

Riskienhallintaohjelmisto riskienhallintatyökaluna - Case: SRV



Sartonen, Tuomas

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Riskienhallintaohjelmisto riskienhallintatyökaluna - Case: SRV

Tuomas Sartonen
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu 2009

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara
Yhteiskuntatieteiden, talouden ja hallinnon ala
Turvallisuusalan koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tuomas Sartonen

Riskienhallintaohjelmisto riskienhallintatyökaluna - Case: SRV

Vuosi 2009 Sivumäärä 46

Turvallisuuden kokonaisvaltainen hallinta voi olla haasteellista yritykselle. Tilanne korostuu entisestään, jos henkilöresurssit turvallisuuden hallintaan ovat pienet ja toimintaa on useassa toimipisteessä. Tätä haastetta helpottamaan on kehitetty sähköisiä riskienhallintapalveluita.

SRV Yhtiöt Oyj pyrkii vastaamaan omalta osaltaan haasteeseen ottamalla käyttöön Riskipiste-sähköisen riskienhallintapalvelun. Opinnäytetyön tarkoituksena on suorittaa käyttöönottoprosessi yrityksen kaikissa toimipisteissä sekä samalla arvioida, miten ohjelma soveltuu konsernin käyttöön. Työssä tarkastellaan myös riskienhallintapalveluita yleensä ja arvioidaan mitä niiltä voidaan odottaa.

Työn teoriapohjana toimii riskienhallinnan, sisäisen tarkastuksen sekä auditoinnin teoria. Käsitteitä avataan lukijalle ja määritellään, missä yhteydessä niistä puhutaan työssä. Teorian pohjalta arvioidaan Riskipiste-ohjelman soveltuvuutta ja toimivuutta sekä SRV:n käyttöön että myös yleisellä tasolla. Opinnäytetyön anti ei rajoitu ainoastaan kirjallisuusanalyysiin, vaan ohjelman soveltuvuutta ja käyttökokemuksia arvioidaan myös käytännön kokemusten kannalta.

Työn tavoitteena oli selvittää, miten Riskipiste-ohjelma soveltuu SRV:n käyttöön. Työn tekemisen aikana ohjelma otettiin käyttöön kaikissa SRV:n toimipisteissä ja siitä kerättiin kokemuksia. Työn lopputuloksena ohjelma on käytössä koko konsernissa ja sen soveltuvuus pienine puutteineenkin on ensikokemusten pohjalta hyvä.

Asiasanat: riskienhallinta, riskienhallintaohjelmisto, riskipiste, soveltuvuusarvio

Laurea university of applied sciences
 Laurea Leppävaara
 Social Sciences, Business Administration
 Security Management Programme

ABSTRACT

Tuomas Sartonen

Risk Management Software as a Tool for Risk Management - Case: SRV

Year	2009	Pages	46
------	------	-------	----

The management of a company's overall safety in everyday business can be challenging. The situation can become even more emphasized if the company's staff resources dealing with safety are very limited and the company has several offices in different locations. There are some Risk Management Softwares developed to meet this challenge.

The SRV Group responds to this challenge by introducing the Riskipiste Risk Management Software. The objective of this thesis is to go through the introducing process in all SRV's offices and at the same time evaluate how the software serves SRV's risk management purposes. The thesis also scrutinises risk management tools and services in general and evaluates what can be expected of them.

The theory the thesis is based on consists of risk management, auditing and internal audit. These concepts are explained and the context they are used in is also defined. Based on the theory, the Riskipiste software is evaluated and examined for SRV's purposes as well as in general. The outcome of the thesis is not only a theoretical analysis but the evaluation has been carried out in practise. The suitability and the usability are evaluated in practise through the introduction process.

The main purpose of the thesis was to research how the Riskipiste software applies as a risk management tool for SRV. During the process the software was introduced in every SRV office throughout the country and at the same time information of its usability was collected. As a result the software is in use in the SRV Group and its suitability seems to be good even with minor weaknesses at this point.

Key words: risk management, risk management software, riskipiste, the evaluation of suitability

Sisällys

1	JOHDANTO	7
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET, TUTKIMUSONGELMA, KESKEISET KÄSITTEET, MENETELMÄT JA RAJAUKSET	8
2.1	Tavoitteet ja tutkimusongelma	8
2.2	Tutkimuksen rajaus	9
2.3	Käytetyt menetelmät	9
2.4	Keskeiset peruskäsitteet	10
2.5	Riskienhallinnan peruskäsitteet	11
2.5.1	Riski ja riskienhallinta	11
2.5.2	Riskienhallinnan organisointi ja vastuut	13
2.5.3	Riskienhallinta prosessina	13
3	RISKIENHALLINTA - SISÄINEN TARKASTUS JA AUDITOINTI SEN OSANA	16
3.1	SRV Yhtiöt Oyj.....	16
3.2	Riskienhallinta SRV Yhtiöt Oyj:ssä	16
3.3	Sisäinen tarkastus	18
3.3.1	Vastuut ja arviointi.....	18
3.3.2	Sisäisen tarkastuksen suorittaminen	20
3.4	Sisäinen tarkastus ja riskienhallinta	21
3.4.1	Sisäisen tarkastuksen rooli	21
3.4.2	Sisäisen tarkastuksen riskienarviointi	21
3.5	Auditointi.....	22
3.5.1	Auditoinnin rooli.....	22
3.5.2	Tietokoneavusteinen auditointi.....	23
4	RISKIPISTE- RISKIENHALLINTAOHJELMA.....	24
4.1	Ohjelmistojen edut ja haasteet	25
4.2	Riskipiste- riskienhallintaohjelma	27
4.2.1	Ohjelman tekninen toteutus.....	27
4.2.2	Ohjelman rakenne.....	27
4.2.3	Ohjelman suorittaman analyysin tulokset.....	30
4.3	Riskipiste- riskienhallintaohjelman käyttö riskienhallinnassa, auditoinnissa ja sisäisessä tarkastuksessa	33
4.3.1	Auditointi Riskipiste- ohjelmalla	34
4.3.2	Riskipiste ja sisäinen tarkastus.....	34
4.4	Riskipiste-ohjelman käyttöönotto – Case: SRV	35
4.4.1	Apuvälineiden laatiminen ohjelmiston käytön tueksi.....	35

4.4.2	Nykytilan kartoitus	36
4.4.3	Kartoituskierron aluekonttoreihin	36
4.4.4	Nykytilan kartoituksen tulokset	37
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	38
5.1	Riskipiste -ohjelman tekninen toimivuus	38
5.2	Riskipiste -ohjelman laadullinen soveltuvuus	40
5.2.1	Vahvuudet	40
5.2.2	Heikkoudet	41
5.2.3	Uhat	42
5.2.4	Mahdollisuudet	42
5.3	Tutkimusmenetelmien arviointi	43
5.4	Yhteenveto	44

1 JOHDANTO

Turvallisuuden kokonaisvaltainen hallinta voi olla yritykselle hankalaa. Sen ongelmallisuus korostuu entisestään yrityksissä, joilla toimintaa on useilla paikkakunnilla erillisissä sivukonttoreissa. Kaikkien toimipisteiden turvallisuustilanteen hahmottaminen kootusti ja ajantasaisesti on haaste, etenkin jos käytettävät henkilöstöresurssit ovat rajalliset. Tätä haastetta SRV Yhtiöt Oyj pyrkii osittain ratkaisemaan ottamalla käyttöön koko konsernissa sähköisen, web-pohjaisen riskienhallintapalvelu Riskipisteen.

Opinnäytetyö käsittelee Riskipiste-riskienhallintapalvelun käyttöönottoa konsernitasolla. Työn tarkoituksena on arvioida Riskipiste-ohjelman soveltuvuutta riskienhallintatyöhön yleisellä tasolla, sekä erityisesti sen sopivuutta SRV Yhtiöt Oyj:n käyttöön.

Toisessa luvussa käydään tarkemmin läpi työn tavoitteet ja tarkoitukset. Luvussa kerrotaan myös käytetyistä menetelmistä, rajauksista ja tärkeimmistä käsitteistä. Riskienhallintaa käsitteenä avataan ja määritellään hieman laajemmin.

Kolmannessa luvussa tarkastellaan, mitä käsitteet *sisäinen tarkastus* ja *auditointi* pitävät sisällään. Luvussa tarkastellaan myös, miten edellä mainitut käsitteet liittyvät riskienhallinnan määritelmään. Eräs työn tavoitteista oli selvittää, voidaanko Riskipiste-ohjelmaa käyttää apuna näitä toimintoja suoritettaessa.

Neljännessä luvussa arvioidaan, mitä riskienhallintaohjelmilta pitäisi voida odottaa ja minkälaisia tarpeita varten niitä pitäisi kehittää. Tämän jälkeen arvioidaan riskienhallintaohjelmia yleisellä tasolla ja pohditaan, minkälaisia niiden pitäisi olla jotta ne täyttäisivät niille asetettuja tavoitteita. Luvussa esitellään tämän lisäksi pääasiallisen tarkastelun kohteena oleva Riskipiste-ohjelma perusteellisesti. Luku sisältää myös ohjelman käyttöönoton SRV Yhtiöt Oyj:ssä pääpiirteissään.

Työn ytimen muodostaa viides luku, jossa arvioidaan ohjelman soveltuvuutta mm. nelikenttäanalyysin keinoin. Myös työn tekemiseen käytettyjä työtapoja arvioidaan, ja tarkastellaan saavutettiin työlle asetetut tavoitteet. Luvussa selviää, miten ennako-odotukset täyttyivät ja lopuksi tehdään yhteenveto koko työstä.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET, TUTKIMUSONGELMA, KESKEISET KÄSITTEET, MENETELMÄT JA RAJAUKSET

Tämän luvun tarkoituksena on esitellä työssä käytettävät keskeiset käsitteet. Lisäksi paneudutaan tutkimuksen menetelmiin sekä tehdään työn kannalta oleelliset rajaukset. Keskeisten käsitteiden määrittely on tärkeää sen takia, että käsitteet ymmärretään samalla tavalla. Menetelmien kuvauksen avulla lukijan on mahdollista arvioida tutkimuksen tuloksia ja niiden luotettavuutta. Tutkimuksen rajaus on välttämätöntä, jotta tutkimustuloksia voidaan tulkita niiden oikeassa kontekstissa.

2.1 Tavoitteet ja tutkimusongelma

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää riskienhallintaa ja sen seuranta SRV Yhtiöt Oyj:ssä. Työn pääasiallisena tavoitteena on Riskipiste-riskienhallintaohjelmiston käyttöönotto ja soveltuvuuden tutkiminen sekä arviointi SRV- konsernissa. Riskipiste on sähköinen, web-pohjainen riskienhallintapalvelu, jonka avulla voidaan mitata koko konsernin turvallisuustasoa ja kohdistaa toimenpiteet oikeisiin kohteisiin. Ohjelmisto koostuu kysymyspattereista, joita on muokattu SRV:n liiketoimintaympäristöön sopiviksi. Kysymyspatteristojen avulla ohjelmisto kartoittaa nykytilan ja sen pohjalta laatii yhteenvedon. Tässä yhteydessä keskitytään nimenomaan konttoreihin, työmaita ei oteta mukaan arviointiin.

Työssä käsitellään riskienhallintaa myös teoreettiselta kannalta ja arvioidaan, miten riskienhallintaohjelmistot ylipäättään soveltuvat riskienhallintatyökaluiksi. Myös sisäistä tarkastusta ja auditointia käydään läpi kirjallisuuden kautta. Näitä käsitteitä pyritään avaamaan ja selvittämään, soveltuuko Riskipiste- ohjelma käytettäväksi näiden toimintojen tueksi.

Tutkimusongelma voidaan näin ollen muotoilla seuraavasti: **Miten Riskipiste-riskienhallintaohjelma soveltuu SRV:n käyttöön?** Tutkimusongelma voidaan edelleen jakaa seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten ohjelman tekninen toteutus ja käytettävyys soveltuvat SRV:n käyttöön?
2. Vastaavatko ohjelman kautta saadut riskianalyytitiedot SRV:n riskienhallinnan kannalta oleellisiin kysymyksiin?

Yllä mainittuihin kysymyksiin vastaaminen avaa myös itse tutkimusongelmaa. Ensimmäinen kysymyksen avulla arvioidaan ohjelman teknistä toimivuutta, kun taas toisen kysymyksen avulla arvioidaan ohjelman tuottaman tiedon laatua.

2.2 Tutkimuksen rajaus

Opinnäytetyö rajattiin koskemaan ainoastaan Riskipiste-ohjelmaa. Toinen rajausperuste oli sen käyttöönotto SRV- konsernin seitsemässä aluetoimipisteessä (Turku, Tampere, Jyväskylä, Oulu, Vaasa ja Lappeenranta) sekä Espoossa sijaitsevassa pääkonttorissa. Ohjelman kysymyspatteristo keskittyy lähinnä toimitilariskeihin, joten se ei itsessään kata koko riskienhallinnan kenttää vaan toimii apuna tietyllä osa-alueella. Näin ollen tutkimus ja arvio soveltuvuudesta rajataan koskemaan ohjelman antamaa analyysitietoa niiltä riskienhallinnan osa-alueilta, joita se käsittelee, sekä sitä, miten hyvin se palvelee SRV:n tarpeita. Riskipiste-ohjelman tarkempi esittely tehdään neljännessä luvussa.

2.3 Käytetyt menetelmät

Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena. Yinin (1987, 23) mukaan tapaustutkimus on empiiristä tutkimusta jossa tutkijan rooli on osallistuva ja ymmärtävä sekä tutkijan ote on intensiivinen. Syrjälän (1996, 12-13) mukaan tapaustutkimuksessa mielenkiinto kohdistuu enemmän prosessiin kuin lopputulokseen. Tärkeää ei ole niinkään aikaisempien tutkimusten tulokset kuin uudelleen oivaltaminen.

Tutkimuksessa arvioitava Riskipiste- riskienhallintaohjelma itsessään on kyselymuotoinen, mutta varsinaisen työn tekemiseen käytettiin menetelmänä kirjallisuusanalyysin lisäksi osallistuvaa havainnointia. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2004, 205) mukaan ”Osallistuvassa havainnoinnissa on tyypillistä, että tutkija osallistuu tutkittavien ehdoilla heidän toimintaansa. Tutkimukset ovat yleensä kenttätutkimuksia.”

Osallistuva havainnointi näytti parhaiten palvelevan asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja valittiin siksi tutkimusmenetelmäksi. Opinnäytetyön tekijän tehtävänä oli itse kiertää kaikki kohteet läpi ja esitellä tarkasteltava ohjelma sekä käydä se kohteen työntekijöiden kanssa läpi. Samalla tarkoituksena oli kerätä tietoa ja kokemuksia siitä, miten ohjelma otetaan vastaan ja miten se käytännössä toimii. Käytännössä tämä toteutui siten, että opinnäytetyön tekijä kiersi SRV:n turvallisuuspäällikön kanssa ennalta käsin määritellyt kohteet läpi.

Hirsjärvi ym. (2004, 205-206) esittelee osallistumisen kaksi eri astetta: täydellinen osallistuminen sekä osallistuja havainnoijana. Tässä tapauksessa sovellettiin jälkimmäistä tapaa, jossa tutkimukseen osallistuvilla on alusta saakka selvää että havainnoija toimii ryhmässä havaintojen tekijänä (Hirsjärvi ym. 2004, 206). Opinnäytetyön tekijä esitteli aluksi ohjelman ja sen tavoitteet toimipisteiden henkilökunnalle sekä kertoi, että tarkoituksena on kartoittaa kyseisen ohjelman soveltuvuutta konsernin käyttöön. Lisäksi hänen tehtävänä oli nimenomaan tehdä havaintoja ja omia tulkintoja. Tämä eroaa Hirsjärven ym. (2004, 206)

tulkinnasta, että havainnot ja tulkinnat on syytä pitää erillään toisistaan. Syynä erilaiseen menettelyyn oli ohjelman soveltuvuuden kokonaisvaltainen arviointi pelkän tutkimuksen sijasta, jolloin tulkinnat havaintojen tueksi ovat välttämättömiä.

Opinnäytetyön tekijä osallistui myös riskianalyysin tekoon Riskipiste-ohjelmalla tehden täydentäviä kysymyksiä ja keräten mielipiteitä ohjelman toimivuudesta ja hyödyllisyydestä.

2.4 Keskeiset peruskäsitteet

Tässä luvussa määritellään lyhyesti työn kannalta keskeiset käsitteet. Määriteltävät käsitteet ovat työssä esiintyviä termejä, jotka on syytä määritellä niiden yksiselitteisyyden varmistamiseksi. Tämä helpottaa myös lukijaa asettamaan työn sen oikeaan aiheyhteyteen.

Auditointi

Auditointi on tutkimus tai todisteiden etsimisprosessi mielipiteen muodostamiseksi, joka perustuu totuuteen ja oikeudenmukaisuuteen taloudellisista ja muista tiedoista. Auditointi on tehtävä sellaisten henkilöiden toimesta, jotka ovat riippumattomia suhteessa tutkittavaan organisaatioon ja henkilöihin, jotka voivat suoraan hyötyä tietojen käytöstä. Auditoinnin tarkoituksena on laatia noiden tietojen pohjalta raportti, joka lisää tietojen luotettavuutta ja näin ollen myös niiden käytettävyyttä. (Dunn 1996, 17.)

Turvallisuusauditointi

Riippumaton menettely objektiivisen tiedon saamiseksi yritysturvallisuustoiminnan sisällöstä, tarkoituksenmukaisuudesta ja toiminnan tuloksellisuudesta liiketoiminnan kannalta (Yritysturvallisuus - Yritysturvallisuuden neuvottelukunta, 2008).

Riskienhallinta

Riskienhallinnalla tarkoitetaan prosessia, jonka avulla yritystä uhkaavia vaaroja voidaan torjua ja niistä aiheutuvia menetyksiä minimoida (Suominen 2003, 27).

Sisäinen tarkastus

Sisäinen tarkastus on riippumatonta ja objektiivista arviointi- ja varmistus- sekä konsulttitoimintaa, joka on luotu tuottamaan lisäarvoa organisaatiolle ja parantamaan sen toimintaa. Sisäinen tarkastus tukee organisaatiota sen tavoitteiden saavuttamisessa tarjoamalla järjestelmällisen lähestymistavan organisaation riskienhallinta- valvonta- sekä johtamis- ja hallintoprosessien tehokkuuden arviointiin ja kehittämiseen. (Holopainen, Koivu, Kuuluvainen & Lappalainen 2006, 15.)

2.5 Riskienhallinnan peruskäsitteet

Jotta voidaan puhua riskienhallinnasta, tulee ensin yrittää määritellä käsite riski.

Riskienhallinnasta paljon kirjoittanut Arto Suominen (2003, 9) määrittelee riskin näin:

”Arkikielessä riski sisältää aavistuksen siitä, että jotakin ikävää saattaa sattua. Riski merkitsee niitä vaaratekijöitä, joille ihmiset ovat alttiina tiettyinä hetkenä. ” Riski tulkitaan usein negatiiviseksi asiaksi, mutta Juha E. Miettinen (2002, 26) tuo esille kirjassaan *Yritysturvallisuuden käsikirja* riskin kolme peruskomponenttia, jotka ovat vaara, epävarmuus ja mahdollisuus. Tätä jaottelua käytetään työn lähtökohtana riskienhallinnasta puhuttaessa. Toinen mahdollinen jaottelu on jakaa riskit vahinko- ja liikeriskeihin.

Riskienhallinnalla on perinteisesti tarkoitettu prosessia, jonka avulla yritystä uhkaavia vaaroja voidaan torjua ja niistä aiheutuvia menetyksiä minimoida (Suominen 2003, 27). Tämä on riskienhallinnan perinteinen kuva, kuten Suominen toteaaakin, mutta kuten riskin määrittelyssäkin käy ilmi, riski on moniulotteisempi käsite. Näin ollen myös riskienhallinnan käsite voidaan laajentaa kattamaan yrityksen kaikki riskit, sisältäen myös liikeriskien ja sitä kautta mahdollisuuden tarjoavien riskien hallinnaksi.

2.5.1 Riski ja riskienhallinta

Kuten edellä kävi ilmi, riski voidaan jakaa kolmeen peruskomponenttiin. Seuraavaksi tarkastellaan lyhyesti kutakin näistä kolmesta komponentista. Kuviossa 1 on kuvattu nämä kolme osa-alueita helposti tarkasteltavassa taulukkomuodossa.

RISKI		
VAARA - riskienhallinta on puolustavaa	EPÄVARMUUS - riskienhallinta on rajoittavaa	MAHDOLLISUUS - riskienhallinta on hyökkäävää

Kuvio: 1 Riskin perusominaisuudet (Miettinen 2002, 26)

Riskin tarkastelu on perinteisesti ollut lähinnä sen aiheuttaman vaaran näkökulmasta, kuten Miettinen (2002, 26) toteaa. Hän jatkaa, että tällaisen tulkinnan mukaan riskienhallinta perustuu pääsääntöisesti erilaisten vaaratilanteiden torjumiseen, ja tällöin voidaan puhua luonteeltaan puolustavasta eli defensiivisestä riskienhallinnasta.

Toinen riskiin lähes aina liitettävä käsite on siis epävarmuus. Emme voi olla täysin selvillä riskin tapahtumisesta, ajankohdasta emmekä seurauksista. Näin ollen riskeistä puhuessa voidaan siihen liittää myös riskin arviointi. Ihminen on kautta aikojen pyrkinyt aina kontrolloimaan kaikkea ympärillä tapahtuvaa, joten riskiin liittyvä epävarmuus on usein hyvin kestävä tilanne. Miettinen (2002,27) kirjoittaa: ”Useimmat riskit ovat luonteeltaan epävarmoja, minkä takia niiden käyttäytymisen ennustaminen on usein mahdotonta. Erilaisten simulaatiomallien avulla voidaan pyrkiä vähentämään jonkin tiettyyn yksittäiseen riskiin liittyvää epävarmuutta, mutta lopullista varmuutta tarkasteltavan riskin käyttäytymisestä on yleensä vaikea saada.” Hän toteaa myös, että riskin käyttäytyminen vaihtelee usein, eikä noudata tilastojen ennustamaa käyttäytymismallia. Tämä lisää luonnollisesti riskin epävarmuutta, ja epävarmuuden hallinnan päätavoitteena on pyrkiä pienentämään sitä mahdollisimman paljon, jotta riskin käyttäytymistä voitaisiin jatkossa ennustaa helpommin. Tällaista riskienhallintaa, joka pyrkii rajoittamaan riskiin liittyvän epävarmuuden vaihteluväliä, kutsutaan rajoittavaksi riskienhallinnaksi.

Kolmas riskin komponentti on siis mahdollisuus. Perinteinen riskienhallinta pyrkii välttämään ja minimoimaan riskejä, joten tämänlaiset riskit eivät ole kovinkaan paljoa esillä riskienhallinnasta puhuttaessa. Miettinenkin toteaa, että riskeihin sisältyvien mahdollisuuksien hyödyntäminen on monissa yrityksissä alkuvaiheessa, mutta oikein ja ammattimaisesti käytettynä mahdollisuus tarjoaa käyttöön tehokkaan riskienhallintatyökalun. Hän sanoo, että tämänlainen riskienhallinta on luonteeltaan hyökkäävää, ja se pyrkii hyödyntämään riskiä yrityksen toimintaa tukevalla tavalla.

Riskienhallinta peruspiirteissään, jokapäiväisessä toiminnassa ei vaadi mitään ihmeellisiä taikatemppuja. Kyseessä on enemmänkin järkevien ratkaisujen noudattamisesta ja ylipäättään huomion kiinnittämisestä ympäröiviin riskeihin ja niiden hallintaan. Kuten Suominen (2003, 28) asian ilmaisee: ”Normaali arkinen riskienhallinta perustuu yrityksessä terveen järjen käyttöön ja yksinkertaisiin, hyväksi havaittuihin ratkaisuihin. Erikoisuuksia tavoittelevalla keikailulla saavutetaan harvoin hyviä tuloksia.” Konsulteilla on usein tapana esittää juuri näitä poppakonsteja, ja tarjota jotain tiettyä ratkaisua vastaukseksi koko yrityksen riskienhallintaan. Riskienhallinta, kuten todettua, ei kuitenkaan koostu mistään yksittäisestä hienolta kuulostavasta toimenpiteestä. Toimiva riskienhallinta on organisaatiossa jossain määrin, mitä enemmän sitä parempi, integroituna muihin toimintoihin.

Mielestäni myös riskienhallinnassa, kuten muussakin turvallisuustoiminnassa, korostuu se, kuinka hyvin muulle henkilöstölle asia on saatu markkinoitua. Eli käytännössä se, ymmärtääkö henkilöstö riskienhallinnan merkityksen jokapäiväisessä työelämässä, ja miten hyvin heidät on siihen ohjeistettu. Toinen, ehkä vielä merkittävämpi tekijä on se, miten hyvin johto on

sitoutunut riskienhallintaan (ja ylipäätään muuhun turvallisuustoimintaan) ja kuinka hyvin he ymmärtävät sen merkityksen.

2.5.2 Riskienhallinnan organisointi ja vastuut

On tärkeätä, että yrityksen johto on kiinnostunut riskienhallinnasta ja motivoitunut sitä suorittamaan. Suominen (2003,28) nostaa asian esiin useaan kertaan, todeten mm. ”Useat alan asiantuntijat haluavat antaa riskienhallinnalle lisää liikkeenjohdollista painoarvoa. Tällöin korostuvat systemaattisuus sekä riskikysymysten liityntä yrityksen suunnitteluun.” Hän esittää myös, että riskienhallinta ei toimi riittävän tehokkaasti, jos se jätetään vain riskienhallinnan ammattilaisten tehtäväksi, vaan sen tulisi toimia integroituna yrityksen liikkeenjohtojärjestelmään.

Vaikkakin riskienhallintaa tulisi viedä eteenpäin kaikilla organisaation tasoilla, sillä tulisi olla joku vastuuhenkilö. Tämä pätee myös riskienhallinnan osalta, sillä prosessi joka on jaettu organisaation eri tasoille, hajoaa helposti eikä kukaan oikein tiedä mitä itse tulisi tehdä tai mitä joku toinen on jo tehnyt, ellei joku koordinoi koko prosessia, pitäen kaikkia lankoja käsissään. Mikäli vastuuta ei ole määritelty, hommat voivat jäädä helposti hoitamatta.

Toki myös oman riskinsä luo, jos yrityksessä ainoastaan yksi henkilö tietää koko prosessista. Tämä muodostaa taas omanlaisensa henkilöriskin: ” Oli riskienhallinnan vastuuhenkilö kuka tahansa, on tärkeää, etteivät riskiasiat eriydy liiaksi, omaksi alueekseen, jonka vain yksi henkilö yrityksessä hallitsee. Henkilöstövoimavarojen käytön kannalta on jo sinänsä suuri riski, jos yrityksessä vain yksi avainhenkilö on perillä vakuutusksymyksistä ja riskienhallinnan saloista. Riskienhallinta toimii parhaiten silloin, kun kaikkien avaintehtävien haltijoille löytyy mitat täyttävä varamies” (Suominen 2003, 30.)

2.5.3 Riskienhallinta prosessina

Riskitön liiketoiminta on käytännössä mahdotonta. Yleistäen voisi sanoa, että riskitön toiminta ylipäätään oikeastaan millä tahansa elämän saralla on mahdotonta, sillä se edellyttäisi riskitöntä tilaa, joka taasen käytännön elämässä on oikeastaan mahdoton saavuttaa. Tila, jossa mikään ei uhkaa, on etenkin yrityksen kannalta melkoisen absurdi.

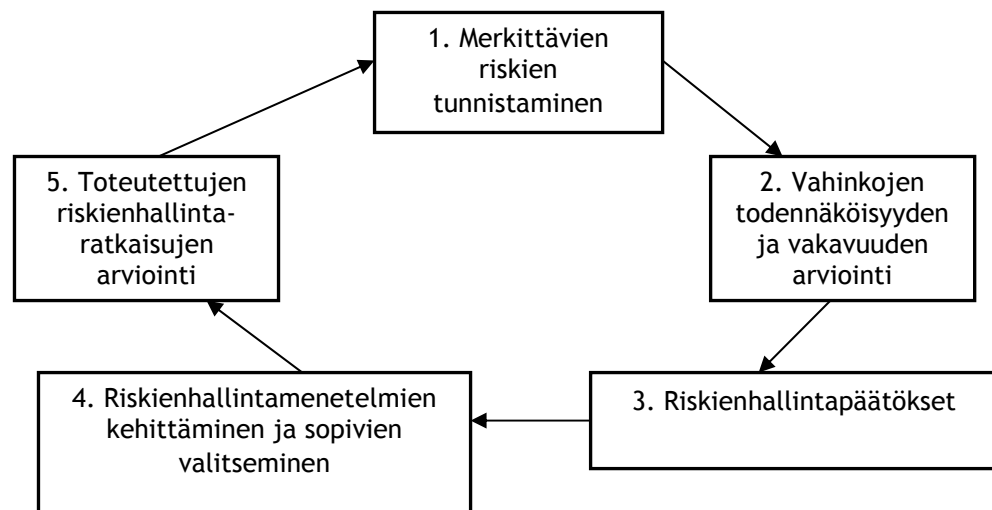
Riskienhallintaa ei kuitenkaan voida pitää välttämättömyytenä, sillä on yrityksiä jotka eivät sitä harjoita. Kuitenkin jos mieli harjoittaa järkevää ja pitkänäköistä liiketoimintaa, edes jonkinlainen riskienhallinta on välttämätöntä. Koska riskejä ei voida sulkea pois, niiden kanssa on syytä oppia elämään, ja niitä tulisi pyrkiä hallitsemaan niin paljon kuin se on mahdollista.

Jo pelkkä riskien tiedostaminen ja listaaminen on ensimmäinen avain riskienhallintaan. Kuitenkin ollakseen tehokasta, ” riskienhallinta vaatii päätösten tekemistä ja voimavarojen järkevää suunnittelua. Aito riskienhallinta etenee suunnitelman mukaisena, vaiheittaisena toimintaprosessina” (Suominen 2003, 31). Päämäärätön ja kontrolloimaton riskien listaaminen ja yksittäisten toimintojen arviointi ei siis ole kovin järkevää eikä taloudellista. Suunnitelmallisessa riskienhallinnassa saadaan yritystä kohtaavista riskeistä kohtalaisen totuudenmukainen kokonaiskuva.

Suominen (2003, 31-32) listaa kirjassaan riskienhallintaprosessiin kuuluvaksi seuraavat viisi vaihetta:

- Merkittävien riskien tunnistaminen
- Vahinkojen todennäköisyyden ja vakavuuden arviointi
- Riskienhallintamenetelmien kehittäminen ja sopivien valitseminen
- Riskienhallintapäätökset
- Toteutettujen riskienhallintaratkaisujen arviointi

Tämä järjestys noudattaa suurin piirtein ”yleistä” kaavaa riskienhallinnasta puhuttaessa. Kuitenkin mikäli toimenpiteet ovat lineaarisessa järjestyksessä, mielestäni olisi järkevämpää hieman muokata järjestystä seuraavan kuvion 2 osoittamalla tavalla.



Kuvio: 2 Riskienhallintaprosessi (mukaillen Suominen 2003, 31-32)

Kaksi ensimmäistä toimenpidettä ovat hyviä ja loogisia. Ehdottomasti riskienhallinnan ensimmäinen toimenpide on kartoittaa yritystä uhkaavat riskit. Erilaisia riskikartoituksia ja siihen soveltuvia työkaluja on kehitelty monta, käyttötarkoituksen mukaan. Analyysit

vaihtelevat karkeasta riskien yleiskartoituksesta hyvinkin tarkkaan toimintoon kohdistuvaan analyysiin, joita käytetään mm. prosessiteollisuudessa. Oikean kartoitustavan valinta vaatii jonkin verran ammattitaitoa, mutta mikäli kartoitus halutaan tehdä hyvin ja perusteellisesti, on hyvä käyttää useaa analyysimenetelmää osin päällekkäin.

Kun riskit ovat selvillä, ne on syytä jakaa todennäköisyyden ja seurausten mukaan. Tähän on olemassa lukuisia toimenpiteitä, joista yksikään ei sinällään ole toista parempi. Kyse on enemmänkin makuasiasta, ja siitä mikä sopii parhaiten yrityksen tarpeisiin. Suosittu ja mielestäni hyvä luokittelu on antaa riskeille lukuarvo. Tämän tyyppisessä luokittelussa riskin todennäköisyydelle annetaan lukuarvo sen mukaan, miten yleiseksi se mielletään, joka kerrotaan seurausten lukuarvolla, joksi riski tapahtuessaan arvioidaan. Tästä saadaan riskin lukuarvo, jonka perusteella niitä voidaan tarkastella ja laittaa järjestykseen. Mitä suurempi on lukuarvo, sitä isompi riski.

Seuraavaksi toimenpiteeksi esitetään riskienhallintamenetelmien kehittäminen ja sopivien valitseminen. Mielestäni tämä on kuitenkin turhaa työtä tässä kohtaa, sillä järkevämpää olisi tehdä ensin riskienhallintapäätökset. Ei menetelmiä voida kehittää, ellei tiedetä mihin menetelmät suunnataan. Toki jotain yleisellä tasolla olevia menetelmiä ja politiikkoja voi miettiä, mutta väitän, että tehokkaampaa resurssien käyttöä on, kun ensin päätetään mitä riskejä kohtaan kohdistetaan toimenpiteet ennen menetelmien kehittämistä. Kuitenkin mitä yksilöidympiä ja tarkemmin jotain tiettyä riskiä vastaan kohdistettuja toimenpiteet ovat, sitä tehokkaampia ne ovat.

Arviointi on looginen viimeinen vaihe riskienhallintaprosessissa. Tämä noudattaa myös yleistä kehityskaaviota, jossa arviointi on viimeinen vaihe, jonka jälkeen prosessi lähtee jälleen alusta liikkeelle. Arviointia voidaan pitää hyvin tärkeänä osana prosessia, sillä sen kautta saadaan näyttöä siitä, ovatko toimenpiteet oikein mitoitettuja ja toimivatko ne oikein. En väitä, etteikö riskienhallinnasta olisi hyötyä ilman arviointia, mutta enemmän hyötyä siitä saadaan irti kun arvioidaan kunnolla sekä itse prosessia että sen tuloksia. Tämä edesauttaa riskienhallinnan kehittämistä ja kehitystä jatkuvaksi prosessiksi joka on käynnissä koko ajan muihin toimintoihin lomitettuna.

3 RISKIENHALLINTA - SISÄINEN TARKASTUS JA AUDITOINTI SEN OSANA

3.1 SRV Yhtiöt Oyj

SRV on rakennushankkeiden innovatiivinen kokonaistoteuttaja. Se vastaa asiakaslähtöisesti hankkeiden kehittämistä, kaupallistamisesta ja rakentamisesta. SRV toimii Suomessa Helsingin metropolialueella, Turussa, Tampereella, Oulussa, Jyväskylässä Lappeenrannassa ja Joensuussa. Suomen lisäksi SRV toimii Venäjällä ja Baltiassa.

SRV:n brändilupaus viestii erityisosaamisesta: SRV on Rakentavasti erilainen. Yhtiön visio rakentuu neljästä kulmakivestä. Ensinnäkin SRV on rakennusalan edelläkävijä omalla SRV Mallillaan. Toiseksi yhtiö on johtava toimitilarakentaja Suomessa, Baltiassa ja valitsemillaan alueilla Venäjällä. Kolmas kulmakivi on edelläkävijyys asiakaslähtöisessä asuntorakentamisessa Suomessa. Neljäs on lopputulema kolmesta muusta - SRV:n kasvu ja kannattavuus kehittyvät alan keskiarvoa paremmin.

SRV-konsernin liikevaihto oli 537 miljoonaa euroa vuonna 2008. Liikevaihdosta muodostui Suomessa noin 89 prosenttia ja noin 11 prosenttia Venäjällä ja Baltian maissa. SRV:n palveluksessa on noin 870 henkilöä. Toiminta on jaettu toimitilaliiketoimintaan, asunto- ja alueliiketoimintaan sekä kansainväliseen liiketoimintaan. Lisäksi SRV:llä on hankekehitysyksikkö, joka kehittää hankkeita eri liiketoiminta-alueille. (SRV - SRV Yhtiöt, 2009.)

3.2 Riskienhallinta SRV Yhtiöt Oyj:ssä

SRV harjoittaa järjestelmällistä ja suunniteltua riskienhallintatoimintaa arvojensa mukaisesti. Riskienhallinta on osa SRV:n jokapäiväistä liiketoimintaa. Vastuullisuus on yksi SRV:n arvoista, ja sitä pyritään toteuttamaan myös riskienhallinnan keinoin. Toiminta painottuu ennalta ehkäisevään toimintaan, riskit pyritään kartoittamaan ja reagoimaan niihin ennen kuin ne ehtivät realisoitua. Riskienhallinnan tilaa ja tehoa seurataan erilaisilla mittauksilla, etenkin työturvallisuuden puolella. Yrityksellä on käytössään tehokas raportointi- ja seurantajärjestelmä, jonne kirjataan kaikki tapahtuneet vahingot ja läheltä piti -tilanteet. SRV on myös yhteistyössä viranomaisten ja muiden alalla toimivien yritysten kanssa, ja on sitoutunut mm. 0- tapaturmaa -foorumiin.

"SRV:n yritysturvallisuuden tehtävänä on tukea ja varmistaa toimintaedellytyksiä, toiminnan, tuotannon ja palveluiden häiriöttömyyttä sekä jatkuvuutta. Yritysturvallisuus on myös osa SRV:n kannattavuuden ja kilpailukyvyyn kehittämistä. Tavoitteena on sitouttaa SRV:n henkilöstö, alihankkijat ja asiakkaat yhteiseen lakisääteiset turvallisuusvaatimukset, SRV:n

arvot ja tunnistetut riskit huomioivaan toimintatapaan sekä uusien turvallisuuskäytäntöjen kehittämiseen. Yritysturvallisuusriskit pyritään ennakoimaan ja hallitsemaan koko rakennusprosessin ajan.

SRV:n turvallisuustoiminnan periaatteita ovat laaja-alainen riskien tunnistus ja ennakointi, turvallisuustavoitteiden määrittäminen ja toteutumisen seuranta, uusien turvallisuuskäytäntöjen kehittäminen, jatkuva koulutus sekä tiivis viranomaisyhteistyö. Yritysturvallisuus on organisoitu osaksi SRV:n riskienhallintatoimintaa." (SRV - Turvallisuus, 2008.)



SRV:n yritysturvallisuuden osa-alueet

Kuvio 3: SRV:n yritysturvallisuuden osa-alueet

"Vastuullinen toiminta henkilöstö-, turvallisuus- ja ympäristöasioissa sekä maine luotettavana liiketoimintakumppanina auttavat SRV:tä saavuttamaan strategiset tavoitteensa. Vastuullinen toiminta myös vahvistaa SRV:n yrityskuvaa kiinnostavana työnantajana ja luotettavana kumppanina, mikä turvaa yhtiön tulevaisuuden menestystä.

SRV:ssä on politiikat henkilöstöasioille, ympäristöasioille, turvallisuusasioille sekä riskienhallintaan. Kansainväliset yksiköt noudattavat kunkin maan paikallisten käytäntöjen ja tapojen mukaisia politiikkoja. Poliitiikkoja kehitettäessä otetaan huomioon myös

vastuullisuuden näkökulma. SRV noudattaa toiminnassaan lakeja ja säädöksiä sekä tekee jatkuvasti tiivistä yhteistyötä viranomaisten kanssa esimerkiksi työturvallisuuden kehittämisessä." (SRV - Vastuullisuus, 2008.)

Riskipiste-ohjelmalla on liittymäkohtia sisäiseen tarkastukseen ja auditointiin. Yksi opinnäytetyön tavoitteista oli selvittää, voidaanko Riskipistettä käyttää avuksi näissä toiminnoissa. Seuraavissa luvuissa tarkastellaan sisäistä tarkastuksen ja auditoinnin käsitteitä.

3.3 Sisäinen tarkastus

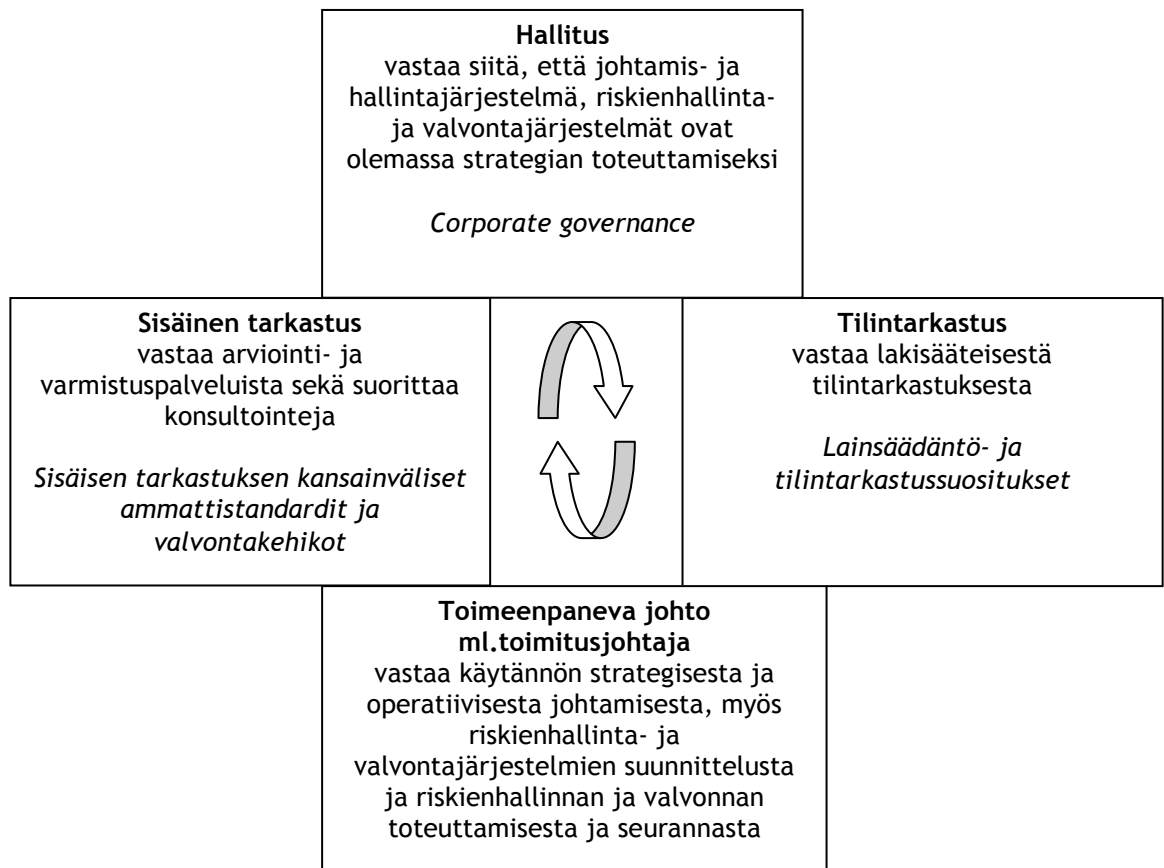
Holopainen ym. (2006, 15) määrittelee sisäisen tarkastuksen kirjassaan *Sisäinen tarkastus* seuraavasti: "Sisäinen tarkastus on riippumaton ja objektiivista arviointi- ja varmistus- sekä konsulttitoimintaa, joka on luotu tuottamaan lisäarvoa organisaatiolle ja parantamaan sen toimintaa. Sisäinen tarkastus tukee organisaatiota sen tavoitteiden saavuttamisessa tarjoamalla järjestelmällisen lähestymistavan organisaation riskienhallinta- valvonta- sekä johtamis- ja hallintoprosessien tehokkuuden arviointiin ja kehittämiseen."

Sekä organisaation johdolla että hallituksella on vastuu toiminnasta ja sen riskien hallinnoimisesta. Näin ollen he tarvitsevat luotettavia asiantuntijoita selvittämään, ovatko johtamis- ja hallinnointijärjestelmät tarkoituksenmukaisia, toimivatko prosessit riittävän tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti, onko raportointi luotettavaa ja ajanmukaista ja noudatetaanko säädöksiä, jotta hyväksytyt strategiset ja operatiiviset tavoitteet saavutetaan kohtuullisen varmasti. (Holopainen ym.2006, 16.)

Sisäistä tarkastusta voidaan siis pitää sekä johdon että omistajien työkaluna prosesseja, niiden tehokkuutta sekä toiminnan tarkoituksenmukaisuutta arvioitaessa. Holopainen yms. nostaa sisäisen tarkastuksen päätarkoitukseksi auttaa organisaatioita saavuttamaan tavoitteensa. He nimeävät sisäisen tarkastuksen nimenomaan johdon ja hallituksen apuvälineeksi vaativien ja monimutkaisten prosessien hallintaan ja arviointiin.

3.3.1 Vastuut ja arviointi

Sisäisellä tarkastuksella on oma roolinsa organisaation riskienhallinnassa. Holopainen yms. esittää seuraavanlaisen kuvion riskienhallinnan ja valvonnan roolien ja vastuiden jakautumisesta:



Kuvio 4: Johtamis- ja hallintojärjestelmä, riskienhallinta ja valvonta: roolit ja vastuut. (Holopainen ym. 2006, 17)

Hallituksen vastuulla siis on, että organisaatiossa on riittävät johtamis- ja hallintajärjestelmät sekä riskienhallinta- ja valvontajärjestelmät, jotta annetut tavoitteet voidaan saavuttaa. Johdon pitää saada myös riittävästi totuudenmukaista tietoa sekä organisaation sisältä että sen toimintaan vaikuttavista ulkopuolisista tekijöistä. Hallituksen on myös pystyttävä antamaan luotettavaa tietoa yrityksestä ulkopuoliselle, etenkin pörssiyhtiöissä tämän merkitys korostuu. Epäselvissä tilanteissa hallituksen tulisi myös kyetä osoittamaan toimineensa tarpeellisella huolellisuudella (due diligence). Hallituksen toimintaa voidaan arvioida mm. hyvän johtamis- ja hallintojärjestelmän (corporate governance) perusteella. Pörssiyhtiöissä suositellaan käytettäväksi corporate governance- mallia, se on yksi Suomen Pankin Rahoitustarkastuksen (RATA) osakeyhtiöitä koskevien määräysten kuudesta pääjaksosta.

Tilintarkastus, eli tilintarkastajat, vastaavat taas lakisääteisestä tilintarkastuksesta. Heidän toimintaansa voidaan arvioida tilintarkastajia ja -tarkastusta koskevan lainsäädännön sekä

tilintarkastussuositusten perusteella. Toimeenpaneva johto ja toimitusjohtaja vastaavat hallituksen antamien strategioiden käytännön toteuttamisesta. Hallitus varmistaa, että riittävät järjestelmät on luotu organisaatioon, ja johto taasen omalta osaltaan varmistaa sen, että niitä käytetään. Sisäinen tarkastus arvioi näiden molempien toteutumista ja tehokkuutta.

Holopainen ym. esittävät, että johdon toimintaa voidaan arvioida organisaation johtamiskulttuurin ja johdon omistajille tuottaman lisäarvon perusteella. Itse näkisin kuitenkin, että johdon toimintaa voidaan arvioida sen mukaan, miten hyvin se pystyy noudattamaan ja toteuttamaan hallituksen sille antamia linjauksia ja tavoitteita. Näin asia menee myös käytännössä, sillä hallitus nimenomaisesti valvoo johdon ja etenkin toimitusjohtajan työtä. Ollessaan siihen tyytymätön, hallitus tekee tarpeelliseksi katsomiaan korjauksia. Sisäisen tarkastuksen aseman voidaan katsoa olevan hallituksen alaisuudessa ja johdon kumppanina. Suhteessa muuhun organisaatioon sisäinen tarkastus on riippumaton ja objektiivinen arvioija tai konsultti, hieman tilanteesta riippuen.

Sisäisen tarkastuksen vastuulla on siis vastata organisaation sisäistä johtamis- ja hallintajärjestelmää sekä riskienhallintaa ja valvontaa koskevista arviointi- ja varmistuspalveluista sekä suorittaa konsultointia. Sisäisen tarkastuksen toimintaa voidaan arvioida sisäisen tarkastuksen kansainvälisten ammattistandardien perusteella ja johdon arvioinnein. Ammattistandardeja korostetaan useassa eri kohdassa, ja ne tuntuvatkin olevan yksi sisäisen tarkastuksen kulmakivistä.

3.3.2 Sisäisen tarkastuksen suorittaminen

Ammattistandardit ovat oleellinen osa sisäistä tarkastusta. Sitä tulisi harjoittaa ammattia koskevien eettisten sääntöjen mukaan, jotka alan kattojärjestö IIA on vahvistanut. Säännöt sisältävät rehellisyyttä, objektiivisuutta, luottamuksellisuutta ja ammattitaitoa koskevat periaatteet ja käyttäytymisohjeet sekä kansainvälisten sisäisen tarkastuksen ammattistandardien noudattamisvaateen.

Edelleen pörssi-yhtiöissä sisäisen tarkastuksen rooli korostuu suhteessa muihin organisaatioihin. Hallituksen tulee määritellä sisäisen valvonnan toimintaperiaatteet ja myös seurata sen toimivuutta, sekä selostettava, miten sisäisen tarkastuksen toiminta yhtiössä on järjestetty. Myös riskienhallinnan järjestämisen periaatteet tulee vahvistaa ja tiedottaa niistä osakkeenomistajille. Hallituksen tietoon tulleet merkittävät riskit olisi suosituksen mukaan syytä ilmoittaa osakkeenomistajille. Sisäisen tarkastuksen avulla voidaan tehostaa hallitukselle kuuluvaa valvontavelvollisuuden hoitamista ja corporate governance- suosituksen noudattamista.

3.4 Sisäinen tarkastus ja riskienhallinta

Sisäisen tarkastuksen voidaan ajatella olevan osa kokonaisvaltaista riskienhallintaa, joskaan kaikki sisäisen tarkastuksen tehtävät eivät suoranaisesti ole riskienhallinnan alle sijoitettavissa. Sisäistä tarkastusta muutenkaan ei ole välttämättä viisasta lokeroida kuulumaan riskienhallintaan, vaan käsitellä sitä omana, itsenäisenä prosessinaan joka on erillään muusta toiminnasta siihen kuitenkin vahvasti liittyen ja perustuen. Sisäinen tarkastus toimii paitsi osana riskienhallintaa, myös arvioiden koko riskienhallintaprosessia sen ulkopuolelta. Holopainen ym. (2006, 35) erottaa sisäisen tarkastuksen riskien arvioinnin kolmeen osaan: 1) toiminnan suunnittelua varten koko organisaatiossa, 2) arviointien suorittamista varten arviointikohteissa ja 3) sisäisen tarkastuksen oman toiminnan riskien hallitsemiseksi.

3.4.1 Sisäisen tarkastuksen rooli

Holopainen ym. (2006, 34-35) toteaa, että nykyaikainen sisäinen tarkastus on toiminnassaan riskilähtöinen. Sisäisen tarkastuksen tulee tietää ja ymmärtää organisaation toiminnan merkittävimmät riskit ja suunnata arviointinsa niiden mukaisille alueille priorisoiden kohteet riskin mukaan. Sitä arvioidaan, mikä on tärkeintä organisaatiolle sen toiminnan jatkuvuuden kannalta. Toisin sanoen sisäisen tarkastuksen ja riskienhallintatoiminnan lähtökohdat ja päämäärät ovat hyvin samanlaisia. Riskienhallinnan nimenomainen päämäärä on selvittää organisaatiolle toiminnan kannalta merkittävät riskit, ja keskittyä erityisesti niihin, jotka uhkaavat toiminnan jatkuvuutta tavalla tai toisella.

Holopainen ym. (2006, 34) jatkaa kuitenkin, että itse riskienhallintaprosessiin sisäinen tarkastus ei voi osallistua vastuullisena toteuttajana tai päättäjänä, mutta kylläkin tiettyjä varovaisuusehtoja noudattaen prosessin koordinoijana, jos tätä tehtävää ei ole annettu muiden vastuulle. Sisäinen tarkastus ei siis kuitenkaan tee itse riskienhallintatyötä, vaan arvioi koko prosessia ja sen tarkoituksenmukaisuutta. Tämän johdosta on luontevaa että sisäinen tarkastus ei ole itse arvioimassaan prosessissa päättävä tai suorittava osapuoli, sillä arvioinnin validius kärsisi tästä selkeästi. Tämän tehtävän täyttääkseen sen on kuitenkin oltava selvillä organisaatiota uhkaavista merkittävistä riskeistä, jotta kyseisestä arviointia ylipäätään voidaan luotettavasti suorittaa.

3.4.2 Sisäisen tarkastuksen riskienarviointi

Sisäinen tarkastus arvioi koko organisaation riskienhallintaprosessia alkaen strategiatasosta ja päättyen prosessi- toiminto- projekti- ja tehtäväkohtaisiin arvioihin. Myös toimintaympäristön riskit on otettava huomioon. Riskien arviointi on suoritettava läheisessä yhteistyössä

toimeenpaneavan johdon, toimitusjohtajan ja muiden vastuullisten johtajien kanssa. Arvioinnin perusteella suoritetaan priorisointi läpi koko tarkastusalueen. Tärkeysjärjestyksen perusteella valitaan sisäisen tarkastuksen arviointikohteet. Yksittäisiä arviointi- ja varmistus- sekä konsultointitehtäviä suoritettaessa tulee selvittää kohteen riskienhallinnan tilanne. Sisäisten tarkastajien tulee käydessään lävitse tarkastuskohteen tavoitteisiin liittyviä riskejä tuoda esiin sellaisia riskialueita, joita vastuuhenkilöt eivät ole havainneet tai pitäneet merkityksellisinä.

Sisäisen tarkastuksen tulee myös antaa tietämyksensä organisaation riskeistä riskienhallintaprosessin hyödynnettäväksi. Sisäisen tarkastuksen on luonnollisesti tehtävä myös oman toimintansa riskianalyysi organisaation ohjeiden mukaisesti, tai jos ne eivät sovellu, tarkastusjohtajan ohjaamalla tavalla. Analyysi perustuu parhaimmillaan koko yksikön yhteisiin tavoitteisiin. Analyysin teko on hyvää harjoitusta riskianalyysien ohjaamiseen tarkastuskohteissa. (Holopainen ym. 2006, 37.)

3.5 Auditointi

Gray ja Manson määrittelevät auditoinnin kirjassaan *The Audit process* (2000,17) seuraavasti: "Auditointi on tutkimus tai todisteiden etsimisprosessi mielipiteen muodostamiseksi, joka perustuu totuuteen ja oikeudenmukaisuuteen taloudellisista ja muista tiedoista. Auditointi on tehtävä sellaisten henkilöiden toimesta, jotka ovat riippumattomia suhteessa tutkittavaan organisaatioon ja henkilöihin, jotka voivat suoraan hyötyä tietojen käytöstä. Auditoinnin tarkoituksena on laatia noiden tietojen pohjalta raportti, joka lisää tietojen luotettavuutta ja näin ollen myös niiden käytettävyyttä."

3.5.1 Auditoinnin rooli

Gray ja Manson käsittelevät auditointia kirjassaan lähes pelkästään tilintarkastuksen kannalta. Pohtiessaan auditoinnin roolia (2000,14) he kuitenkin toteavat, että auditointia tarvitaan todistamaan organisaatioiden tuottaman ja julkaiseman materiaalin todenmukaisuus. Lisäksi Grayn ja Mansonin (2000,14) mukaan auditointia tarvitaan myös todistamaan, että organisaatiot toimivat tavalla, joka tyydyttää niitä tahoja, joihin organisaation toiminta vaikuttaa. Dunn käsittelee kirjassaan *Auditing- theory and practice* (1996, 6-7) erilaisia auditoinnin määritelmiä. Hän toteaa, että yhteistä kaikille määritelmille on mm. se, että auditoidijan täytyy olla riippumaton, ja auditoinnin tulee olla objektiivinen. Auditoidijien tulee myös raportoida taloudellisista tiedonannoista. Dunn (1996, 6-7) kertoo myös, että auditoinnin tarkoituksena ei ole tuottaa uutta informaatiota. Sen tarkoituksena on enemminkin varmistaa aikaisemmin tuotetun tiedon ja oikeellisuus ja lisätä luottamusta siihen.

Dunn (1996, 6-7) jatkaa, että sanaa auditointi tulee käyttää varoen johtuen sen erilaisista sivumerkityksistä. Esimerkiksi johto voi käyttää sisäisiä auditointijoukkoja (vrt. sisäinen tarkastus) tarkastelemaan kirjanpitojärjestelmän toimivuutta ja tarkkailemaan uuden henkilökunnan rehellisyyttä. Julkisella sektorilla taas auditointijoukko voivat varmistaa, että organisaatio saavuttaa sille asetetut tavoitteet, "vastetta rahoille". Kirjassaan Dunn (1996, 6-7) kuitenkin viittaa termillä auditointi riippumattomaan tarkastukseen, joka kohdistuu julkaistuihin tilinpäätös- ja kirjanpidodokumentteihin, mikäli ei toisin ole mainittu.

3.5.2 Tietokoneavusteinen auditointi

Dunn (1996,187) sivuaa kirjassaan myös tietokoneiden käyttöä auditoinnissa. Vaikka on muistettava Dunnin fokuksen olevan edelleen tilintarkastuksessa ja kirja on kirjoitettu jo vuonna 1996, voidaan hänen ajatuksiaan tietokoneavusteisesta auditoinnista kuitenkin tutkia. On huomioitava, että kirjallista materiaalia auditointi- tai riskienhallintaohjelmista on saatavilla erittäin suppeasti. Hän nimeää tietokoneavusteisten auditointitekniikoiden kahdeksi pääalajiksi auditointiohjelmat (audit software) sekä testaukseen käytettävät tietokannat (test data).

Auditointiohjelmilla Dunn (1996,187) käsittää pääasiassa ohjelmat, jotka ajavat läpi sarjan tiettyjä tarkastuksia ja etsivät tiedoista epäselvyyksiä ja poikkeamia. Testaustietokannoilla taas tarkoitetaan tarkoituksellisesti vääriä tai epäilyttäviä tietoja, jotka ajetaan yrityksen järjestelmiin ja katsotaan, havaitsevatko kontrollijärjestelmät niitä. Hän nimeää myös muutaman muun vaihtoehdon, joita ei kuitenkaan ole syytä tarkastella tässä yhteydessä.

Dunn (1996, 191-193) käsittelee myös tietokoneiden tuomia haasteita ja mahdollisia ongelmia suhteessa auditointiin. Hän nostaa yhdeksi suurimmista ongelmista tietokoneisiin erikoistuneen henkilökunnan tarpeen. Vaikkakin tietotekniikka on kehittynyt ja ohjelmien käyttö helpottunut, tietotukea tarvitaan edelleen, Dunn (1996, 191-193) toteaa että etenkin ohjelmien kehitys-, valinta- ja käyttöönottoaiheissa tarvitaan atk-ammattilaisten palveluja. Hän kirjoittaa, että uusia ohjelmia kehitetään jatkuvasti ja yritykset ovat entistä riippuvaisempia tietotekniikasta siirtäessään toimintoja ja palveluja sähköiseen muotoon.

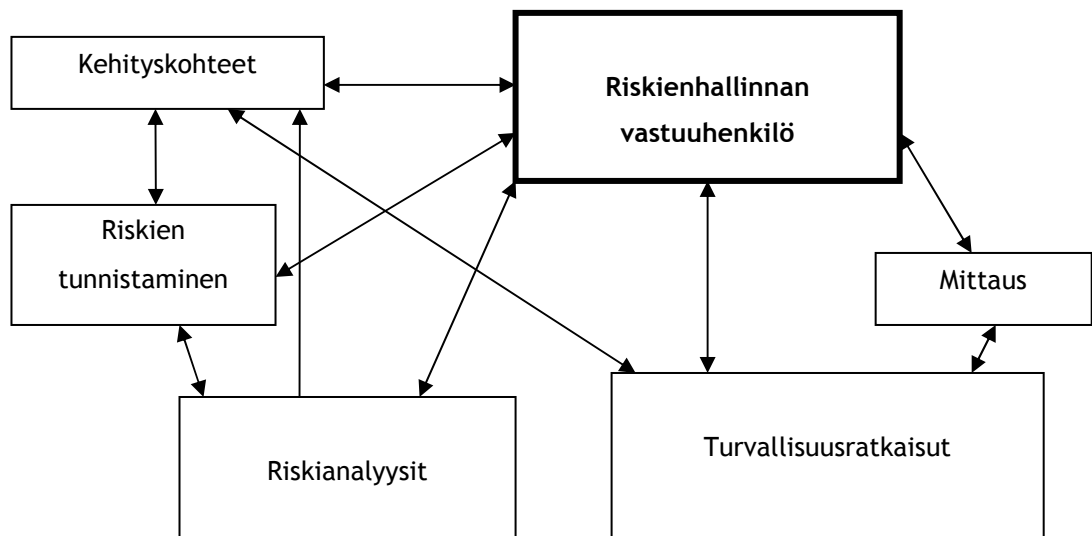
Yhteenvetona tietokoneiden käytöstä auditoinnin apuvälineenä Dunn (1996, 192-193) toteaa, että tietotekniikan käyttö ei muuta auditointijoukkojen velvollisuuksia, mutta saattaa vaikuttaa tapoihin millä niitä täytetään. Auditointijoukko täytyy tutustua ohjelmaan, sen toimintaan ja kontroleihin ennen kuin hän voi luottaa ohjelmasta riippuvaisen auditoinnin tuloksiin. Tietokoneet voivat olla hyödyllisiä työkaluja auditointijoukolle, työpapereiden ja -tietojen säilytyksestä aina kehittyneempiin auditointiohjelmiin. Ohjelmat kehittyvät jatkuvasti ja

tulevat helppokäyttöisemmiksi, mutta auditoija tarvitsee kuitenkin riittävästi ammattitaitoa hallitakseen erilaisten ohjelmien asettamat vaatimukset.

4 RISKIPISTE- RISKIENHALLINTAOHJELMA

Tässä luvussa tarkastellaan ennako-odotuksia ja -oletuksia riskienhallintaohjelmista, erityisesti Riskipiste- ohjelmasta. Koska tämän työn puitteissa ei ole perusteltua tehdä laajempaa tutkimusta erilaisista riskienhallintaohjelmistoista, keskitytään analysoimaan nimenomaan Riskipiste-ohjelmaa. Analysointi tehdään pääosin SRV:n näkökulmasta, mutta ohjelmistoa tarkastellaan myös riskienhallinnan yleisten periaatteiden kautta.

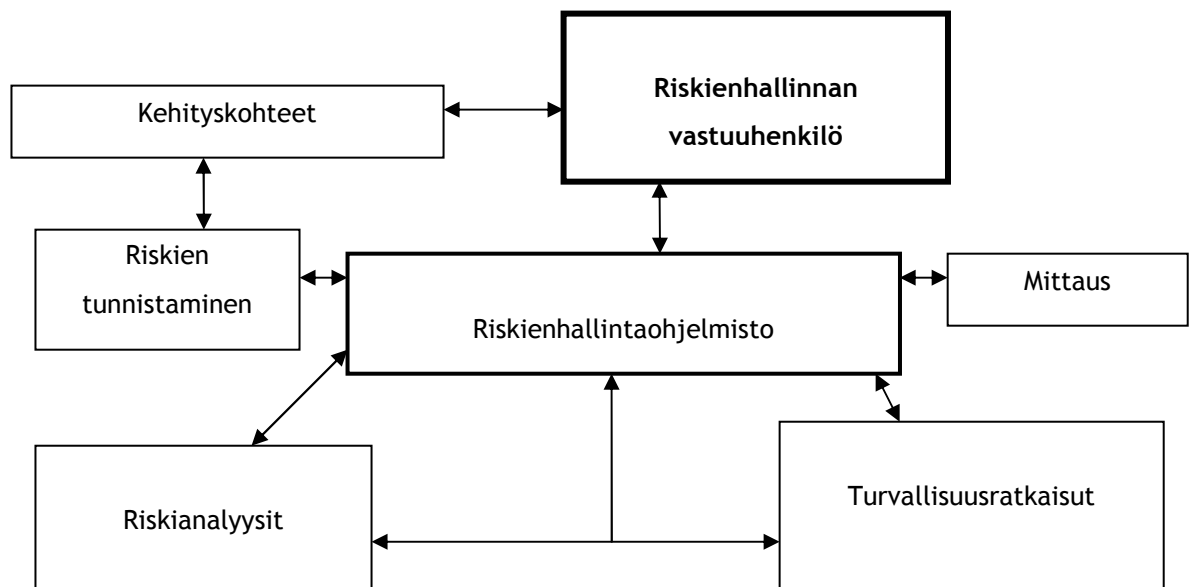
Riskienhallintaprosessi on kuvattu kolmannessa luvussa. Menestyksekkäs riskienhallinta edellyttää useiden eri toimintojen onnistunutta yhdistämistä ja kokoamista yhdeksi. Riskienarvioinnin ja käytännön riskienhallintatyön tarkoituksena on selvittää akuutit uhkaavat riskit, sekä ne kohteet jotka ovat uhattuina ja vaativat toimenpiteitä. Riskienhallinnan osa-alueita ja erilaisia toimintoja voidaan kuvata vaikka seuraavanlaisella kehittämälläni kaaviolla:



Kuvio 5: Riskienhallintavastuut ja -osa-alueet

Kuviossa 5 riskienhallinnan vastuuhenkilö toimii keskeisenä toimijana jonka ympärillä ovat eri osat, joita riskienhallinta sisältää. Nuolet ilmaisevat näiden eri osien vuorovaikutussuhteita. Kuvio mallintaa jokapäiväisen riskienhallintatyön toimintakenttää ja erilaisia toimenpiteitä, jotka vaativat henkilökohtaista työpanosta. Kuvion mukaisessa tilanteessa riskienhallinta sitoo paljon voimavaroja, sillä jokaiseen osa-alueeseen joudutaan keskittymään erikseen.

Riskienhallintaohjelmiston tarkoituksena on helpottaa ja yksinkertaistaa prosessia. Hyvin toteutettu ohjelmisto hoitaa pääosan prosesseista siten, ettei riskienhallinnan suorittajan tarvitse puuttua niihin kuin halutessaan. Ohjelmiston päämääränä on tuottaa käyttäjälle yhteenveto riskeistä ja kohteista, joita ne uhkaavat. Käytännön toimenpiteiden ja menettelyjen toteutus jää toki käyttäjän vastuulle, mutta aikaa ja voimavaroja vapautuu, mikäli korjaamista vaativat kohteet saadaan selvitettyä ilman suurta ponnistelua. Riskienhallintaohjelmiston roolia riskienhallintaprosessissa voidaan kuvata seuraavanlaisella kaaviolla:



Kuvio 6: Riskienhallinnan osa-alueet ja riskienhallintaohjelmisto

Kuviossa 6 käyttäjän (Riskienhallinnan vastuuhenkilö) vaatima panos (lähtevät nuolet) sekä käyttäjän saama informaatio (tulevat nuolet) vaatii vähemmän voimavaroja kuin perinteisen mallin kuviossa. Molemmissa kuvioissa ovat samat elementit, eli ideaalitalanteessa käyttäjälle tuleva informaatio on samantasoinen, mutta selkeämmin järjesteltyä ja tiiviimmässä muodossa. Ohjelman tarkoituksena on siis prosessoida saatavilla oleva tieto ja suodattaa sieltä käyttäjälle olennaisimmat tiedot.

4.1 Ohjelmistojen edut ja haasteet

Riskienhallintaohjelmistojen etuna on käytännön toiminnan helpottuminen. Ohjelmisto prosessoi ideaalitalanteessa tarpeelliset tiedot käyttäjälle ja tämän huomio kiinnittyy oleellisiin asioihin tietotulvan sijasta. Mikäli tiedot syötetään ohjelmaan tai ohjelma kerää ne jostain, myös tiedon varastointi ja prosessointi helpottuu kun tiedot ovat kootusti yhdessä paikassa ja muodossa.

Eräs riskienhallinnan haasteista on seurannan toteuttaminen ja mittaristojen luominen. Hyvin toteutetun ohjelmiston avulla seuranta helpottuu ja ohjelmisto itsessään sisältää jonkinlaisia mittareita, joiden avulla voidaan seurata tilanteen muuttumista. Mikäli yrityksellä on lukuisia eri toimipaikkoja ohjelmisto niissä kaikissa käytettynä helpottaa vertailua mitattavien suureiden osalta, sillä arviointi on tehty kaikissa samalla formaatilla ja tulosten voidaan tietyin edellytyksin olettaa olevan vertailukelpoisia.

Mikäli riskienhallintaohjelmisto toimii edellä kuvatulla tavalla, sen käyttöön liittyy myös riskejä. Jos pääosa informaatiosta kulkee ohjelmiston kautta ja tulee sen muokkaamana käyttäjälle, vaarana on, että jotain oleellista jää huomaamatta tai tieto muuttuu/vääristyy prosessissa. Tärkeätä olisikin siis muistaa, että ohjelmisto on pelkkä apuväline riskienhallinnan organisoimisessa ja toteuttamisessa.

Riskienhallinnan tuntemus on edelleen hyväksi vaikka ohjelmaa käyttäisikin. Käytännön tilanne on kuitenkin usein hieman erilainen ja omaa enemmän muuttujia kuin ohjelmistoon voidaan ohjelmoida. Näin ollen käytännön päätökset jäävät aina riskienhallinnasta vastaavan varaan. Toisaalta ohjelmistoa ei ole suunniteltukaan kokonaisvaltaiseksi ratkaisuksi, vaan lähinnä helpottamaan, selkiyttämään ja nopeuttamaan riskienhallintaprosessia. Pitää myös tiedostaa, että ohjelmisto ei voi huomioida kaikkia riskejä, joten riskienhallintatyötä ja riskien kartoitusta tulee tehdä myös ohjelman ulkopuolella. Järkevintä lieneekin käyttää riskienhallintaohjelmistoa johonkin tietyn, riittävän kapean sektorin riskien kartoittamiseen.

Ohjelmistoa käytettäessä on myös syytä perehtyä niiden toimintaan ja rakenteeseen. Oleellista on tietää miten ohjelmisto muodostaa lopputuloksensa ja millä painotuksilla. Hyvän ohjelmiston tunnusmerkkinä voitaneen pitää mm. sitä, että käyttäjä pääsee muokkaamaan ohjelmistoa ja sen painotuksia haluamikseen ja liiketoimintaympäristöön paremmin sopiviksi. Samaan tulokseen päätyi myös Dunn (1996, 192) todetessaan, että ohjelman yleiset kontrollit ja toiminta on syytä opetella ja niiden toimintaan perehtyä, ennen kuin ohjelmaan ja sen antamiin tuloksiin voidaan luottaa.

Kysymyspatteristoihin perustuva ohjelmisto on vain niin hyvä ja kattava kuin sinne syötetyt kysymykset. Mikäli tämäntyyppistä ohjelmaa käyttää, tulee kiinnittää huomiota siihen, kysyykö ohjelma oikeita asioita oikeassa laajuudessa. Kysymykset, jotka eivät koske yritystä tulisi suodattaa pois, ja vastavuoroisesti lisätä kysymyksiä, jotka oleellisesti liittyvät kyseisen yrityksen toimintaympäristöön ja erikoispiirteisiin. Näin voidaan myötävaikuttaa sekä turhan tiedon poisjäämiseen että tarpeellisen tiedon esiin saamiseen, kuten myös oikean suuntaisen tilannekuvan luomiseen.

4.2 Riskipiste- riskienhallintaohjelma

Riskipiste on 4Ks Finland Oy:n kehittämä, tuottama ja markkinoima sähköinen riskienhallintapalvelu. 4Ks Finland Oy on turvallisuusalalla toimiva asiantuntija- ja konsulttiyritys, joka kertoo toiminnastaan yrityksen verkkosivuilla seuraavaa:

"4Ks Finland Oy on vuonna 1998 perustettu Hyvinkäällä sijaitseva turvallisuusalan asiantuntijayritys. Asiakkaamme koostuvat sekä yrityksistä, yhteisöistä että julkishallinnon organisaatioista koko Suomen alueella.

Erikoisosaamisalueisiimme kuuluvat muun muassa riskianalyysit, turvallisuuskoulutus ja turvallisuussuunnittelu. Perinteisen riskienhallinnan lisäksi kehitämme asiakkaiden tarpeisiin vastaavia elektronisia riskienhallintajärjestelmiä.

Tavoitteenamme on asiakkaidemme turvallisuustason nostaminen ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Tuotteemme on suunniteltu siten, että niitä voidaan yhdistää toisiinsa ja muokkaamme kaikille asiakkaille heidän tarpeisiinsa soveltuvan kokonaisuuden." (4ks Finland Oy.)

4.2.1 Ohjelman tekninen toteutus

Tarkastelun kohteena oleva Riskipiste- riskienhallintaohjelmaa käytetään Internet-palveluna Internet-selaimen avulla. Ohjelma on toteutettu ASP-palveluna, eli järjestelmä toimii palvelun tarjoajan ylläpitämällä palvelimilla. Tämä mahdollistaa sen, että konekohtaisia asennuksia ei tarvita ja palvelu on käytettävissä kaikilla Internet-yhteydellä varustetuilla työasemilla. Näin toteutettuna palvelu ei sido yrityksen omia resursseja, tieto tallentuu aina samaan paikkaan ja on vastuuhenkilöiden saatavilla.

Kaikki palvelun yhteydet on suojattu SSL (Secure Socket Layer)- protokollan avulla. Palveluun tallennettu tieto säilytetään ohjelman tarjoajan palvelimilla sertifioitussa palvelintilassa, joka täyttää Ficoran määräyksen 54/2008M tärkeiden laittilojen fyysisestä suojauksesta. SRV:n tietoturva-asiantuntijan arvion mukaan suojaustaso täyttää sille asetetut kriteerit. Ohjelma on mahdollista siirtää myös asiakkaan omalle palvelimelle, mutta tässä yhteydessä emme nähneet sille mitään tarvetta.

4.2.2 Ohjelman rakenne

Ohjelman tarkoituksena on tunnistaa ja arvioida riskejä sekä valita niihin soveltuvia riskienhallintakeinoja. Tavoitteena on muodostaa jatkuvasti dokumentoitu

riskienhallintaprosessi. Ohjelma määrittelee yritysturvallisuuden nykytilan kysymyspatteristoihin perustuvan riskianalyysin avulla. Kysymysten kokonaismäärä on n. 300 kpl, ja kysymyksiä voidaan muokata asiakkaan tarpeiden mukaan. Vastausten perusteella ohjelma laskee jokaiselle osa-alueelle riskipisteet ja -prosentin sekä tekee listat korjaus- ja riskikohteista sekä ehdottaa toimenpiteitä. Toimenpide-ehdotuksia voidaan muokata helposti yhteenvetoa tarkastellessa.

RISKIENKARTOITUS

Syttymisen estäminen ja palokuorma

	Tarkennus / muistio		
<p>1. Organisaatio suorittaa tiloissaan palotarkastuksia omaoimisesti (palotarkastuksista pidetään yllä pöytäkirjaa)</p>	<input checked="" type="radio"/> kyllä, pöytäkirja saatavilla	<input type="radio"/> kyllä, ei pöytäkirjaa	<input type="radio"/> ei tarkastuskäytäntöä
<p>2. Viimeksi tehdystä viranomaisen suorittamassa palotarkastuksessa havaitut puutteet on korjattu määräaikaan mennessä</p>	<input checked="" type="radio"/> kyllä	<input type="radio"/> puutteet osittain korjattu	<input type="radio"/> ei ole / palotarkastus tekemättä
<p>3. Kiinteistöjen välinen etäisyys on yli 8 metriä</p>	<input checked="" type="radio"/> kyllä	<input type="radio"/> ei / välissä rakenteellinen palosuojaus	<input type="radio"/> ei
<p>4. Palokuormaa (syttyvää materiaalia) säilytetään kiinteistön ulkoseinillä</p>	<input checked="" type="radio"/> ei yhtään	<input type="radio"/> vähän	<input type="radio"/> runsaasti
<p>5. Palokuormaa (syttyvää materiaalia) säilytetään kiinteistön käytävillä</p>	<input checked="" type="radio"/> ei yhtään	<input type="radio"/> vähän	<input type="radio"/> runsaasti

Kuvio 7: Kysymyspatteristo

Ohjelman käyttäminen itsessään ei vaadi suurta riskienhallinnan osaamista. Lähinnä tiedot kiinteistöstä ja yrityksen toimintamalleista on syytä omata. Ohjelmalla on jokaiseen kysymyskohtaan jonkinlainen ohje, joka selittää hieman laajemmin mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Kysymyspatteristo mukautuu myös jonkin verran aiempien vastausten mukaan, jotta täysin turhilta kysymyksiltä vältyttäisiin. Etenkin SRV:n tapauksessa, jossa turvallisuusorganisaatio on hyvin pieni, tämän tyyppinen palvelu on käytännöllinen. Alueyksiköt voivat itse täyttää analyysin, ja pääkonttorin päässä nähdään sen tulokset ja voidaan muokata toimenpidelista tarvitematta itse välttämättä matkustaa paikan päälle.

Mitattavia osa-alueita ovat:

- Palo- ja pelastusturvallisuus
- Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus
- Tietoturvallisuus
- Työturvallisuus
- Ympäristöturvallisuus
- Turvallisuusjohtaminen

Palveluun voidaan määrittää erilaisia käyttäjätasoja. Tason määrittäminen vaikuttaa siihen, mitä palvelussa voi tehdä ja mitkä kaikki tiedot käyttäjä näkee. Ohjelmalla on yksi Pääkäyttäjä, jolla on oikeudet muokata ja tarkastella kaikkia ohjelman tietoja sekä luoda uusia käyttäjiä. Pääkäyttäjän lisäksi tasot ovat:

- **Kohde:** voi tehdä analyysin ja nähdä omat tuloksensa
- **Kohde-Monitor:** näkee omat tuloksensa
- **Monitor:** näkee kaikkien analyysien tulokset
- **Admin:** hallinnoi järjestelmää

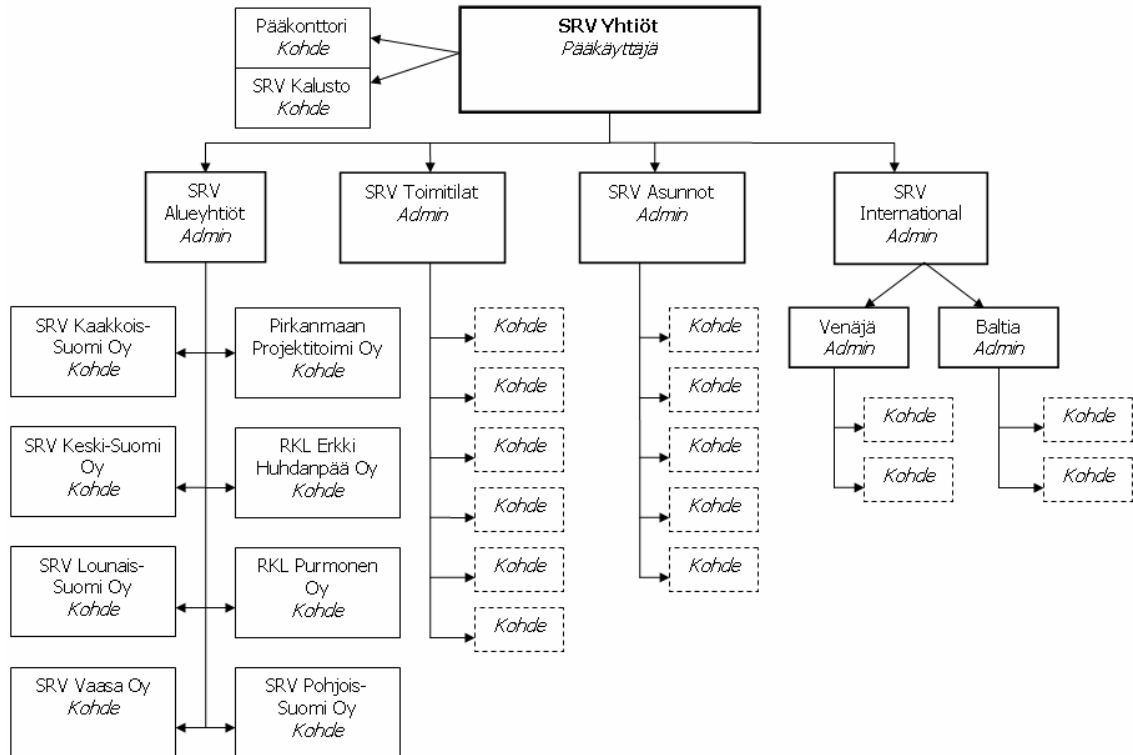
KAIKKI KOHTEET

KOHITEITA YHTEENSÄ	12	
ANALYYSI TEHTY (>80% tiedosta)	4	33.3%
ANALYYSI ALOITETTU (>5% tiedosta)	1	8.3%
ANALYYSI TEKEMÄTTÄ (<5% tiedosta)	7	58.3%
AUDITOITU	0	0%

SIIJA	KOHDE/TOIMIPISTE	RISIKIPISTEET	RISIKI%	ARVOSANA	PELASTUS-SUUNNITELMA PÄIVITETTY
SRV Alueyhtiöt					
1	SRV Vaasa	0	0 %	1/5	
2	Pirkanmaan Projektitoimi Oy	0	0 %	1/5	
3	RKL Erkki Huhdanpää Oy	0	0 %	1/5	
4	SRV Lounais-Suomi Oy	0	0 %	1/5	
5	SRV Keski-Suomi Oy	0	0 %	1/5	
6	SRV Kaakkois-Suomi Oy	0	0 %	1/5	
SRV Asunnot					
1	Malliasunto Demokohde	0	0 %	1/5	
SRV International					
1	IBI Demo	0	0 %	1/5	
2	Baltic Demo	0	0 %	1/5	
SRV Yhtiöt					
1	SRV Niittytaival	0	0 %	1/5	
2	SRV Kalusto	0	0 %	1/5	
SRV Toimitilat					
1	Loqistiikkakeskus Demokohde	0	0 %	1/5	

Kuvio 8: Pääkäyttäjänäkymä

Palvelua käyttöönotettaessa laadin käyttäjähierarkian, joka täyttää nykyiset vaatimukset mutta huomioi myös palvelun käytön laajentamisen tulevaisuudessa ulkomaille ja työmaakäyttöön. Hierarkia toteutettiin SRV:n liiketoimintayksiköiden mukaisesti. Palvelu ei ensin sallinut kaksitasoisten Admin- tunnusten luomista, mutta tarvittavat muutokset saatiin tehtyä nopealla aikataululla jotta saimme luotua haluamme järjestyksen.



Kuvio 9: Riskipiste- ohjelman hierarkia SRV Yhtiöissä

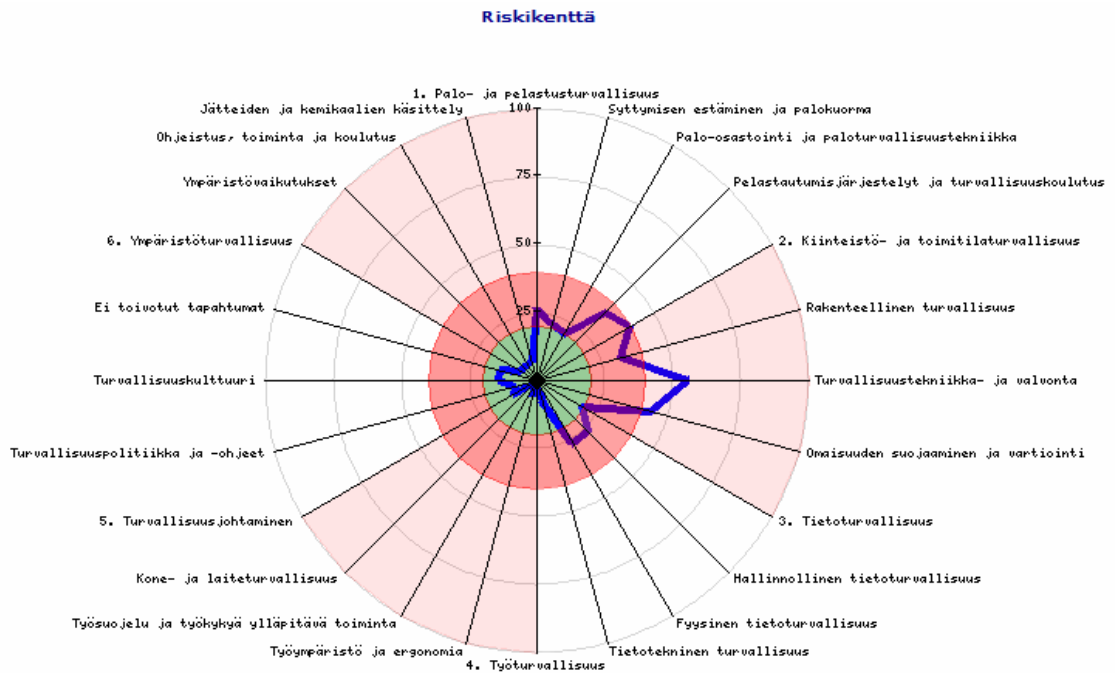
Oheiseen kaavioon ei ole lisätty luotuja Monitor- tunnuksia, sillä niillä ei ole suoranaista merkitystä hierarkian tai sen toimivuuden kannalta. SRV Yhtiöt / turvallisuuspäällikkö toimii siis palvelun pääkäyttäjänä. Tämän alaisuudessa on kaksi kohdetta, Espoon pääkonttori sekä SRV Kalusto. Seuraava taso jakautuu liiketoimintayksiköittäin Admin-tunnuksiin, ja SRV Internationalin alla on vielä kaksi Admin- tunnusta. Alueyhtiöt ovat määritetty Kohde-tunnuksin SRV Alueyhtiöt- Adminin alle, ja mikäli työmaat tulevaisuudessa otetaan mukaan palvelun piiriin, voidaan Alueyhtiöiden työmaat sijoittaa joko SRV Toimitilat tai SRV Asunnot- Adminien alle omiksi kohteikseen.

4.2.3 Ohjelman suorittaman analyysin tulokset

Kun kysymyspatteristoihin on vastattu, ohjelma tekee vastauksista yhteenvedon ja esittelee tulokset. Tulokset esitellään arvosanoin asteikolla 1-5, riskiprosentteina ja riskipisteinä. Tuloksista annetaan myös kokonaisarvosana ja osa-aluekohtaiset arvosanat asteikolla 1-5. Tuloksista muodostetaan myös havainnollistava kuvaaja, jossa näkyvät kaikki osa-alueet.

ARVOSANAT OSA-ALUEITTAIN				
	Riski_%	Riskipisteet	Maksimipisteet	Arvosana
Palo- ja pelastusturvallisuus	26.7	24	90	3 / 5
Syttymisen estäminen ja palokuorma	21.4	6	28	
Palo-osastointi ja paloturvallisuustekniikka	20	5	25	
Pelastautumisjärjestelyt ja turvallisuuskoulutus	35.1	13	37	
Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus	39.5	32	81	2 / 5
Rakenteellinen turvallisuus	31.9	15	47	
Turvallisuustekniikka- ja valvonta	55.6	10	18	
Omaisuuksien suojaaminen ja vartiointi	43.8	7	16	
Tietoturvallisuus	19	11	58	4 / 5
Hallinnollinen tietoturvallisuus	26.3	5	19	
Fyysinen tietoturvallisuus	26.7	4	15	
Tietotekninen turvallisuus	8.3	2	24	
Työturvallisuus	1.7	1	58	5 / 5
Työympäristö ja ergonomia	5.6	1	18	
Työsuojaus ja työkykyä ylläpitävä toiminta	0	0	38	
Kone- ja laiteturvallisuus	0	0	2	
Turvallisuusjohtaminen	10	5	50	4 / 5
Turvallisuuspolitiikka ja -ohjeet	8.3	3	36	
Turvallisuuskulttuuri	14.3	1	7	
Ei toivotut tapahtumat	14.3	1	7	
Ympäristöturvallisuus	7	3	43	5 / 5
Ympäristövaikutukset	6.7	1	15	
Ohjeistus, toiminta ja koulutus	7.1	1	14	
Jätteiden ja kemikaalien käsittely	7.1	1	14	
Kaikki yhteensä	20	76	380	3 / 5

Kuvio 10: Analyysin tulokset arvosanoina osa-alueittain



Kuvio 11: Analyysin tulokset ympyrädiagrammina

Ohjelma listaa automaattisesti korjaus- ja riskikohteet. Ohjelma tarjoaa myös jokaisen toimenpiteitä vaativalle kohdalle toimenpide-ehdotuksen, jota voi muokata tarpeen mukaan. Korjaus- ja riskikohteet on jaoteltu osa-alueittain.

KORJAUS- JA RISKIKOHEET					
Palo- ja pelastusturvallisuus Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus Tietoturvallisuus					
Työturvallisuus Turvallisuusjohtaminen Ympäristöturvallisuus					
KYSYMYS	TARKENNUS	TOIMENPIDE	VASTUUHENKILÖ	RISKIN SUURUUS	AIKATAULU
1. Organisaatio suorittaa tiloissaan palotarkastuksia omatoimisesti (palotarkastuksista pidetään yllä pöytäkirjaa)		Suorita omia palotarkastuksia määräajoin - pidä suoritetuista tarkastuksista pöytäkirjaa			
2. Palokuormaa (syttyvää materiaalia) säilytetään kiinteistön käytävillä		Poista palokuorma kiinteistön käytäviltä.			
3. Palokuormaa (syttyvää materiaalia) säilytetään kiinteistön kellarissa / ullakolla		Poista palokuorma kellarista ja ullakolta.			
4. Rakennuksen hisseillä on huolto-ohjelma ja säännöllinen tarkastuskäytäntö		Tilaa huolto ja tarkastukset hisseille valtuutetulta huoltoyhtiöltä.			
5. Tilat on varustettu automaattisella sammutuslaitteistolla / sprinklerijärjestelmällä		Asenna toimitiloihin riittävästi alkusammutusvälineistöä.			
6. Uloskäytävien merkkivalot ovat toiminnassa		Vaihda palaneet merkkivalojen polttimot.			

Kuvio 12: Korjaus- ja riskikohteet - lista

Jo kysymyksiin vastattaessa jokaisen kohtaan voi kirjoittaa tarkennuksen, joka näkyy sitten korjaus- ja riskikohteiden luettelossa. Mahdollista on myös lisätä liitetiedosto, esim. palotarkastuspöytäkirja tms. Tarkennuksen voi lisätä myös korjaus- ja riskikohteita tarkastellessa. Jokaista korjaus- ja riskikohdetta voi tarkastella, muokata toimenpide-ehdotusta ja lisätä kohteelle vastuuhenkilön ja aikataulun sekä määrittellä riskille numeerisen arvon määrittämällä sen todennäköisyyden ja seuraukset. SRV päätyi määrittämän todennäköisyyden ja seuraukset asteikolla 0-10 jotka kerrotaan keskenään, jolloin riskien suuruus vaihtelee asteikolla 0-100.

KORJAUS- JA RISKIKOHEET			
Palo- ja pelastusturvallisuus Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus Tietoturvallisuus			
Työturvallisuus Turvallisuusjohtaminen Ympäristöturvallisuus			
5 Palokuormaa (syttyvää materiaalia) säilytetään kiinteistön käytävillä ?			
Toimenpide:	Poista palokuorma kiinteistön käytäviltä.		
Vastuuhenkilö:	Tuomas Sartonon	Muistio/Tarkennus:	Kuormalavoja C-rapun käytävällä
Riskin todennäisyys:	2	Aikataulu:	Toukokuu 2008 mennessä
Riskin seuraukset:	4		
Riskin suuruus:	8		
<input type="button" value="Tallenna"/> <input type="button" value="Palaa"/>			

Kuvio 13: Korjaus- ja riskikohteiden muokkaus

Muokkauksien jälkeen ohjelma sijoittaa korjaus- ja riskikohteet automaattisesti riskin määrittelyn suuruuden mukaiseen järjestykseen. Listassa näkyvät myös tarkennus, toimenpide, vastuuhenkilö ja määritelty aikataulu. Analyysin tulokset voidaan myös tulostaa kokonaan tai osa-alueittain.

| RISKIKENTTÄ | ARVOSANAT OSA-ALUEITTAIN | **KORJAUS- JA RISKIKOhteet** | TULOsta ANALYYSI (PDF) |

KORJAUS- JA RISKIKOhteet

| Palo- ja pelastusturvallisuus | | Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus | | Tietoturvallisuus |
| Työturvallisuus | | Turvallisuusjohtaminen | | Ympäristöturvallisuus |

KYSYMYS	TARKENNUS	TOIMENPIDE	VASTUUHENKILÖ	RISKIN SUURUUS	AIKATAULU
1. Palokuormaa (syttyvää materiaalia) säilytetään kiinteistön käytävillä	Kuormalavoja C-rapun käytävällä	Poista palokuorma kiinteistön käytäviltä.	Tuomas Sartonon	8	Toukokuu 2008 mennessä
2. Organisaatio suorittaa tiloissaan palotarkastuksia omatoimisesti (palotarkastuksista pidetään yllä pöytäkirjaa)		Suorita omia palotarkastuksia määräajoin - pidä suoritetuista tarkastuksista pöytäkirjaa			
3. Palokuormaa (syttyvää materiaalia) säilytetään kiinteistön kellarissa / ullakolla		Poista palokuorma kellarista ja ullakolta.			
4. Rakennuksen hisseillä on huolto-ohjelma ja säännöllinen tarkastuskäytäntö		Tilaa huolto ja tarkastukset hisseille valtuutetulta huoltoyhtiöltä.			

Kuvio 14: Korjaus- ja riskikohde lista muokkauksen jälkeen

4.3 Riskipiste- riskienhallintaohjelman käyttö riskienhallinnassa, auditoinnissa ja sisäisessä tarkastuksessa

Sisäistä tarkastusta ja auditointia käsiteltiin luvuissa 3.4 - 3.5. Tämän luvun tarkoituksena on tutkia, soveltuuko Riskipiste- ohjelma käytettäväksi joko sisäisen tarkastuksen tai auditoinnin työkaluna. Auditointia tässä yhteydessä käsitellään sen laajemmassa merkityksessä, eikä rajata sitä käsittämään vain tilintarkastusta.

Auditointi yhdistetään alan kirjallisuudessa lähes vain ja ainoastaan tilintarkastukseen. Sen määritelmiä voidaan kuitenkin soveltaa yleisessä puhekielessä ja turvallisuusalan termistöissä käytettyyn auditointiin, joka siis lähinnä tarkoittaa riippumatonta tarkastelua tai arviota joka kohdistuu johonkin prosessiin, toimintoon tai toimijaan. Oikea termi tälle lienee turvallisuusauditointi, jonka esim. Elinkeinoelämän keskusjärjestö määrittelee verkkosivuillaan seuraavasti: "Riippumaton menettely objektiivisen tiedon saamiseksi yritysturvallisuustoiminnan sisällöstä, tarkoituksenmukaisuudesta ja toiminnan tuloksellisuudesta liiketoiminnan kannalta" (Yritysturvallisuus - Yritysturvallisuuden neuvottelukunta, 2008).

4.3.1 Auditointi Riskipiste- ohjelmalla

Riskipiste- ohjelmaa voidaan käyttää myös auditoinnin luontoisesti. SRV:n tapauksessa kuitenkin ainakin ensimmäinen kierros suoritettiin enemmän nykytilan kartoitus- tyyppisesti. Seuraava tarkistuskierros luultavasti on enemmän auditointityyppinen, sillä ohjelma on tuttu ja sen läpikäymisen yhteydessä annetut korjauskohteet tulisivat olla hoidettu. Auditoinnin luonteeseen kuuluva riippumattomuus tosin edellyttäisi, että vastaukset kaikkiin kysymyksiin tulisi selvittää itse eikä kysyä kohteen edustajilta. Tämä kuitenkin ei liene tarkoituksenmukaista.

Varsinainen auditointityökalu Riskipiste ei kuitenkaan suoranaisesti ole, johtuen kysymysten yleisluontoisuudesta. Auditointi tulisi myös aina kohdistaa jo olemassa oleviin tietoihin / järjestelmiin, joten voidaan ajatella, että Riskipisteellä voi myöhemmin auditoida sen omia tuloksia / muutoksia niissä. Riskipiste-ohjelmakin tarjoaa jokaisen kohteen kohdalle vaihtoehdon "Auditoitu: Kyllä/ Ei". Tarkoituksena on, että kun ohjelman analyysin tulokset ovat auditoitu, voidaan tämä merkitä myös ohjelmaan, ja auditointimerkintä tulee näkyviin kohteen etusivulle.

4.3.2 Riskipiste ja sisäinen tarkastus

Sisäisen tarkastuksen päämääränä on selvittää ovatko organisaation johtamis- ja hallinnointijärjestelmät tarkoituksenmukaisia, toimivatko prosessit riittävän tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti, onko raportointi luotettavaa ja ajanmukaista ja noudatetaanko säädöksiä, jotta hyväksytyt strategiset ja operatiiviset tavoitteet saavutetaan kohtuullisen varmasti (Holopainen ym.2006, 16). Tässä kontekstissa tarkastellen Riskipiste-ohjelmalla pyritään saamaan osittain samoja vastauksia. Riskipiste on toki kuitenkin riippuvainen kysymyspatteristostaan, joten sen muodostamisesta riippuu, miten tarkkaan em. kohtiin saadaan vastauksia. Myös se vaikuttaa, kysytäänkö vastaukset organisaation (alueyhtiön) edustajalta vai selvitetäänkö ne itse. Sisäisestä tarkastuksesta puhuttaessa riippumattomuus nousee aina esiin, eli sen valossa vastaukset tulisi aina selvittää riippumattoman tarkastajan toimesta.

Holopainen ym. (2006, 34-35) toteaa, että sisäisen tarkastuksen tulee tietää ja ymmärtää organisaation toiminnan merkittävimmät riskit, mutta itse riskienhallintaprosessiin sisäinen tarkastus ei voi osallistua. Eli sisäinen tarkastus ei tee käytännön riskienhallintatyötä, vaan arvioi koko prosessia. Tässä mielessä Riskipiste-ohjelman käyttö voidaan mieltää myös sisäisen tarkastuksen toiminnaksi jos ajatellaan sen käyttäjänä SRV- konsernia suhteessa alueyhtiöihin.

Riskipiste ei suoranaisesti tee itse riskienhallinnallisia toimenpiteitä, vaan arvioi, mikä sen tila organisaatiossa on sillä hetkellä. Alueyhtiön näkökulmasta ohjelma on enemmänkin riskienhallintatyökalu, jolla tehdään riskikartoitus. SRV:n tapauksessa sisäistä tarkastusta ei kuitenkaan ole syytä erottaa tässä yhteydessä muusta riskienhallintatoiminnasta, joten Riskipiste-ohjelman käyttöä alueyhtiöissä konsernin toimesta voidaan kuitenkin pitää ensisijaisesti riskienhallintana, sillä sen pääasiallisena tarkoituksena on löytää riskit ja reagoida niihin yhteistyössä alueyhtiöiden ja konsernin turvallisuusasiantuntijoiden kanssa. Sisäinen tarkastus nojaa toiminnassaan vahvasti erilaisiin ammattistandardeihin, jotka eivät tässä yhteydessä välttämättä täyty. Käytännön tasolla moisen jaottelun tekeminen suuntaan tai toiseen ei ole missään määrin tarkoituksenmukaista.

4.4 Riskipiste-ohjelman käyttöönotto - Case: SRV

Tässä luvussa käydään läpi Riskipiste-ohjelman käyttöönottoa SRV Yhtiöt Oyj- konsernissa. Aluksi esitellään apuvälineitä, joita aluksi ajateltiin tarvittavan käyttöönoton yhteydessä. Tämän jälkeen esitellään nykytilan kartoituksen toteuttaminen ja sen tulokset lyhyesti.

4.4.1 Apuvälineiden laatiminen ohjelmiston käytön tueksi

Riskipiste-ohjelmisto itsessään on kohtalaisen helppokäyttöinen ja yksiselitteinen. Kysymykset ovat pääosin kaksiportaisia kyllä/ei- kysymyksiä, enimmillään kolmeportaisia. Kysymyksiin pitäisi pystyä vastaamaan henkilön, jolla on tietoa kiinteistön ja organisaation käytännön asioista, sen kummempaa riskienhallintatietämystä ei tarvita. Ohjelmisto löytää ihan kysymyksiin vastaamalla mahdolliset ongelmakohdat, mutta ei kerro mitä niille tulisi tehdä kuin korkeintaan muutamalla sanalla. Kartoituskierroksen tarkoituksena on kuitenkin paitsi selvittää mikä on sivutoimipisteiden nykytila turvallisuuden osalta, myös kannustaa ja auttaa niitä ylläpitämään ja kehittämään omaa turvallisuustasoaan.

Tätä tarkoitusta varten suunniteltiin laadittavaksi muutamia apuvälineitä helpottamaan toimintaa ja sen organisointia kohtiin, jotka mahdollisesti vaativat parannuksia. Tarkoituksena ei kuitenkaan ollut keksiä pyörää uudestaan, joten ensisijaisesti kartoitettiin ne kohdat joihin mahdollisesti lisäohjeistus on paikallaan, ja tämän jälkeen selvitettiin onko asiasta olemassa valmista materiaalia esim. vakuutusyhtiöillä tai Vakuutusyhtiöiden keskusliitolla. Muun muassa Avainturvallisuusohjetta ja Murtosuojeluohjeita ei ollut tarpeen muokata sen ihmeemmin. SRV:ltä löytyi jo valmiiksi jonkin verran omia ohjeistuksia, joita voitiin käyttää sellaisenaan.

Aluekonttoreita kierrettäessä kävi kuitenkin selväksi, että suoranaista tarvetta erilliselle apuvälinepaketille ei ole. Edeltä laadittuja materiaalejakaan ei ollut tarvetta jakaa, joten

tältä osin arvio aluekonttorien puutekohdista meni pieleen. Ohjelmaan tarkemmin tutustuttaessa myös havaittiin, että mikäli tarvetta lisämateriaaleille on, ne voidaan liittää suoraan kohteen Riskipiste-sivulle liitetiedostona. Liitetiedostoihin liittyviä puutteita käsitellään myöhemmin luvussa 5.

4.4.2 Nykytilan kartoitus

Riskienhallinnan monimuotoinen ja laaja kenttä on SRV:llä hyvin tiedossa. Tämän johdosta edes alkutarkoituksena ei ollut lähteä ratkaisemaan koko konsernin kaikkia turvallisuusongelmia Riskipiste- ohjelmiston avulla, vaan sen alue rajattiin ainoastaan yrityksen aluekonttorien toimipisteisiin ja pääkonttoriin. Riskipiste- riskienhallintaohjelmiston kysymyspatteristot ovat vahvasti toimitilaturvallisuuteen painottuvia, joten tässä mielessä ratkaisu oli looginen.

Jo aiemmin tiedostettuna ongelmana oli myös, että yrityksen pääasiallinen toiminta tapahtuu rakennustyömailla, joten myös päähuomio kiinnittyy sinne. Perinteisesti rakennustyömaan riskit ovat olleet hyvin kartoitettuna, arvioituina ja tiedostettuina, mutta konttoriympäristön riskeihin ei osata kiinnittää huomiota. Aluekonttoreilla ei ole omia turvallisuusvastaavia, vaan toimitusjohtaja huolehtii turvallisuusasioista virkaansa kuuluvana oman toimen ohella. Näin ollen konttorien turvallisuustaso riippuu lähinnä toimitusjohtajan valveutuneisuudesta ja kiinnostuksesta turvallisuusasioita kohtaan.

4.4.3 Kartoituskierron aluekonttoreihin

Tarkoituksena oli kiertää kaikki kahdeksan SRV:n aluetoimipistettä touko-kesäkuun aikana. Suunnitelmana oli, että kierrämme itse kaikki toimipisteet ja teemme siellä ensimmäisen Riskipiste- arvioinnin. Vaikka ohjelmisto sinällään onkin helppokäyttöinen ja alueyksiköt voisivat tehdä kartoituksen itse, tämä varmistaisi heti ensimmäisten tulosten vertailukelpoisuuden ja perehdyttäisi samalla aluekonttorien henkilöstön ohjelmiston käyttöön. Päätimme tehdä vierailut kahden miehen voimin aina kun tämä olisi mahdollista, ja loppujen lopuksi näin myös teimme.

Kierros alkoi Tampereen kahdesta toimipisteestä (RKL Erkki Huhdanpää Oy & Pirkanmaan Projektitoimi Oy), jonka jälkeen menimme Turkuun (SRV Lounais- Suomi Oy). Muutaman konttorin kierrettyämme hommaan alkoi tulla pientä rutiinia, ja havaitsimme myös, että kysymyspatteristo on syytä olla paperiversiona mukana. Joillekin paperilta kysymysten hahmottaminen on selkeämpää kuin näyttöruudulta. Jokaisessa kohteessa heijastimme sivuston videotykillä valkokankaalle, jotta ohjelman ulkoasu ja käyttölogiikka tulisi selväksi sitä myöhemmin käyttäville.

Hiljattain toimintansa aloittaneet Vaasa (SRV Vaasa) ja Oulu (SRV Pohjois-Suomi) olivat seuraavina vuorossa. Vaasan toimipistettä kiertäessämme kysymysten paperiversion mukanaolon hyöty konkretisoitui, kun toimipisteen verkkoyhteydet lakkasivat toimimasta. Toimitusjohtaja täytti sitten kysymykset paperille, ja vastaukset siirsin myöhemmin Riskipisteeseen. Yleisenä havaintona tästä voidaan sanoa, että paperiversion täyttäminen tuntuu käyvän jonkin verran nopeammin kuin "oikean" verkkoversion. Tosin kysymyksiä pystyi käymään huominkin yhdessä läpi kuin videotykin kanssa operoidessa, joten tämä varmaan osaltaan selvittää asiaa. Oulussa toiminta oli vasta hiljattain alkanut, joten SRV:n toimintaa esiteltiin yhteistyökumppaneille ja viranomaisille, myös Riskipistettä yhtenä osana riskienhallintatoimintaa.

Lappeenranta ja Jyväskylä menivät jo tutulla rutiinilla. Lappeenrannassa testailimme muutaman otteeseen liitetiedoston liittämismahdollisuutta, joka toimikin sitten liiankin hyvin. Ohjelmisto oli liittänyt liitetiedoston muutamaa ylimääräiseenkin kysymykseen, mutta ongelmasta raportoitiin ja se korjattiin nopeasti. Jyväskylässä ilmeni samoja puutteita kohteen osalta kuin Turussa, osittain johtuen siitä, että molemmat kiinteistöt ovat vanhoja suojeltuja kohteita. Näin ollen ohjelmiston löytämiin korjauskohteisiin ei voi aina puuttua. Toisaalta eivät riskit mihinkään häviä siitä riippuen onko kohde suojeltu vai ei.

4.4.4 Nykytilan kartoituksen tulokset

Kerään tähän lukuun yleisiä havaintoja ja tuloksia kartoituskierrökseltä. Yksittäisiä tai toimipaikkakohtaisia tuloksia ja puutteita en ala listaamaan turvallisuusnäkökohtiin perustuen. Työn pääasiallisena tarkoituksena on kuitenkin analysoida Riskipiste- ohjelmistoa riskienhallintatyökaluna ja sen sopivuutta SRV:n käyttöön eikä esitellä kartoituksen tuloksia.

SRV:llä on käytössään tietyt toimintapolitiikat ja -mallit, joiden mukaan pyritään toimimaan jokaisella toimipaikalla. Vaikkakin Riskipiste on painottunut toimitilaturvallisuuden puolelle, se sisältää myös kysymyksiä turvallisuuskulttuurista ja toimintamalleista. Näin ollen turvallisuuskulttuurin ja ohjeistuksen yms. osalta tulosten oletettiin olevan kohtalaisen yhteneväiset. Yksi osa analyysia olikin turvallisuustilan kartoittamisen lisäksi selvittää, miten hyvin SRV:n toimintapolitiikat (lähinnä turvallisuuden osalta) on saatu jalkautettua alueyhtiöiden päivittäiseen toimintaan.

SRV:n toiminnan pääpaino on selkeästi rakennustyömailla, ja tämä painotus on luonnollisesti sama myös alueyhtiöissä. Näin ollen toimistotilojen riskeihin ja niiden hallintaan ei kiinnitetä välttämättä kovinkaan paljoa huomiota. Yhdelläkään alueyhtiöstä ei ole kokopäiväistä henkilöä turvallisuuden parissa, vaan kaikki siihen liittyvät tehtävät hoidetaan oman toimen

ohella. Järjestelmälliselle riskikartoitukselle oli selkeä tarve, ja aivan arkipäiväisiä riskejä, joita ei toimipaikoilla ole tullut edes ajatelleeksi, löytyikin joka kohteesta. Jo pelkästään kysymyspatteristoihin vastaaminen antaa uutta näkökulmaa ja herättää ajatuksia riskeistä, toki myös ohjelman antamat korjaus- ja riskikohteet itsessäänkin näyttävät, missä on korjattavaa.

Löytyneet puutteet olivat pääosin samoilla osa-alueilla mutta pari osiota olivat kaikissa sellaisia, jotka eivät vaadi toimenpiteitä. Ohjelma paljasti selvästi puutteita tiedotuksessa ja ohjeistuksessa muutamalla alueella, ja tähän tullaankin kiinnittämään huomiota. Vastausten jonkinasteinen samankaltaisuus kertoo siitä, että SRV on saanut jalkautettua prosessinsa kohtalaisen tehokkaasti myös alueyhtiöihin. Toisaalta joka paikassa toistuvat puutteet kertovat selvästi, että kaikilla osa-alueilla tämä ei ole onnistunut, tai tietyt toiminnot kaipaavat joko tehokkaampaa prosessia tai olemassa olevan tehokkaampaa jalkauttamista.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Riskipiste-riskienhallintaohjelma soveltuu SRV:n käyttöön. Tämä kysymys muodosti myös varsinaisen tutkimusongelman.

Tutkimusongelma jaettiin edelleen kahteen alakysymykseen; Miten ohjelman tekninen toteutus ja käytettävyys soveltuvat SRV:n käyttöön? sekä vastaavatko ohjelman kautta saadut riskianalyysitiedot SRV:n riskienhallinnan kannalta oleellisiin kysymyksiin?

Työn toinen päämäärä oli toimia pilottina, jossa otetaan käyttöön Riskipiste-riskienhallintaohjelma SRV Yhtiöt Oyj:ssä. Samalla arvioitiin Riskipiste- ohjelman ominaisuuksia, vahvuuksia ja heikkouksia sekä sen soveltuvuutta erilaisiin riskienhallinnallisiin tehtäviin kuten myös sisäiseen tarkastukseen ja auditointiin. Kyseessä oli pilottiprojekti myös 4Ks Finland Oy:n kannalta, sillä he toivoivat palautetta ja kehitysehdotuksia ohjelman toimivuudesta. Riskipiste- ohjelman soveltuvuutta sekä SRV:n käyttöön että yleisellä tasolla on arvioitu läpi opinnäytetyön, ja tähän lukuun on tarkoitus koota ilmenneitä asioita, joita ei ole vielä muualla käsitelty. Seuraavaksi tarkastellaan tuloksia tutkimuskysymysten kautta.

5.1 Riskipiste -ohjelman tekninen toimivuus

Ensimmäinen tutkimuskysymys oli, miten ohjelman tekninen toteutus ja käytettävyys soveltuvat SRV:n käyttöön? Tässä luvussa pyritään vastaamaan tähän kysymykseen pääosin empiirisen tutkimusaineiston pohjalta.

Yritysturvallisuuspalveluna markkinoitavassa ohjelmassa selaimessa ilmenevä varmenneongelma on jossain määrin kiusallinen, eikä luo parasta mahdollista ensivaikutelmaa

ohjelmaa käyttävälle. Teknistä tukea oli saatavilla puhelimitse ja sähköpostitse mikäli siihen oli tarvetta. Ohjelma toimi heti käyttöönotettaessa siten, miten sen pitikin toimia. Käyttöönottopalaverissa sovitut muutokset arvosanojen värimaailmaan sekä organisaatiohierarkian rakenteeseen tehtiin kohtalaisen nopealla aikataululla.

Pieniä vikoja kohtalaisen tuoreesta ohjelmasta löytyi, ja niistä myös raportoitiin. Kirjoitusvirheitä löytyi jokunen, ja aiemmin luodut salasanat, joita ei oltu vielä käytetty, toimivat hyvin satunnaisesti. Tilanne korjaantui vaihtamalla salasana uudestaan. Myös kysymyksiin liitettävät liitetiedostot vaeltelivat välillä kysymyksestä toiseen. Tämän ongelma saatiin korjattua 4Ks:n toimesta.

Selkeä puute ohjelmistossa havaittiin kuitenkin toimenpidelistan osalta. Listaa voidaan pitää palvelun tärkeimpänä osa-alueena, joten liitetiedoston lisääminen sinne olisi ehdottoman tärkeää. Etenkin SRV:n tapauksessa, jossa aluekonttoreilla ei ole omia turvallisuudesta päätoimisesti huolehtivia henkilöitä ja turvallisuutta kontrolloidaan pääosin pääkonttorilla, olisi tärkeää voida lisätä toimenpidelistaan suoraan liitetiedostona puuttuva ohjeistus tms. Myöskään kysymysvaiheessa lisätyt liitetiedostot eivät näy kyseisen kohdan korjaus- ja riskikohteissa eivätkä toimenpiteitä muokatessa.

Kysymyksiin voi jättää vastaamatta, jolloin ohjelma ei laske niitä mukaan. Kuitenkin mikäli kysymykseen on vastannut, vastausta ei saa enää pois. Myöskään toimenpidelistassa esiintyviä kysymyksiä ei voi poistaa tai mitätöidä, vaan ne jäävät listalle riippumatta siitä, ovatko ne relevantteja vai eivät. Riskin voi toki arvioida nolnaan ja kirjoittaa tarkennekenttään "mitätön", "ei toimenpiteitä" tms. mutta se jää edelleen listalle. Toimenpidelistalta kohteen saa pois ainoastaan muokkaamalla analyysia ja vastaamalla kysymykseen siten, ettei siitä kerry riskipisteitä. Toimenpidelistalle olisi syytä lisätä mahdollisuus poistaa korjaus-/riskikohteita suoraan, muokkaamalla sitä kysymyspatteriston kautta.

Ohjelma sijaitsee palveluntarjoajan (4Ks) palvelimella, joten toimivuus on kiinni heidän palvelimensa toimivuudesta. Yhtä poikkeusta lukuun ottamatta palvelu myös toimi ja oli käytettävissä aina kun sitä tarvittiin. Tämä yksi poikkeus aiheutti muutaman tunnin käyttökatkoksen, ja johtui ilmeisesti huolimattomista kaivutöistä aiheutuneesta kaapelirikosta palveluntarjoajan palvelimen lähistöllä. Sinällään palveluntarjoajasta riippumaton syy, mutta mikäli moisia ilmenee jatkossakin, on ehkä syytä miettiä jonkinlaisia varmistustoimenpiteitä.

Web-pohjainen ohjelma on helppokäyttöinen eikä vaadi laiteasennuksia. Sitä voidaan käyttää miltä vaan koneelta joka on verkossa, joten ratkaisu on sinällään perusteltu. Ongelmia aiheutuu vasta siinä vaiheessa, jos kohteessa johon analyysi tehdään, ei syytä tai toisesta ole verkkoyhteyttä. Tämän johdosta paperiversio kysymyksistä olisi syytä aina olla mukana.

Ohjelma tarjoaa vaihtoehdon tulostaa kaikki kysymykset, mutta niiden asettelu paperilla on paikoitellen hieman puutteellinen. Tämä voi toki johtua myös tulostusasetuksista. Joka tapauksessa myös Pdf- vaihtoehto kaikista kysymyksistä olisi hyvä lisäys, sillä tällä hetkellä kysymyspatteristoa ei saa ilman välivaiheita lähetettyä tiedostona eteenpäin. Kysymysten lähettämistä etukäteen tiedusteltiin useampaan otteeseen, joten kyseessä olisi tarpeellinen lisäominaisuus.

5.2 Riskipiste -ohjelman laadullinen soveltuvuus

Opinnäytetyön toisena tutkimuskysymyksenä oli, vastaavatko ohjelman kautta saadut riskianalyysitiedot SRV:n riskienhallinnan kannalta oleellisiin kysymyksiin? Kysymyksen avulla on siis tarkoitus arvioida ohjelman tuottaman tiedon laatua ja käytettävyyttä SRV:n riskienhallintatyön kannalta. Arvioinnin helpottamiseksi tarkastelu toteutettiin nk. nelikenttäanalyysimenetelmällä (SWOT-analyysi), jossa tarkastellaan erikseen vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia. Tätä analyysia käytetään mm. yrityksen ympäristön ja yrityksen analysointiin (Lahtinen & Isoviita 1998, 82), mutta sitä voidaan käyttää myös tässä yhteydessä. Analyysia voidaan käyttää myös tässä yhteydessä, koska myös Riskipiste-ohjelmaa voidaan tarkastella vahvuuksien, heikkouksien, uhkien ja mahdollisuuksien näkökulmasta. Seuraavaksi tarkastellaan Riskipiste-ohjelman tuottaman tiedon laatua ja käytettävyyttä SWOT- analyysin avulla.

5.2.1 Vahvuudet

Riskienhallintaa prosessina käsitellään luvussa 2.5.3. Kuviossa 2 esitellään riskienhallintaprosessi, jonka osa-alueina ovat merkittävien riskien tunnistaminen, vahinkojen ja todennäköisyyksien arviointi, riskienhallintapäätökset, riskienhallintamenetelmien kehittäminen ja sopivien valitseminen sekä toteutettujen riskienhallintaratkaisujen arviointi. Riskipiste- ohjelma pyrkii löytämään merkittävät riskit, joiden merkittävyys voidaan määrittää ohjelmassa. Riskienhallintapäätökset ja -menetelmät määritetään myös toimenpide ja korjauskohteet -listassa, sekä ratkaisuja voidaan arvioida joko päivittämällä toimenpidelistaa tai tekemällä uusi analyysi. Tässä mielessä Riskipiste noudattaa kohtalaisen loogisesti riskienhallinnan prosessikaaviota, ja sitä voidaan käyttää merkittävänä apuna riskienhallintatyötä tehtäessä. Mitään taikatemppuja ohjelma toki ei tee, mutta antaa hyvää osviittaa siitä, mitä pitäisi tehdä jättäen kuitenkin riskienhallintahenkilöstölle päätökset siitä mitä tehdään, miten ja millä aikataululla.

Riskienhallinnan teoriassa korostetaan myös, että riskienhallinnan ei tulisi olla vain yhden henkilön takana oleva yksittäinen prosessi, eivätkä riskiasiat saa eriytyä liiaksi omaksi alueekseen. Prosessilla tulisi kuitenkin olla vastuuhenkilö, omistaja, joka koordinoi prosessia

ja pitää langat käsissään. Riskipisteen käyttäjätasoilla pystytään tätä jonkin verran kontrolloimaan jakamalla kullekin yksikölle käyttäjätunnukset omaan kohteeseensa ja kontrolloimalla analyysien tekoa ja toimenpiteiden suorittamista. Vastuu oman toiminnan riskienhallinnasta kuitenkin on jokaisella alueyksiköllä, joita pyritään tukemaan konsernin suunnasta. SRV:n tapauksessa pääkäyttäjänä toimii SRV:n turvallisuuspäällikkö, joka kontrolloi prosessia ja tukee alueyksiköitä tarvittaessa.

Ohjelman käytöstä on selkeätä hyötyä sellaisissa tiloissa, joissa ei ole oltu kauaa, tai kiinteistö olosuhteineen on muuten vielä vieras. Ohjelma löytää kuitenkin aivan arkipäiväisiä ja helppoja parannuskohteita, joita kukaan ei ole tullut edes ajatelleeksi. Jo kysymyksiin vastaaminen edellyttää tutustumista kiinteistön pelastus- ja muihin turvallisuusjärjestelyihin, joista välttämättä kukaan ei muuten ota selvää. Hyötyä on etenkin sellaisissa organisaatioissa, joissa ei ole omaa turvallisuusvastaavaa. Kysymyspatteristo on kohtalaisen laaja-alainen. Ilman tämäntyyppistä laajaa kysymyslistaa moni asia jäisi huomioimatta, riippuen tarkastelun tekijän henkilökohtaisista priorisoinneista.

Hyvänä puolena voidaan myös pitää palveluntarjoajan ja itse ohjelman joustavuutta. Ohjelmaa pystyy muokkaamaan käyttäjän toiveiden mukaan, ja esitetyt korjausehdotukset toteutettiin kohtalaisen nopeasti. Muokkaukset vaativat kuitenkin aina 4Ks Finland Oy:n henkilökunnan tekemään ne, ja luonnollisesti tämä on laskutettavaa työtä.

5.2.2 Heikkoudet

Osa kysymyksistä on päällekkäisiä, joten toistoa tulee jonkin verran. Tämä saattaa johtua siitä, että kysymyspatteristoja SRV:lle muokattaessa osa lisättävistä kysymyksistä on ollut sellaisia, joita ohjelmasta on jo löytynyt mahdollisesti vähän eri kohdasta. Osa kysymyksistä taas on selkeästi konsernitason asioita joihin vastaus on yleisesti ottaen sama. Toisaalta taas näin voidaan kartoittaa ovatko konsernin ohjeet ja politiikat tiedossa ja käytössä alueyksiköissä.

Kysymykset on kohtalaisen selkeästi suunnattu nimenomaan omia kiinteistöjä varten. Vuokralla isommissa tiloissa ollessa osa kysymyksistä on aavistuksen turhia. Kysymykset ovat osittain sellaisia, joihin ei vuokralainen voi vaikuttaa, eikä vuokralla ollessa ole perusteltua kaikkiiin kysymyksiin vastausta tietääkään. Kysymyspatteristoa ei voi itse mukauttaa kohteen mukaan, vaan esitettävät kysymykset ovat aina samoja. Kysymyksiin voi jättää vastaamatta, mutta esimerkiksi omille ja kiinteistöille ja vuokrakiinteistöille ei ole omia kysymyspatteristojaan.

Yhteenvedot vastauksista sekä toimenpidelistat ovat keskenään vertailukelpoisia. Näin ollen todellista hyötyä ohjelmasta saa useamman kiinteistön kanssa. Mikäli organisaatiolla on vain yksi kiinteistö, ohjelman hankinta ei välttämättä ole perusteltua.

5.2.3 Uhat

Ohjelman käyttöönotto tapahtui loppukeväästä, juuri ennen lomien alkua. Tästä syytä ohjelman käyttöaktiivisuus on ollut kohtalaisen huonoa toistaiseksi, mutta toivomme että tilanne korjaantuu syksymmällä. Uusi ohjelma ja sen käyttäminen vaatii toki totuttelua, eikä voida olettaa, että kaikki rupeavat heti innolla käyttämään ohjelmaa, joka kuitenkin periaatteessa lisää työmäärää ollen perinteisen ajattelun mukaan "ylimääräistä" työtä jokapäiväisen aherruksen lisäksi.

Ohjelman käyttöaktiivisuutta tullaan tarkkailemaan ja tarvittaessa lisäämään tiedotusta ja koulutusta. Hyvästäkin työkalusta ei ole hyötyä mikäli sitä ei käytetä. Nykytilan kartoituskierron pääpaino oli kuitenkin itse kartoituksessa ohjelman käyttämisen sijaan, joten voidaan olettaa että ohjelman käyttö kaikilta osin ei ole vielä alueyksiköille tuttua. Tämän johdosta asiaan pitää palata vielä myöhemminkin ja muistuttaa ohjelmasta sekä antaa tarvittavaa teknistä tukea sen käyttöön. Pääasiallisena uhkana voidaan kuitenkin pitää ohjelmiston käyttämättömyyttä, eli ohjelma jää vain yhden kerran omaksi erilliseksi projektikseen, jolla ei ole laajempaa yhteyttä yrityksen riskienhallintaan.

5.2.4 Mahdollisuudet

Kuten aiemmin on jo käynyt ilmi, Riskipiste- kartoitus on ihan hyödyllinen yhdenkin kiinteistön kohdalla, mutta varsinaista hyötyä ohjelmasta saa, mikäli saman organisaation piirissä on useita kiinteistöjä. Useampaa kiinteistöä voi vertailla samoin arvoon, ja niiden riskienhallinta helpottuu jossain määrin. Etenkin SRV:n kaltaisessa tilanteessa, jossa turvallisuudesta vastaava henkilö on pääsääntöisesti yhdessä paikassa ja kiinteistöjä on ympäri maata, Riskipiste on avuksi toimitilojen riskienhallinnan suhteen. Mikäli ohjelman käyttö saadaan vakiinnutettua osaksi yrityksen riskienhallintaa, sen potentiaali toimitilariskien hallinnassa ja tarkkailussa on suuri.

Ohjelman lopulliset hyötynäkökohdat nähdään vasta parin vuoden syklillä, mikäli sen käyttö vakiintuu ja analyseja on tehty useita per kiinteistö. Samalla voidaan seurata turvallisuustason kehitystä sekä konsernitason ohjeiden toimintaa käytännön tasolla. Näin voidaan myös tarkastella, löytyykö uusia epäkohtia, jotka vaativat konsernitason ohjeistusta.

Epäkohtiin reagoitua ja tehtyjä toimenpiteitä konsernitasolla voidaan myös tarkkailla ja arvioida, miten ohjeistus saadaan jalkautettua muihin toimipisteisiin.

5.3 Tutkimusmenetelmien arviointi

Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena. Käytettyjä työtapoja olivat mm. kirjallisuusanalyysi ja osallistuva havainnointi. Työn pääpainona koko ajan oli käytännön tasolla ottaa käyttöön Riskipiste-ohjelma ja samalla arvioida sen soveltuvuutta SRV:n käyttöön.

Lähdekirjallisuutta käytettiin sen verran, että työlle saatiin riittävä teoriatausta, jonka valossa ohjelmaa ja sen toimivuutta voitiin arvioida. Lähdekirjallisuutta olisi toki voinut käyttää enemmänkin, mutta katson nykyisen otoksen olevan riittävä arvioinnin pohjaksi. Työn tarkoituksena ei kuitenkaan ollut esitellä mahdollisimman laajasti erilaisia riskienhallintaohjelmia tai luoda laaja-alaista näkemystä esimerkiksi auditoinnista. Tarkoituksena oli enemmänkin tutkia, mitä kohtalaisen helposti löydettävät lähdeteokset kertovat aiheesta, ja miten niitä voidaan soveltaa ohjelman sopivuutta arvioidessa.

Osallistuvan havainnoinnin vaarana on oman tulkinnan ylikorostuminen. Ohjelmaa on kuitenkin pyritty arvioimaan lähdekirjallisuuteen perustuen, ja toisaalta oman kompetenssin soveltaminen tuloksia arvioidessa on osa työtä. Oman tulkinnan ei katsota vaarantavan työn validiutta.

Yrityksen turvallisuusjohto oli läsnä tutkimusta tehtäessä yrityksen sivukonttoreissa. Tämä saattaa vaikuttaa tuloksiin, koska havainnoinnin kohteena olevissa työpisteissä työskentelevät ihmiset saattavat mukauttaa käytöstään. Tuloksiin tämä ei kuitenkaan katsota ratkaisevasti vaikuttavan, sillä havainnoinnin kohteena eivät ole ihmiset, vaan ohjelma itsessään ja sen toimivuus erilaisissa ympäristöissä.

Palveluntarjoaja 4Ks Finland Oy:öön oltiin myös yhteydessä työtä tehdessä, ja he olivat tietoisia tehtävästä opinnäytetyöstä. Heitä lähinnä informoitiin löydetyistä pikkuvioista, jotka pystyttiin nopeasti korjaamaan. Opinnäytetyön tekijä ei ole millään tavalla kytköksissä 4Ks Finland Oy:öön, eikä heidän taholtaan ole missään vaiheessa projektia pyritty vaikuttamaan arvioinnin tuloksiin.

Omat oppimistavoitteet saavutettiin kohtalaisesti. Kokemusta tuli käyttöönottoprojektin suorittamisessa ja käytännön toteuttamisessa. Myös henkilökohtaisiin tavoitteisiin suhteessa sisäiseen tarkastukseen ja auditointiin saatiin vastauksia kiitettävällä tasolla.

Työn lopullinen valmistuminen venyi henkilökohtaisista syistä liian pitkäksi. Pääosa pohjatyöstä tehtiin jo keväällä 2008 ja itse projekti kesällä 2008. Työ valmistui lopulliseen muotoonsa kuitenkin vasta keväällä 2009.

5.4 Yhteenveto

Lähtökohtana opinnäytetyölle oli SRV Yhtiöt Oyj:n tarve ottaa konsernitasolla käyttöön Riskipiste- riskienhallintaohjelma sekä arvioida miten hyvin se vastaa sille asetettuihin ennako-oletuksiin. Riskipiste- riskienhallintaohjelma oli valittu jo ennalta konsernissa käyttöönotettavaksi ohjelmaksi, joten tarvetta syventyä muihin vastaaviin ohjelmiin ei ollut.

Opinnäytetyön lopputuloksena Riskipiste-riskienhallintaohjelma otettiin onnistuneesti käyttöön SRV-konsernissa. Työ koostui käytännön työstä projektin parissa paikan päällä annettuine arvioineen ja kehitysehdotuksineen, sekä edellä mainitun projektin kirjallisesta dokumentoinnista. Kirjallinen arvio sopivuudesta valmistui opinnäytetyön kirjallisena osana, joka tullaan luovuttamaan SRV Yhtiöt Oyj:n turvallisuuspäällikkö Jari Korpisaarelle.

Ohjelman soveltuvuusarvio on tiivistäen hyvä. Pieniä teknisiä puutteita toteutuksesta löytyy, mutta ne ovat kohtalaisen helposti korjattavissa eivätkä häiritse yleisilmettä. Ohjelman vahvuus on laaja-alainen, järkevästi suunniteltu kysymyspatteristo, vaikkakin se saattaa tuntua paikoitellen kankealta. Tulosten esittely toimenpidelistoineen on toimiva, ja vertailtavaa tulosmateriaalia on tarjolla useassa helposti tulkittavassa muodossa. Tämä helpottaa tulosten esittelyä ja vertailua, mikäli käytössä oleva aika on rajallinen eikä tarvetta syväluotaavaan analyysiin ole.

Työn painotus oli käytännön työelämässä. Lähdeteosten avulla tutkittiin ohjelman rakennetta, käyttötarkoitusta ja soveltuvuutta. Ohjelma saatiin käyttöön suunnitellusti, ja ensi vaiheessa kaikki vaikutti suunnilleen odotusten mukaiselta.

Käyttöönotto ja soveltuvuuden arviointi rajoittuvat omalta osaltani tähän ensimmäiseen vaiheeseen. Ohjelman todellista, käytännön arviointia on mahdollista suorittaa vasta pidemmän ajan kuluessa, jolloin käyttökokemukset ja tulosten vertailtavuus ovat paremmin arvioitavissa. Tarkoituksena oli, että tästä SRV:n yritysturvallisuushenkilöt saavat lähtökohdan ja kriteeristön ohjelman arviointiin myös tulevaisuudessa.

Projektin aikana tehtiin yhteistyötä myös palveluntarjoajan 4Ks Finland Oy:n kanssa. Kyseessä oli myös heitä kiinnostava projekti, jossa heidän tuotettaan arvioidaan laajemmassa mittakaavassa. Opinnäytetyö tullaan luovuttamaan myös heille. Itse työn tuloksiin tai

välivaiheisiin 4Ks Finland Oy ei kuitenkaan ole pyrkinyt eikä päässyt vaikuttamaan, vaan he saavat työn lopullisen version itselleen.

Sähköiset riskienhallintapalvelut ovat kohtalaisen uusi ilmiö, eikä niitä ole kovin runsaasti vielä analysoitu. Työ pyrkii omalta osaltaan, joskin melko pintapuolisesti, arvioimaan myös riskienhallintapalveluita yleisellä tasolla. Toivottavasti työstä on hyötyä asiaa laajemmin tutkiville tahoille.

LÄHTEET

Kirjallisuuslähteet

Dunn J. 1996. Auditing - theory and practice. Wiltshire: Redwood Books.

Gray I., Manson S. 2000. The Audit process. Cornwall: TJ International

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Holopainen A., Koivu E., Kuuluvainen A., Lappalainen K., Leppiniemi J., Mikola M. & Vehmas K. 2006. Sisäinen tarkastus. Tallinna: AS Pakett.

Lahtinen J., Isoviita A. 1998. Markkinoinnin suunnittelu. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Miettinen, J. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Helsinki: Kauppakaari.

Suominen, A. 2003. Riskienhallinta. Helsinki: WSOY

Syrjälä L. 1996. Tapaustutkimus opettajan ja tutkijan työvälineenä. Teoksessa Syrjälä L. , Ahonen S., Syrjäläinen E. & Saari S. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä

Yin R.K. 1987. Case Study Research. Sage Publications.

Sähköiset lähteet

Riskipiste. 2008. Viitattu 12.3.2008. <http://www.riskipiste.fi/riskienhallinta.php>

SRV Yhtiöt. 2008. SRV - Turvallisuus. Viitattu 18.4.2008. <http://www.srv.fi/turvallisuus>

SRV Yhtiöt. 2008. SRV - Vastuullisuus. Viitattu 18.4.2008. <http://www.srv.fi/vastuullisuus>

SRV Yhtiöt. 2009. SRV - SRV Yhtiöt. Viitattu 24.4.2009. http://www.srv.fi/srv_yhtiot

Elinkeinoelämän keskusliitto EK.2008.Yritysturvallisuus - Yritysturvallisuuden neuvottelukunta. Viitattu 12.3.2008. <http://www.ek.fi/ytnk/yritysturvallisuus/>

4Ks Finland Oy. 2008. Viitattu 12.3.2008. <http://www.4ks.fi>