

# Tietopyyntöjen yhteinen sävel



ALEKSI KOSKI

Lainmukaisesti ja eettisesti toimiva viranomainen pyrkii paitsi tarjoamaan tiedonhankkijalle tämän tarvitseman tiedon myös selviämään tietopyyntöprosessista mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti. Hyvä viranomainen toimiikin sekä tehokkaasti että lainmukaisesti ja eettisesti.

Tietopyynnöillä ei kuitenkaan aina saada toivotunlaista tietoa. Tässä luvussa pureudutaan onnistumisten ja epäonnistumisten syihin ja annetaan ohjeita, kuinka tietojen hankkimista viranomaisilta voitaisiin parantaa.

Tällaisesta näkökulmasta olen pyrkinyt parantamaan viranomaisorganisaatioiden toimintaa opinnäytetyössäni *Tietopyynnöt viranomaisille: kehittävä, yhteisöviestinnällinen näkökulma*. Siinä tarkastelin opiskelijoiden Jyväskylän yliopistossa kurssityönään toteuttamien tietopyyntötestien raportteja. Keskeisiä tietopyyntöprosessin arviointikriteerejäni olivat tietopyyntöjen onnistuminen tiedonhankinnan näkökulmasta, tietopyyntöjen käsittelynopeus, havaittu vaikutelma viranomaisen toiminnasta sekä tietopyyntöjen käsittelyn työläys.

Näkökulma on tiedonhankkijan, joka lopulta arvioi tiedonhankintansa onnistumisen. Näkökulmasta johtuen tutkimuksen pohjalta on helppo antaa journalisteille ja muille tietoa tarvitseville ohjeita siitä, kuinka he voisivat kehittää omaa toimintaansa. Pohjimmiltaan sekä tiedonpyytäjillä että aineistojaan hallinnoivilla viranomaisilla on yhteinen tavoite - selvittää varsinaisesta tietopyynnöstä mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti.

## Tieto jää usein pimentoon

Käytin tiedonhankinnan onnistumisen kriteerinä tietopyyntöjä tehneiden opiskelijoiden kokemuksia siitä, että he saivat tarvitsemansa tiedot. Tutkimus tehtiin erityisesti tiedonhankintatutkimuksen *Sense making* -näkökulmasta, jonka mukaan tieto ei sijaitse viranomaisen asiakirjoissa. Tieto tarkoittaa ymmärrystä, jonka tiedonhankkija saa muodostettua selvittämästään asiasta viranomaisten asiakirjojen avulla. Sense makingin mukaan tiedonhankkijalla on jokin tiedontarve, kysymyksiä, joihin hän tarvitsee vastauksia. Tietoa on saatu silloin, kun tiedonhankkija niin kokee.

Luokiteltuani raportit niiden koetun onnistumisen ja käsittelynopeuden mukaan havaitsin, että vain kuudessa tapauksessa haluttu tieto saatiin yhdessä työviikossa (viidessä päivässä). Lain edellyttämässä kahden viikon määräajassa haluttu tieto saatiin seitsemän kertaa ja yli kahden viikon käsittelyajan venähti neljä tapausta. Kaiken kaikkiaan vain 17 tietopyyntöä 67:stä onnistui täysin. Valtaosassa muista tapauksista jonkin tiedon saaminen koettiin puutteelliseksi tai sitten tietoa ei

TIETO-PYYNNÖN KESTO	TIETO-PYYNTÖ ONNISTUI	PYYNTÖ ONNISTUI OSITTAIN	TIETOA EI SAATU LAINKAAN
Enintään viisi arkipäivää	6	11	9
Enintään kaksi viikkoa	7	9	7
Vähintään kaksi viikkoa	4	10	4

**Tietopyyntötesti.** Pyyntöjen onnistuminen ja niiden käsittelyyn kulunut aika.

saatu lainkaan.

Koska tietopyyntötestin otos oli keinotekoinen, kaikkiin viranomaisiin verrattuna suppea ja määrältään pienehkö, tutkimukseni pohjalta ei voi tehdä yleistäviä päätelmiä tietopyyntöihin vastaamisesta. Sen sijaan testi antaa arvokasta tietoa siitä, kuinka tietopyynnot viranomaisille saattavat sujua ja miten ne voivat mennä vikaan. Tekemiäni luokitusten pohjalta etsin tapauksista kirjoittajien raporteissaan esittämiä perusteluja tiedonsaannin laadulle, nopeudelle, työläydelle ja pyynnöstä syntyneelle vaikutelmalle. Näitä perusteluja tiivistin teemoiksi.

## Win/win -tilanteet

Kuudessa nopeimmin sujuneissa ja onnistuneissa tietopyyntötapauksessa huomasi viranomaisen toimineen hyvin ripeästi ja yhteistyöhaluisesti. Toisaalta tietopyynnot oli yksilöity selkeisiin, olemassa oleviin asiakirjoihin. Tietopyynnön yksilöimisellä oli kaksi muotoa. Joko tiedonhankkija oli pyytänyt alun perinkin tietoa asiakirjasta, jonka tiesti olemassa tai viranomaisen oli valmistanut etukäteen materiaalia juuri kyseessä olevan tietopyynnön kaltaisia tiedontarpeita varten. Toisin sanoen joko tiedonhankkija tiesi millaisia asiakirjoja viranomaisella on tai sitten viranomaisen tiesti, millaisia tarpeita heitä lähestyvillä tiedonpyytäjillä on.

Hitaammin sujuneissa mutta onnistumiseen johtaneissa tapauksissa viranomaisen joutui yleensä näkemään erityistä vaivaa kootakseen järjestelmistään tietopyyntöä vastaavaa tietoa. Myös näissä tapauksissa viranomaiset olivat useimmiten palveluhenkisiä, ja tietopyynnön tehneet saivat tästä syystä viranomaisten toiminnasta positiivisen mielikuvan.

Tiedonhankkijat arvostivat seuraavanlaisia viranomaisen ominaisuuksia: *palveluhenkisyys* eli ystävällisyys, ripeys, suoraviivaisuus ja oma-aloitteisuus koettiin selvästi myönteisesti. Lisäksi kiitosta sai *tiedonhankkijan ongelman ratkaisulähtöisyys* eli kyselevä ote, avun tarjoaminen, neuvominen ja ohjeistaminen, asiakirjojen laadun selvittäminen sekä kokemus viranomaisen vaivannäöstä tietopyynnön eteen. Erinomaiseksi koettiin myös *perusteleva ote* eli asiallisuus, kokemus yhdenmukaisesta kohtelusta sekä päätösten perusteleminen lailla.

## Syitä tiedon puuttumiseen

Vaikka suurimmassa osassa tapauksista tiedonpyytjä koki saaneensa jotain tietoa, samalla jotain tuntui jääneen uupumaan. Selkein syy tietopyynnön osittaiseen epäonnistumiseen oli, että *osa pyydetystä aineistosta on viranomaisen mukaan salaista*. Tässä ei sinällään tietoa pyytäneiden mielestä ollut mitään erikoista, kun tarkoituksena oli testata aineiston julkisuutta. Ongelmaksi koettiin tilanteet, joiden kohdalla viranomainen ei ollut perustellut lailla päätöstään olla antamatta tietoa tai esitettyjen perustelujen koettiin olevan vääriä. Toinen selkeä syy tiedon uupumiseen oli, että *pyydettyä aineistoa ei ollut olemassa eikä viranomaisen hallussa*. Esimerkiksi kysyttyä tietoa ei oltu tilastoida mitenkään tai sitten se kuului toisen viranomaisen toimialaan. Näissä tapauksissa tiedonhankkija siis oletti viranomaisen toimivan eri tavoin kuin se todellisuudessa toimi. Melko yleistä oli myös, että *viranomainen ilmoitti osan aineistosta olevan jollain tapaa työlästä hankkia*. Usein tämän jälkeen tiedonhankkija päätti lopettaa tiedonhankinnan, yleensä aineiston maksullisuuden vuoksi. Jälleen olennaiseksi koettiin viranomaisen perustelut, joilla se selitti maksullisuutta.

Joissakin tapauksissa viranomainen olisi ollut valmis luovuttamaan laajan aineistonsa, mutta peruste tietojen puuttumiseen oli se, että *aineisto vaatisi tiedonhankkijalta liian paljon omaa työtä*. Esimerkiksi asiakirjoihin tutustumiseen viranomaisen toimipaikassa tai laajan tiedon läpikäyntiin muuten ei aina riittänyt tiedon pyytäjällä jaksamista tai osaamista. Toisaalta tämä ei liene ennenkuulumaton syy ammattijournalistinkaan tiedonhaun epäonnistumiseen. Kiireisessä uutistystyössä paksuja asiakirjapinoja ei useinkaan ehditä käymään läpi. Yllättävän paljon *aineistoa ei ollut sähköisessä muodossa*, jolloin sen tulostaminen tai skannaaminen yleensä maksaa. Yllättävän yleisiä olivat myös viranomaisen tekniset ongelmat: *viranomainen ei saanut aineistoa ulos tietojärjestelmästä tai lähetettyä sähköisesti tiedonhankkijalle*. Näissä tapauksissa viranomaiset koettiin melko sympaattisiksikin, joskin teknisesti ammattitaidottomiksi. Joskus tiedonhankinnan epäonnistuminen johtui siitä, että *tiedonhankkija ei osannut rajata pyyntöään viranomaisen asiakirjoihin*, eikä viranomainen osannut tai halunnut auttaa. Ilmeni myös tapauksia, joissa *viranomainen jätti antamatta osan pyydetystä tiedoista eikä tiedonhankkija tiennyt, miksi näin tapahtui*. Tiedonhankkija ei tätä myöskään erikseen kysynyt, joten kieltäytymisen

## TIETOPYYNTÖJEN YHTEINEN SÄVEL

TIETOPYYNNÖN KYSEEN-ALAISTAMINEN	PERUSTELEMATON TIETOPYYNTÖ	REAKTIIVINEN PALVELU
- tietopyyntöä ja sen merkitystä vähätellään	- viranomaisen päättää rajata oma-aloitteisesti tietopyyntöä	- viranomaisen on piittaamaton ja toimii passiivisesti
- tiedonpyytäjän perusteluja tai tarkoitusperiä tiedustellaan	- aineiston maksullisuudelle ei esitetä vaihtoehtoja	- viranomaisen ei kerro heti, että on väärä viranomaisen tai että tieto on selkeästi salassa pidettävää
- tiedonpyytäjää esitetään tietopyynnöstä luopumista sen aiheuttaman vaivan takia	- viranomaisen toimii suurpiirteisesti	- viranomaisen yhteyden pito on hidasta
	- viranomaisen ei perustele asiallisesti maksuja tai luovutuskieltoa	- viranomaisen on niukka- tai tiukka-sanainen
	- luvattua materiaalia ei toimiteta	- viranomaista on hoputettava tai muistutettava tietopyynnöstä

**Perustelut tiedonpyytäjän kielteisille vaikutelmille viranomaisen toiminnasta (tämä kuva ja seuraava kuva).** Tiedonhankkijat kritisoi-  
vat erityisesti viranomaisten epäasiallista käyttäytymistä, tiedontarpeen  
kyseenalaistamista, perustelematonta toimintaa, teknisiä ongelmia, re-  
aktiivista asennetta ja tiedonhankinnan suoranaista hankaloittamista.

EPÄASIALLI- NEN KÄYTÖS	PALVELUN KYVYTTÖ- MYYS	PYYNNÖN HANKALOITTA- MINEN
- tiedonhankkijaa pidetään tyhmänä tai asiaa ymmärtämättömänä	-viranomaisen verkko- tai sähköinen aineisto ei toimi tai sitä ei saada ulos tietojärjestelmästä	- tietopyytäjän asiaa pompotellaan viranomaiselta toiselle
- viranomainen on ylimielinen ja penseä	- viranomainen ei tunne julkisuuslakia tai tulkitsee sitä virheellisesti	- viranomainen edellyttää erilaisten kaavakkeiden täyttämistä
		- viranomainen vaatii maksua palveluistaan

perustelut jäivät epäselviksi. Lisäksi muutaman kerran *tiedonhankkija koki olevansa turhan suureksi vaivaksi viranomaiselle* ja päätti tästä syystä lopettaa tiedonhankinnan. Kysehän oli kuitenkin testistä, joka työllisti viranomaisia ihan oikeasti.

Tietopyynnön onnistumista useammin tieto jäi täysin puuttumaan. Selkein syy tiedonsaannin epäonnistumiseen oli, että kysytty *tieto oli salaista*. Se, että *tieto on maksun takana* saattoi myös olla ylitsepääsemätön este. Jälleen keskeisellä sijalla viranomaisen toiminnan arvioinnissa olivat perustelut, joita viranomainen päätöksilleen antoi. Joskus se, että *tietoa oli vain paperilla* esti tiedonsaannin kokonaan. Näissä tapauksissa tiedonhankkijan olisi esimerkiksi pitänyt lähteä viranomaisen luo paikalle toiseen kaupunkiin. Joka tapauksessa viranomainen ei suostunut muuttamaan aineistoa sähköiseksi ilman maksua tai kertomaan siitä mitään. Toisinaan *viranomainen ohjasi tiedonhankkijaa toiselle tietolähteelle*, mutta tiedonhankkija ei halunnut käyttää tällaista vaihtoehtoa. Nämä tapaukset olivat mielenkiintoisia, koska niissä vaikutti siltä,

että viranomainen yritti siirtää tietopyynnön vaatiman työn jonkun toisen tahon harteille. Pahimmillaan *viranomaisen kieltäytyi yhteistyöstä täysin*. Tämä joko ilmaistiin suoraan tai sitten yhteydenpito lopetettiin ilmoittamatta - tiedonhankkijalle ei yksinkertaisesti vastattu. Jossakin tapauksissa *tiedonhankkija ei osannut yksilöidä*, mitä tietoa haluaisi monista eri vaihtoehdoista ja lopetti tiedonhankinnan tästä syystä.

Viranomaisten kielteisiä piirteitä kuvailtiin aineistossa monipuolisemmin kuin myönteisiä vaikutelmia. Erityisen ikäväksi koettiin *epäasiallinen käytös*, kuten vihamielinen ja penseä ote sekä kokemus siitä, että tiedonhankkijaa pidetään tyhmänä, yksinkertaisena tai ymmärtämättömänä. Ärsyttävä piirre oli *tietopyynnön merkityksen kyseenalaistaminen*, eli tietopyynnön perusteluiden ja tarkoituserien uteleminen, tietopyynnön merkityksen vähätteleminen ja kehoitus luopua tietopyynnöstä sen työläyteen vedoten. Hyvin ongelmalliseksi koettiin *perustelemattomuus*, eli viranomaisen päätös rajata tietopyyntöä omatoimisesti sekä se, että viranomainen toimii suurpiirteisesti, sovittua materiaalia ei toimitettu tai aineistojen luovuttamiselle asetettiin maksuja tai kieltoja ilman perusteluja. *Tekniseksi kyvyttömyydeksi* luokittelin valituksen siitä, että viranomaisen välittämä sähköinen tai verkkoaineisto ei toiminut tai tietoja ei saatu ulos järjestelmästä sekä sen, että tiedonhankkijan mielestä viranomainen ei tuntenut julkisuuslakia tai tulkitsi sitä väärin. Viranomaisten toiminnassa ärsytti myös *reaktiivisuus* sekä passiivinen ja piittaamaton vaikutelma. Tiedonpyytäjälle ei esimerkiksi kerrottu heti, jos lähestytty viranomainen oli väärä tai tieto oli salassa pidettävää. Lisäksi yhteydenpito saattoi olla hidasta ja niukkasanaista, jolloin tiedonhankkijalle tuli kokemus, että viranomaista pitää hoputtaa asioiden etenemiseksi. *Tiedonhankintaa myös hankaloitettiin*, kun aineistojen luovuttamisesta pyydettiin maksua, asiaa pompoteltiin virkamieheltä toiselle tai vaadittiin erilaisten kaavakkeiden täyttämistä.

## Onnistunut tietopyyntö

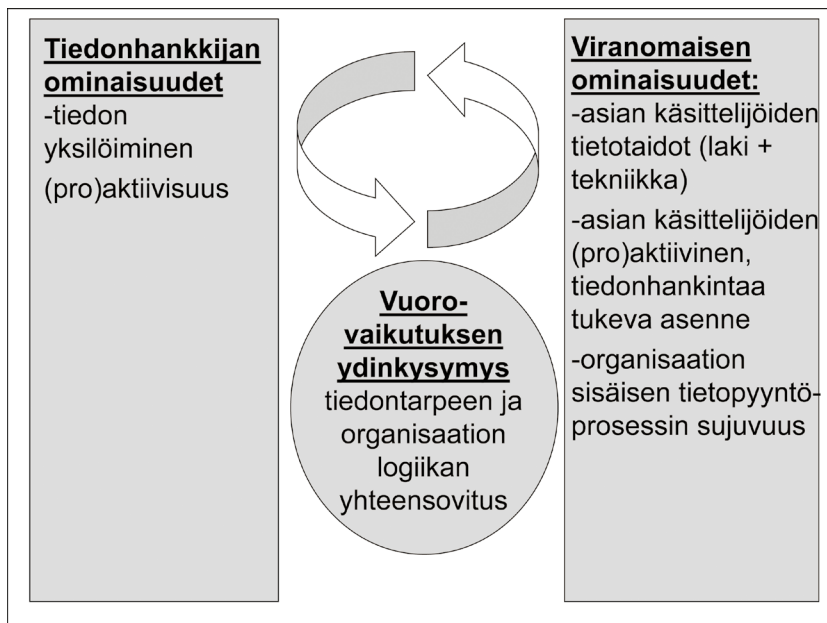
Opinnäytetyöni johtopäätösosiossa vedän yhteen edellä käsitellyt teemoittellut. Yhteenvedon muodostamisessa käytin apunani teoreettista viitekehystäni sekä induktiivista logiikkaa. Toisin sanoen tavoitteenani oli tehdä aineistoon pohjautuva, ristiriidaton selitysmalli. Väitän, että mallini selittää jokaisen julkisuustestin raportin kohdalta, miksi se on-

nistui kuten onnistui.

Tärkein havaintoni oli, että tietopyynnön onnistumista tai epäonnistumista ei useinkaan voida säilyttää kummankaan osapuolen syyksi. Sen sijaan vika löytyy heidän keskinäisestä viestinnästään: tietopyyntöprosessin eri tahojen välinen yhteistyö ratkaisee, kuinka tietopyynnössä lopulta käy. Lisäksi raporteista on löydettävissä tiedonhankkijan ja viranomaisen ominaisuuksia, jotka puuttuessaan hidastavat tai estävät tietojen luovuttamisprosessia ja heikentävät hankitun tiedon laatua.

## Vuorovaikutuksen ydinkysymys

Kukin viranomainen toimii tiettyjä omia tarkoituksia varten ja kerää toimintansa tueksi tietynlaista tietoa tietynlaisessa muodossa. Tieto voi olla hyvinkin erikoistuneessa asiantuntijamuodossa tai sen keruu ja arkistointitapa voi olla omalaatuinen organisaation kehityksestä johtuneista syistä. Testissä tiedonhankkijoilla ei ollut juurikaan aiempaa kokemusta



**Onnistunut tietopyyntö.** Malli viranomaiselle tehdyn tietopyynnön onnistumiseen vaikuttavista seikoista.



## TIETOPYYNTÖJEN YHTEINEN SÄVEL

lähestymistään viranomaisista, vaan he tekivät tietopyyntönsä pitkälti erilaisten oletusten varassa. Tällöin on tavallista, että kysytynkaltaista tietoa ei löydy lainkaan viranomaisen hallusta tai sen poimiminen viranomaisten aineistosta on erittäin vaikeaa tai työlästä. Syynä tähän on se, että tietoa on alun perin koottu erilaisista näkökulmista ja erilaisia tarkoituksia varten kuin mitä tiedonhankijalla on. Toisin sanoen, viran-

<b>PALVELUHENKINEN VIRANOMAINEN</b>	<b>RATKAISU-LÄHTÖINEN VIRANOMAINEN</b>	<b>PERUSTELEVA VIRANOMAINEN</b>
- viranomainen on ystävällinen ja käyttäytyy hyvin	- viranomainen tiedustelee tietopyyntöä koskevaa asiaa	- viranomainen perustelee päätöksensä lailla ja selittää ongelmalliset seikat
- viranomainen toimii ripeästi	- viranomainen ohjaa tietopyynnön oikealle viranomaiselle	- viranomainen toimii asiallisesti
- viranomainen on suoraviivainen eikä kiertele asiassa	- viranomainen neuvoo tiedonpyytäjää oikealla viranomaislähteelle	- viranomainen kohtelee tiedonpyytäjiä tasapuolisesti
- viranomainen on oma-aloitteinen	- viranomainen opastaa aineistojen tulkitsemisessa	
-viranomainen pitää tiedonpyytäjän ajan tasalla tietopyynnön edistymisestä	- viranomainen selvittää toimintaansa ja asiakirjojen laatua	
	- viranomainen näkee vaivaa tietopyynnön eteen	

**Perustelut tiedonpyytäjän myönteisille vaikutelmille viranomaisten toiminnasta.** Tiedonhankijat kiittelivät erityisesti viranomaisten palveluhenkisyttä, ratkaisulähtöisyyttä tiedonhankinnan ongelmassa ja perustelevaa otetta omissa työssä.

## TIETOPYYNTÖJEN YHTEINEN SÄVEL

omaisen toimintalogiikka ei käy yksiin tietopyynnön logiikan kanssa.

Mikäli tietopyynnössä joudutaan edellä kuvatun kaltaiseen ristiriita-

TIETOPYYNTÖ ONNISTUI	OSA TIEDOISTA JÄI PUUTTUMAAN	TIETOJA EI LUOVUTETTU
- viranomaisen toimi ripeästi	- osa aineistosta oli salassa pidettävää	- kaikki tieto oli salassa pidettävää
- viranomaisen näki vaivaa tietopyynnön eteen	- pyydettyä aineistoa ei ollut viranomaisen hallussa	- tieto oli maksun takana
- viranomaisen oli hyvin palveluhenkinen	- osa aineistosta oli työlästä hankkia	- tietoa oli vain paperimuodossa
- viranomaisella oli tarvittava aineisto jo valmiina	- aineiston hankkiminen vaati tiedonhankkijalta omia ponnisteluja	- tiedonhankkija ohjattiin toiselle tiedonlähteelle
- tiedonhankkija osasi yksilöidä tarvittavan aineiston	- kaikkea aineistoa ei ollut sähköisessä muodossa	- viranomaisen kieltäytyi täysin yhteistyöstä
- tiedonhankkija tiesi mistä tarvittava aineisto löytyy	- aineistoa ei ollut tulostettavissa tietojärjestelmästä	- tiedonhankkija ei osannut yksilöidä tiedontarvettaan
	- tietopyyntöä ei osattu rajata viranomaisen asiakirjoihin	
	- osa pyydetystä aineistosta jätettiin luovuttamatta ilman selityksiä	
	- tiedonhankkija koki olevan viranomaiselle suureksi vaivaksi	

**Perustelut tiedonhankinnan lopputulokselle.** Mistä syystä tietopyyntö onnistui, miksi osa pyydetystä aineistosta jäi saamatta ja miksi mitään pyydetystä tiedoista ei saatu.

tilanteeseen, viranomaisen saattaa valita jonkin seuraavista toimintatavoista: a) viranomaisen antaa joitakin asiakirjoja toivoen samalla, että tiedonhankkija jättää viranomaisen rauhaan, b) viranomaisen ilmoittaa, ettei sillä ole kyseistä tietoa tai että sitä on vaikea tuottaa heidän aineistostaan ja katkaisee yhteydenpidon tai ohjaa tiedonhankkijan toiselle tietolähteelle tai c) viranomaisen aloittaa työlään työn, jonka avulla pyrkii kokoamaan aineistostaan vastauksen tietopyyntöön. Vaikka näistä vaihtoehtoista viimeisin seuraa parhaiten julkisuuslain henkeä, sekään ei ole vaihtoehtona erinomainen. Ensinnäkin tietopyyntöön vastaamisen vaatima työ täytyy järjestää viranomaisen muun toiminnan joukkoon ja voi vaatia usean virkamiehen osallistumista. Tällöin tietopyynnön pituus voi venyä lakia rikkomatta kahdesta neljään viikkoon. Lisäksi lopputulos ei ole välttämättä taattu. Testistä jäi kokemuksia, että viranomaisen suuritöinenkin vastaus tietopyyntöön jäi jotenkin vajavaiseksi. Vaikka viranomaisen koki vastanneensa tietopyyntöön, tiedonhankkija ei saanut siitä kaikkea haluamaansa.

Keskeisin seikka tietopyyntöjen onnistumiselle vaikuttaisikin olevan se, että tietopyyntö on yhteensopiva viranomaisen toimintalogiikan kanssa. Jotta tämä onnistuisi, jommankumman osapuolen on oltava aktiivinen jo ennen tietojen pyytämistä: joko tiedonhankkijan on tunnettava viranomaisen niin hyvin, että osaa kysyä suoraan oikeita asiakirjoja oikeasta paikasta tai vaihtoehtoisesti viranomaisen on tiedettävä eri sidosryhmiensä tiedontarpeet ja osattava luoda niihin sopivaa tietoa jo valmiiksi etukäteen.

## Tiedonhankkijan ominaisuudet

Keskinäisen ymmärryksen lisäksi on useita tekijöitä, joita onnistunut tietopyyntöprosessi vaatii ja jotka puuttuessaan jopa estävät täysin pyyntöjen onnistumisen. *Sense making* -näkökulman mukaan tiedonhankinta on onnistunut vasta kun tiedonhankkija on ratkaissut tiedontarpeensa. Tämä ei onnistu, mikäli tiedonhankkijalla ei ole riittävästi kykyä saada muodostettua tietoa viranomaisen asiakirjojen pohjalta. Mikäli tietopyynnön tehnyt ei esimerkiksi osaa tulkita asiakirjoja tai yhdistellä niiden tietoja tarvittavalla tavalla, hän ei kykene muodostamaan niiden pohjalta ymmärrystä. Tiedonhankkijan on pystyttävä lausumaan julki tiedontarpeensa siten, että myös viranomaisen ymmärtää, millaista sisältöä asiakirjoista tarvitaan.

Tiedonhankkijalta edellytetään tietynlaista aktiivisuutta koko aineistonhankintaprosessin ajan. Hänen on oltava valmis työstämään vastaanottamaansa aineistoa ja pyrkimään saavuttamaan käsitys tiedustelemastaan aiheesta, esimerkiksi asiasta tehtävillä kysymyksillä. Tiedonhankkijan on myös tarvittaessa muokattava tietopyyntöään, mikäli sen pohjalta ei ole mahdollista saada tarvittavaa aineistoa. Toisaalta toisinaan viranomaisen on hidas tai passiivinen toimija ja voi jopa yrittää kasata esteitä tiedonhankinnan tielle, esimerkiksi esittämällä perusteettomia maksuja edellytykseksi aineiston luovutukselle. Tällöin tiedonhankkijan on oltava aktiivinen ja muistutettava ja hoputettava viranomaista sekä kekseliäästi pyrittävä tiedustelemaan vaihtoehtoisia keinoja tiedonsaannille.

### **Viranomaisen ominaisuudet**

Viranomaisen toiminnassa olennaisinta on viranomaisen positiivinen asennoituminen tiedonhankintaongelman ratkaisemiseksi. Viranomaisen yhteistyöhaluttomuus voi tehdä tiedonhankinnan mahdottomaksi. Lisäksi tiedonhankkijan voi olla mahdotonta ymmärtää viranomaisen asiakirjahallinnon ja toiminnan logiikkaa, jos viranomaisen ei pyri aktiivisesti neuvomaan ja valistamaan tiedonhankkijaa. Muut viranomaisen tietopyyntöjen käsittelyyn vaikuttavat piirteet ovat luonteeltaan teknisiä ja rakenteellisia. Viranomaisilla vaikuttaisi olevan yllättävän usein teknisiä ongelmia, esimerkiksi tietojen saamisessa ulos järjestelmästä tai sähköpostinsa toimivuudessa. Lisäksi viranomaisten laintuntemus on usein huera. Siinä missä se osalla viranomaisista toimii, melko usein testissä tiedonhankkija uskoi viranomaisen rikkovan lakia joko tietoisesti tai tietämättään.

Oman osuutensa tiedonhankinnan sujumiselle aiheuttaa viranomaisen sisäinen prosessi tietopyyntöjen käsittelytilanteessa. Esimerkiksi tietopyynnön kierrättäminen lakimiehen tai kaupunginhallituksen kautta saattaa pitkittää aineistojen saamista paljonkin. Samoin voi käydä jos tietopyyntöä siirrellään henkilöltä toiselle viranomaisen sisällä, kun oikeaa vastuuhenkilöä ei tahdo löytää.

# Tietopyyntöjen tehostaminen

Viranomaisaineistoja tarvitsevan on hyvä hallita julkisuuslakia useasta syystä. Tietopyyntötestin valossa viranomaiset vaikuttivat rikkovan lakia melko usein. Välillä syy oli selkeästi tietämättömyydessä, mutta joissain tapauksissa voi epäillä tietoista vilppiä. Lainkohtiin vetoaminen onkin usein tehokas keino saada ripeyttä passiivisen ja vastentahtoisen viranomaisen toimintaan. Lisäksi laintuntemuksen myötä tiedonhankkija ei tule pyytäneeksi selkeästi salassa pidettäviä aineistoja, mutta toisaalta osaa pyytää lähtökohtaisesti salassa pidettävää tietoa silloin, kun sen luovuttamista voidaan lain mukaan harkita. Julkisuuslain tunteminen siis tehostaa tiedonhankintaa, eikä kummankaan osapuolen aikaa kulu hukkaan.

Tietoa tarvitsevan kannattaa pyrkiä tuntemaan tietopyynnön kohteena oleva viranomainen. Tuntiessaan viranomaisen taustoja ja toiminnan logiikkaa hän osaa tarpeen tullen myös ennustaa, minkä tyyllisiä asiakirjoja viranomaiselle on tulossa ja jäljittää niitä tämän jälkeen oikeasta paikasta. Esimerkiksi kunnallisten viranomaisten tapauksessa tällainen paikka on kirjaamo ja hyvä tietolähde diaarit. Kokemus tekee siis journalistista tehokkaan.

Koska tietopyynnön käsittely voi viedä viranomaiselta huomattavan kauan, olennaiset siihen liittyvät seikat kannattaa tehdä viranomaiselle selviksi jo hyvissä ajoin. Tällöin viranomainen ei tee turhaa työtä, mikä voi hidastaa tietojen luovuttamista ja huonontaa lopputulosta. Tietoa pyytävän kannattaa pyrkiä suoraan keskusteluun viranomaisen yhteyshenkilön kanssa ja avata pyyntöä myös sanallisesti. Seuraavat asiat ovat usein olennaisia tiedonpyytäjän ja viranomaisen keskinäiselle yhteisymmärrykselle.

- Haluaako tiedonhankkija tietoa eli jonkinlaisen selvityksen aiheesta vai nimenomaan varsinaisia asiakirjoja.
- Mitä tietopyynnön tietoa koskevia asiakirjoja on saatavilla.
- Millaista ja missä muodossa olevaa tietoa asiakirjoista löytyy. Osaako tiedonhankkija tulkita asiakirjoja. Miksi asiakirjat on alun perin laadittu.
- Kuinka laajasta aineistosta on kyse.
- Kuinka julkista aineisto on. Mitkä ovat salaamisen perusteet.
- Missä muodoissa aineisto on mahdollista saada.
- Maksaako tietopyynnön toteuttaminen mahdollisesti jotain ja mitkä ovat laskutusperusteet.
- Pääseekö aineistoon tutustumaan henkilökohtaisesti viranomaisen toimipaikalla.

Viranomaiseen on syytä pitää hanakasti yhteyttä, esimerkiksi kuittausviesti tietopyynnön vastaanottamisesta pitäisi tulla vuorokauden sisällä. Tehdyn tietopyynnön perään kannattaa myös kysellä. Esimerkiksi eräässä testin tietopyynnöissä viranomainen oli unohtanut vastata pyyntöön muiden kiireittensä takia, ja vastaus saatiin vasta kuukauden kuluttua.

Yksinkertaiseenkin tietopyyntöön vastaaminen voi viedä viranomaiselta aikaa asian tehottoman käsittelyprosessin vuoksi. Yksi keino juttujen tekoon on tietynlainen *istutus- tai viljelymetodi*. Esimerkiksi aineistoja tarvitseva journalisti voi tehdä systemaattisesti useamman tietopyynnön ja kirjoittaa aineistojen pohjalta juttunsa vasta kun kootut tiedot viikkojen tai kuukausien jälkeen saadaan.

Aineistojen luovuttamatta jättämiselle kannattaa aina vaatia viranomaiselta erillisiä perusteluja. Julkisuusperiaatteen mukaan julkisuuslakia on toteutettava hajautetusti, jokainen tietopyyntö ratkaistaan tilannekohtaisesti ja viranomaisen velvollisuus on tehdä ratkaisu aineistojen luovuttamisesta. Journalistilla on siis luonteva oikeus kysyä viranomaiselta mitä tahansa tietoa. Viranomaisen velvollisuutena on pohtia tilannetta, ratkaistava tietojen luovuttaminen ja perusteltava lakiin vedoten jos luovuttaminen ei ole mahdollista tai kyse ei ylipäätään ole viranomaisen asiakirjasta. Kielteisestä luovutusratkaisusta on annettava virallinen päätös valitusosoitteineen.

Joidenkin tapausten pohjalta vaikuttaa siltä, että viranomainen olisi toiminut tietoisesti vastoin lakia. Viranomaisella on tähän tiettyä pelivaraa, koska tämäntapaisen menettelyn toteen näyttäminen voi olla hankalaa tai mahdotonta. Viranomainen voi lakiin väärin vetoamalla olla luovuttamatta asiakirjoja tai luovuttaa ne vasta jos hallinto-oikeus tiedonpyytäjän valituksen pohjalta näin edellyttää. Käytännössä rikoslaki tulee kyseeseen vain, jos yksittäinen viranhaltija ei itsepintaisesti suostu luovuttamaan oikeuden luovutettavaksi määräämää aineistoa. Jotta julkisuuslaki toimisi toivotulla tavalla, havaittuihin epäkohtiin olisi tartuttava näkyvästi. Tällöin viranomaisen huonot käytännöt esimerkiksi porsaanreikien käyttämiseksi aineiston salaamisessa muuttuisivat tehottomiksi ja kääntyisivät käyttäjänsä vastaan.