

Käsikirjoja
N:o 7

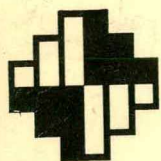
Handböcker

Handbooks

Tilastohaastattelijan opas

1975

HELSINKI 1975



**Tilastokeskus
Statistikcentralen
Central Statistical Office of Finland**

FI 52

Käsikirjoja

Handböcker

Handbooks

N:o 7

[TILASTOKESKUS]

Tilastohaastattelijan opas



24159

1975

HELSINKI 1975

ISBN 951-46-1816-5

Helsinki 1975. Valtion painatuskeskus

ALKUSANAT

Tilastohaastattelijan opas on tarkoitettu oppikirjaksi tilastohaastattelijoiden koulutuksessa sekä ohjekirjaksi tilastohaastattelijoina toimiville.

Tämä opas on muodostettu yhdistämällä kevään 1975 aikana pidetyn tilastohaastattelijoiden ensimmäisen koulutuskurssin kahden opetuskirjeen opetusaines. Oppaan teossa on voitu käyttää hyväksi niitä kokemuksia, joita koulutuksen yhteydessä saatiin.

Tilastohaastattelijan opas julkaistaan myös ruotsinkielisenä laitoksena. Oppaan toimittamisesta vastaa Tilastokeskuksen haastatteliijaorganisaatio. Oppaan tekstin on kirjoittanut suunnittelija Tapio Koskinen.

Helsingissä heinäkuussa 1975

Aaro Kenttä

Erkki Pentinmäki

SISÄLTÖ

	Sivu
1. Johdanto	5
2. Tilastotietojen tarve ja hankintamenetelmät	6
3. Otantatutkimuksista	8
3.1. Otanta	8
3.2. Kato	9
4. Haastattelututkimuksen työvaiheet	11
4.1. Tutkimuksen suunnitteluvaihe	11
4.2. Tietojen keruuvaihe	12
4.3. Tietojen käsittely- ja analysointivaihe	12
5. Haastattelutehtävään valmistautuminen	14
5.1. Työhöjeiden opetteleminen	14
5.2. Matkareittien suunnittelu	16
5.3. Haastatteluajkojen sopiminen	17
5.4. Kadon pienentäminen	18
5.4.1. Kohdelomakkeen käsittelyohjeet	18
5.4.2. Tilastokeskuksen osuus kadon pienentämi- sessä	19
5.4.3. Muuttaneiden jäljitys	19
6. Haastattelutilanne	22
6.1. Esittäytyminen	22
6.2. Käyttäytyminen haastattelutilanteessa	24
6.3. Nuoret haastateltavat	26
6.4. Vajaakykyiset haastateltavat	26
6.5. Vastahakoiset haastateltavat	27
6.5.1. Yleisiä vastaväitteitä	28
6.5.2. Todellisia syitä vastahakoisuuteen	29
7. Haastattelun suorittaminen	32
7.1. Haastattelulomake	32
7.2. Kysymystyypit ja niiden esittäminen	35
7.2.1. Tosiasiakysymykset	35
7.2.2. Muut kysymykset	36
7.3. Vastausten merkintätavat	38
7.3.1. Sanatarkat vastaukset	39
7.3.2. Ennaltamerkityt vastaukset	40
7.3.3. Suljetut vastaukset	40

1. JOHDANTO

Oppaan tarkoituksena on antaa perustiedot, joita tilastohaastattelija tarvitsee työssään. Tilastohaastattelijan ammatissa oppii jatkuvasti uutta ja ammattitaito paranee koko ajan. Tämän vuoksi ei pelkästään tämän oppaan osaaminen tee kenestäkään ammattipätevää haastattelijaa, vaan vasta käytännön haastattelutyön ja lisäopiskelun myötä on mahdollista tulla ammattitaitoiseksi tilastohaastattelijaksi.

Kun aloitatte tämän oppaan opiskelun, on parasta aluksi hankkia kokonaiskuva sen sisällöstä. Opiskelu on paljon helpompaa kun tietää mitä asioita on kaiken kaikkiaan opittava. Kokonaiskuvan saa parhaiten tutkimalla oppaan sisällysluetteloa ja selailemalla koko oppaan läpi.

Kun luette opasta on viisainta jo ensimmäisellä kerralla alle-
viivata tärkeimmät asiat. Osan tärkeistä asioista olemme alle-
viivanneet jo valmiiksi. Kerrattaessa opittua ja etsittäessä
vastauksia kysymyksiin ovat alleviivaukset erittäin hyödyllisiä.
"Kertaus on oppimisen äiti"; tätä vanhaa totuutta ei sovi unohtaa.
Kun esimerkiksi harjoituksiin vastatessanne huomaatte, että jokin
asia on päässyt unohtumaan, on hyödyllistä kerrata asiaa käsit-
televä luku kokonaisuudessaan.

2. TILASTOTIETOJEN TARVE JA HANKINTAMENETELMÄT

Jokainen on varmaan joskus joutunut tekemään niin tärkeän päätöksen, että on ensin hankkinut tietoja auttaakseen ja turvatakseen valintaansa. Tällaisia päätöksiä lienevät vaikkapa asunon hankkiminen, kodinkoneiden osto tai auton hankinta. Ennen valintaa on hankittu esitteitä, luettu alan lehtiä, seurattu ilmoituksia ja keskusteltu tuttavien kanssa. Näin saatujen tietojen avulla on sitten tehty ratkaisu ja päädytty johonkin tiettyyn valintaan.

Virkamiehet ja luottamushenkilöt tarvitsevat aivan samoin runsaasti erilaisia tietoja voidakseen kehittää yhteiskuntaa. Sairaaloita ei osata tehdä kyllin suuriksi, jos ei tiedetä sairaanhoitoa tarvitsevien lukumäärää. Kouluista voidaan tehdä liian suuria, jos ei tunneta paikkakunnalla olevien lasten määrää. Samoin yksityiset ihmiset tai liikeyritykset tarvitsevat tietoja omia päätöksiään varten. Tällaisia esimerkkejä jokainen varmasti keksii lukuisia hieman miettiessään. Yhteenvetona voidaan sanoa, että suunnittelua varten kerättävät tiedot ovat tärkeä osa yhteiskuntaa koskevien tietojen hankkimisessa.

Suunnittelun lisäksi tarvitaan tietoja myös valvontaa varten. Virkamiesten on seurattava kuinka heidän alansa kehittyi. Kouluviranomaisien on tarkkailtava opetuksen tehokkuuden muutoksia ja esimerkiksi oppilaiden menestystä koulun jälkeen. Poliisiviranomaiset tarkkailevat järjestyksen säilymistä. Näitäkin esimerkkejä jokainen varmaa löytää useita. Yhteistä niille on se, että valvonta ei voi tapahtua ilman tietojen saantia.

Kolmas tärkeä ala, missä tarvitaan tietoja yhteiskunnasta, on yliopistoissa ja tutkimuslaitoksissa tapahtuva tutkimustoiminta. Näiden tutkimusten tarkoituksena on löytää syitä yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin. Samoin ne yrittävät selvittää mitä seurauksia tehtävillä päätöksillä voi olla.

Tilastokeskus toimii omalta osaltaan edellä kuvailtujen tietojen hankkimiseksi ja sen haastattelijaorganisaatio on eräs apuväline tässä tehtävässä. Tilastohaastattelijoiden työ on näin ollen merkittävää yhteiskunnan kehittämisen kannalta. Seuraavassa jaksossa esitetään lyhyesti mistä Tilastokeskus tilastotiedot hankkii.

Helpoin tietojen hankkimistapa on ottaa ne suoraan jostakin valmiista rekisteristä. Iso osa tiedoista voidaankin saada tällä tavalla. Valitettavasti tämä menetelmä ei ole aina mahdollinen. Kaikkia tarvittavia tietoja ei tietenkään ole valmiiksi kerätty mihinkään rekisteriin. Joskus taas voivat tällaiset tiedot olla niin vanhentuneita, että niitä ei kannata käyttää.

Rekisterin lisäksi saadaan tietoja suoraan eri viranomaisilta. Monien virkamiesten virkatehtäviin kuuluu ilmoittaa tapahtuneista asioista tilastoviranomaisille. Tätä kautta Tilastokeskus saa suuren osan tarvitsemistaan tiedoista. Näin saadaan esimerkiksi tiedot syntyneistä ja kuolleista, kunnasta toiseen muuttaneista ja vaikkapa ylioppilaaksi tulleista.

Kun edellistäkään tietä ei jotain tietoa ole saatu on itse kerättävä tarvittavat tiedot postitse tai haastattelemalla. Tällaiset tietojenkeräystutkimukset voidaan jakaa kahteen ryhmään sen mukaan kysytäänkö tieto kaikilta vai vain joiltakin vastaajilta. Joka kymmenes vuosi tehtävä väestölaskenta on sellainen tutkimus, missä tiedot kysytään kaikilta. Useat mielipidetutkimukset taas ovat sellaisia, joissa vain pienelle osalle väestöä esitetään kysymykset.

Sellaisia tutkimuksia, joissa kysymykset esitetään vain osalle ihmisistä, nimitetään otantatutkimuksiksi. Nimi johtuu siitä, että niihin on otettu tai valittu vastaamaan vain pieni osa eikä kaikkia.

3. OTANTATUTKIMUKSISTA

3.1. OTANTA

Otantatutkimusten tekemiseen on kaksi perustavaa laatua olevaa syytä. Otantatutkimus on halvempi kuin sellainen tutkimus, jossa tiedot kysytään kaikilta. Otantatutkimukset ovat taas toisinaan ainoa mahdollinen menetelmä kuten esimerkiksi teollisuuden laaduntarkkailussa. Niinpä makeistehtaissa on tapana poimia valmistuvista makeisista määrätysin välein näytteitä, joiden laatu selvitetään.

Edellä esitetyt otantatutkimusten syyt eivät kuitenkaan vielä tee oikeutetuksi otannan käyttöä. On pystyttävä todistamaan, että vaikka kysymykset esitetään esimerkiksi vain osalle koko joukosta niin annetuista vastauksista voidaan kuitenkin päätellä minkälaiset tulokset olisivat olleet, jos ne olisi esitetty kaikille.

Yleisessä puhekielessä käytetään sanaa näyte aina kun jokin pieni osa edustaa koko asiaa. Kaupassa jaetaan esimerkiksi ilmaisia saippuanäytteitä ja tällöin tarkoitetaan, että kaikki muutkin samaa merkkiä olevat saippuapalat ovat samanlaisia. Kun suomalainen juoksija voittaa Olympialaisissa, sanotaan usein, että kyseessä on näyte suomalaisesta sisusta ja juoksutaidosta. Tällaiset näytteet eivät kuitenkaan ole luotettavia. Saattaahan olla, että tehdas on tehnyt näytesaippuat todellisia saippuuita paremmiksi ja voihan olla, että suomalaiset eivät kaikki olekaan yhtä siukkaita ja hyviä juoksijoita kuin mainittu olympiavoittaja.

Vasta silloin kun on täytetty satunnaisotannan kolme pakollista vaatimusta, saadaan tulokseksi satunnaisnäyte eli otos ja vasta silloin voidaan tehdä oikeita johtopäätöksiä. Nämä kolme vaatimusta ovat seuraavat:

- ① Otokseen valittavien otosyksiköiden tulee kuulua siihen ryhmään, jota halutaan tutkia.
- ② Otokseen valitseminen pitää suorittaa arpomalla niin, että valitsija ei voi vaikuttaa siihen, mikä otosyksikkö tulee valituksi.
- ③ Kaikilla otosyksiköillä pitää olla sama mahdollisuus tulla valituksi.

Ensimmäinen vaatimus tarkoittaa sitä, että kun halutaan tutkia vaikkapa naisten mielipiteitä jostain asiasta, muodostavat naiset sen ryhmän, josta haastateltavat valitaan.

Arpomismenettelyllä voidaan varmistaa, että kukaan ei voi vahingossa tai tahallaan vääristää tulosta haastateltavan valinnan avulla, koska kukaan ei voi tietää etukäteen otokseen joutuvia. Haastattelututkimuksissa arvotaan otokseen tulevat ihmiset esimerkiksi henkikirjoista tietokoneen avulla.

Kolmas vaatimus tarkoittaa sitä, että arvottaessa on kaikkia kohdeltava tasapuolisesti. Kenelläkään ei saa olla liian suurta tai liian pientä mahdollisuutta tulla arvotuksi. Käytännössä tämä

tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kaikkien numeroliput tulee olla mukana arvonnassa ja toisaalta sitä, että kenelläkään ei saa olla mukana kuin yksi numerolippu.

Jos otos on otettu niin, että edellä luetellut otannan kolme pakollista vaatimusta on täytetty, niin tutkimuksen tulokset ovat yleistettävissä kaikkia koskeviksi. Jos esimerkiksi saadaan tulos, että kaikista suomalaisista arvottuun otokseen kuuluvista 10 %:lla on vihreät silmät, niin silloin voidaan sanoa, että kaikista suomalaisista 10 %:lla on vihreät silmät. Tulos jää kuitenkin aina hieman epätarkaksi ja tarkkuus riippuu otoksen suuruudesta. Niinpä oikeastaan pitää ilmoittaa, että esimerkiksi 9 - 11 %:lla suomalaisista on vihreät silmät tai jos otos on ollut pienempi ja tulos siis epätarkempi joudutaan kenties ilmoittamaan, että 6 - 14 %:lla suomalaisista on vihreät silmät. Oikea tulos on tietyllä todennäköisyydellä jossakin ilmoitettujen prosenttilukujen välissä. Matemaatikot ovat kehittäneet laskumenetelmiä, joilla voidaan etukäteen arvioida niin tämä tuloksen epätarkkuus (eli prosenttilukujen välin suuruus) kuin myös kuinka suuri otos tarvitaan, jotta tulokset olisivat halutun tarkkuisia.

3.2. KATO

Jos jotakin arvottua kohdehenkilöä ei saada haastateltua sanotaan, että tutkimuksessa on syntynyt kato. Kato on haitallinen tekijä sillä se huonontaa tutkimuksen tuloksia. Ensinnäkin tutkimuksen otos pienenee ja tästä on seurauksena tulosten tarkkuuden vähentyminen. Toiseksi kato vääristää tuloksia.

Edellä olemme osoittaneet, että mikäli otokseen halutaan luottaa se pitää valita niin, että kaikki kolme pakollista otannan vaatimusta tulee täytetyksi. Yksi niistä on, että otokseen kuuluvat tulee valita arpomalla. Jos nyt joltakin otokseen arvotulta ei saada haastattelua niin tämän tilalle ei voida ottaa uutta vastaajaa. Tällainen henkilö on merkittävä katoon kuuluvaksi. Haastattelija lähettää heidän osaltaan tilastokeskukseen ilmoituksen siitä, että henkilöltä ei ole saatu haastattelua sekä syyn miksi sitä ei ole saatu.

Tulosten vääristymisestä voidaan esittää seuraava esimerkki, jossa haastattelututkimuksen avulla on koitettu arvioida eri harrastusmottojen yleisyyttä. Ne ihmiset, jotka harrastavat lukemista ovat yleensä kotona kun taas esimerkiksi ulkoilua harrastavia tuskin kotoa tavoittaa. Jos kadon pienentämiseksi ei ponnistella käy helposti niin, että lukemista harrastavien kohdalla kato on pieni ja ulkoilijoiden kohdalla suuri. Jos nyt pelkästään tulosten perusteella arvioidaan moniko harrastaa lukemista ja moniko ulkoilua käy ilman muuta niin, että liikuntaa harrastavien lukumäärä tulee liian pieneksi.

Osa kadosta johtuu siitä, että rekisterissä, josta näyte on arvottu on ollut virheitä. Niinpä mukaan voi tulla kuolleita, pyssyvästi ulkomaille muuttaneita siirtolaisia tai henkilöitä, jotka eivät kuulu näytteeseen (esimerkiksi autotutkimuksessa henkilöitä, joilla ei ole autoa). Tällaisten katotapausten pienentämiseksi

ei haastatteliija tietenkään voi tehdä mitään. Itse asiassa eivät tällaiset haastateltavat olekaan varsinaista katoa ja heidän poistamisensa ei huononna tutkimuksen tuloksia.

Varsinainen kato muodostuu sellaisista henkilöistä, joita ei tavoiteta tai jotka kieltäytyvät haastatteluista. Tätä varsinaista katoa nimitetään myös nettokadoksi. Nettokatoa voi haastatteliija pienentää lähes olemattomiin toimimalla taitavasti. Jäljempänä neuvotaan kuinka muuttaneita voidaan jäljittää ja kuinka vastahakoisia on taivuteltava.

4. HAASTATELUTUTKIMUKSEN TYÖVAIHEET

4.1. TUTKIMUKSEN SUUNNITTELUVAIHE

1. Neuvottelut tilaajan kanssa aloittavat yleensä tutkimuksen. Näiden neuvottelujen tarkoituksena on selvittää kannattaako tutkimusta tehdä haastatteleamalla vai saadaanko halutut tiedot muulla tavalla. Samalla neuvottelujen yhteydessä selvitetään tilaajan tutkimustarve yksityiskohtaisesti niin, että Tilastokeskuksessa pystytään tutkimus suunnittelemaan.

2. Tutkittavan aiheen täsmentäminen on seuraava vaihe - mikäli asiakasneuvotteluissa on päätetty tutkimus tehdä. Tässä yhteydessä joudutaan jo perehtymään aikaisempiin saman alan tutkimuksiin. Tämä vaihe on haastattelututkimuksissa erittäin tärkeä, sillä siinä joudutaan määrittelemään tiedot, jotka tutkimuksella aiotaan kerätä.

3. Kustannusarvion asiakas tarvitsee pystyäköön päättämään loppullisesti haluaako hän teettää tutkimuksen. Kustannusarvion tekemiseksi tarvitaan tieto siitä millainen otos tutkimuksessa pitäisi olla; sen suuruus, sen maantieteellinen leviäminen ja sen arvontamenettely.

4. Aikataulusuunnitelmasta nähdään tutkimuksen edistyessä mitä on tehtävä, koska se on tehtävä ja kuka sen tekee. Aikataulua tehtäessä on tiedettävä esimerkiksi haastattelijoiden tuleva työtilanne. Jotta aikataulussa pysytään on tärkeää, että kaikki tapahtuu suunnitelmien mukaisesti. Tästä syystä haastattelut on tehtävä ilmoitettuna kenttätöiden aikoina.

5. Haastattelulomakkeesta ja työhöjeistä loppujen lopuksi riippuu mitä tietoa tutkimuksella saadaan selville. Myös haastattelijan työn kannalta ne ovat ratkaisevia. Hyvällä lomakkeella on helppo haastatella. Kunnolliset työhöjeet taas ovat edellytys sille, että haastattelijat voivat suoriutua tehtävästään hyvin.

6. Tulostussuunnitelma on myös tehtävä huolellisesti yhdessä haastattelulomakkeen suunnittelun kanssa. Tällä varmistutaan siitä, että lomakkeeseen varmasti tulee kaikki ne tiedot, joita tulostuksessa tarvitaan. Tässä vaiheessa voidaan vielä lomaketta muuttaa, jos tulostussuunnitelma sitä vaatii.

7. Otoksen arvonta tapahtuu yleensä jostakin rekisteristä. Yleisimmin käytetään väestörekisteriä, jossa on luetteloituna kaikki maassamme asuvat henkilöt. Erikoistapauksissa käytetään muitakin luottoiloita. Autoilijoita haastateltaessa esimerkiksi voidaan näyte arpoa ajoneuvorekisteristä.

8. Haastattelijoiden koulutus riippuu siitä, kuinka toteutukseltaan vaikea tutkimuksesta tulee. Helppoissa tutkimuksissa ei tarvita erityiskoulutusta, vaan työhöjeet riittävät. Vaikeissa tutkimuksissa joudutaan suunnittelemaan erityiskoulutus tehtävää varten.

9. Tiedotussuunnitelma on tarpeellinen sellaisissa suurissa tutkimuksissa, joista aiotaan kertoa yleisölle lehdistön, television, radion tai esitteiden avulla.

4.2. TIETOJEN KERUVAIHE

1. Haastattelulomakkeen kokeilu on välttämätöntä, jotta varmistutaan, että siihen ei ole jäänyt virheitä tai puutteita. Helppoissa tapauksissa riittää, että muutama haastattelija kokeilee lomaketta. Suurissa ja vaikeissa tutkimuksissa on kuitenkin tapana, että jokainen tutkimukseen mukaan tuleva haastattelija tekee joitakin koetöitä. Näin voidaan testata lomaketta ja varmistua siitä, että jokainen haastattelija osaa käyttää sitä.

2. Haastattelijoiden koulutus annetaan tutkimuksen vaikeusasteesta riippuen joko kurssimuotoisena tai kirjallisena. Yleensä tutkimuskohtainen lisäkoulutus muodostuu työhjeisiin tutustumisesta, koehaastattelujen suorittamisesta ja tässä yhteydessä annettavista kirjallisista neuvoista.

3. Tiedotustehtävät on hoidettava ennen kenttätöiden alkua. Samoin on lähetettävä haastateltaville kirjeet, joilla ilmoitetaan haastattelijan tulosta.

4. Tutkimuksen kenttätö voidaan aloittaa kun kaikki edellä luetellut vaiheet on suoritettu. Haastattelijoiden kannalta on oleellista, että tässä vaiheessa työhjeet on opittu, noudatetaan Tilastokeskuksen haastattelijoiden yleisiä ohjeita ja menettelytapoja sekä pysytään kenttätöaika-aulussa.

5. Kenttätöiden valvonta suoritetaan osaksi kenttätöövaiheen aikana. Se tapahtuu tarkastamalla palautetut lomakkeet ja toisaalta siten, että haastatelluille lähetetään postitse lyhyt kysymyslomake, jossa tiedustellaan mitä he haastattelusta pitivät, milloin ja miten se tehtiin ja mitä asioita haastattelussa kysyttiin. Tämä lomake lähetetään osalle haastatelluista henkilöistä. Jatkuvaa kenttätöiden valvontaa suoritetaan muun muassa niin, että vertailaan eri haastattelijoiden ajankäyttöä ja menestymistä haastattelutyössä.

4.3. TIETOJEN KÄSITTELY- JA ANALYSOINTIVAIHE

1. Haastattelulomakkeiden tarkastus aloittaa tietojen käsittelyn. Tämä vaihe pyritään tekemään välittömästi kun lomakkeet saapuvat Tilastokeskukseen. Jokainen lomake tarkastetaan kysymys kysymykseltä. Jos niissä havaitaan puutteita tai virheitä, haastattelijaan otetaan yhteys ja häntä pyydetään korjaamaan havaittu virhe. Tarpeen tullen lähetetään lomakkeen kopio haastatteliijoille. Useimmissa tapauksissa virheiden korjaus edellyttää, että haastattelijalla ottaa uudelleen yhteyden vastaajaan. Lomakkeiden virheettömyys on edellytyksenä myös sille, että vastaavat laskut voidaan hyväksyä palkanmaksua varten.

2. Tiedot merkitään eli muutetaan numeroiksi tietokoneella suoritettavaa tietojenkäsittelyä varten. Merkintävaiheessa jokaiseen kysymykseen "merkitään" se numero, joka vastauksen perusteella sille kuuluu. Tässä vaiheessa suoritetaan lopullisesti myös kerättyjen tietojen tarkastus. Havaituista puutteista ilmoitetaan haastattelijalle virheen korjaamiseksi.

3. ATK-kirjoitus on seuraava vaihe. Tiedot siirretään magneettinauhoille, joita voidaan sitten tietokoneella käsitellä.

4. Tulosten tietokonekäsittelyn avulla saadaan halutut tulosteet. Useimmiten ne ovat tilastotaulukoita.

5. Tulosten analysointiin kuuluu tulosten huolellinen läpikäynti ja niiden luotettavuuden selvitys. Tutkimustuloksista tehdään johtopäätökset sekä laajennetaan saadut tulokset koko tutkimusjoukkoa koskevaksi.

6. Raportin kirjoittaminen päättää koko tutkimuksen. Siinä esitetään yleensä aluksi selvitys tutkimuksen kulusta: alkuneuvotteluista, tekotavasta ja kenttätöön sujumisesta. Sitten esitellään tärkeimmät tulokset ja johtopäätökset. Kaikki tutkimuksesta lasketut taulukot sijoitetaan yleensä liitteeksi raportin loppuun.

5. HAASTATTELUTEHTÄVÄÄN VALMISTAUTUMINEN

5.1. TYÖOHJEIDEN OPETTELEMINEN

Jokaiseen uuteen työhön liittyy erillinen työohje. Siinä selostetaan ensin työn luonne ja tekotapa. Lisäksi esitellään kysymyskysymykseltä kuinka haastattelut on suoritettava. Haastattelulomake on ohjeiden liitteenä. Tavanomaisissa tutkimuksissa työohje toimii myös tarvittavana lisäkoulutusvälineenä. Kun ohjeet on kunnolla opiskeltu ja sen jälkeen on tehty muutama koehaastattelu, voi haastattelijalla aloittaa varsinaisen kenttätöön.

Työohjeisiin tutustuminen on ehdoton edellytys oikein tehdyille haastatteluille. Kysymykset ovat usein sellaisia, ettei niiden esittäminen oikein ole mahdollista ilman neuvoja. Näitä neuvoja taas löytää vain työohjeista. Opiskelu on myös suoritettava ennen haastatteluja. Vastaajan kotona ei enää ole mahdollisuutta tutkia työohjetta. Haastateltavat henkilöt esittävät usein tutkimusta koskevia kysymyksiä. Niihin vastaaminen edellyttää tietoja, joita myöskin saa vain työohjeista.

Ohjeisiin ja kysymyslomakkeeseen on paras tutustua luomalla niihin ensin yleissilmäys. Se on paras tehdä selaamalla aineisto läpi ja huomioimalla mitä asioita tutkimuksella aiotaan selvittää. Tämän jälkeen vasta voi tehokkaimmin käydä läpi ohjeet ja lomakkeen kysymyskysymykseltä. Tässä vaiheessa ei sovi arkailla alle viivausta. Ohjeita uudelleen luettaessa on tehtyistä alleviivauksista paljon apua.

Jos ohjeisiin tutustuessaan jokin seikka kertaamisesta huolimatta jää epäselväksi, on otettava yhteys Tilastokeskukseen ja kysyttävä sieltä neuvoja. Väärin ymmärrettyjä ohjeita käyttävä haastattelijalla kerää melko varmasti vääriä tietoja. Neuvojen kysymistä ei pidä arkailla. Se ei suinkaan ole merkki ymmärtämättömyydestä vaan valppaudesta. Työohjeisiin saattaa jäädä aina silloin tällöin puutteita tai epäselvyyksiä, jotka voidaan korjata kun niistä huomautetaan. Neuvoja kysyessänne autatte myös kansahaastattelijoitte työtä. Kun epäselvät kohdat paljastetaan, niin niistä voidaan tiedottaa kaikille haastattelijoille.

Työohjeet laaditaan aina saman sisällysluettelon mukaisiksi. Tällä tavoin haastattelijoiden on helpompi tutustua niihin. Seuraavassa kappaleessa käydään kohta kohdalta läpi ohjeiden sisällyks. Joissakin tutkimuksissa voivat työohjeet olla huomattavastikin laajempia, mutta niistä löytyy aina vähintäänkin seuraavassa lueteltavat seikat. Jos tutkimukseen liittyy kurssimuotoinen lisäkoulutusjakso, niin ohjeisiin voi sisältyä myös harjoitustehtäviä ja harjoitushaastatteluja.

1. Tutkimuksen tarkoitus

Työohjeet aloitetaan kuvailemalla käsillä olevaa tutkimusta. Kun työohjeiden alussa esitetään mihin tutkimuksella pyritään, niin haastattelijalla voi paremmin paneutua työohjeisiin ja samalla helpommin ymmärtää mitä eri kysymyksillä tarkoitetaan.

Haastattelijan tulee tietää tutkimuksen tarkoitus myös siksi, että useat vastaajat ovat kiinnostuneita tietämään mihin heidän vastauksiaan tarvitaan. Tätä tietoa voi käyttää myös epäröivien vastaajien suostuttelemiseksi vastaamaan.

2. Tutkimuksen tilaaja

Tilastokeskus tekee usein tutkimukset yhteistyössä jonkin valtion viranomaisen tai tutkimuslaitoksen kanssa. Nämä tilaajien ja yhteistyökumppaneiden nimet on haastattelijan syytä painaa mieleensä samasta syyistä kuin yllä olevat seikatkin.

3. Tutkimusmenetelmä

Laajoissa tutkimuksissa voi tutkimusmenetelmä olla monivaiheinen. Samassa tutkimuksessa voidaan esimerkiksi osa tiedoista kerätä haastattelemalla ja osa postikyselyllä. Joskus taas voidaan tutkimus jakaa jaksoihin, jolloin haastattelut tehdään useammassa vaiheessa. Haastattelijan on tärkeätä alusta alkaen tietää millainen menetelmä kussakin tutkimuksessa on käytössä. Tässä kohdassa ilmoitetaan tietenkin myös se tehdäänkö haastattelut puhelimitse vai vastaajien kotona.

4. Otoksen arvontamenetelmä

Työohjeissa ilmoitetaan aina mitä rekisteriä on käytetty otoksen arvonnassa. Tämä tieto ilmoitetaan jotta vastaajille voidaan kertoa miksi he ovat tulleet valituiksi. Joissakin tutkimuksissa voi otoksen arvontamenetelmä olla hyvinkin monimutkainen. Tämän ilmoittaminen haastattelijoille on tärkeää, jotta he tarkkailevat valittuja vastaajia ja ilmoittavat kenttäyksikölle, mikäli epäilevät, että mukaan on joutunut joku, joka ei tunnu sopivan tutkimuksen otokseen.

5. Kenttätyönajankohdat

Kun haastattelijalle ilmoitetaan, että hänet on valittu jonkin tutkimuksen haastattelijaksi, niin samalla ilmoitetaan myös kenttätyön alustava aikataulu. Työohjeissa ilmoitetaan lopulliset ja sitovat työajat. Niitä on noudatettava, sillä muutoin ei tutkimusta voida tehdä suunnitelmien mukaan. Liian myöhään palaute-
tuista lomakkeista ei myöskään voida maksaa palkkiota, koska ne ovat arvoittomia tutkimuksen kannalta.

6. Korvauserusteet

Tilastokeskuksen haastattelijat työskentelevät normaalisti kiinteällä tuntipalkalla. Joissakin erikoistutkimuksissa voi palkkio-
peruste kuitenkin vaihdella ja siitä ilmoitetaan tässä kohdassa työohjeita. Jatkuvasti toistuvissa samanlaisissa tutkimuksissa voidaan korvaus haastattelujen osalta maksaa esimerkiksi kappalemaksuna. Samoin voi olla joissakin tutkimuksissa matkakustannuk-

sille määrätty yläraja. Jos haastattelija epäilee jonkun haastattelun osalta matkakulujen nousevan annetun rajan yli, on hänen pyydettävä Tilastokeskuksesta lupa tämän haastattelun tekemiseen.

Koska työohjeisiin tutustuminen on osa haastattelijan työstä niin myös siitä suoritetaan normaali tuntikorvaus. Epäselvyyksien välttämiseksi on tässä kohdin työohjetta aina mainittuna kuinka pitkä aika kussakin tutkimuksessa voidaan työohjeiden lukemisesta las-
kuttaa.

7. Tarvikeluettelo

Haastattelujen tekemiseksi tarvitaan monenlaisia aputarvikkeita. Luonnollisesti jokaiseen tutkimukseen liittyy haastattelulomake. Eräissä tutkimuksissa voidaan käyttää useampiakin lomakkeita. Jokaisessa tutkimuksessa on aina käytössä kohdelomakkeet tai selvitys siitä kuinka vastaajat on valittava. Lisäksi on apuvälineinä erilaisia kuvia, vastauskortteja tai kenties jopa esineitä. Kun tutkimuksen tarvikepaketti saapuu, on tässä kohdassa luetellun listan avulla tarkastettava, että kaikki mainitut välineet ovat varmasti saapuneet. Puutteiden ilmetessä on otettava yhteys Tilastokeskukseen.

8. Tutkimuksen yleiset teko-ohjeet

Työohjeissa ei anneta yleisiä neuvoja vaan kuhunkin tutkimukseen liittyviä sen luonteesta johtuvia erityisohjeita. Työohjeiden tässä kohdassa esitetään, mitä pitää tehdä, mitä pitää varoa ja miten haastattelut on tehtävä.

9. Kysymysten esittämisohjeet

Työohjeen loppuun käydään kysymyslomakkeen kysymykset läpi kohta kohdalta. Jokaisesta kysymyksestä esitetään se, mihin sillä pyritään, mitä vaikeuksia voi ilmetä ja kuinka vastaukset merkitään lomakkeeseen.

10. Kysymyslomake ja tarvikkeet

Työohjeiden liitteenä on haastattelulomake ja tutkimuksessa käytettävät apuvälineet.

5.2. MATKAREITTIIEN SUUNNITTELU

Hieman ennen haastattelujakson alkamista lähetetään aineisto, jonka mukana tulevat myös kohdelomakkeet. Niistä selviävät vastaajien nimet ja osoitteet. Tällöin on mahdollisuus ryhtyä matkareittien suunnitteluun.

Jos joku Teille annettu haastateltava asuu toimialueenne ulkopuolella ilman, että siitä on Teille erikseen ilmoitettu, ottakaa tällaisessa tapauksessa yhteys Tilastokeskukseen.

Matkareittien pohdinta on paras aloittaa tutkimalla kartan avulla, missä kohdelomakkeilla mainitut haastateltavat asuvat. Alunperin kun vastaajat on arvottu sijaitsevat he hajallaan ympäri Suomea. Tilastokeskuksessa on kuitenkin vastaajat ryhmitelty niin, että jokainen haastattelija saa häntä lähinnä olevat haastattelut suorittaakseen. Kartan avulla voi haastattelija jakaa vastaajat niin, että he muodostavat ryhmiä, jotka on mahdollista tavoittaa saman päivän aikana. Näin saadaan matkakulut mahdollisimman pieniksi. Samalla voidaan vähentää hukka-aika mahdollisimman vähiin ja käyttää useinkin lyhyt kenttättyöaika tehokkaasti haastatteluihin.

Kun edellä kerrotulla tavalla on selvitetty matkareitit, on selvitettävä millä tavalla matkat voidaan suorittaa halvimmalla tavalla. Yleisenä sääntönä voidaan sanoa, että halvin kulkuneuvo harvaan asutulla maaseudulla on henkilöauto ja kaupungeissa ja taajamissa julkinen kulkuneuvo. Tämä ei kuitenkaan ole mikään yleispätevä ohje vaan haastattelijan on jokaisen tutkimuksen yhteydessä pohdittava mikä matkustustapa tulee kokonaisuudessaan halvimmaksi.

Ottaen huomioon pelkät matkakorvaukset on henkilöauton käyttö huomattavasti kalliimpaa kuin linja-autolla ajaminen. Kuitenkin sellaisilla alueilla, missä kulkuvuoroja on vähän, tulevat matkat usein kokonaisuudessaan halvemmiksi henkilöautolla kun lasketaan odotusaikoihin kuuluva aika. Kulkuneuvoa valittaessa on näin ollen otettava huomioon matkakorvaukset sekä matka- ja odotusajat. Oppiessaan tuntemaan toimialueensa haastattelija pystyy myös nopeasti päättelemään halvimmän kulkuneuvon. Oikean matkustusmuodon valinnalla voidaan huomattavasti säästää kuluja. Ammattitaitoisen haastattelijan yksi tunnusmerkki onkin taito valita sopivimmat kulkureitit ja halvimmat kulkuvälineet.

5.3. HAASTATTELUAIKOJEN SOPIMINEN

Haastattelija saa tiedon uudesta työstä siten, että Tilastokeskus lähettää hänelle siitä etukäteen kirjallisen ilmoituksen. Tällöin ilmoitetaan uuden tutkimuksen näytteen sattuvan haastattelijan toimialueelle ja ilmoitetaan kenttättyöaika, arvioitu haastattelujen lukumäärä ja tutkimuksen aihepiiri. Teidän on varattava itsellene riittävästi aikaa haastattelujen tekemiseen.

On välttämätöntä, että haastatteleminen aloitetaan heti kenttättyövaiheen alkaessa. Sillä mitä varhaisemmassa vaiheessa haastattelut tehdään, sitä pienemmäksi saadaan kato. Kun on enemmän aikaa tavoittaa vastaajia, sitä varmemmin heidät myös tapaa.

Yleensä voidaan sanoa, että arkisin haastattelujen tekeminen on helpointa iltaisin, jolloin suurin osa ihmisistä on kotona tavoitettavissa. Tämä ei kuitenkaan ole mikään sääntö ilman poikkeuksia, sillä esimerkiksi maanviljelijöitä, eläkeläisiä ja perheemäntiä voi koettaa tavoittaa myös päiväsaikaan. Jotta välttyttäisiin turhilta matkoilta on paras yrittää tavoittaa samaa vastaajaa eri aikoina. Jos vastaaja on aina samaan aikaan poissa kotoa niin tullessaan seuraavalla kerralla eri aikaan on haastattelijalla paljon parempi mahdollisuus tavoittaa vastaaja.

Ilman etukäteen tehtyä sopimusta ei haastatteluja tehdä klo 21.00 jälkeen. Tilastokeskuksen haastattelijat sopivat etukäteen puhelimitse haastatteluaajan niiden vastaajien kanssa, joilla on puhelin. Tämä tietenkin vähentää suuresti hukkakäyntien määrää varsinkin sellaisissa tapauksissa, joissa haastateltava asuu kaukana, hankalien matkojen päässä tai erillään muista haastateltavista.

5.4. KADON PIENENTÄMINEN

5.4.1. KOHDELOMAKKEEN KÄSITTELYOHJEET

Seuraavassa on seitsemän sääntöä, joita on aina noudatettava kaikissa olosuhteissa. Niiden tarkoituksena on turvata se, että kato saadaan mahdollisimman pieneksi.

1. Sellaisissa tapauksissa, joissa on epäselvyyttä siitä, onko haastateltava kohdelomakkeella tarkoitettu vai ei, ei haastattelua saa tehdä vaan on otettava yhteys Tilastokeskukseen.
2. Jos vastaaja on kuollut, muuttanut pysyvästi maasta pois tai ei kuulu näytteeseen niin kadon syy on kirjoitettava kohdelomakkeelle ja se on postitettava välittömästi Tilastokeskukseen.
3. Jos haastateltava on muuttanut, on uusi osoite pyrittävä selvittämään luvussa 5.4.3 annettujen ohjeiden mukaan.
4. Jos muuttaneen uutta osoitetta ei löydy, on otettava puhelimitse yhteys Tilastokeskukseen ja pyydettävä ohjeet mitenkä on meneteltävä.
5. Kun toimialueen ulkopuolelle muuttaneen uusi osoite on saatu selville on kohdelomake postitettava välittömästi Tilastokeskukseen.
6. Jos haastattelua ei saada sen tähden, että haastateltava on vieraskielinen, ottakaa yhteys Tilastokeskukseen. Ruotsinkielisiä haastateltavia varten tehdään lomakkeet myös ruotsiksi, ja pyrimme antamaan ruotsinkieliset haastattelut ruotsinkieltä taitaville haastattelijoillemme.
7. Jos haastattelua ei saada koska haastateltava on pysyvästi kykenemätön vastaamaan (humalatila ei ole pysyvää kykenemättömyyttä eikä myöskään esimerkiksi kuurous ole kykenemättömyyttä) on kohdelomake postitettava välittömästi Tilastokeskukseen.
8. Jos vastaajaa ei tavoiteta kotoa kahden yrityksen jälkeen eikä myöskään ole tehty sopimusta siitä milloin vastaaja on tavoitettavissa niin on otettava yhteys Tilastokeskukseen ja pyydetävä puhelimesta lupa lisätavoituskertoihin. Mikäli tavoitusyrityksistä ei aiheudu kuluja niin niitä voidaan tehdä ilman lupapyyntöä enemmän kuin kaksi. Tällaisten haastateltavien kohdelomakkeet on palautettava Tilastokeskukseen viimeistään viimeisenä tutkimuksen aineiston palautuspäivänä.
9. Jos vastaaja kieltäytyy haastattelusta niin on aina otettava puhelimitse yhteys Tilastokeskukseen ja pyydetävä sieltä ohjeet mitenkä on meneteltävä.

5.4.2. TILASTOKESKUKSEN OSUUS KADON PIENENTÄMISESSÄ

Perusedellytys onnistuneelle työskentelylle on tietenkin, että otos arvotaan huolellisesti ja että missään vaiheessa ei tehdä virheitä.

Tilastokeskus tiedottaa haastattelutoimesta joukkoviestimissä; sanomalehdissä, televisiossa ja radiossa. Tällaista tiedottamista harjoitetaan kuitenkin vain suurimpien töiden yhteydessä. Niiden avulla jaetaan tietoja siitä mikä Tilastokeskuksen haastattelijaorganisaatio on ja mitä se tekee. Tällä tavalla lisätään ihmisten luottamusta meidän työskentelyymme.

Ennen haastattelujen suorittamista lähetetään haastateltaville tiedotuskirje. Useimmat vastaajista tutustuvat tähän kirjeeseen ja sen ansiosta suhtautuvat jo ennakolta suopeasti haastattelijaan. Kieltäytyneille lähetetään toisinaan niin sanottu kieltäytyneenkirje. Siinä kerrotaan perusteellisesti mistä haastattelussa on kysymys, mitä tutkimusta ollaan suorittamassa ja mikä on Tilastokeskus. Kun haastattelijä käy uudelleen kieltäytyneen luona on kieltäytyneenkirje usein saanut vastaajan muuttamaan mielensä ja haastattelu saadaan. Kieltäytyneenkirjeen lähettämistä sovitaan aina Tilastokeskuksen ja haastattelijan kesken.

Haastattelijoiden käyttöön on tehty esittelylehtisiä. Ne on suunniteltu kertomaan toiminnastamme ja tutkimuksistamme, mutta samalla ne myös lisäävät vastaajien suopeutta haastattelijaa kohtaan.

Erittäin tärkeä kadon pienentämisen apuväline on haastattelijoittemme perusteellinen ja jatkuva koulutus. Haastattelijat selviää töistään paljon paremmin ja työskentely on miellyttävämpää kun hänelle annetaan kunnollinen koulutus.

Töitten onnistumiseen vaikuttaa myös Tilastokeskuksen ja haastattelijoiden jatkuva yhteydenpito. Tällöin ei haastattelijat koskaan tunne olevansa yksin ongelmiansa kanssa. Näin myös haastattelijajorganisaation ja kanssahaastattelijoiden kokemukset tulevat kaikkien käyttöön.

5.4.3. MUUTTANEIDEN JÄLJITYS

Muuttaneiden uuden osoitteen hankkiminen on tärkeää, koska tällä tavalla saadaan katoa vähennettyä. Toisaalta kuitenkin tämä jäljitys aiheuttaa kustannuksia. Jotta ei tapahtuisi mitään yllätyksiä näiden lisäkustannusten syntyemisessä niin on sovittu, että uusi osoite yritetään aina hankkia, mutta ilman Tilastokeskuksen lupaa saa käyttää vain alla lueteltuja keinoja. Muiden jäljitystapojen käyttämiseksi on saatava lupa Tilastokeskuksesta. Kuitenkin, mikäli kustannuksia aiheuttamatta saadaan uusi osoite jollakin muulla tavalla niin tämän keinon käyttäminen tietenkäin on sallittua.

Koska vastaajan haastattelu uudessa osoitteessa useimmiten vaatii kohdelomakkeen lähettämisen uudelle haastattelijalle toiselle paikkakunnalle ja tämä vie aikaa, on jäljittäminen suoritettava mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

Haastattelijan on muistettava myös jäljittäessään muuttaneita, että hän toimii Tilastokeskuksen haastattelijana. Tämän vuoksi on aina esittäydyttävä huolellisesti tietoja pyydettyessä. Salaisuussuoja koskee kaikkia tietoja ja näin myös jäljitettäessä saatavia. Haastatteliija ei saa ilmoittaa kenellekään haastattelutoimiston ulkopuolella mitä on saanut tietoonsa kohdehenkilöstä.

Seuraavassa on lueteltu ne lähteet, joita haastatteliija voi aina käyttää jäljittämiseen. Ne eivät ole missään suositusjärjestyksessä koska paikkakunnasta toiseen eri lähteiden käyttökelpoisuus vaihtelee. Kokemuksesta haastatteliija pian itse parhaiten oppii tuntemaan, mitkä hänen toimialueillaan ovat parhaita jäljitysmuotoja.

1. Väestörekisteri. Väestörekisteriä pitää evankelis-luterilaiseen tai ortodoksiseseen kirkkoon kuuluvien osalta asianomainen seurakunta (kirkonkirjat). Muiden osalta väestörekisteriä pitää henkikirjoittaja. Väestörekisterissä tiedetään, mihin muuttanut henkilö on siirtynyt.

2. Kotipaikkarekisteri. Kotipaikkarekisteriä pitää henkikirjoittaja. Siitä löytyvät kaikkien kunnassa asuvien tiedot riippumatta siitä, mihin väestörekisteriin henkilö kuuluu. Myös kotipaikkarekisterissä tiedetään, mihin henkilö on muuttanut. Henkikirjoittajien toimialueet eli kihlakunnat ovat hyvin suuria, joten henkikirjoittajiin on yleensä otettava yhteys puhelimitse. Jokaiselle haastattelijalle lähetetään alueen henkikirjoittajan nimi ja osoite sekä puhelinnumero.

3. Poliisin osoitetoimisto. Suurimmissa kaupungeissa poliisilaitos ylläpitää osoiteluetteloa. Sen avulla on helppo saada selville asuuko jäljitettävä kunnan alueella.

4. Henkikirjoituksen piiriasiamiehet. Jokaisen maalaiskunnan alueella toimii ainakin yksi piiriasiamies. Heidän virkatehtäviinsä ei kuulu tietojen antaminen, eikä heillä myöskään ole varsinaisia luetteloita alueensa asukkaista. Haastatteliija voi kuitenkin kääntyä heidän puoleensa, sillä monivuotisen kokemuksensa avulla he varmasti voivat olla avuksi ja tuskin he myöskään kieltäytyvät avun antamisesta.

5. Puhelinnumerotiedotus. Puhelinlaitoksilla on palvelunumero, josta saa selville kaikkien puhelimien haltijoiden nimet ja osoitteet.

6. Posti. Muutettaessa on tapana jättää postiin uusi osoite postin käännettämiseksi sinne. Virkailijat tai postinkantajat voivat myös ainakin harvemmin asutulla alueella tuntea jäljitettävän.

7. Työnantaja. Jos jostakin on saatu selville haastateltavan aikaisempi työpaikka voi sieltä tiedustella jäljitettävän uutta osoitetta tai työpaikkaa.

8. Talonmies. Talonmiehen tehtäviin kuuluu pitää kirjaa talon asukkaista. Luonnollisesti hän myös tuntee asukkaat ja voi antaa hyviä neuvoja muuttaneiden löytämiseksi.

9. Naapurit. Etsittävän naapureista ainakin joku useimmiten tietää minin haastateltava on muuttanut tai miten hänet tavoittaa.

10. Kauppiaat. Ainakin pienillä paikkakunnilla kauppiaat oppivat tuntemaan alueensa asiakkaat. Ja vaikka he eivät tietäisikään juuri etsimänne henkilön uutta olinpaikkaa niin voitte saada vihjeen sellaisesta henkilöstä, joka tämän uuden osoitteen tietää.

11. Linja- ja vuokra-auton kuljettajat. Maaseudulla ja pienissä kaupungeissa ammattiautoilijat usein tuntevat suuren joukon ihmisiä. Heiltä kannattaa tämän vuoksi kysellä jäljitettävästä henkilöstä.

6. HAASTATTELUTILANNE

6.1. ESITTÄYTYMINEN

Tilastokeskus on valtion laitos ja siksi kaikissa työn vuoksi tapahtuvissa kanssakäymisissä on noudatettava julkisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että aina kun työtehtävissä käännytään jonkun puoleen on esittäydyttävä. Tällöin on haastattelijan ilmoitettava oma nimensä ja mainittava selvästi olevansa Tilastokeskuksen haastatteliija.

Suomessa toimii joitakin markkinatutkimuslaitoksia, joilla myös on haastatteliijoita. Lisäksi tilapäisissä haastattelutehtävissä saattaa silloin tällöin toimia runsaastikin henkilöitä. Koska Tilastokeskuksen haastatteliijaorganisaatio on julkinen haastatteluja tekevä elin Suomessa haluamme selvästi ilmoittaa omasta toiminnastamme. Pyrimme näin säilyttämään luottamukselliset suhteet haastateltaviin.

Kun haastatteliija ensimmäistä kertaa käy tavoittamassa kohdehenkilöä tai soittaa tämän kotiin puhelimella on aluksi ilmoitettava neljä seikkaa:

1. Haastattelijan nimi
2. Tilastokeskuksen nimi
3. Tutkimuksen tilaajan nimi
4. Tutkimuksen tarkoitus

Nämä asiat on ilmoitettava ensimmäiselle aikuiselle, joka avaa oven tai vastaa puhelimeen. Tällä tavalla voidaan varmistaa, että vastaaja ja hänen perheensä varmasti tietää miksi haastatteliija on kääntynyt kohdehenkilön puoleen. Tässä vaiheessa esitetään myös henkilökohtaisissa kontakteissa haastattelijan valtuutus-kortti. Tämä käy esimerkiksi seuraavasti: "Hyvää iltaa, olen tilastohaastatteliija Matti Nieminen Tilastokeskuksesta. Sosiaali-hallitus teettää meidän kauttamme tutkimusta lasten päivähoidon vaikeuksista".

Kun tämä esittely on tehty, on haastattelijan seuraavaksi ilmoitettava ketä hän haluaa haastatella. Tässä vaiheessa on ilmoitettava kolme uutta seikkaa:

5. Miten vastaaja on joutunut kohdehenkilöksi eli ilmoitetaan se luettelo, josta vastaajat on arvottu.
6. Viitataan Tilastokeskuksen lähettämään kirjeeseen, jossa on ilmoitettu, että haastatteliija on tulossa.
7. Ilmoitetaan kohdehenkilön nimi.

Tämä vaihe voidaan esittää esimerkiksi seuraavasti: "Tilastokeskuksessa on arvottu väestörekisteristä tämän tutkimuksen haastateltavat henkilöt. Heille kaikille on lähetetty tutkimusta esittelevä kirje, joka Teillekin on varmasti tullut muutama päivä sitten. Marita Saastamoinen on eräs arvottu vastaaja. Olisiko hän tavattavissa?".

Jos ensimmäisenä oven avannut tai puhelimeen vastannut henkilö on sama kuin kohdelomakkeella mainittu haastateltava, voidaan jatkaa esittelyä suoraan seuraavaan kohtaan eli haastateltavan henkilöllisyyden varmistamiseen. Usein kuitenkin ensimmäisenä oven avannut tai puhelimeen vastannut aikuinen ei ole haastateltava vaan joku muu perheen jäsen. Tällaisissa tapauksissa on esittäydyttävä uudelleen myös haastateltavalle. Toisin sanoen on uudelleen käytävä läpi esittelyn kohdat 1-6. Tämä voi tuntua turhanpäiväiseltä, mutta se on kohtelias ja lisäksi ainoa tapa varmistaa, että haastateltava ja hänen perheensä varmasti tietää, miksi olette käynyt vastaajaa tapaamassa.

Kun vastaaja on löytynyt on varmistettava, että hän varmasti on kohdelomakkeella mainittu henkilö. Tällöin on aina lueteltava:

8. Kohdehenkilön koko nimi

Suomessa on paljon saman nimisiä henkilöitä. Jos osoittautuu, että henkilön koko nimi ei olekaan sama kuin kohdelomakkeelle merkitty, on syntymäajan perusteella selvitettävä onko kyseessä varmasti kohdelomakkeella mainittu vastaaja. Näin on meneteltävä myös silloin jos "silmämääräisesti" epäilee vastaajan iän poikkeavan kohdelomakkeella olevasta. Jos oikeaa vastaajaa ei löydy, ei haastattelua saa tehdä. On otettava yhteys Tilastokeskukseen ja neuvoteltava tilanteesta. Tämä haastateltavan henkilöllisyyden varmistaminen voidaan tehdä esimerkiksi jatkamalla yllä esitettyjä kysymyksiä seuraavasti: "Varmistuksen vuoksi haluaisin tarkistaa koko nimenne. Oletteko Marita Selma Saastamoinen?"

Kun oikea haastateltava on löytynyt ja hänen henkilöllisyytensä on varmistettu, on seuraavaksi pyydetävä lupa haastattelun suorittamiseen. Tässä vaiheessa on ilmoitettava kolme seikkaa vastaajalle:

9. Haastattelijan vaitiolovelvollisuus ja Tilastokeskuksen haastattelujen luottamuksellisuus
10. Arvio haastattelun kestosta
11. Haastattelemiseen on pyydetävä lupa

Vaitiolovelvollisuutta ja luottamuksellisuutta on syytä korostaa silloin kun tuntuu siltä, että vastaja empii haastattelun antamista.

Muulloin voidaan vain mainita Tilastokeskuksen haastattelijoina sitovista määräyksistä.

Haastattelun kestoaika on ilmoitettava mahdollisimman oikeaksi. Näin vältetään siltä, että vastaaja pitempien haastattelujen jälkeen tuntisi saaneensa vääriä tietoja. Haastatteluajaksi voidaan ilmoittaa se aika, missä samanlaiset haastattelut yleensä on tullut suoritetuksi. On myös hyvä sanoa, että mikäli vastaaja haluaa keskustella kysymyksistä niin haastattelu voi kestää jonkin verran kauemmin.

Kuten jo aikaisemmin on mainittu, on haastatteluihin vastaa-
minen vapaaehtoista. Tämäkin seikka on ilmoitettava vastaa-
jille. Sitä ei kuitenkaan ole syytä tuoda korostetusti esille.
Haastatteluista kieltäytyminen on helppoa jos haastattelijä kysyy:
"Saako haastatella vai eikö saa?". On parempi vedota haastattel-
tavaan esimerkiksi kysymällä: "Voinhan esittää Teille tutkimuk-
seen kuuluvat kysymykset". tai "Voinhan haastatella Teitä tästä
tärkeästä asiasta 20 minuutin ajan".

Tämä esittelyn viimeinen vaihe voidaan suorittaa esimerkiksi seu-
raavasti: "Tilastokeskuksen haastattelihoita sitoo lakisääteinen
ehdoton vaitiolovelvollisuus. Samoin tutkimuksella kerätyt tiedot
käsitellään luottamuksellisesti. Niistä tullaan tekemään tilasto-
taulukoita, joista yksityisen vastaajan antamia tietoja ei voi
erottaa. Tämä haastattelu kestää noin neljäkymmentä minuuttia.
Voinhan esittää Teille tutkimukseen kuuluvat kysymykset?".

Koko esittäytyminen voi tapahtua siis esimerkiksi seuraavalla
tavalla:

"Hyvää iltaa, olen tilastohaastattelijä Matti Nieminen
Tilastokeskuksesta. Sosiaalhallitus teettää meidän
kauttamme tutkimusta lasten päivähoidon vaikeuksista.

Tilastokeskuksessa on arvottu väestörekisteristä tämän
tutkimuksen haastateltavat henkilöt. Heille kaikille
on lähetetty tutkimusta esittelevä kirje, joka Teillekin
on varmasti tullut muutama päivä sitten. Marita Saasta-
moinen on eräs arvottu vastaaja. Olisiko hän tavatta-
vissa?

Varmistuksen vuoksi haluaisin tarkistaa koko nimenne.
Oletteko Marita Selma Saastamoinen?

Tilastohaastattelihoita sitoo lakisääteinen ehdoton
vaitiolovelvollisuus. Samoin tutkimuksella kerätyt tie-
dot käsitellään luottamuksellisesti. Niistä tullaan
tekemään tilastotaulukoita, joista yksityisen vastaajan
antamia tietoja ei voi erottaa. Tämä haastattelu kes-
tää noin neljäkymmentä minuuttia. Voinhan esittää Teille
tutkimukseen kuuluvat kysymykset?".

6.2. KÄYTÄYTYMINEN HAASTATELUTILANTEESSA

Onnistunut haastattelu muodostuu lähinnä kolmesta seikasta. En-
sinnäkin haastattelijan on saatava vastaaja suostumaan haastatel-
tavaksi ja vastaamaan kysymyksiin. Haastattelun kuluessa on haas-
tattelijan pidettävä huoli siitä, että hän ei johdattele vastauk-
sia. Tämä varmistetaan parhaiten sillä, että noudatetaan mahdolli-
simman tarkasti työohjeita. Lisäksi vastaajan on oltava tyytyväi-
nen haastattelun jälkeen.

Kaikista edellä luetelluista seikoista on jo ollut puhetta aikai-
semmin. Tässä jaksossa annetaan yksityiskohtaisia ohjeita siitä,
kuinka haastattelut tehdään. Lähinnä ne keskittyvät siihen, mitä
haastattelijan on kussakin haastatteluvaiheessa tehtävä.

Yleensä haastattelut tehdään vastajaan kotona. Mikäli haastattelu- paikaksi halutaan tutkimusteknisistä syistä joku muu paikka, niin siitä on maininta työohjeissa. Haastattelujen suorittamista työpaikoilla on vältettävä vaikka esimerkiksi vastajaan aviopuo- liso sitä ehdottaisi. Mikäli työpaikoilla haastatellaan niin silloin on aina pyydettävä lupa työnantajalta.

Haastattelut on pyrittävä yleensä tekemään sisätiloissa. Jos vas- taaja ei pyydä itse haastattelijaa sisälle voi haastattelijaa eh- dottaa sisälle pääsyä. Ei ole epäkohteliasta kysyä esimerkiksi: "Voinko tulla sisälle?". Vastaja ei useinkaan tiedä, että haas- tattelu kestää melko kauan ja siksi sisällä olo on välttämätöntä.

Haastattelijan on koko ajan tarkkailtava, että vastaja säilyttää mielenkiintonsa haastattelua kohtaan. Vain kiinnostunut haasta- teltava jaksaa miettiä vastauksia. Vastajan mielenkiintoa voidaan ylläpitää muun muassa lyhyillä kysymysten väliin sijoitetuilla "välipuheilla". Varsinkin silloin kun siirrytään yhdestä kysymys- ryhmästä toiseen, on paikallaan muutamalla sanalla kuvailla mitä kysymyksiä on tulossa seuraavaksi.

Häiriötilanteessa vastaja ei jaksaa keskittyä vastaamiseen. Täl- laisia yleisiä häiriölähteitä voivat olla lapset, kova melu tai esimerkiksi muut paikalla olevat henkilöt. Haastattelijan on har- kittava häiriön sattuessa onko viisainta sopia joku muu rauhalli- sempi aika haastattelua varten.

Toisaalta esimerkiksi kotiaskareiden teko ei välttämättä estä haastattelua. Voi jopa olla vastajaan kannalta miellyttävää, että hän voi hoidella kotitöitään haastattelun aikana. Silittäminen tai astiainpesu tuskin häiritsevät vastaamista.

Jos haastattelutilanteessa on läsnä muita henkilöitä on huolehdit- tava, että he eivät häiritse eivätkä johdattele vastajaa. Nyky- aikaisissa ahtaissa asunnoissa ei aina ole tyhjää huonetta käytet- tävissä ja tällöin on haastattelijan keksittävä, miten pienentää muiden aiheuttamaa häiriötä. Jos vaikuttaa ilmeiseltä, että vas- tauksia ei saada luotettavasti kysytyä haastateltavalta, on haas- tattelu lopetettava ja koetettava sopia uusi aika.

Haastattelun aikana on pyrittävä istumaan mahdollisimman mukavasti. Tämä on välttämätöntä, jotta haastateltava jaksaa pitkän haastat- telun aikana keskittyä vastauksiinsa. Haastattelijan tehtävänä on antaa "paras tuoli" vastajalle ja muutenkin huolehtia siitä, että vastaja tuntee olonsa mukavaksi.

Haastattelijan on istuttava niin, että vastaja ei näe kysymyksiä eikä sitä kuinka vastaukset merkitään. Tämä estäisi haastatelta- vaa keskittymästä vastauksiin ja toisaalta voisi vääristää tulok- sia.

Haastattelun alussa on myös parasta olla näyttämättä papereita vastajalle ennen kuin hän lopullisesti on myöntynyt haastatelta- vaksi. Papereihin tottumattomat henkilöt voisivat muutoin säikäh- tää haastattelun "virallista" luonnetta ja kieltäytyä.

Haastattelun päätteeksi on tarkastettava, että jokaiseen kysymykseen on tullut merkittävä vastaus. Tämän jälkeen vastataan kaikkiin haastateltavan esittämiin Tilastokeskusta ja tutkimusta koskeviin kysymyksiin. Tilastokeskuksen haastattelijat luovat sen maineen, jonka haastattelijat ja haastattelijajärjestö saa. Tämän vuoksi on tärkeää, että yhdellekään haastatellulle ei jää epäselväksi kuka häntä haastatteli, miksi häntä haastateltiin ja mitä hänen haastattelullaan tullaan tekemään.

Kuten jo ensimmäisessä kirjeessä mainittiin, ei kuitenkaan ole tarkoitus, että haastattelijat jää seurustelemaan vastaajien kanssa. Kun haastateltavan kysymyksiin on vastattu, on haastattelijan kohteliaasti kieltäydyttävä lisäkeskusteluista. Tällöin on apuna se, että vastaajille voidaan jättää esittelylehtisiä, joista haastateltavat saavat vastauksen kysymyksiinsä haastattelijan poistuttua.

Ennen vastaajan luota poistumista tai puhelinhaastattelun lopettamista on ehdottomasti muistettava kiittää vastaajaa yhteistyöstä. Haastateltavat vastaavat vapaaehtoisesti, he uhraavat meille aikaansa ja antavat arvokkaita tietoja, joita ei muuten saataisi. Se on ehdottomasti lämpimän kiitoksen ansaitsevaa yhteistoimintaa.

6.3. NUORET HAASTATELTAVAT

Jos haastateltava on nuori (alle 16 vuotias) on aina pyydetävä lupa haastattelemiseen vanhemmilta tai holhoajalta. Tämä voidaan suorittaa etukäteen esimerkiksi puhelimitse tai sitten ennen haastattelun suorittamista vastaajan kotona. Jos vanhemmat eivät ole kotona ja etukäteen ei ole pyydetty haastattelulupaa ei haastattelua saa tehdä vaikka nuori itse siihen suostuisikin. Haastattelu on tehtävä myöhemmin kun lupa on ensin hankittu.

Tämän seikan muistaminen on tärkeää. Haastattelijahan ei saa ilman vastaajan lupaa mennä tämän asuntoon ja on katsottava, että nuorilla ei ole oikeutta antaa tätä lupaa haastattelijalle. Toiselta puolen on myös muistettava, että vanhemmilla on oikeus päättää lastensa puolesta mitä nämä tekevät. Voi olla vanhempia, jotka eivät halua, että heidän lapsiaan haastatellaan.

Jos lasten vanhemmat vaativat olla läsnä haastattelun aikana on koetettava kohteliaasti esittää, että tutkimusmenetelmä vaatii, että muita ei ole läsnä. Jos tästä ei ole apua on yritettävä pienentää vanhempien läsnäolon vaikutus mahdollisimman vähin. Mikäli vanhemmat selvästi vaikuttavat lasten vastauksiin, on haastattelu lopetettava ja neuvoteltava Tilastokeskuksen kanssa siitä voidaanko haastattelu myöhemmin tehdä uudelleen. Samoin on menettävä silloin jos työohjeissa on sanottu, että haastattelu on ehdottomasti tehtävä niin, että muita ei ole läsnä.

6.4. VAJAAKYKY ISET HAASTATELTAVAT

Useimmissa tutkimuksissa kuka tahansa Suomessa asuva voi tulla arvottua haastateltavaksi. Tästä syystä sattuu aina silloin tällöin, että vastaaja on jollakin tavalla vajaakykyinen. Hän voi olla invalidi, kuuro, mykkä tai esimerkiksi sokea.

Tällaisten kohdehenkilöiden haastattelussa on noudatettava erityistä hienotunteisuutta ja heidän haastattelemiseen on varattava riittävästi aikaa. Missään nimessä tällainen vajavaisuus ei oikeuta haastattelemisesta luopumiseen. Vain siinä tapauksessa, että kohdehenkilö on todella pysyvästi kykenemätön vastaamaan voi haastatteliija luopua haastattelusta. Tällöinkin on toimittava hienotunteisesti vastaajaa kohtaan.

Haastattelijan on käytettävä kaikkia mahdollisia apukeinoja edellä mainittuja kohdehenkilöitä haastatellessaan. Kuuroille on kysymykset näytettävä kirjallisina, mykkien on annettava kirjoittaa vastaukset paperille. Vaikeasti puhevikaaisia haastateltaessa voidaan pyytää jotain perheenjäsentä tulkitsemaan vastaukset. On muistettava, että tällaisissa tapauksissa ei pelkästään ole kysymys siitä, että vältetään yhden vastaajan joutuminen kadoksi. Kyseessä on myös arvotun vastaajan oikeus esittää mielipiteensä ja vaikuttaa tutkimustemme avulla yhteiskunnan asioiden hoitoon.

Oman ongelmansa muodostavat sellaiset kohdehenkilöt, jotka tavoitetaan, jotka eivät kieltäydy, mutta joita ei kuitenkaan saada haastateltua esimerkiksi henkisen häiriytyneisyyden takia. Tällaisissa tapauksissa voi haastatteliija päätää, että haastattelu on keskeytettävä koska tietoja ei kuitenkaan saada. Haastattelu on lopetettava hienovaraisesti ja niin, että haastateltava ei huomaa sen jääneen kesken.

6.5. VASTAHAKOISET HAASTATELTAVAT

Valtaosa haastateltavista henkilöistä vastaa mielellään sekä koettaa auttaa haastattelijaa tämän työssä. Pieni osa vastaajista suhtautuu aluksi epäluuloisesti haastattelijaan, mutta saatuaan kuulla, mitä asiaa haastattelijalla on, hekin vastaavat mielellään. Joskus kuitenkin joku kieltäytyy haastatteluista.

Vastaaminen on vapaaehtoista ja siksi kieltäytyneiden päätöstä on kunnioitettava eli heitä ei millään tavoin saa pakottaa vastaamaan. Haastatteliija ei kuitenkaan heti vastaajan osoittautuessa haluttomaksi saa luopua haastatteluyrityksestä. Seuraavassa jaksossa on muutamia vihjeitä siitä kuinka haluton tai epäröivä vastaaja voidaan taivutella antamaan haastattelu. Kieltäytyneitä voidaan toisinaan suostutella vastaamaan myös niin, että Tilastokeskus lähettää heille uuden kirjeen ja tämän jälkeen haastatteliija käy vielä yrittämässä haastattelua.

Ehdoton edellytys sille, että haastatteliija menestyy työssään on, että hän itse on täysin selvillä kaikista työhönsä liittyvistä seikoista ja uskoo työnsä tärkeyteen. Vain silloin voi haastatteliija vakuuttaa myös muut ja saada epäröijät myöntymään haastateltaviksi.

Kun esittäytymisvaiheessa alkaa tuntua siltä, että haastateltava on niin sanottu "vaikea tapaus" on haastattelijan yritettävä löytää syy siihen, miksi vastaaja epäröi. Kun tämä syy on löytynyt voi haastatteliija useimmissa tapauksissa osoittaa, että vastaajalla on väärä käsitys siitä, mitä haastattelu itse asiassa tarkoittaa.

Paitsi, että haastattelija tarkkailee vastaajaa, on hänen koko ajan tarkkailtava myös itseään. Muutoin voi haastattelijan oma käytös aiheuttaa sen, että haastattelu jää saamatta. Voi käydä esimerkiksi niin, että väsynyt haastattelija tartuttaa oman ärty-myksensä vastaajaan ja tämä kieltäytyy haastattelusta.

6.5.1. YLEISIÄ VASTAVÄITTEITÄ

Kieltäytymistä perustellaan yleensä aina samanlaisilla vastaväit-teillä. Seuraavassa esitellään näistä muutamia yleisimpiä ja esi-tetään sellainen vastaus, joka yleensä saa haastateltavan luopu-maan väitteestään.

1. "Miksi juuri minä". Tähän väitteeseen on paras vastata kerto-malla millä tavalla vastaajat on valittu. On kerrottava, että vastaajat on arvottu ja mainittava mistä luettelosta arvonta on tehty. Haastateltavalle on myös kerrottava, että otannan periaatteen mukaan on haastateltava jokaista arvottua vastaa-jaa ja, että tilalle ei voida ottaa ketään muuta vastaajaa.
2. "Voiko otantaan luottaa". Tällaisen vastaväitteen esittäjälle on kuvailtava lyhyesti mitä oikeastaan otannalla tarkoitetaan. On kerrottava, että otantatutkimus usein on ainoa mahdollinen vaihtoehto.
3. "Se kestää niin kauan". Haastateltava on luullut haastattelua aikaa vieväksi tapahtumaksi. Haastattelijan on kerrottava kuinka kauan haastattelu todellisuudessa kestää. Useimmitenhan haastatteluista selvitetään puolessa tunnissa.
4. "En osaa vastata kuitenkaan". Haastateltava on luullut, että hän ei osaa vastata esitettäviin kysymyksiin. Hänelle on ker-rottava, että kysymykset ovat sellaisia, että jokainen osaa niihin vastata.
5. "Tietonne eivät pysy salassa". Haastateltava pelkää, että hänen vastauksensa voivat joutua väärin käsiin. Hänelle on kerrottava, että Tilastokeskus ei luovuta tietoja kenellekään. Ei edes toiselle viranomaiselle. Niitä käytetään vain tilasto-taulukoiden tuottamiseen. Lakikin estää tietojen väärinkäytön.
6. "Minä en sovi vastaajaksi koska en ole tyypillinen". Tällaista väitettä käyttävälle haastateltavalle on kerrottava että kukaan ei ole tyypillinen. Yksi ihminen poikkeaa muista yhden ominaisuuden mukaan toiset jonkun toisen mukaan. Lisäksi on syytä kertoa minkälaisella arpomismenettelyllä vastaajat vali-taan. Kun vielä lisätään, että vain arvottuja vastaajia voi-daan haastatella niin tämän kaltaiset vastaväittäjät jo useim-miten suostuvat haastateltaviksi.
7. "Tekemänne tutkimus ei ole tärkeä". Tämän väitteen käyttäjää on rohkaistava vastaamaan kertomalla, että Tilastokeskus on valtion viranomainen, joka tekee tutkimuksia vain yhteiskun-nallisesti tärkeistä ongelmista. Työohjeista löydätte tiedon siitä mitä työn alla olevalla tutkimuksella selvitetään.

Tutkimuksen päämäärän esittäminen saa epäröijän useimmiten suostumaan haastateltavaksi. Lisäpontena voidaan vielä kertoa, mitenkä haastateltava vastatessaan vaikuttaa sekä omaan, että muiden maamme kansalaisten hyvinvointiin. Tutkimuksella kerättyjä tietojahan käytetään päätettäessä mitenkä maamme asioita tullaan hoitamaan.

6.5.2. TODELLISIA SYITÄ VASTAHAKOISUUTEEN

Edellä esitettiin joitakin vastaväitteitä, joita kieltäytyjät käyttävät. Tosiasiassa kuitenkin kieltäytyjien todelliset syyt ovat useimmiten muualla. Ne ovat myös usein sellaisia, että haastateltava ei itsekään niitä tiedä. Haastattelija oppii ammatissaan toimiessaan ja vastaajia tarkkaillessaan erottamaan nämä todelliset kieltäytymisen syyt. Saatuaan kieltäytymisen syyn selville voi haastattelija helposti oikaista vastaajan väärän käsityksen ja saada tämän suostumaan haastateltavaksi. Seuraavaksi esitellään keskeisimmät näistä syistä ja kuvaillaan se menettelytapa, jolla kieltäytyjä saadaan taivuteltua haastateltavaksi.

1. Outo tilanne pelottaa. Haastattelutilanne on kaikille vastajille outo. Sen vuoksi haastateltavat myös tuntevat olonsa epävarmaksi tai kiusalliseksi ainakin haastattelun alussa. Useimmat vastaajat ovat kuitenkin niin tottuneita outoihin tilanteisiin, että he eivät tästä syystä kieltäydy. Joillekin haastateltavaksi joutuminen on kuitenkin niin pelottavaa, että he rupeavat epäröimään ja keksivät kaikenlaisia verukkeita voidakseen kieltäytyä.

Kun haastattelija huomaa, että epäröinti johtuu selvästikin vastaajan pelosta, on vastaajaa rohkaistava. On kerrottava, että vastaaminen on helppoa, että se ei kestä kauan ja että useimpien ihmisten mielestä se on myös miellyttävää.

2. Epämiellyttävät kysymykset. Monella ihmisellä on sellaisia asioita, joista he eivät halua keskustella kenenkään kanssa. Esimerkiksi avioeroon joutunut ei ehkä halua puhua lapsista tai avioliittoon liittyvistä seikoista. On näin ollen ymmärrettävää, että haastateltava, joka ei tiedä mitä kysymykset koskevat, voi kieltäytyä pelätessään, että kysymykset liikkuvat hänelle tuskallisilla alueilla.

Tällaisten henkilöiden taivuttamiseksi on paras kertoa minkälaisia kysymyksiä tutkimuksessa on. Kun vastaaja huomaa, että ei ole odotettavissa epämiellyttäviä kysymyksiä, hänellä tuskin myöskään on mitään syytä kieltäytyä.

3. Aikaisemmista haastatteluista huonoja kokemuksia. Kuten edellä on kerrottu, niin muutkin kuin Tilastokeskus tekevät haastatteluja. On voinut sattua, että kohdehenkilöä on aikaisemmin haastatellut joku muu kuin Tilastokeskuksen edustaja. Tällöin on vastaaja voinut närkästyä joko niihin asioihin, joita on kysytty tai huonosti koulutetun haastattelijan käyttäytymiseen.

Paras tapa tällaisen vastaajan taivuttamiseksi on ottaa selville, mikä aikaisemmassa haastattelussa häntä närkästytti, ja osoittaa, että tässä tutkimuksessa ei ole sellaisia piirteitä, jotka vastaajan olivat suuttaneet.

4. Vastaaaja on kiireinen tai huonolla tuulella. On täysin luonnollista, että toisinaan haastattelijan tullessa vastaajalla ei ole aikaa haastattelulle tai hänellä on sellainen mieliala ettei kysymyksiin vastaaminen kiinnosta häntä. Älkäämme myöskään unohtako sitä tosiasiaa, että toisinaan vastaaaja voi olla "pienessä" ja juopuneen haastattelu on aina ajan tuhlausta.

Jos haastattelijalla yllä olevissa tapauksissa on vakuuttunut, että haastattelu ei onnistu, niin hänellä on oikeus yrittää sopia joku muu parempi ajankohta haastattelun suorittamiselle. Tästä voi aiheutua ehkä huomattaviakin lisäkuluja, jos vastaaja asuu kaukana haastattelijan kodista. Kuluista huolimatta on uusintakäynnin suorittaminen parempi vaihtoehto, sillä muuten voi käydä, että koko haastattelu jää saamatta. Ja vaikka haastattelu puoliväkisin saataisiinkin, niin sen laatu voi olla sellainen, että tulokset ovat arvottomia.

Haastattelijalla on aina oikeus soittaa Tilastokeskukseen ja neuvotella hankalien tilanteiden ratkaisemisesta. Yllä mainituissa tapauksissa voi haastattelijalla siis myös kysyä neuvoa Tilastokeskuksesta, mikäli katsoo tämän tarpeelliseksi. Tällaista neuvottelusoittoa ei tietenkään saa tehdä vastaajan kohtaan käsin.

Jos jollakin alueella sattuu huomattavan runsaasti kieltäytymisiä on syytä ottaa yhteys Tilastokeskukseen. Voi olla, että kyseisellä alueella on sattunut jotain epätavallista. Siellä on voinut olla haastattelujen tekoaikaan runsaasti murtovarkauksia tai alue on voinut joutua esimerkiksi ovelta ovelle -myyjien vaivaamaksi.

Jos Teillä on ollut vaikeuksia haastateltavan kanssa niin on syytä miettiä oliko syy jossakin seuraavista seikoista:

1. Tapahtuiko esittäytyminen ohjeiden mukaisesti? Tapahtuiko esittelyn aikana jotain, joka on voinut saada haastateltavan vastahakoiseksi?
2. Oliko haastateltava sattumalta huonotuulinen? Jos vastaaaja on pahalla päällä jo haastattelijan tullessa ei toisinaan ole muuta mahdollisuutta kuin sopia uusi haastattelu-aika.
3. Oliko haastattelu-aika sopimaton? Tilastokeskuksen haastattelijat eivät ilman etukäteen tehtyä sopimusta haastattele kello 21.00:n jälkeen. Toisinaan voi sattua, että vastaajan mielestä jo tätä varhaisempikin aika on sopimaton. Samoin voi viikonpäivä olla sellainen, että vastaaaja on kiireinen eikä halua antaa haastattelu-aikaa. Monet eri syyt voivat saada aikaan sen, että haastateltava kieltäytyy koska haastattelijalla sattumalta on tullut huonoon aikaan.
4. Oliko haastattelijan pukeutuminen tai olemus sellainen, että se haastateltavassa herätti vastustusta? Haastattelijan ihanteellinen pukeutumistapa on yksinkertainen ja siisti vaatetus. Kaikki tavallisuudesta poikkeava joko pukeutumisessa tai käyttäytymisessä on varottavaa koska se voi närkästyttää jotain vastaajaa.

5. Jäikö vastaajalle jotain epäselvää? Edellä olemme jo runsaasti puhuneet siitä, miten kieltäytyminen useimmiten johtuu vastaajan tietämättömyydestä. Tämän vuoksi haastattelijan on selvästi ja riittävän perusteellisesti kerrottava epäroijälle mistä haastattelemisessa oikeastaan on kysymys. Haastattelijan on pidettävä huoli myös siitä, että vastaaja ymmärtää mitä tälle selitetään.

7. HAASTATTELUN SUORITTAMINEN

7.1. HAASTATTELULOMAKE

Haastattelututkimuksissa käytetään tietojen keräämiseen lomaketta. Jokaista haastateltavaa varten on oma lomakkeensa. Haastattelija lukee kysymykset tästä lomakkeesta ja samoin merkitsee vastaukset tälle lomakkeelle.

Kysymyslomaketta käytetään sen vuoksi, että jokainen haastattelija keräisi tiedot samalla tavalla. Näin säilytetään vertailukelpoisuus.

Erittäin tärkeitä tulosten luotettavuuden takaamiseksi on se, että haastattelijat merkitsevät vastaukset selvästi ja oikein haastattelulomakkeisiin. Vaikka haastateltaessa on usein kirjoitettava nopeasti niin on kuitenkin varmistauduttava, että virheitä ei pääse syntymään. Suurin osa vastauksista merkitään pelkästään rengastamalla vastausvaihtoehdon numero. Tämä helpottaa haastattelijan työtä, mutta vaatii myös huolellisuutta: virhe voi syntyä helposti.

Haastattelulomakkeen sisältö on tehty vastaamaan tutkimusten erikoistarpeita. Tästä syystä ei saa koskaan muuttella kysymyksiä vaan ne on esitettävä sillä tavalla kuin lomakkeelle on kirjoitettu. Myöskään ei saa vaihdella kysymysten paikkaa, sillä se vaikuttaa tuloksiin virheellisesti. Tulokset eivät enää ole vertailukelpoisia jos yksikin haastattelija jättää noudattamatta kysymyslomakkeen ohjeita.

Jos vastauksia merkitessänne teette virheen, niin korjatkaa oikea vastaus samalle lomakkeelle. Lomakkeesta voi tulla hieman epäsiistimmän näköinen, mutta luopumalla puhtaaksikirjoittamisesta saavutetaan huomattavia etuja. Jos lomakkeet puhtaaksikirjoitettiin olisi virheiden syntymahdollisuus suuri. Toisaalta syntyisi tarpeetonta hukkatyötä. Lisäksi voi korjatussa lomakkeessa olla sellaisia lisämerkintöjä, joita ette enää tee puhtaaksikirjoitettuun lomakkeeseen, mutta joista voi olla hyötyä tuloksia laskettaessa.

Haastattelulomakkeita käsiteltäessä on tärkeitä muistaa, että niitä ei saa näyttää vastaajille. Jos vastaaja näkee kysymykset etukäteen, ei vastauksiin enää voi luottaa. Jälkikäteen näytettynä voi lomake herättää turhaa keskustelua ja vastaaja voi vaatia muuttamaan antamiaan vastauksia. Samasta syystä ei tyhjääkään lomaketta saa jättää vastaajille tarkasteltavaksi. On kohteliaasti kieltäydyttävä näyttämästä lomakkeita. Sanokaa että tutkimustekniikka edellyttää, että vastauksiin ei etukäteen valmistauduta. Jälkikäteen lomakkeita pyytävälle voi sanoa, että ei ole mukana ylimääräisiä lomakkeita, mutta halutessaan voi vastaaja ottaa yhteyttä Tilastokeskukseen ja pyytää sieltä lomakkeen lähettämistä.

Kysymyslomakkeet alkavat yleensä sellaisilla tiedoilla, joista selviää vastaajan henkilöllisyys. Etusivulle kirjoitetaan vastaajan nimi ja kohdelomakkeelta löytyvä vastaajan numero. Lisäksi sille merkitään haastattelijan nimi ja numero. Varsinaiset kysymykset alkavat yleensä niin sanotuilla taustakysymyksillä. Ne

ovat yleensä joka tutkimuksessa melkein samat. Taustakysymyksillä jaetaan vastaajat erilaisiin ryhmiin. Näitä voivat olla esimerkiksi miehet ja naiset, vanhat, keski-ikäiset ja nuoret tai vaikkapa Helsingissä asuvat ja Tampereella asuvat. Tutkimustuloksia selvitettäessä tutkitaan miten eri ryhmien vastaukset poikkeavat toisistaan. Näin saadaan selville vaikkapa sairaspalveluja selvittävässä tutkimuksessa missä ryhmässä sairaspalvelujen lisääminen on kiireisintä.

Taustakysymyksiin on helppo vastata sillä niissä kysytään tosiasioita, kuten esimerkiksi ikää, syntymäpaikkaa ja vaikkapa ammattia. Tämän vuoksi ne sopivat hyvin aloittamaan haastattelun. Kaikki hankalat tai kiusalliset kysymykset sijoitetaan kysymyslomakkeen loppupuolelle, jolloin vastaaja on jo tottunut haastatteluun ja toisaalta ne eivät pääse häiritsemään aikaisempia kysymyksiä.

Jokaisen kysymyksen kohdalla on yleensä haastattelijalle tarkoitettuja yksityiskohtaisia ohjeita. Niitä ei tietenkään lueta vastaajalle. Erotukseksi varsinaisista kysymyksistä nämä ohjeet kirjoitetaan isoilla kirjaimilla ja ne pannaan sulkumerkkien sisälle. Esimerkiksi seuraavanlaisia ohjeita tulette usein näkemään:

(LUKEKAA VASTAUSVAIHTOEHDOT YKSITELLEN HAASTATELTAVALLE, MERKITKÄÄ JOKA RIVILLE VAIN YKSI RENGASTUS)

Usein tutkimuksissa on sellaisia kysymyksiä jotka on tarkoitettu esitettäväksi vain osalle vastaajista. Tällaisissa tapauksissa on kysymyslomakkeelle merkitty, kenelle nämä lisäkysymykset esitetään. Yleisimmin tämä tapahtuu niin, että jonkin kysymyksen avulla selvitetään mihin ryhmään vastaaja kuuluu. Tähän kysymykseen on pienillä nuolilla merkitty vastausvaihtoehtojen jälkeen mitä jatkokysymyksiä vastaajalle esitetään. Seuraavassa on esimerkki tällaisen kysymyksen käytöstä:

 KYSYMYS 10 Oletteko tupakoinut viimeksi kuluneen vuoden aikana?

- 1 En ole KYSYMYS 12
 2 Olen KYSYMYS 11

 KYSYMYS 11 (JOS VASTAAJA ILMOITTI TUPAKOINEENSA KULUNEEN VUODEN AIKANA) Oletteko harkinnut tupakkalakoon ryhtymistä?

- 1 En ole
 2 Olen

 KYSYMYS 12 (JOS VASTAAJA ILMOITTI ETTÄ EI OLE TUPAKOINUT KULUNEEN VUODEN AIKANA) Oletteko viimeaikoina harkinnut tupakoimisen aloittamista?

- 1 Olen
 2 En ole

 KYSYMYKS 13

Oletteko viimeksi kuluneen vuoden aikana harjoittanut kuntoliikuntaa?

- 1 Olen
 2 En ole
-

Haastattelututkimuksissa on toisinaan huomioitava miten vastaajat ovat kysymyksiin suhtautuneet. Tätä varten on kysymyslomakkeissa etusivulla tilaa, johon haastatteliija voi kirjoittaa haastattelun aikana sattuneet epätavalliset tapahtumat. Joissakin tapauksissa on syytä kirjoittaa tällaisia lisätietoja kysymystenkin yhteyteen. Tähän voidaan käyttää lomakkeen reunaa. Tällaisia huomautuksia on syytä tehdä aina, kun on syytä epäillä, että annettu vastaus ei jostain syystä ole luotettava. Tällaisia häiritseviä tapauksia ovat esimerkiksi vieraan henkilön oleskelu huoneessa kesken haastattelun.

Haastattelun jälkeen on suoritettava lomakkeiden lopullinen tarkastus. Tällöin on kysymys kysymykseltä käytävä lomake läpi ja katsottava, että teksti on luettavaa, lyhennykset ovat yleisesti ymmärrettäviä ja vastausvaihtoehdot on merkitty selvästi. Haastattelujen aikana sattuneista häiritsevästä tilanteista on myös oltava selvitys lomakkeessa.

Jos kotona suoritettavassa tarkastuksessa ilmenee puutteita, ei niitä saa täydentää muistista tai muiden kysymysten avulla. Tällaisissa tapauksissa on otettava yhteys Tilastokeskukseen ja pyydettävä sieltä lupa käydä suorittamassa täydennyshaastattelu. Jos vastaaja sattuu asumaan aivan haastattelijan läheisyydessä voi haastatteliija tietenkin tehdä täydennyshaastattelun ilman luvan kysymistä. Tällaisissa tapauksissa ei täydennyshaastattelusta kuitenkaan saa koitua kuluja Tilastokeskukselle.

Kun lomakkeet on tarkastettu ja niistä ei ole löytynyt puutteita, on ne välittömästi postitettava Tilastokeskukseen. On parempi, että lähetätte vaikka yhden lomakkeen kerrallaan kuin, että säilytätte tehtyjä haastattelulomakkeita kotonanne. On erityisesti huomattava, että lomakkeita ei saa käsitellä tai annettuja vastauksia lukea kukaan Teidän lisäksenne ei edes kotiväkeenne kuuluvat. Kun lomake saapuu Tilastokeskukseen voidaan sitä ryhtyä heti käsittelemään eteenpäin. Näin estetään ruuhkien syntyminen merkintävaiheessa. Lisäksi auttaa nopea lomakkeiden palauttaminen arvioimaan kuinka paljon haastatteluista on ehditty tehdä. Myöskin haastatteliijoille on edullista lähettää valmiit lomakkeet välittömästi, sillä palkkahan voidaan maksaa vain niistä haastatteluista, joista on palautettu lomakkeet. Haastattelulomakkeita palautettaessa on muistettava palauttaa myös niihin liittyvät kohde- ja laskulomakkeet.

7.2. KYSYMYSTYYPIT JA NIIDEN ESITTÄMINEN

Haastattelututkimuksissa esiintyvät kysymykset voidaan niiden sisällön suhteen jakaa kahteen ryhmään: tosiasiakysymykset ja muut kysymykset.

Kysymysten esittäminen on yleensä helppoa koska ne luetaan suoraan kysymyslomakkeesta sanasta sanaan. Vaikeuksia ilmenee vain silloin kun haastateltava ei osaa vastata tai ei ymmärrä mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Tällaisissa tilanteissa haastattelijan on autettava haastateltavaa vastaamaan. Tässä luvussa annetaan ohjeet siitä kuinka tämä auttaminen on tehtävä. Näiden ohjeiden noudattaminen on välttämätöntä, jotta jokainen haastattelija keräisi tiedot samalla tavalla ja vertailukelpoisuus säilyisi.

7.2.1. TOSIASIAKYSYMYKSET

Suurin osa Tilastokeskuksen haastattelututkimuksista on sellaisia, että niillä kerätään tosiasiatietoja vastaajista. Aikaisemmin mainitut taustakysymykset ovat tyypillisiä tosiasiakysymyksiä. Niissähän kysytään ikää, syntymäpaikkaa, ammattia jne. Tosiasiakysymykset voivat myös liittyä joihinkin tapahtumiin. Voidaan esimerkiksi kysyä koska vastaaja pitää loman, katsooko hän usein televisiota jne. Tosiasiakysymyksille on tyypillistä, että niihin on helppo vastata, että niihin on olemassa vain yksi "oikea" vastaus ja että vastaaaja tietää tämän oikean vastauksen, mikäli pystyy sen muistamaan.

Tosiasiakysymysten esittäminen

1. Kysymys esitetään ensimmäisen kerran lukemalla se sanasta sanaan kysymyslomakkeesta. Kun haastateltava vastaa kysymykseen merkitään vastaus työohjeiden mukaisesti ja siirrytään seuraavaan kysymykseen.
2. Jos vastausta ei saada luetaan kysymys uudelleen ja voidaan myös käyttää työohjeissa annettuja uusia sanoja outojen sanojen sijasta vastaajan auttamiseksi. Jos vastaus saadaan merkitään se lomakkeelle ja siirrytään seuraavaan kysymykseen.
3. Jos vastausta ei saatu, voidaan tässä vaiheessa selittää vastaajalle omin sanoin, mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Jos tällaista selitystä tarvitaan, niin siitä on tehtävä huomautus lomakkeen laitaa. Esimerkiksi voidaan ottaa kysymys: "Mikä on siviilisäädynne?". Jos vastaaja ei ymmärrä mitä tarkoitetaan "siviilisäädyltä" voi haastattelija selventää kysymystä esimerkiksi kysymällä: "Oletteko naimisissa, naimaton, leski tai eronnut?"
4. Jos vastausta ei ole saatu ja kaikki yllä olevat vaiheet on käyty läpi merkitään kysymyksen kohdalle "Ei osaa sanoa" tai voidaan käyttää lyhennystä "EOS".

7.2.2. MUUT KYSYMUKSET

Muut kysymystyyppit ovat tietokysymykset, mielipidekysymykset ja motiivikysymykset. Niiden esittämistä koskevat samat ohjeet.

Tietokysymykset

Joissakin tutkimuksissa on tarpeellista kysyä, mitä vastaajat tietävät selvitettävästä asiasta. Tällaisia kysymyksiä kutsutaan tietokysymyksiksi. "Tiedättekö mikä näytelmä menee tänä iltana Kansallisteatterissa?" tai "Tiedättekö kuinka pitkä matka on Joensuusta Ouluun?" ovat esimerkkejä tällaisista kysymyksistä. Tietokysymykset ja tosiasiakysymykset ovat toisilleen läheisiä kysymysmutoja. Erona on se, että vastaajat eivät läheskään aina tiedä "oikeaa" vastausta siihen asiaan, mitä tietokysymyksessä kysytään.

Mielipidekysymykset

Melkein jokaisessa tutkimuksessa on selvitettävä kuinka vastaajat suhtautuvat tutkittavaan asiaan. Tämä saadaan selville kysymällä heidän mielipiteensä. Voidaan esimerkiksi kysyä: "Oliko kesälo-
manne tänä vuonna onnistunut?" Mielipidekysymykset poikkeavat aikaisemmin mainituista kysymystyypeistä lähinnä siten, että niihin ei ole olemassa "oikeaa" vastausta. Jokaisella vastaajalla on oikeus pitää mielipiteensä ja niistä ei kannata kiistellä. Näin myös jokainen vastaukseksi saatu mielipide on katsottava "oikeaksi" vastaukseksi.

Mielipidekysymyksissä vastaajan vapaus valita vastauksensa on kaikkein suurin. Ne ovat myös kaikkein arimpia kysymyksiä, sillä niihin vastatessaan joutuu ikäänkuin paljastamaan ajatuksensa haastattelijalle. Tämän vaikeuden voittamiseksi on haastattelijan esitettävä mielipidekysymykset mahdollisimman ilmeettömästi ja puolueettomasti. Useimmiten näiden kysymysten esittämistä autetaan myös sillä, että mielipidettä ei kysytä suoraan vaan käytetään niin sanottuja epäsuoria menetelmiä. Kysymällä useita kysymyksiä, jotka sivuavat varsinaista asiaa saadaan varsinainen mielipide selville ikäänkuin "mutkan kautta". Suhtautuminen raittiuteen saadaan selville "mutkan kautta" esittämällä esimerkiksi seuraavanlaisia kysymyksiä:

- "Onko alkoholin nauttiminen mielestänne pahasta?"
- "Onko iltaryppyjen ottaminen mielestänne suositeltava tapa?"
- "Tulisiko alkoholin myyntiä mielestänne rajoittaa?"

Motiivikysymykset

Usein käy niin, että pelkkä mielipidekysymyksen vastaus ei riitä vaan halutaan selville myös syy miksi haastateltava on vastannut tietyllä tavalla. Tällöin on esitettävä lisäkysymys, joka useimmiten on esittämistavaltaan "miksi-kysymys". Jos haastateltava

on ilmoittanut vihaavansa autoja, voidaan kysyä "miksi hän vihaa autoja". Jos vastaaja on ilmoittanut jättäneensä kesken oppikoulun käymisen voidaan kysyä, "miksi hän on jättänyt oppikoulun kesken". Lisäkysymyksellä voidaan siis tarkentaa alkuperäistä vastausta koska sillä saadaan selville vastaajien tarkoituserät eli motiivit.

Muiden kysymysten esittäminen

1. Kysymys esitetään ensimmäisen kerran lukemalla se sanasta sanaan kysymyslomakkeesta. Jos haastateltava vastaa kysymyseen merkitään vastaus työohjeiden mukaisesti lomakkeeseen ja siirrytään seuraavaan kysymykseen.
2. Jos vastausta ei saada luetaan kysymys uudelleen sanasta sanaan lomakkeesta.
3. Jos vastausta ei saatu yritetään saada vastaus selville "utelamalla". Seuraavassa annetaan ohjeet kuinka tämä utelu tehdään. Ohjeiden noudattaminen on välttämätöntä vertailukelpoisuuden säilyttämiseksi.

Utelun perusohje on, että se ei saa johdatella vastaajaa. Tätä johdattelua ei myöskään saa tehdä ilmeillä. Udellessaan ei haastateltaja saa muunnella itse kysymystä vaan kysymys on aina esitettävä samalla tavalla kuin se on kirjoitettu kysymyslomakkeeseen. Yhdenmukaisuuden takaamiseksi luetellaan jäljempänä joukko lauseita, joiden avulla utelu pitäisi pyrkiä tekemään. Jos niiden käyttö ei ole riittänyt ja on käytetty muita apukysymyksiä tai vastaus on saatu epätavallisella tavalla, on merkittävä kysymyksen kohdalle lomakkeen reunaan tästä tieto.

Jos utelun avulla koetetaan selvittää, mitä vastaaja tarkoittaa vastauksellaan, voidaan käyttää seuraavia apukysymyksiä:

- "Voitteko selittää hieman täydellisemmin, mitä te tarkoitatte tällä (vastauksella)?"
- "Millä tavalla?"
- "Mitä tarkoitatte (esitetään vastaajan käyttämä outo sana)?"

Tällaisten apukysymysten käyttämistä voidaan esittää seuraavanlainen esimerkki:

- KYSYMYS: "Mitä hyviä puolia on mielestänne haastateltajan ammatissa?"
- VASTAUS: "Se on mukavaa"
- UTELUKYSYMYS: "Voitteko selittää hieman täydellisemmin, mitä tarkoitatte tällä vastauksella?"
- VASTAUS: "Se on mukavaa vaihtelua kotitöille olla muiden aikuisten kanssa välillä ja siitä on apua"

UTELUKYSYMYKS: "Mitä tarkoittatte sillä, että siitä on apua?"
 VASTAUS: "Se on hyödyllistä"
 UTELUKYSYMYKS: "Millä tavalla"
 VASTAUS: "Siitä saa omaa rahaa"

Jos edellisessä esimerkissä ei olisi "udeltu" niin olisi saatu vain vastaus: "Se on mukavaa". Nyt sen sijaan saatiin selville, että hyviä puolia oli työn tuoma vaihtelu ja oman rahan saaminen.

Jos utelemalla koetetaan selvittää, onko vastaajalla vielä muita syitä tai näkökantoja, voidaan käyttää seuraavia apukysymyksiä:

- "Onko mitään muuta (syytä)?"
- "Entä muuta?"

Edellinen esimerkki voisi nyt jatkua:

UTELUKYSYMYKS: "Onko haastattelijan ammatissa mitään muuta hyviä puolia?"
 VASTAUS: "Sen työn voi sovittaa omiin menoihinsa"
 UTELUKYSYMYKS: "Entä muuta?"
 VASTAUS: "En osaa sanoa, ei tule mieleen"

4. Jos vastausta ei ole vielä kään saatu koetetaan jatkaa utelamista. Haastateltavaa on koko ajan tarkkailtava ja lopetettava kysymyksen käsittely heti kun osoittautuu, että vastaaja ei ole halukas jatkamaan. On parempi, että yhteen kysymykseen tulee vastaukseksi: "Ei osaa sanoa", kuin, että vaarannetaan kaikki loput kysymykset liian kovalla utelemisella.
5. Jos vastausta ei ole saatu ja kaikki yllä olevat vaiheet on käyty läpi merkitään kysymyksen kohdalle "Ei osaa sanoa" tai voidaan käyttää lyhennystä "EOS". Tähän vastaukseen on tyydyttävä silloin kun on ilmeistä, että vastaajasta ei saa "udeluksi" parempaakaan vastausta. Liian pitkälle viety utelu ei auta. Vastaaja voi hermostua tai sitten hän ryhtyy arvaamaan ja tulokset ovat näinkin käyttökeltottomia.
6. Kun vastaus saadaan on syytä tarkastaa, että se on varmasti annettu siihen, mitä alkuperäisessä kysymyksessä kysyttiin. Tietojen utelu voi helposti viedä haastattelijankin harhaan. Samalla on hyvä tarkastaa, että vastaus on merkitty selvästi.

7.3. VASTAUSTEN MERKINTÄTAVAT

Edellisessä jaksossa oli kysymykset jaoteltu sisällön mukaan eli sen avulla mitä niissä kysyttiin. Merkintätavat voidaan parhaiten jakaa muodon mukaan eli sen avulla miten vastaus merkitään lomakkeeseen. Tällöin on olemassa kolme vaihtoehtoa.

1. Sanatarkat vastaukset, joissa kirjoitetaan muistiin kaikki mitä haastateltava sanoo.
2. Ennaltamerkityt vastaukset, joissa valitaan ennalta merkityistä vastauksista se, joka parhaiten kuvaa annettua vastausta.
3. Suljetut vastaukset, joissa haastateltavalle annetaan valmiit vastausvaihtoehdot.

7.3.1. SANATARKAT VASTAUKSET

Sanatarkat vastaukset ovat vastauksia, joissa sanasta sanaan kirjoitetaan muistiin, mitä haastateltava sanoo. Tällaisessa tapauksessa kysymyslomakkeessa on kysymys esitetty tavalliseen tapaan ja vastausta varten on lomakkeeseen jätetty tilaa sanatarkalle vastauksen muistiinmerkitsemiselle. Seuraavassa on esimerkki sanatarkasta vastauksesta.

 KYSYMYS 1.

(KIRJOITAKAA SANATARKASTI VASTAUS ALLA OLEVILLE RIVEILLE) Mitä hauskoja haastattelukokemuksia Teillä on ollut tänä keväänä?

.....

 Sanatarkat vastaukset ovat hankalia haastattelijalle koska niissä on haastattelutilanteessa pystyttävä kirjoittamaan nopeasti ja usein melko paljon. Nämä vastaukset ovat hankalia merkintävaiheessa myös Tilastokeskukselle. Useimmissa tutkimuksissa tällaisia vastauksia on vain muutamia. Niitä on käytettävä kun ei tiedä mitä haastateltavat tulevat vastaamaan. Toisaalta niitä käytetään kun halutaan tietää tarkalleen - sanasta sanaan - mitä haastateltavat johonkin kysymykseen vastaavat.

Sanatarkat vastaukset ovat erikoisvastauksia. Niiden käsittely on niin hankalaa, että vain todellisen tarpeen vaatiessa niitä käytetään. Tämän vuoksi on sanatarkkoja vastauksia käsiteltävä erinomaisen huolellisesti. Haastattelutilanteessa tämä tarkoittaa sitä, että todella koetetaan kirjoittaa muistiin kaikki mitä vastaaja sanoo. Tällöin haastatteliija ei vahingossa väärin haastateltavan vastausta. Aloittakaa kirjoittaminen samalla kun haastateltava aloittaa vastaamisen. Käyttäkää lyhennyksiä. Näin menettelen ja harjaantumisen avulla opitte pian käsittelemään sanatarkkoja vastauksia.

7.3.2. ENNALTAMERKITTYT VASTAUKSET

Ennaltamerkityt vastaukset ovat sellaisia, joissa kysymyslomakkeeseen on valmiiksi merkitty vastausvaihtoehdot ja haastatteliija vain rengastaa niistä sopivan. Usein näihin vastauksiin sisältyy myös kohta: Muuta, mitä? Siihen kirjoitetaan sanatarkasti kaikki sellaiset vastaukset, jotka eivät sovi valmiisiin vaihtoehtoihin. Jos haastatteliija ei ole varma mihin vaihtoehtoon annettu vastaus kuuluu, on suositeltavinta merkitä se kohtaan "muuta". Seuraavana on esimerkki ennaltamerkitystä vastauksesta.

KYSYMYS 2.

(RENGASTAKAA OIKEA VAIHTOEHTO, VAIN YKSI RENGASTUS SALLITTAAN) Kuinka saitte nykyisen työpaikkanne?

- 1 Työnvälitystoimiston kautta
 - 2 Sanomalehdissä olleen ilmoituksen perusteella
 - 3 Sukulaisten tai tuttavien vihjeen perusteella
 - 4 Muulla tavoin, miten?
- -----

Ennaltamerkitty vastaus on kaikkein yleisin vastausmuoto. Tällaisten vastausten käsittely on helppoa sekä haastatteliijoille, että merkitsijöille. Virheiden syntyminen on kuitenkin helpompaa kuin sanatarkoissa vastauksissa ja siksi haastattelijan on ehdottomasti tarkastettava, että rengastukset ovat selvästi merkittyjä ja oikeissa paikoissa.

Vaikka ennaltamerkityissä vastauksissa on vastausvaihtoehdot valmiiksi merkitty lomakkeeseen, ei niitä koskaan saa näyttää tai lukea vastajalle, jollei sitä ole työohjeissa käsketty. Näyttäminen ohjaisi haastateltavien vastauksia ja tulokset olisivat näin ollen erilaisia kuin alunperin on tarkoitettu.

7.3.3. SULJETUT VASTAUKSET

Toisinaan rajoitetaan haastateltavien vastaamisen vapautta esittämällä heille valmiit vastausvaihtoehdot. Tällöin tapahtuu vastaaminen siten, että haastateltava ilmoittaa mikä annetuista vaihtoehtoista on hänen mielestään sopivin. Tällaisia vastauksia nimitetään suljetuiksi vastauksiksi. Suljetuilla vastauksilla saavutetaan se etu, että vastaajan huomio voidaan kiinnittää pelkästään siihen asiaan, jota tutkimuksella halutaan selvittää. Toisaalta helpotetaan vastaajan työtä, koska hänen ei tarvitse miettiä millä tavalla hän vastaisi. Valmiit vastausvaihtoehdot rohkaisevat vastaajaa myös ilmaisemaan mielipiteensä rehellisemmin, koska hänen tulee vain valita joku annetuista vaihtoehtoista. Lisäksi tällaisilla vastauksilla saadaan tiedot kerättyä mahdollisimman samanlaisina kaikilta vastaajilta. Se puolestaan helpottaa suuresti kenttätöön jälkeistä tietojen käsittelyä.

Suljettujen vastausten pahin puute on siinä, että ne asettavat suurimmat vaatimukset tutkimuksen suunnittelulle. Jos suunnitteluvaiheessa jää pois joku tärkeä vastausvaihtoehto niin tätä puutetta ei enää voi korjata. Tämän vuoksi suljettuja vastauksia käytetään melko vähän. Mieli-pidekysymyksissä käytetään suljettujen vastausten erikoismuotoja asteikko- ja luokitteluvastauksia kuitenkin melko yleisesti. Seuraavassa on esimerkki tavallisesta suljetusta vastauksesta:

KYSYMYS 3.

(LUETAAN VASTAUSVAIHTOEHDOT YKSITELLEN VASTAAJALLE, JOKA RIVILLE YKSI RENGASTUS) Jos ajattelette viimeksi kuluneita viittä vuorokautta, niin mitä seuraavista juomista olette nauttinut tänä aikana?

	On nauttinut	ei ole nauttinut
Kahvia	1	2
Teetä	1	2
Virvoitusjuomia (limua)	1	2
Keski- tai A-olutta	1	2
Tuoremehua	1	2

Asteikkovastauksista voidaan esittää seuraavanlainen esimerkki:

KYSYMYS 4.

(LUKEKAA HAASTATELTAVALLE VÄITTEET YKSITELLEN ALLA OLEVAN ESIMERKIN MUKAAN. JOKAISELLE RIVILLE YKSI RENGASTUS) Luen Teille seuraavassa joukon väitteitä. Niihin ei ole olemassa mitään oikeaa tai väärää vastausta vaan jokaisella voi olla niistä oma mielipiteensä. Ilmoittakaa oma mielipiteenne väitteistä käyttämällä vastausvaihtoehtoja: Täysin samaa mieltä, samaa mieltä, eri mieltä ja täysin eri mieltä. Siis: "Maailmassa on liikaa autoja", oletteko täysin eri mieltä, eri mieltä, samaa mieltä vai täysin samaa mieltä.

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	EOS	Eri mieltä	Täysin eri mieltä
Maailmassa on liikaa autoja	1	2	3	4	5
Suomessa on autoilu turvallista	1	2	3	4	5
Linja-autolla matkustaminen on vanhanai-kaista	1	2	3	4	5

Luokitteluvastauksista voidaan esittää seuraava esimerkki:

KYSYMYS 5.

(LUKEKAA KAIKKI VASTAUSVAIHTOEHDOT HAASTATELTAVALLE PERÄKKÄIN, KATSOKAA, EMTÄ JOKAISELLE PYSTYSARAKKEELLE TULEE VAIN YKSI RENGASTUS) Jos nyt valitsisitte uutta työpaikkaa, niin mitä seuraavaksi luettelamaani seikkaa pitäisitte tärkeimpänä?

(LUETELLAAN VAIHTOEHDOT JA MERKITÄÄN VASTAUS) Entä jos nyt valitsisitte uutta työpaikkaa, niin mitä seuraavaksi luettelamaani seikkaa pitäisitte vähiten tärkeänä? (LUETAAN VAIHTOEHDOT JA MERKITÄÄN VASTAUS)

	Pitää tärkeimpänä	Pitää vähiten tärkeänä
Hyvä palkka	1	1
Vapaat työajat	2	2
Mahdollisuus matkusteluun	3	3
Itsenäinen työskentely	4	4

Jos suljetussa vastauksessa on runsaasti vaihtoehtoja voidaan haastateltavan vastaamista helpottaa niin, että vaihtoehdot merkitään erityiselle kortille - vastaukortille - joka annetaan haastateltavalle. Varsinkin asteikkovastauksissa on vastauskoristeista paljon hyötyä.

Kysymysten esittäminen ja vastausten merkitseminen voidaan tiivistää seuraaviin kahteentoista kohtaan. Jos joku kohdista tuntuu epäselvältä niin on syytä etsiä oppaasta vastaava kohta ja kerrata se kokonaan.

1. Opetelkaa työohjeet ja kysymyslomakkeen sisältö hyvin.
2. Noudattakaa kysymyslomakkeen järjestystä ja lukekaa kysymykset aina sanasta sanaan vaikka se useiden haastattelujen jälkeen tuntuisikin väsyttävältä.
3. Tarkkailkaa, että haastateltava ymmärtää kysymysten sisällön.
4. Suorittakaa tietojen "utelu" ohjeiden mukaisesti ja varokaa hermostuttamasta tai suututtamasta vastaajaa.
5. Siirtyessänne kysymysryhmästä toiseen tai joutuessanne pitämään taukoja vastausta kirjoittaessanne on hyvä muutamalla sanalla selostaa tulevaa kysymystä. Se tekee haastattelutilanteesta leppoisamman.
6. Älkää koskaan lukeko vastauksia haastateltavalle ellette tarvitse utelussa joittenkin kohtien toistamista.

7. Jos joudutte toistamaan kysymyksen tai epäilette, että vastaaja on käsittänyt kysymyksen väärin niin ilmoittakaa kohteliaasti, että epäilette tehneenne virheen ja tarkistuksen vuoksi toistatte kysymyksen.
8. Tarkastakaa, että jokaiseen kysymykseen on merkittynä vastaus.
9. Kaikki merkinnät on tehtävä haastattelutilanteessa.
10. Merkitkää kysymysten kohdalle haastattelua häirinneet seikat.
11. Älkää arvatko mitä haastateltava tarkoittaa. Kuunnelkaa vastaus kokonaisuudessaan ja tehkää lisäkysymyksiä tarvittaessa.
12. Tarkastakaa kotona, että käsialastanne ja merkinnöistänne saa selvän sekä, että lyhennyksenne ovat ymmärrettäviä.

