

# Millaisiin laatuihin EU:n tietosuoja-asetus liittyy?

Matti Vuori

EU:n tietosuoja-asetus on kovasti puhuttanut tänä vuonna. Sen uusiden vaatimusten käytännön toteutuksista on väännetty kättä ja kauhisteltu mahdollisilla rikkomusten seurauksilta. Keskustelu on vähän samanlaista kuin työturvallisuuden osalta sen lainsäädännön kehittyessä vuosikymmeniä sitten. Mutta vähemmän on puhuttu GDPR:n vaikutuksesta järjestelmien laatuun ja mieluiten vielä konseptitasolla. Kenties kannattaakin miettiä, millaiseen organisaation ja palvelujen laatuun GDPR liittyy. Tässä yhteydessä: laatu on mitta sille, miten hyvin jokin asia vastaa relevantteja tarpeita.

## Tolkullisuutta asian positiointiin

Asetuksen vaatimusten täyttäminen on organisaation "**juridista laatua**" ja kertoo, miten julkisen vallan vaatimukset tunnetaan ja täytetään. Uusi panostus tietosuojaan sen sijaan on organisaation **asenteiden ja etiikan laatua**, jos ja kun se suuntaa

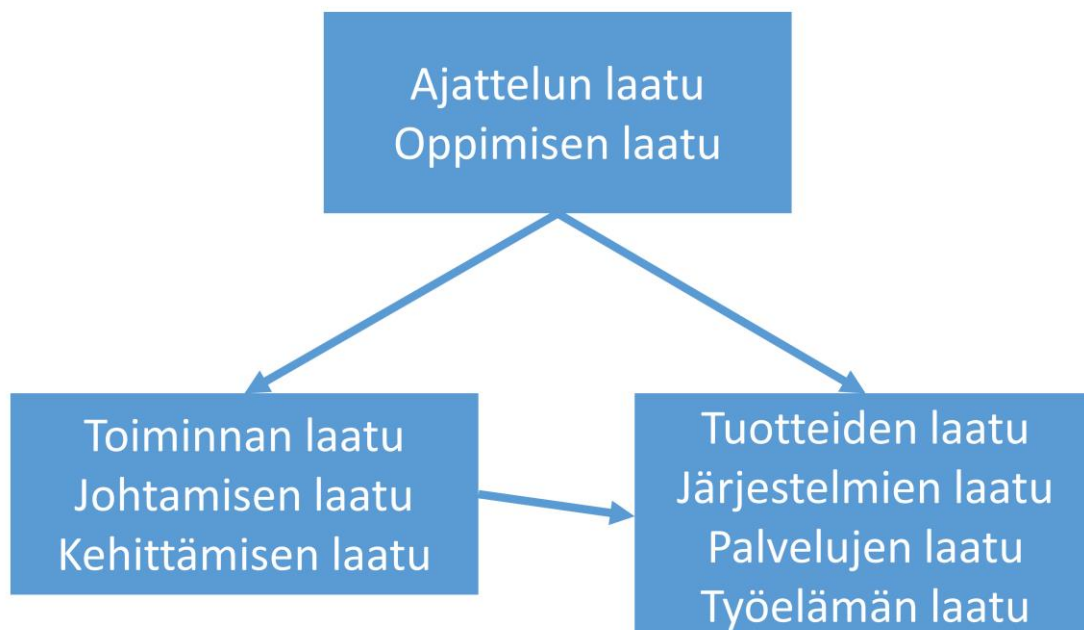
asenteet kulttuurisesti arvokkaisiin asioihin (humanismi on pop) tai toteuttaa asenteita entistä paremmin (asiakaslähtöisyys ideasta vahvemmin näkyväksi toiminnaksi).

Kyvykkyys vaatimusten analysointiin ja priorisointiin omassa toimintakontekstissa kertoo **liiketoiminnan** laadusta – mitä asiat tarkoittavat oman tyyppisessä toiminnassa ja mitkä asiat ovat toisia tärkeämpiä.

## Muutosten tekemistä

Kyvykkyys toteuttaa vaatimuksia muutoksia suunnittelemalla ja implementoimalla on **operatiivista toiminnan laatua**. Sitä on myös kyky tehdä organisatorisia muutoksia ja toteuttaa asioita vanhoissa ja uusissa rooleissa.

Joskus vaatimukset voivat vaatia liiketoiminnan muutoksia – ehkä sitä dataa ei enää voikaan myydä



ilmaiseksi ja salaa. Se varsinkin on **liiketoiminnan kehittämisen laatua**.

Tietoturvallisuus on tietosuojassa isossa roolissa ja **turvallisuus** on iso laadun osa-alue.

Kyky suunnitella ja toteuttaa teknisten järjestelmän muutokset on tuote- ja järjestelmäkehityksen toiminnan laatua ja toteutukset puolestaan **järjestelmän laatua**. Se laatu on osin **toiminnallista ja ei-toiminnallista** – uusien piirteiden tietoturvallisuus ja käytettävyys ja syntyvä käyttäjä- ja asiakaskokemus. Se on asiakkaan kannalta **palvelujen laatua**. **Työntekijäkokemus** taas kattaa ihmisten toiminnan asiaan liittyvissä käytännöissä – ml. testaaminen tavoilla, joissa varjellaan systemien asiakkaiden tietoja (mm. testidatassa).

### Brändin varjelua

Muutokset tuottavat viestintää asiakkaille. Sen viestinnän pitää substanssin tasolla olla oikeellista, kattavaa jne. Se on normaalia **viestinnän laatua**. Mutta viestinnän pitää myös luoda oikeita mielikuvia. GDPR-viestintä voi hetkessä saada organisaation vaikuttamaan byrokratian huipentumalta – tai sitten se voi korostaa mielikuvaa asiakkaistaan huolehtivasta organisaatiosta. Tämä on **brändin laatua**. Brändin laatua on myös kaikesta toiminnasta sisään ja ulospäin heijastuva työnantaja-mielikuva – onko firma byrokraattinen virasto vai paikka, jolla on asiakkaiden suhteen missio ja

arvopohja? Sama tilanne on käytännön prosesseissa. Niissä on mahdollisuus luoda vaikkapa omien tietojen saamisesta 1970-luvun virastomainen kokemus tai sitten iloinen avoimuuden kokemus.

### Metsän näkeminen puilta ja metsänhoitaminen

Kokonaisuuden johtaminen on **johtamisen laatua**. Koska sitä toteutetaan toimintajärjestelmän eli laatujohtamisen kautta, se on **laatujohtamisen** tai organisaation "**metalaadun**" aluetta. Samaa laatua on toiminnan ja systeemien valvonta ja kehittäminen. Toiminnan laatua ja johtamisen laatua on myös kyky hallita tilanteita, jos tapahtuu rikkomuksia – ja varsinkin, jos niiden vuoksi joudutaan median tai korvauksiin.

Uusien asioiden omaksumisessa on kyse tärkeästä **oppimisen ja kehittymisen laadusta**. Ylipäätään organisaation koko konseptin käsittely systemisesti edellyttää **ajattelun laatua**.

Tästä kaikesta alkaa vähitellen vähitellen tulla olo, että GDPR ei ole juridinen ongelma eikä tekninen ongelma, vaan koko organisaatiota ja sen laatua ja laaduntuottokykyä koskeva kysymys. Siis ajattelun ja toiminnan kehittämisen kysymys. Ja siis myös laadunhallintakykyä ja laadunvarmistuskykyä koskeva kysymys.