvittaessa otetaan valokuvia. Tiedot tallennetaan kohteessa muistioon ja puhelimeen, josta tiedot siirretään yrityksen tietokantaan. Valokuvat tallentuvat automaattisesti yrityksen käyttämään iCloud-palveluun, joka on salasanalla suojattu.

Prosessi jatkuu urakkalaskennalla. Kohteen ollessa hyvin pieni tai yksinkertainen, urakkalaskennassa hyödynnetään olemassa olevaa kokemuspohjaa ja hinnoittelussa aikaisempien projektien toteutumia. Kohteen ollessa suurempi, eli kun arvioitu hinta on noin yhden rakennusammattimiehen vuosipalkan verran, tulee kysymykseen materiaalien tarjouspyynnöt. Tarjouspyyntövaiheessa hankkeesta jaetaan materiaalien toimittajille sijaintitietoja sekä suunnittelijoiden määrittelemiä tietoja materiaaleista. Asiakkaan tietoja ei kuitenkaan tukkureille luovuteta.

### 6.1.2 Tarjous

Prosessi jatkuu tarjouksella, jolloin yrityksen toimitusjohtaja antaa kohteesta asiakkaalle joko suullisen tai kirjallisen kustannuslaskelman. Kustannuslaskelma sisältää mm. asiakkaan yhteystiedot ja kohteen osoitetiedot sekä yritykselle tärkeän arkistointitunnuksen ja revisionumeron. Lisäksi se sisältää asiakkaan kannalta oleellimmat tiedot eli kustannustiedot, tilaajan veloitteet ja kustannuslaskelman voimassaoloajan. Huolella suunniteltu ja laskettu urakkalaskelma tallennetaan yrityksen arkistointijärjestelmään joka kuvataan seuraavassa luvussa. Tässä vaiheessa asiakas joko hylkää tai hyväksyy tarjouksen.

### 6.1.3 Tilaus

Prosessi jatkuu tilausvahvistuksella tai urakkasopimuksella riippuen rakennettavan kohteen koosta. Urakkasopimus laaditaan myös silloin kun halutaan varmistaa yhteisiä pelisääntöjä.

Tilausvahvistus sisältää tilaajan ja kohteen osoitetiedot ja tilaajan sekä tilaajan puolesta kohteesta vastaavan henkilön yhteystiedot. Mikäli tilaajana toimii yritys, kerätään myös yrityksen Y-tunnus. Tilausvahvistuslomakkeeseen on kirjattu sopimusehdot, kustannuslaskelman numero ja mahdolliset liitteet. Nämä voivat olla esim. aikatyö- ja laitehinnasto. Tilausvahvistus vahvistetaan tilaajan ja urakoitsijan allekirjoituksin, kummallekin osapuolelle jää yksi kappale.

Urakkasopimus tehdään silloin, kun se koetaan kohteen hoitamisen kannalta järkeväksi ratkaisuksi. Yleensä silloin, kun hankkeessa toimii useampi yritys tai kohteen ollessa riittävän suuri eli noin 10 rakennusmiehen vuoden tuntien verran. Urakkasopimus sisältää kaikki samat tiedot asiakkaasta kuin tilausvahvistuslomake. Lisäksi urakkasopimus sisältää tiedot tilaajaa koskevasta salassapitovelvoitteesta. Siinä kerrotaan mm, että työmaata ei tule esitellä ulkopuolisille henkilöille tai antaa lausuntoa työmaasta ilman tilaajan kirjallista suostumusta. Urakkasopimus vahvistetaan samoin kuin tilausvahvistus. Tilausvahvistus ja urakkasopimus skannataan yrityksen sähköiseen arkistointijärjestelmään ja alkuperäiset kappaleet arkistoidaan kansioon yrityksen toimistoon.

### 6.1.4 Sopimusasiat

Ennen työsuhteen alkua on omat työntekijät perehdytetty yrityksen toimintatapoihin ja he ovat allekirjoittaneet Hah Service oy:n hallinnoimien kohteiden vaitiolovelvollisuutta koskevan sopimuksen, joka on liitetty osaksi työsopimusta. Tämä osa koskee työntekijälle tarkoituksella kerrottuja tai tahattomasti saamia tietoja asiakkaasta. Tällaisia tietoja voi olla esim. asiakkaan perhesuhteet tai materiaalien hinnat. Näistä tiedoista työntekijät ovat vaitiolovelvollisia.

### 6.1.5 Hankinnat

Vahvistuksien jälkeen prosessi jatkuu hankinnoilla ja aliurakoitsijoiden tarveselvityksellä sekä mahdollisilla lupa-asioilla ja materiaalien ennakkotarjouksilla. Materiaalitoimittajille

luovutetaan kohteen osoitetiedot, kohteen arkistointitunnus sekä materiaalin vastaanottajan tiedot. Aliurakoitsijoille jaetaan heidän urakkalaskentaa varten tarvittavat työtä koskevat tiedot kohteesta, jotka ovat mm. kohteen osoitetiedot, usein asiakkaan nimi ja tilaajayrityksen tiedot sekä tarvittavat kohteen piirustukset, jotka sisältävät usein asiakkaan nimen ja kohteen kaavatiedot.

Niissä tapauksissa, kun asiakas haluaa kokonaisvaltaisempaa palvelua eli asiakas haluaa, että yritys hoitaa kaikki asiat kohteissa. ns. avaimet käteen periaatteella. Tässä tapauksessa yritys kerää tilaajan/asiakkaan sosiaaliturvatunnuksen. Tätä tunnusta yritys luovuttaa vain Fortumille ja pääkaupunkiseudulla HSY:lle, hälytysjärjestelmästä vastaavalle yritykselle ja lisäksi rakennusvalvonnalle. Tunnus arkistoidaan samoin kuin muut tilaajaa koskevat tiedot yrityksen sähköiseen arkistointijärjestelmään ja paperiset kappaleet arkistoidaan kansioon yrityksen toimistoon.

#### 6.1.6 Töiden käynnistäminen

Prosessi jatkuu toimituksella, jolloin informaatiota jaetaan useiden toimijoiden välillä varsin tehokkaasti. Pienempiinkin projekteihin osallistuu vähintään suunnittelija, arkkitehti sekä erikoisalojen ammattilaiset LVIS. Suunnittelijalle ja arkkitehdille luovutetaan tilaajan yhteystiedot, koska heidän täytyy olla yhteydessä mahdollisista ratkaisuistaan myös asiakkaaseen. LVIS-yrityksille ja muille aliurakoitsijoille sekä materiaalityöntekijöille ja työkonvuokraamoille tilaajayrityksestä jaetaan vain välttämättömimmät tiedot kuten, asiakkaan nimi, työmaan osoite ja yrityksen laskutustiedot sekä kohteen työnumero.

#### 6.1.7 Työaikainen dokumentointi

Työmaakokouksien ja palaverien muistiot tallennetaan yrityksen arkistointijärjestelmään sekä työnjohtaja jakaa sähköpostit kaikille kokoukseen osallistuneille sekä osallistujille jotka eivät päässeet kyseiseen kokoukseen, mutta ovat tärkeä osa projektia tai palaverissa käsiteltyä aihetta. Palaverien ja kokouksien lähetyslistat sisältävät asiakkaan henkilötietojen lisäksi asiakkaan puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen.

Kohteesta otetaan lukuisia valokuvia erilaisista työvaiheista. Kuten perustuksista tai kantavista rakenteista ja silloin kun selvitetään suunnittelijoiden mielipidettä jostain tietystä rakenteesta. Yrityksessä nämä kuvat arkistoidaan iCloudiin myöhempää tarkastelua varten sekä kuvia jaetaan sähköisesti suunnittelijoiden ja urakoitsijoiden kesken.

### 6.1.8 Töiden luovuttaminen

Toimitusvaiheen jälkeen tulee luovutus. Tässä vaiheessa käydään asiakkaan kanssa läpi koko projekti ja tiedustellaan, onko haluttu lopputulos saavutettu. Luovutuksesta tehdään kirjallinen dokumentti, joka luovutetaan asiakkaalle. Mahdolliset viat esitetään ns. narinalistassa ja narinalista sisältää kohteen yleiset tiedot, sekä tarkennuksen puutteista. Puutteiden esityksessä käytetään havainnekuvia silloin kun tilanne niin vaatii. Vikalistat ja valokuvat tallennetaan yrityksen sähköiseen arkistointijärjestelmään ja paperiset kappaleet arkistoidaan kansioon yrityksen toimistoon.

### 6.2 Tietojen arkistointi yrityksessä

Tähän kappaleeseen on kuvattu kappaleessa 6.1 lueteltujen dokumenttien arkistointi tilaajayrityksessä. Yrityksessä on käytössä neljä arkistointipaikkaa, jotka ovat Isolta Arkhimedes, Nebula, iCloud ja yritysarkisto. Arkistoinnissa hyödynnetään kohteen yksilöintinumeroa. Tätä kautta kyetään löytämään jokaisesta arkistosta sama kohde myös vuosien kuluttua kohteen luovutuksesta. Alla olevassa kuvassa 4 on esitetty, mihin yrityksessä arkistoidaan työmaakohtaiset dokumentit.

#### Tallentuvat dokumentit tilaus-toimitus prosessissa



#### Kuva 4 Dokumenttien tallennuspaikat

Kaikki sähköisesti tallennetut tiedot ovat yrityksessä henkilökohtaisten salasanasuojauksen takana ja pääsyoikeus on rajoitettu tietyille henkilöille. Ulkopuolisilla ei ole mahdoli-

suutta päästä näiden tietojen käsiksi ja käyttää niitä väärin. Työmaan valmistuttua työkohteista säilytetään asiakastietojen lisäksi kaikki yrityksen laatimat tiedostot kuten: pöytäkirjat, muistiot, valukuvat, videot ja muut tallenteet.

### 6.3 Toisten yhtiöiden toimintatapojen vertaaminen

Tutkimuksen kannalta on tärkeää selvittää yleiskuva siitä, poikkeavatko toisten yritysten toimintatavat tilaajan yksityisyyden suojan hallinnassa merkittävästi tilaajayrityksen toimintatavoista. On tärkeää tietää kilpailijoiden toimintatavat, jotta voidaan kehittää jotain sellaista, mitä heillä ei vielä ole, ja auttaa kohdeyritystä näin erottumaan joukosta ja saavuttamaan etulyöntiaseman muihin yrityksiin. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluna anonyymisti, jotta saatiin yrityksiin työnjohtajat vastaamaan rehellisesti ja ilman pelkoa siitä, että heidän nimensä julkaistaisiin tämän päättötyön mukana. Haastatteluun osallistui työnjohtajia kolmesta eri pk-yrityksestä. Kaikki yritykset toimivat kuitenkin pääkaupunkiseudulla korjausrakentamisen parissa, ja ovat täten varteen otettavia kilpailijoita tilaajayrityksen kanssa. Haastattelu toteutettiin kaikkien haastateltavien yritysten kesken 24.5.2017 puhelinhaastatteluna.

Eroavaisuudet yrityksiin välillä olivat varsin pieniä ja yritykset olivat toimintaperiaatteiltaan samankaltaisia. Jokaisessa haastatelluista yrityksistä oli käytössään jonkinasteinen toiminnanohjausjärjestelmä tai arkistointijärjestelmä. Näitä ohjelmistoja oli Adminet, Visma ja JydaCom yhdessä Excel-pohjaisten sovelluksien kanssa. Toiminnanohjausjärjestelmien hyvä puoli on mm. että kaikki ajantasainen tieto saadaan koottua yhteen pilvipalveluun, josta se on aina saatavilla. Jokaisessa yrityksessä oli käytössä työmaakohdainen perehdytys niin omille kuin alirakkoitsijoiden työntekijöille. Osassa yrityksistä oli lisäksi käytössä erilaisia sopimuksia siihen, kuinka tilaajan tietojen leviämistä pyritään hallitsemaan. Näitä sopimuksia oli mm. urakkasopimus ja alirakkoasopimus.

### 6.4 Laatu

Laadullisesti nykyinen toimintamalli perustuu yrityksen johtajan näkemykseen tuotteen ja palvelun laadusta. Yrityksen hallinnoimissa kohteissa on kova halu tuottaa laadukasta lopputuotetta sekä toteuttaa kohteet asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Työntekijät ovat motivoituneita ja halukkaita saavuttamaan tavoitellun laatutason työpöydässä ja he kunnioittavat työnsä tilaajien yksityisyyden suoja.

## 6.5 Nykyisen toimintamallin arvioiminen

Tässä luvussa analysoidaan yrityksen nykyistä toimintamallia ja selvitetään mitä riskejä yrityksen toimintaan ja asiakkaaseen kohdistuu. Toimintamallin toimintatapoja ja ohjeistuksia verrataan yksityisyyttä tukeviin lainsäädäntöihin.

Kuten luvussa 3.1 on kirjoitettu, henkilötietolaissa on määritetty, että henkilötietojen käsittely on oltava perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta. Tämä tarkoittaa sitä, että toimeksiantajayrityksen tulisi määrittää mitä tietoja ne keräävät asiakkaista ja mihin käyttötarkoitukseen. Toimeksiantajayritys kerää seuraavia tietoja: asiakkaan nimi, osoitetiedot, laskutusosoite sekä työkohteen osoitetiedot. Opinnäytetyön kirjoittajan mielestä kaikki nämä tiedot ovat perusteltavissa ja täten tarpeellisia. Toimeksiantajayrityksen tulisi lisäksi miettiä mitkä tiedot on tarpeellisia aliurakoitsijan toiminnan kannalta ja luovuttaa vain ja ainoastaan näitä tietoja aliurakoitsijalle. Opinnäytetyön kirjoittajan mielestä aliurakoitsijan toiminnan kannalta ei ole tarpeellista tietää asiakkaan nimeä vaan heille riittää yrityksen ja kohteen tiedot.

Henkilötietolakiin on määritetty, että henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan rekisteröidyn yksiselitteisellä suostumuksella. Toimeksiantajayritys ei kuitenkaan pyydä asiakkailtaan suostumusta heidän tietojensa käyttöön, mutta he hyödyntävät tietoja projekteissaan. Toimeksiantajayrityksen tulisi miettiä käytäntöjä tarjouspyyntökatselmukseen, jolloin asiakkaan tietoja aletaan kerätä. Tämän työn kirjoittaja ehdottaa suostumus tietojen luovuttamiseen -lomakkeen luomista ja käyttöönottoa.

Kuten luvussa 3.1 on kirjoitettu, henkilötietolain 9§ on määritetty, että rekisterinpitäjällä ei saa olla hallussaan, eikä tämä saa luovuttaa virheellistä, vanhentunutta tai epätäydellistä tietoa asiakkaastaan. Opinnäytetyön kirjoittajan mielestä toimeksiantajayrityksessä ei ole käytössään mitään asiakkaan tietojen seurantaan viittaavaa ohjeistusta ja yrityksessä ei voida varmuudella sanoa, että tiedot ovat ajantasaisia. Toimeksiantajayrityksen tulisi miettiä asiakkaiden tietojen seurantaan soveltuvia vaihtoehtoja.

Henkilötietolain 9§ on määritetty, että jokaisesta henkilörekisteristä on laadittava rekisteriseloste, joka on rekisterinpitäjän vastuulla. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisesta yrityksestä tulisi löytyä kyseinen rekisteriseloste, joka on jokaisen saatavilla. Toimeksiantajayrityksellä kyseistä rekisteriselostetta ei ole. Toimeksiantajayrityksen tulisi luoda osaksi toimintaa rekisteriseloste, jonka voisi laittaa kaikkien nähtäville esim. yrityksen verkkosivuille ja yrityskonttoriin.

Kuten luvussa 3.1 on kirjoitettu, henkilötietolain 26§ on määritetty, että jokaisella rekisteröidyllä on oikeus häntä koskeviin tietoihin, joita on henkilörekisteriin tallennettu sekä oikeus tietää, mistä tiedot ovat peräisin ja mihin yritys käyttää ja luovuttaa kyseisiä tietoja. Tämä tarkoittaa sitä, että yrityksellä tulee olla käytössä rekisteriselosteen lisäksi tiedot siitä mihin tietoja käytetään ja mistä ne ovat peräisin. Kuten aiemmin tässä luvussa on mainittu, ei toimeksiantajayrityksellä ole käytössä rekisteriselostetta. Henkilötietolain 48§ mainitaan, että mikäli rekisterinpitäjä tahallisesti tai törkeänä huolimattomuutena ei laadi rekisteriselostetta, hän rikkoo henkilötietojen hävittämiseen ja käsittelyyn liittyviä säädöksiä tai vaarantaa henkilön yksityisyyden suojaa ja hänen oikeuksiaan. Toimeksiantajayrityksen tulisi tehdä kuvaus siitä, miten tietoja käsitellään yrityksessä ja keneltä tiedot on hankittu sekä kenelle näitä tietoja luovutetaan. Opinnäytetyön kirjoittajan mielestä toimeksiantajayrityksen kannattaisi yhdistää rekisteriselosteeseen mahdollisimman paljon informaatiota henkilötietojen käsittelystä.

Luvussa 3.1 on kirjoitettu rekisterissä olevien tietojen suojaamisesta ulkopuolisilta. Tiedot tulee suojata niin, että asiattomat eivät pääse käsiksi tiedostoihin. Kyseiset tiedostot eivät saa vahingossa tai laittomasti hävitä tai muuttua, siirtyä toiseen paikkaan tai siirtyä kolmannen osapuolen haltuun tai muulla tavoin vahingoittua. Tämä tarkoittaa sitä, että yrityksen tulee suojata kaikki henkilötiedot jollakin tavalla. Tämän opinnäytetyön kirjoittajan mielestä yrityksen tulisi luoda salanasuojauksen henkilötietokantaan ja punnita eri vaihtoehtoja sähköpostitse käytävän kirjeenvaihdon suojauksesta sekä yrityksen toimistossa kansiot tulisi sijoittaa lukittavaan mielellään paloturvalliseen tilaan.

Kuten luvussa 3.1 on kirjoitettu, henkilötietolain 33§:ään on määritetty vaitiolovelvollisuudesta. Henkilötietojen käsittelijä ei saa luovuttaa tai kertoa ulkopuolisille saamiaan tietoja. Olivat tiedot sitten henkilön ominaisuuksiin, taloudelliseen asemaan tai henkilökohdaisiin oloihin liittyviä ja perustuvia. Tämä tarkoittaa sitä, että toimeksiantajayrityksen työjohto ei voi kertoa työmaalla työntekijöille tai alihankkijoille asiakkaasta mitään tietoja mitkä eivät ole välttämättömiä työn suorittamisen kannalta. Tämän opinnäytetyön kirjoittajan mielestä toimeksiantajayrityksen tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, mitä tietoja työjohto saa luovuttaa asiakkaasta suullisissa kanssakäymisissä.

Kuten luvussa 3.3 on kirjoitettu, rikoslain 24 luvussa mainitaan, että yksityiselämää koskevia tietoja, vihjauksia ja kuvia ei saa jakaa joukkotiedotusvälineitä käyttäen tai muulla vastaavalla tavalla lukuisten ihmisten saataville. Luvussa 24 mainitaan myös, että tietojen levittäminen ei saa aiheuttaa kenenkään yksityiselämään suurta kärsimystä tai erityisen isoa vahinkoa. Tämänkaltaisella tiedonlevittämisellä voidaan tarkoittaa esimerkiksi



julkisuudessa esiintyvistä asiakkaista tai hänen omaisuuteen kohdistuvasta tiedon leviämistä.

Tämä tarkoittaa sitä, että toimeksiantajayrityksen tulisi määrittää, mitä kuvia saa kohteista ottaa ja mihin käyttötarkoitukseen sekä kuinka ne tulee säilyttää. Tämän opinnäytetyön kirjoittajan mielestä työntekijöillä ja aliurakoitsijoille ei ole aivan selvää mitä he saavat kuvata ja mitä heidän täytyy kuvata kohteesta arkistoitavaksi puhumattakaan siitä, kuinka niitä otettuja kuvia kohteista saa käsitellä. Tämä voi aiheuttaa myöhemässä vaiheessa aliurakoitsijoissa tietovuotoja ja siksi toimeksiantajayrityksen kannattaa miettiä erilaisia sopimusratkaisuja aliurakoitsijoiden toiminnan varmistamiseksi, sillä lain rikkominen voi pahimmassa tapauksessa johtaa yritykselle asetettuun rangaistukseen ja pitkään säilyneen asiakassuhteen menetykseen.

## 6.6 Toimintamallikysely työntekijöillä

Tilaaajayrityksen toimitusjohtajan kanssa haluttiin toteuttaa työntekijöillä kysely. Kyselyn avulla haluttiin selvittää työntekijöiden tietoisuutta yksityisyyden suojasta, ja haluttiin selvittää tietovuotojen mahdollisuutta yrityksessä. Lisäksi koottiin kyselyyn muutamia yleisiä kysymyksiä yrityksen toiminnasta, joihin haluttiin samalla saada vastauksia. Kyselylomakkeen (liite 1) vastausprosentti jäi alhaiseksi, osittain siitä syystä, että kysely toteutettiin kesäloma-aikaan, ja osa työntekijöistä oli jo siirtynyt kesälomalle. Kyselyn tulokset jäivät siis suuntaa-antaviksi, mutta kyselytutkimus vahvisti opinnäytetyön kirjoittajan mielipiteitä mm. seuraavissa asioissa.

Työntekijöiltä kysyttiin mm. seuraavia kysymyksiä:

- Onko sinulle selvää, mitä yrityksestä/asiakkaasta saa kertoa ulkopuolisille?
- Voitko ottaa kuvia tekemästäsi työsuoritteesta?
- Onko sinulle annettu ohjeistusta siitä, kuinka kuvia tulee käsitellä?
- Voitko julkaista edellä mainitun kuvan sosiaalisessa mediassa?
- Onko sinusta yrityksen toimintatavoissa kehitettävää?

Omille työntekijöille kyselyn mukaan vaikutti olevan varsin selvää, mitä yritys tarjoaa asiakkailleen ja he pitivät myös asiakkaiden tietojen suojaamista sekä tietojen luottamuksellista käsittelyä tärkeänä. Työntekijät olivat sitä mieltä, että toimintatavoissa on kehitettävää, joka näkyikin mm. epätietoisuutena kysyttäessä kohteiden kuvaamisesta ja kuvien julkaisemisesta sosiaalisessa mediassa. Kyselytutkimuksen tulokset vahvistivat opinnäytetyön kirjoittajan näkemystä yrityksen työntekijöiden lojaliteetista asiakkaita ja yritystä kohtaan, sekä vahvisti näkemystä puutteellisesta työmaakohtaisesta dokumentaatiosta mm. perehdytyksen osalta.

## 6.7 Toimintamallin kehitysehdotukset

Tähän kappaleeseen on kuvattu tämän opinnäytetyön kirjoittajan näkemys yrityksen toiminnan kannalta tärkeistä kehityskohteista. Tämän opinnäytetyön kirjoittaja analysoi toimeksiantajayrityksen toimintaa kappaleessa 6.5 ja havaitsi yrityksen toiminnassa puutteita, jotka eivät noudata lakia parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi opinnäytetyön kirjoittaja arvioi yrityksen toimintaa oman pitkän työhistorian kautta niin työntekijänä, työnjohtajana kuin yrittäjänä. Tilaajayrityksen kannalta on oleellista kehittää toimintaa vähintään lain vaatimalle tasolle sekä kehittää sitä edelleen pienimuotoisin askelin tulevaisuudessa, jotta pitkään säilyneet asiakassuhteet säilyisivät vielä useita vuosia eteenpäin.

Yrityksen toimitusjohtajan mielestä yritys haluaa tarjota laadukasta tuotetta ja palvelua asiakkailleen. Opinnäytetyön kirjoittajan mielestä laadukkaan toimituskokemuksen saattamiseksi yrityksellä täytyy olla kunnossa ISO-9001-standardin mukaiset kahdeksan peruspilaria, jotka ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöstön osallistuminen, prosessimainen toimintamalli, järjestelmällinen johtamistapa, jatkuva parantaminen, tosiasioihin perustuva päätöksenteko sekä molempia osapuolia hyödyntävät suhteet toimituksissa. Nämä peruspilarit voidaan soveltaa myös asiakkaan yksityisyyden suojaan liittyviin toimintatapoihin.

Tilaajayrityksen toiminta keskittyy paljon asiakaskeskeisyyteen sekä jatkuvaan parantamiseen, ja he pyrkivät aina löytämään molempia osapuolia tyydyttävän lopputuotteen. Tilaajayrityksen laadulliset kehitystarpeet projekteissa ovat tämän opinnäytetyön kirjoittajan mielestä prosessimaisessa toimintamallissa, järjestelmällisemmässä johtamisavassa, jatkuvassa parantamisessa sekä tosiasioihin perustuvassa päätöksenteossa. Yritys on hyvin asiakaskeskeinen ja yrityksen henkilöstö motivoitunutta, mutta selkeät peli-

säännöt ja ohjeistukset yrityksestä kuitenkin puuttuvat kokonaan. Yrityksen tulee keskittyä järjestelmällisyyteen niin arkistoinnissa kuin johtamisessakin sekä prosessimaisen toimintamallin luomiseen. Nämä ovat opinnäytetyönkirjoittajan mielestä keskeisimpiä kehityskohteita tulevaisuudessa.

Saavuttaakseen nykyistä paremman tason laadullisesti ja asiakkaan yksityisyyden suojan osalta, tulisi yrityksen kehittää ja parantaa tämän opinnäytetyön kirjoittajan mielestä nykyistä toimintamallia seuraavasti:

Toimeksiantajan tulee kuvata koko arkistointiprosessi ja selkeyttää työmaakohtaista arkistointiaan.

Yrityksen tulisi laatia rekisteriseloste, jota vaaditaan henkilötietolaissa. Rekisteriselosteen tulee sisältää kaikki ne tiedot, joita yritys kerää asiakkaastaan. Kyseinen seloste täytyy henkilötietolain mukaan laittaa kaikkien nähtäville. Parhaimpia kanavia julkaista seloste on laittaa se kaikkien ulottuville yrityksen omille internet sivuille. Lisäksi toimeksiantajan tulisi laatia rekisteriselosteen rinnalle kuvaus siitä, miten tietoja käsitellään yrityksessä ja keneltä tiedot on hankittu sekä kenelle näitä tietoja luovutetaan. Nämä tiedot on oltava, koska henkilötietolaissa mainitaan, että kyseiset tiedot on kyettävä esittämään niitä kysyttäessä.

Toimeksiantajayrityksen tulisi laatia toimintaohje siitä, mitä tietoja yritys jakaa aliurakoitsijoille. Tämän kaltaisen ohjeen tarkoitus on selkeyttää työnjohdon jokapäiväistä toimintaa ja vähentää mahdollisia inhimillisiä erehdyksiä tapahtumasta. Tämä ehdotus perustuu soveltuvin osin henkilötietolakiin.

Työnjohdon tueksi, toimeksiantajan on laadittava muistilista, joka sisältää hankkeen kannalta oleellimmat työvaiheet ja dokumentit sekä arkistointipaikat. Tämän tarkoitus on vähentää inhimillisten erehdysten vaikutusta tilaajan yksityisyyden turvaamisessa

Toimeksiantajayrityksen tulisi laatia seurantalista, joka sisältää ainakin asiakkaan tietojen järjestelmällisen tarkistamisen sekä dokumenttien ja tietojen säilytysajat ja toimintaohjeet kyseisten tietojen hävittämiseen. Tämä perustuu henkilötietolain kohtaan tietojen käsittely.

Toimeksiantajan tulisi kehittää ohjeistus, joka sisältää yksiselitteiset ohjeet työntekijöille ja aliurakoitsijoille siitä, mitä kohteissa saa/ei saa kuvata ja mitä kohteesta tai asiakkaasta saa/ei saa puhua ulkopuolisille. Lisäksi tulisi rajoittaa ulkopuolisten pääsyä kohteeseen. Toimeksiantajan on lisäksi tehostettava valvontaa arkaluonteisimmissa kohteissa.

Toimeksiantajan tulee valvoa aliurakoitsijoiden toimintaa sekä selkeyttää pelisääntöjä sopimusteknisesti ennen töiden aloitusta.

Toimeksiantajan tulee laatia ohjeet sähköpostin käsittelystä, välittämisestä ja niiden suojaamisesta.

Toimeksiantajan on huolehdittava työmaiden järjestyksestä, koska yleisellä siisteydellä ja järjestelmällisyydellä on opinnäytetyön kirjoittajan mielestä suuri merkitys mm. toimeksiantajan työnjohdon uskottavuuteen sekä sillä välitetään myös laadukkaampi kuva yrityksestä ulkopuolisille. Järjestyneisyydellä pyritään saavuttamaan uskottavuutta töiden hoidossa ja tätä kautta olisi asiakkaan yksityisyydensuoja paremmin turvattu.

## 6.8 Analysoinnin tulos

Yhteenvetona yrityksen toiminnasta yksityisyyden suojan hallinnassa opinnäytetyön kirjoittaja teki havaintoja, josta voidaan todeta, että yrityksen toiminnassa havaittiin joitain lainvastaisia puutteita sekä joitain puutteita mitkä eivät olleet yhtä vakavia, mutta yrityksen jatkuvan kehityksen kannalta silti oleellisia. Opinnäytetyön kirjoittaja teki omaan työkokemukseen perustuvia havaintoja asiakkaan rajapinnassa ja tätä kallisarvoista tietoa hyödynnetään yrityksen uudessa toimintamallissa sekä hoidettaessa rakennushakkeita tulevaisuudessa.

## 7 Yrityksen toimintatavan kehittäminen

Tässä lukuun on kuvattu tämän opinnäytetyön kirjoittajan näkemys siitä, kuinka yrityksen nykyisiä toimintatapoja ryhdytään kehittämään tilaajan yksityisyyden suojan osalta sekä läheltä tätä rajapintaa. Tilaajayrityksen kannalta on tärkeää kehittää toimintaansa jatkuvasti kaikilla osa-alueilla ja tätä kautta säilyttää asiakkaidensa luottamus sekä vahvistaa

nykyinen paikka jo ennestäänkin kilpailluilla työmarkkinoilla. Kehityksen pääpainopisteenä on tietovuotojen pienentäminen ja projektihallinnan parantaminen vuoden 2017 aikana pienin askelin sekä hiljaisen etenemisen taktiikalla.

Toimeksiantajayrityksen toimintamallia ryhdyttiin kehittämään lukujen 6.5,6.6 ja 6.7 pohjalta sekä hyödynnettiin työntekijöillä järjestettyä kyselyä sekä tämän opinnäytetyön kirjoittajan ja toimeksiantajayrityksen toimitusjohtajan pitkän linjan kokemusta alalta. Toimintamallissa oli havaittu eriasteisia puutteita ja puutteita puntarointiin sekä vertailtiin eri vaihtoehtoja havaittujen ongelmien ratkaisemiseksi.

### 7.1 Uudelle toimintamallille määritetty tavoitetila

Uuden toimintamallin suunnittelutyö aloitettiin halutun lopputuloksen määrittämisellä. Tässä toimintamallissa pyritään varmistamaan asiakkaan yksityisyyden suoja yrityksen hallinnoimissa hankkeissa ja halutaan vähentää työntekijöiden epätietoisuutta. Tavoitetilan kuvaus pähkinäkuoressa on: asiakkaan yksityisyys tulee olla turvattu kohtuullisilla kustannuksilla yrityksen hallinnoimissa kohteissa niin työsuoritteiden aikana kuin niiden jälkeenkin Suomen lainsäädäntöä noudattaen.

### 7.2 Uuden toimintamallin suunnittelu

Minimitavoite uudelle toimintamallille oli, että saavutetaan lakien vaatimat standardit. Lisäksi haluttiin järjestelmällisyyttä työnjohdon ja yrityksen toimiston toimintaan. Yritys haluaa markkinoida uutta toimintaprosessia asiakkailleen. Vanhaan toimintamalliin lisättiin seuraavat dokumentit:

- rekisteriseloste (liite2)
- työsopimus (liite 7)
- työntekijän perehdytyslomake (liite 3)
- henkilöluettelo (liite 8)
- ohje toimintatavoista salassapitoasioissa (liite 9)
- urakkasopimus (liite 5)
- aliurakkasopimus (liite 6)

- salassapitosopimus (liite 4)
- työmaakansio.

Dokumenttien tarkoitus on selkeyttää yrityksen nykyistä toimintamallia ja poistaa tietovuotojen mahdollisuutta yrityksessä.

## 8 Kehitetty toimintamalli

Tässä luvussa on kuvattu yritykselle kehitetty toimintamalli, joka pohjautuu edeltäneeseen toimintamalliin edellisessä kappaleessa luetelluin lisäyksin.

### 8.1 Toimintamallin kuvaus

Tähän lukuun on kuvattu yritykselle kehitetty toimintamalli. Toimintamalli jakautuu kahdeksaan vaiheeseen jotka ovat: tarjouksen käsittely, tarjous, tarjouspyynnön hyväksyminen, sopimusasiat, hankinnat, töiden käynnistäminen, työaikainen dokumentointi ja töiden luovuttaminen asiakkaalle.

Tilaus-toimitus prosessi aloitetaan HaH Servicessä yleensä asiakkaan tarjouspyynnöllä tai suoraan tilauksella.

#### 8.1.1 Tarjouksen käsittely

Ensimmäisen asiakastapaamisen yhteydessä yrityksen työnjohto kirjaa asiakasta koskevat tiedot ylös. Näitä tietoja ovat asiakkaan nimi, osoitetiedot, puhelin numero, sähköpostiosoite, kohteen osoitetiedot, kohteesta vastaavan henkilön nimi sekä puhelinnumero, laskutustiedot ja mahdollisten sivu-urakoitsijoiden yhteystiedot sekä pääsuunnittelijan yhteystiedot. Kyseisten tietojen pohjalta laaditaan kohteelle ja asiakkaalle yrityksen toimistossa yksilöintinumero, joiden avulla tulevat tiedot arkistoidaan. Kohteesta otetut valokuvat ja käynnistä tehty muistio tallennetaan samoin oikean numeroinnin alle yrityksen tietokantaan, joka on suojattu käyttäjätunnuksin ja salasanoihin.

Asiakas voi halutessaan soittaa ja pyytää rekisteriselosteen tietoja sähköisesti tai käydä yrityksen toimistossa ja pyytää rekisteriselostetta nähtäville. Rekisteriseloste sisältää tie-

dot siitä mitä tietoja asiakkaasta yrityksellä on kerätty, ja mihin asiakkaan tietoja yrityksessä käytetään, kenelle niitä luovutetaan, ja mistä tiedot ovat peräisin. Asiakkaan vakuuttamiseksi on myös laadittu markkinointiesite siitä, kuinka toimeksiantajayritys hoitaa asiakkaan yksityisyyden suojaamisen projektissa.

Prosessi jatkuu urakkalaskennalla. Mikäli kyseessä on suuren kokoluokan projekti ja tarvitaan aliurakoitsijoiden apua jo urakkalaskentavaiheessa. Varmistetaan asiakkaan tietojen leviäminen salassapitosopimuksella jo tarjouspyyntövaiheessa. Se pitää sisällään tiedot siitä, miten yrityksen asiakasta koskevia tietoja tulee käsitellä. Tämän sopimuksen tarkoitus on estää asiakkaan arkaluonteisten tietojen vuotaminen yleiseen tietoon ja suojata asiakkaan yksityisyyttä silloinkin, kun jokin toinen yritys tulee valituksi. Em. kaltaisia suojattavia tietoja voivat olla mm. asiakkaan henkilötiedot, kohteen tiedot, kassakaappien sijainti, hälytysjärjestelmät, kohteen materiaalit tai maallinen omaisuus kohteessa.

Kohteen ollessa pieni käytetään urakkalaskennassa kokemusperäistä tietoa, ja tällöin asiakasta koskevia tietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Materiaalihankinnat ja tarjouspyynnot materiaaleista tehdään aina toimeksiantajayrityksen nimissä ja täten estetään asiakasta koskevan tiedon siirtyminen materiaalitoimittajille. Materiaalitoimittajille luovutetaan vain kohteen sijaintiin liittyvät tiedot. Materiaalitoimituksissa vastaanottajana on aina paikalla oleva työntekijä toimeksiantajayrityksestä. Tämän avulla estetään materiaalitoimittajan tarpeeton kulku kohteessa.

### 8.1.2 Tarjous

Prosessi jatkuu Tarjouksella, jolloin yrityksen toimitusjohtaja luovuttaa kohteesta kirjallisen kustannuslaskelman tai antaa suullisesti kohteesta kustannusarvion. Tarjousmuoto riippuu kohteen luonteesta. Siihen vaikuttaa mm. miten paljon kohteesta on ennakkotietoja. Kustannuslaskelma sisältää mm. asiakkaan ja kohteen yksilöintiin tarvittavat tiedot, arkistointitunnuksen, tarjouksen revisionumeron, sekä asiakkaan kannalta oleelliset tiedot eli kustannustiedot, tilaajan velvoitteet sekä kustannuslaskelman voimassaoloajan.

### 8.1.3 Tilaus

Ennen varsinaisen työn aloitusta pidetään sopimuskatselmus. Siinä tarkastetaan, että molemmat sopimuksen osapuolet ovat ymmärtäneet asiat samalla tavalla sekä laaditaan

alustava aikataulu hankkeelle. Tähän vaiheeseen haluttiin lisätä sopimuksia selkeyttämään sovittuja pelisääntöjä asiakkaan ja urakoitsijan välillä. Sopimuskatselmuksessa allekirjoitetaan sopimus. Näitä sopimuksia ovat tilausvahvistussopimus sekä urakkasopimus (liite 5). Molempien sopimusten tarkoitus on yksiselitteisesti se, että toimeksiantajayritys sitoutuu suorittamaan työt sopimuksessa esiintyvillä kustannuksilla. Sopimukset sisältävät asiakkaasta osoitetiedot, yhteystiedot, laskutustiedot sekä vahvistettaessa allekirjoituksen. Hyväksytty ja allekirjoitettu tilausvahvistus tai urakkasopimus siirretään yrityksen toimiston arkistoon, jossa se arkistoidaan kansioon muiden vastaavanlaisten sopimusten kanssa työmaanumerointia hyödyntäen. Sopimuksia arkistoidaan 10 vuotta. Asiakas siirtää oman kappaleensa parhaaksi katsomaan paikkaan.

#### 8.1.4 Sopimusasiat

Omille työntekijöille kehitettiin uudet työsopimukset (liite 7). Uusi sopimus sisältää kohdan vaitiolovelvollisuudesta. Yrityksen työntekijät saavat tietoonsa työskennellessään tai heille kerrotaan yrityksen hallinnoimissa kohteissa asiakasta koskevaa arkaluonteista tietoa, joista heidän on oltava vaitonaisia. Yrityksen työntekijät ovat yritykselle lojaaleja, mutta sopimuksen tarkoitus on selkeyttää sovittuja pelisääntöjä.

Silloin kun asiakas haluaa, että toimeksiantajayritys hoitaa heidän puolestaan yhteistyön mm. sähkö ja vesilaitosten sekä vartiointiliikkeen kanssa. Kyseisille toimittajille luovutetaan kaikki heidän tarvitsemat tiedot asiakkaasta. Tämä ei kuulu yrityksen sopimusteknisen toiminnan piiriin, vaan tässä tapauksessa toimeksiantajayritys toimii asiakkaan roolissa. Asiakas voi halutessaan pyytää kyseisiltä yrityksiltä rekisteriselostetta nähtäville ja täten varmistua tiedoista mitä he ovat arkistoineet.

Aliurakoitsijoiden toimintaan haluttiin jämäkkyyttä ja varmuutta, joten toimintamalliin lisättiin aliurakkasopimus (liite 6) ja salassapitosopimus (liite 4). Molempien sopimusten tarkoitus on pitää kohteen järjestystä yllä sekä selkeyttää sovittuja pelisääntöjä ja ennen kaikkea suojata asiakkaan yksityisyyttä ja kohdetta koskevien tietojen vuotamista yleiseen tietoon. Aliurakoitsijoille luovutetaan kohteen hoitamisen kannalta vain välttämätön tieto ja kaikki heille luovutettava tieto on ennalta määritetty salassapitosopimuksessa. Se sisältää myös tiedot siitä kuinka kyseisiä tietoja aliurakoitsijayrityksessä on käsiteltävä.



### 8.1.5 Hankinnat

Sopimuksien jälkeen prosessi jatkuu hankinnoilla ja aliurakoitsijoiden tarveselvityksellä sekä mahdollisilla lupa-asioilla ja materiaalien ennakkotarjouksilla. Materiaalitoimittajille luovutetaan kohteen osoitetiedot, kohteen arkistointitunnus sekä materiaalin vastaanottajan tiedot. Hankinnoissa sovelletaan salassapitosopimusta.

Aliurakoitsijoille jaetaan heidän urakkalaskentaa varten tarvittavat työtä koskevat tiedot kohteesta, jotka ovat mm. kohteen osoitetiedot, usein asiakkaan nimi ja tilaajayrityksen tiedot sekä tarvittavat kohteen piirustukset, jotka sisältävät usein asiakkaan nimen ja kohteen kaavatiedot.

### 8.1.6 Töiden käynnistäminen

Varsinainen työ kohteessa alkaa työmaan perustamisella. Tätä vaihetta kehitettiin siten, että työmaa-alue tulee rajata aidoin, jotta ulkopuolisten kulku alueelle tulee estetyksi. Kohteisiin kehitettiin omia ja aliurakoitsijoiden työntekijöille suunnattu perehdytyslomake (liite 3), Lomakkeessa käydään lävitse mm. kulkureitit, vaaratilanteen toimintaohjeet, lastauspaikat, sosiaalitulat ja asiakkaan yksityisyyden suojaamisen kannalta oleelliset tiedot eli kohteessa valokuvaaminen, valokuvien käsittelyohjeistus ja kohteeseen ja asiakkaaseen kohdistuvat salassapitomääräykset. Jokainen työmaa-alueella vieraileva henkilö perehdytetään kohteeseen ja heidän tulee hyväksyä allekirjoituksellaan kohdetta koskevat määräykset kehitettyyn henkilöluetteloon (liite 8). Se sisältää mm. henkilön nimen, veronumeron, perehdytyspäivämäärän ja työntekijän allekirjoituksen. Henkilötietoluettelo (liite 8) liitetään osaksi kohteesta luovutettavaa talokirjaa sekä sitä säilytetään yrityskonttorissa 6 vuotta kohteen valmistumisesta.

### 8.1.7 Työaikainen dokumentointi

Työmaakokouksien muistiot tallennetaan kohteen arkistointinumeron alle yrityksen arkistoon, joka on suojattu käyttäjätunnuksin ja salasanojin. Kohteen tietoihin pääsee käsiksi työmaan työnjohto, toimitusjohtaja ja yritys konttori. Muistioihin saatetaan lisätä esim. kohteesta valokuvia asiakokonaisuuden selventämiseksi.

Varsinaisen työsuorituksen aikana kohteesta otetaan lukuisia valokuvia kriittisemmistä osista kuten perustuksista, kantavista rakenteista tai jostain arkkitehdin tai suunnittelijan

vaatimasta osasta. Näitä kuvia otetaan mm. silloin kun halutaan varmistaa pääsuunnittelijalta jotain rakennetta tai tarkastaa vuosien päästä kuinka jokin tietty osa rakennuksesta on tehty. Tähän kehitettiin yrityksessä kohteen arkistointiprosessi, jolla varmistetaan, että kohteen tiedot tallentuvat oikeaan paikkaan ja ovat täten löydettävistä vielä vuosienkin päästä.

Toimitusvaiheeseen kehitettiin työnjohtajan työmaakansio, jonka perimmäinen tarkoitus on pienentää inhimillisten erehdysten kuten unohtamisen mahdollisuutta projektin aikana. Työnjohtajan muistilista sisältää lueteltuna jokaisen työvaiheen tärkeimpien dokumenttien nimet. Tämän tarkoitus on varmistaa, että mm. kaikilla aliurakoitsijoilla on voimassa olevat sopimukset sekä työntekijät on perehdytetty kohteen vaatimalla tavalla. Työmaakansiot sisältävät kaikki kohteelle olennaisimmat asiat kuten perehdytyslomakkeet ja henkilöluettelot.

#### 8.1.8 Töiden luovuttaminen

Aliurakoitsijan luovuttaessa kohde, tulee hänen myös salassapitosopimuksessa esitellyllä tavalla hävittää tai siirtää asiakasta tai kohdetta koskevat tiedot sellaiseen tilaan, että niitä ei voida yhdistää asiakkaaseen tai kohteeseen kuin siinä määrin mitä on arkistoinnin kannalta välttämätöntä Suomen lakia noudattaen.

Luovutusvaiheeseen kehitettiin huoltokirjan sisältöön liittyvät ohjeet. Toimeksiantajayrityksen työnjohto luovuttaa asiakkaalle kohteen ja luovutuksen yhteydessä tehdään taloudellinen loppuselvitys. Asiakkaalle luovutetaan huoltokirja joka pitää sisällään mm. kiinteistön tiedot, projektiin osallistuneiden tiedot, hoito- ja huolto- sekä kunnossapito-ohjeet, käytetyt materiaalit ja värisävyt sekä kaikki myöhempää huoltoa ja hoitoa vaativat tiedot.

#### 8.2 Kuvaus tietojen arkistoinnista

Tähän lukuun on kuvattu, mitä dokumentteja yrityksessä tallennetaan kohteesta ja mihin tiedot yrityksessä tallentuvat. Dokumentit ja niiden sijainti yrityksessä on kuvattu kuvaan 5.

## Tallentuvat dokumentit tilaus-toimitus prosessissa



Kuva 5 Dokumenttien säilytyspaikat yrityksessä

### 8.3 Laatu

Kehitetyn toimintamallin keskeisempänä ajattelutapana on parantaa laatua järjestelmällisyyden kautta. Haluttiin kehittää mm. prosessimaista toimintamallia ja järjestelmällisempää johtamistapaa sekä tosiasioihin perustuvaa päätöksen tekoa, koska näissä havaittiin eniten puutteita. Kehitetyn toimintamallin tarkoitus on nostaa yrityksen laatutasoa niin asiakkaiden silmissä kuin yleisillä markkinoillakin sekä ennen kaikkea yrityksen sisällä.

### 8.4 Asiakkaalle markkinointi

Toimeksiantajayrityksen toimitusjohtajan mielestä yritys haluaa tarjota mahdollisimman avointa kommunikaatiota liiketoiminnastaan heidän asiakkailleen. Tällä yritys pyrkii ansaitsemaan asiakkaidensa luottamuksen. Mm. tästä syystä kehitettiin työntekijöille ohje, kuinka yrityksessä toimitaan salassapitoasioiden osalta. Liite 9.

## 8.5 Käyttöönotto

Uutta toimintamallia kehitetään jatkuvasti pienimuotoisin askelin kohti tulevaisuutta ja toimintamalli otetaan käyttöön vähitellen. Toimintamallin käyttöönotto aloitettiin kesällä 2017 mm. sopimusteknisten asioiden päivittämisellä ja omien työntekijöiden perehdytyksillä. Haasteeksi on osoittautunut yritykseen jo iskostuneet toimintatavat, mutta yrityksessä ollaan optimistisia ja halukkaita saattamaan uusia toimintatapoja niin työmaa-arkistointiin kuin työmaakohteen yleiseen järjestykseenkin. Osaa toimintamallista kokeiltiin heinä-elokuussa 2017 opinnäytetyön kirjoittajan aloitteesta eräessä HaH Servicen hallinnoimassa projektissa.

Kokeilu otettiin vastaan avoimesti ja työntekijöille järjestelmällisempi toimintamalli osoitautui kehityskelpoiseksi. Työntekijöille yksiselitteisten ohjeiden ja pelisääntöjen laatiminen vaikutti olevan tärkeässä asemassa projektin salassapidon hallinnassa. Perehdytyksen yhteyteen suunniteltua ohjetta salassapidosta kehitettiin, koska ohje ei ollut aivan yksiselitteinen ja tulkinnan varaa ilmeni jo ensi perehdytyksessä.

## 9 Lopputulos ja jatkotoimenpiteet

Tavoitteena oli selvittää, mitkä lakipykälät ja asetukset vaikuttavat yrityksen hallinnoimissa kohteissa asiakkaan yksityisyyden suojaan sekä kuvata ja analysoida yrityksen toimintamallia asiakkaan yksityisyyden suojan osalta ja aloittaa yrityksen toiminnan kehittäminen yksityisyyden suojasta. Lopputuotteena syntyi kattava kuvaus yrityksen nykyisestä toiminnasta sekä nykyisestä toimintamallista tehtiin laajakatseinen riskienarviointi. Analysoidessa yrityksen toimintaa opinnäytetyön kirjoittaja havaitsi yrityksen toiminnassa lakia rikkovia puutteita ja ryhtyi kehittämään toimenpiteitä yhdessä havaittujen puutteiden poistamiseksi.

Tulevaisuudessa yrityksen pitäisi keskittyä yhtenäistämään ohjeita ja dokumentteja sekä perehdyttää työntekijät ja aliurakoitsijat heidän hallinnoimissa kohteissa paremmin kuin ennen, jotta kaikilla olisi työyhteisössä yhteinen sävel. Yrityksen tulisi selkeämmin ilmaista asiakkailleen, että he vilpittömästi välittävät asiakkaidensa yksityisyyden suojasta. Yrityksen tulisi luoda asiakkaalle turvallinen tunne siitä, että tämä voi huoletta jättää kohteen yrityksen käsiin ilman jatkuvaa valvontaa.

Opinnäytetyön kirjoittaja onnistui mielestään työssä hyvin, koska aihe herätti paljon keskustelua projektin aikana ja havaittuja asioita pohdittiin tilaajayrityksessä melko runsaasti. Uutta toimintamallia suunniteltiin tulevaisuutta silmällä pitäen ja siitä syystä jo olemassa olevia dokumentteja yhtenäistettiin niin sisällöltä kuin ulkoasultaankin. Toimintamallin toimivuudesta on kuitenkin varsin vähän näyttöä ja tässä vaiheessa on liian aikaista sanoa, kuinka paljon muutoksia uusi toimintamalli tarvitsee toimiakseen. Tulevaisuus näyttää, tuleeko toimintamallista osa yrityksen jokapäiväistä toimintaa ja muodostuuko se rutiininomaiseksi suoritukseksi.

Menestyäkseen jo ennestään varsin kilpailluilla markkinoilla on toimeksiantajayrityksen pyrittävä pysymään jatkuvasti ajan hermolla ja tätä kautta säilyttämään kilpailuetunsa muihin yrityksiin. Toimeksiantajayritykselle tyytyväiset asiakkaat ovat tärkein toiminnan valttikortti ja yrityksen tuleekin jatkossa keskittyä entistä enemmän hoitamaan työmaakohteensa laadukkaammin kuin aiemmin, jotta jo syntyneet asiakassuhteet säilyisivät mahdollisimman pitkään.

Rakennusosalalla määräykset ja asetukset muuttuvat jatkuvasti ja yksityisyyttä koskevia lakeja ja asetuksia päivitetään kehityksen mukana. Tästä syystä on ensiarvoisen tär-

keää, että yrityksissä kyetään vastaamaan näihin pienimuotoisiin muutoksiin mahdollisimman pikaisesti. Yksityisyyden merkitys tulee varmasti tulevaisuudessa muuttumaan vielä paljon niin kuin se on jo tähän mennessäkin tehnyt. Viimeisen kymmenen vuoden aikana on viestintä muuttunut jo merkittävästi. Kuka tietää, mitä se on kymmenen tai kahdenkymmenen vuoden kuluttua?

## 10 Johtopäätökset ja pohdinta

Tavoitteena tälle työlle oli kehittää tilaajayritykselle työkalut, joiden avulla turvataan asiakkaiden yksityisyyden suoja. Opinnäytetyön kirjoittaja halusi selvittää mitä riskejä kohdistuu asiakkaisiin ja kuinka tietoja tulee käsitellä, jotta riskejä ei ole. Työkaluiksi opinnäytetyönkirjoittaja laati mm. salassapitosopimuksen allekirjoitettavaksi aliurakoitsijoiden ja yrityksen edustajan kesken, jolla yksityisyyden suoja turvataan mustaa valkoisella ja urakkasopimus, jolla taataan asiakkaalle tämän yksityisyyden suoja. Perehdytysmateriaaliin luotiin erillinen ohjeistus, jolla työntekijät ja aliurakoitsijat velvoitetaan salassapitoon asiakkaan yksityisyyttä koskevissa asioissa. Opinnäytetyön lopputuotteena syntyi opinnäytetyön kirjoittajan mielestä yrityksen käyttöön laaja ohjeistus, joilla saadaan rakennushankkeet suoritetuksi asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

Opinnäytetyön kirjoittajan tietämys asiakkaan yksityisyyden suojasta oli melko suppea. Kirjoittaja oli kuitenkin työskennellyt ennen tämän opinnäytetyön kirjoittamista usealla eri asiakkaalla, joiden yksityiselämä haluttiin pitää salassa ja täten tämä oli kirjoittajalle tuttua. Tietoa ei kuitenkaan ollut riittävästi. Tämä työ toi sekä tilaajayritykselle, että kirjoittajalle perusteellisemmän käsityksen aiheesta. Se herätti sekä pysäytti miettimään asiakkaan yksityisyyttä hänen silmin. Kuinka paljon tuhoa asiakkaalle voi tehdä yksi pieni väärä kuva tai vahingossa puhuttu lause? Näiden tuhojen miettiminen sai niin tämän työn tilaajayrityksen kuin kirjoittajankin kehittämään ratkaisuja, jolla tämä tärkeä tieto ja ajattelutapa viedään koko yrityksen henkilöstön tietoon.

Opinnäytetyön kirjoittajan mielestä yksityisyyttä koskevia lakipykälä on runsaasti, ja niiden soveltaminen tähän työhön oli mielenkiintoista ja toisinaan haastavaa. Lakipykäliden vertaaminen yrityksen toimintaan osoittautui mielenkiintoiseksi ja tärkeäksi projektiksi, koska yrityksen toiminnasta löytyi pieniä aukkoja noudatettavien lakien sisällöstä. Nämä pienet aukot saatiin täytettyä jo tätä opinnäytetyötä kirjoitettaessa. Oman haasteensa tähän työhön toi se, että yrityksellä ei ollut käytännössä mitään asiakkaan yksityisyyden suojaa koskevaa materiaalia. Kirjoittaja loi tarvittavan materiaalin asiakkaiden yksityisyyden suojan turvaamiseksi siis tyhjästä, ja kirjoittaja onnistui mielestään työssään hyvin, ellei jopa erinomaisesti. Toimeksiantajayrityksessä oltiin tyytyväisiä mm. opinnäytetyön tuomaan kuvaukseen yrityksen toiminnasta sekä opinnäytetyön kirjoittajan kehittämään aineistoon sekä uusiin näkökantoihin projektien kehittämisessä.

Tietoa kerättiin useasta internetjulkaisuista ja erilaisista asiakkaan suojaa koskevista laeista ja asetuksista sekä haastattelemalla työnjohtajia kilpailevista yrityksistä. Opinnäytetyön kirjoittaja halusi kerätä mahdollisimman kattavan tiedon lähtöaineistoksi ja käytti myös omia aikaisemmin hankittuja tietotaitojaan projektien johtamisesta sekä hyödynsi työntekijöille teetetyn kyselyn tuloksia. Tämä opinnäytetyö syntyi näitä kaikkia tietoja yhdistämällä ja soveltamalla sekä vertailemalla. Yrityksen ohjaajan kanssa käytiin pitkiä ja vakavia keskusteluja asiakkaiden yksityisyyden suojan turvaamisen tärkeydestä, mutta tietoa aiheesta oli ennen tätä työtä liian vähän sen saavuttamiseksi.

Tämä työ tuo yritykselle vakuuttavuutta ja luotettavuutta asiakkaiden ja työntekijöiden silmissä ja yritys saa vankemman jalansijan erittäin kilpaillulla rakennusallalla toisten rakennusalan yritysten joukossa.

Kirjoittajan mielestä yksityisyyden suojan turvaaminen rakennusprojekteissa on osa tulevaisuuden kehittyviä palveluita, joihin tulisi jokaisen meistä kiinnittää enemmän huomiota. Tänä sosiaalisen median aikakautena ihmisiltä unohtuu herkästi toisten ihmisten yksityisyyden kunnioittaminen, myös työn lomassa.

Opinnäytetyön kirjoittaja on oppinut tämän työn aikana kunnioittamaan enemmän asiakkaiden yksityisyyttä ja tulee pitämään huolen, että kanssa työskentelevät ajattelevat samoin. Kirjoittajan mielestä on olemassa asioita, jotka eivät kuulu yleisesti jaettavaksi tai kaikkien kahviseurojen keskustelun aiheeksi ja toisten henkilötietoja pitää aina käsitellä siten, kun haluaisi toisten käsiteltävän omia tietojaan.



## Lähteet

- 1 Yksityisyyden suojaa koskeva verkkojulkaisu, <https://www.yksityisyyden-suoja.fi/tietoa-hy%C3%B6dynt%C3%A4v%C3%A4t-os>, luettu 28.1.2017.
- 2 Yksityisyyden suojaa koskeva verkkojulkaisu, <https://www.yksityisyyden-suoja.fi/yksityisyydensuoja>, luettu 28.1.2017.
- 3 Yksityisyyden suojaa koskeva verkkojulkaisu, <https://www.yksityisyyden-suoja.fi/yksityisyydensuojan-merkitys>, luettu 28.1.2017.
- 4 Kauppalehti, <http://www.kauppalehti.fi/uutiset/facebook-ylitti-odotukset---kayttaja-maarat-vakaassa-kasvussa/ssXfZrmm>, 29,1,2017.
- 5 Tietosuoja info verkkojulkaisu, <https://opitietosuoja.fi/index.php/fi/aloiutus/tietosuoja>, luettu 1.2.2017.
- 6 Tietoa suomesta verkkojulkaisu, [https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi\\_verkossa/tietosuoja/index.html](https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/tietosuoja/index.html), luettu 1.2.2017.
- 7 Tietosuojaa käsittelevä verkkojulkaisu, <https://opitietosuoja.fi/index.php/fi/aloiutus/tietosuoja>, luettu 1.2.2017.
- 8 Laki asetukset, <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>, luettu 30.5.2017. [<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>.]
- 9 Laki asetukset, <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040759>, luettu 6.2.2017.
- 10 Laki asetukset, <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L24>, luettu 11.2.2017.
- 11 Tietosuoja infoa, <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/lait/sahkoisenviestinnantietosuo-jalaki.html>, luettu 11.4.2017.
- 12 Laki asetukset, <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140917>, luettu 11.4.2017.
- 13 VTT, <http://www.vtt.fi/palvelut/liiketoiminnan-kehitt%C3%A4minen/riskienhal-linta/riskianalyysit>, luettu 20.5.2017.
- 14 TTK, [https://ttk.fi/etusivu\\_\(vanha\)/tyosuojelu/vaaratekijoiden\\_tunnistami-nen\\_ja\\_riskien\\_arviointi](https://ttk.fi/etusivu_(vanha)/tyosuojelu/vaaratekijoiden_tunnistami-nen_ja_riskien_arviointi), luettu 20.5.2017.