

Haastattelijan opas

Elokuu 2019

Sisällys

1. JOHDANTO	4
2. TILASTOTIETOJEN TARVE JA HANKINTAMENETELMÄT	4
3. HAASTATTELUTUTKIMUKSEN KÄYTÄNTÖJÄ.....	4
3.1. Haastattelututkimukset	4
3.2. Haastattelututkimukseen valmistautuminen	5
3.3. Haastatteluihin valmistautuminen.....	6
3.3.1 Töiden aloittaminen	6
3.3.2 Haastattelusta sopiminen	7
3.3.3 Matkareittien suunnittelu.....	7
4. HAASTATTELUTILANNE	8
4.1. Yhteydenotto ja esittäytyminen	8
4.2. Haastattelulomake	8
4.3. Puhelinhaastattelu	9
4.4. Käyntihaastattelu	9
4.5. Haastattelun lopetus	10
4.6. Nuoret haastateltavat	10
4.7. Vajaakykyiset haastateltavat	11
4.8. Vastahakoiset haastateltavat	11
5. HAASTATTELUSTANDARDIT JA KYSYMYSTYYPIT	12

1. Johdanto

Tämän oppaan tarkoituksena on tarjota yleiskuvaus asioista, jotka liittyvät haastattelututkimuksiin ja joita tilastohaastattelija tarvitsee työssään. Haastattelijan työ koostuu monista eri osa-alueista ja siihen vaikuttavat monet tekijät. Haastattelijan työhön koulutetaan sitä varten räätälöidyllä peruskurssilla. Kaikkea työhön liittyvää ei myöskään voi ennalta opettaa, vaan haastattelijan ammatissa oppii jatkuvasti uutta ja ammattitaito paranee koko ajan. Tämän vuoksi pelkästään tämän oppaan osaaminen ei tee kenestäkään pätevää haastattelijaa, vaan vasta käytännön haastattelutyön ja lisäopiskelun myötä on mahdollista tulla ammattitaitoiseksi haastattelijaksi.

2. Tilastotietojen tarve ja hankintamenetelmät

Moni on joskus joutunut tekemään päätöksen isommasta hankinnasta, kuten asunnon, auton tai kalliin elektroniikan ostamisesta. Usein tällaisten päätösten tueksi hankitaan tietoa ostopäätöksen tekemiseksi. Yhteiskuntasuunnittelussa ja siihen liityvässä päätöksenteossa tarvitaan myös runsaasti erilaisia taustatietoja. Tilastokeskus osallistuu omalta osaltaan yhteiskunnallisten tietojen hankkimiseen ja sen haastattelutoiminta on eräs apuväline tässä tehtävässä. Haastattelijoiden työllä on osaltaan merkitystä yhteiskunnan kehittämisen kannalta.

Osa tiedoista voidaan saada helposti suoraan jostakin valmiista rekisteristä tai eri viranomaisilta. Näitä hyödynnetään aina, kun se on mahdollista. Kaikkia tarvittavia tietoja ei kuitenkaan ole rekistereissä, tai tiedot voivat olla niin vanhentuneita, ettei niitä kannata käyttää. Vaihtoehtona on kysyä tiedot suoraan kansalaisilta. Tietoja voidaan kysyä haastattelemalla, verkkokyselyllä tai itse täytettävällä paperilomakkeella. Tällaiset tietojen keruutavat voidaan jakaa kahteen ryhmään sen mukaan, kysytäänkö tieto kaikilta vai vain joiltakin vastaajilta. Suurin osa tutkimuksista on ns. otantatutkimuksia, joissa kysymykset esitetään vain pienelle osalle väestöstä. Otantatutkimuksissa valitut edustavat kaikkia muita ihmisiä. Haastattelututkimukset ovat yleensä aina otantatutkimuksia tai niihin poimitaan muilla perusteilla pieni joukko vastaajia. Haastattelututkimuksista puhuttaessa vastaajista käytetään usein myös nimitystä haastateltava. Tässä oppaassa vastaajalla ja haastateltavalla tarkoitetaan samaa asiaa.

3. Haastattelututkimuksen käytäntöjä

3.1. Haastattelututkimukset

Tilastokeskuksen tilastohaastattelijoita työskentelee sekä puhelinhaastattelukeskuksessa että kotoa käsin. Puhelinhaastattelukeskuksessa työtä tehdään ennalta sovituissa työvuoroissa ja kotoa käsin työskentelevä haastattelija suunnittelee työnsä itsenäisesti tiettyjen aikataulujen ja ohjeiden puitteissa. Pääsääntöisesti työvaiheet ja metodit ovat samoja työskentelypaikasta riippumatta.

Tilastokeskuksessa tehdään sekä ns. omia haastattelutiedonkeruita että ulkopuolisen tahon tilaamia tiedonkeruita. Toisinaan tiedonkeruu tehdään yhteistyössä siten, että päävastuu tiedonkeruusta on Tilastokeskuksella, mutta siihen saadaan myös ulkopuolista rahoitusta. Tilastokeskus tekee vain yhteiskunnallisesti merkittäviä tiedonkeruita, joten ulkopuolinen tilaaja on usein joku valtion virasto tai julkisrahoitteinen tutkimuslaitos.

Haastattelututkimuksen toteuttamiseen kuuluu monia eri vaiheita. Haastatteluiden tekeminen on yksi vaihe, joskin hyvin merkittävä. Haastattelutiedonkeruun toteuttamiseen kuuluvat karkeasti jaoteltuna seuraavat vaiheet:

- Tutkimuksen suunnitteluvaihe
- Tietojen keruuvaihe
- Tietojen käsittely- ja analysointivaihe

Osa haastattelututkimuksista toteutetaan pelkästään puhelinhaastatteluina eli vastaaminen on mahdollista vain puhelimitse. Osa tiedonkeruista toteutetaan siten, että vastaaminen on mahdollista ainoastaan kasvotusten toteutetussa haastattelussa. Yhä enemmän hyödynnetään niin sanottuja yhdistelmä tiedonkeruita eli vastaajalla on mahdollisuus vastata vaihtoehtoisilla tavoilla. Vastaaja voi siis halutessaan vastata verkkokyselyyn silloin, kun se hänelle sopii. Vaihtoehtona on puhelimesta tehtävä haastattelu. Kasvokkain annetun haastattelun sijaan haastateltava voi antaa haastattelun puhelimitse tai verkkolomakkeella.

Perusedellytykset onnistuneelle työskentelylle ovat, että otos vastaa oikeaa kohdejoukkoa, haastattelulomake on toimiva ja työohjeet riittävät.

Tilastokeskus pyrkii tiedottamaan suurimpien tutkimusten käynnistymisistä eri tiedotusvälineissä sekä usein myös sosiaalisessa mediassa. Monista jatkuvien tutkimusten tuloksista tiedotetaan kuukausittain (esimerkiksi Työvoimatutkimus ja Kuluttajien luottamus). Lisäksi Tilastokeskuksen internet-sivuilla sekä sosiaalisen median kanavissa julkaistaan tiedotteita ja tuloksia. Tavoitteena on jakaa suurelle yleisölle tietoa siitä, mikä Tilastokeskus on ja mitä se tekee.

3.2. Haastattelututkimukseen valmistautuminen

Peruskoulutuksen suorittamaan tilastohaastattelijalla on perusvalmiudet työskennellä haastattelijana. Peruskoulutus ei kuitenkaan suoraan päteviä tekemään erilaisia tiedonkeruita.

Ennen jokaista tiedonkeruuta tilastohaastattelijat koulutetaan kyseiseen tutkimukseen tai he perehtyvät tutkimuksen ohjeisiin itsenäisesti. Jokaisessa tutkimuksessa on työohje, johon on koottu haastattelijan tarvitsemat tiedot ja ohjeet tutkimuksen ja haastattelun läpiviemiseksi. Yleensä tutkimuskohtainen koulutus muodostuu työohjeisiin tutustumisesta, etä- ja videokoulutuksesta sekä harjoitushaastattelujen suorittamisesta ja/tai ennakkotehtävistä. Monimutkaisemmissa keruissa voidaan järjestää koulutus myös läsnäolokoulutuksena. Tällöinkin haastattelijan tulee etukäteen tutustua itsenäisesti työohjeisiin.

Tutkimuksen varsinaisesta tiedonkeruvaiheesta käytetään usein nimitystä kenttätyö. Tämä viittaa vastaajien tavoitteluun ja haastatteluiden tekemiseen puhelimitse tai käyntihaastatteluina. Vaihe pitää sisällään yleensä myös mahdollisen verkkovastaamisen. Ennen haastatteluiden aloittamista haastattelijoiden tulee osata työohjeet ja tuntea lomakkeen sisältö. Olennaista on myös tiedostaa tiedonkeruussa käytettävissä oleva työaika, jotta oman työn voi suunnitella sen puitteissa. Tiedonkeruiden etenemistä seurataan aina kokonaisuutena ja yksittäisten haastattelijoiden työsuoritusta seurataan tarpeen mukaan.

Työohjeet on tärkeää sisäistää ennen haastatteluiden aloittamista. Tiedonkeruun sisältö ja kysymykset tulevat tutuksi myös tekemällä harjoitushaastatteluja ennen varsinaisten haastatteluiden aloittamista. Haastattelua tehdessä voi tarvittaessa tukeutua työohjeeseen, mutta haastattelun sujuvuuden kannalta ohjeisiin perehtyminen etukäteen on tärkeää. Haastateltavat saattavat esittää tutkimusta koskevia kysymyksiä ja niihin yleensä löytyy vastaus työohjeista. Riittävän perehtymisen ja harjoittelun jälkeen haastattelijat voi aloittaa varsinaiset haastattelutyöt.

Työohjeet ovat usein rakenteeltaan samankaltaisia. Tutkimuksen tarkoitus ja menetelmät kuitenkin vaikuttavat paljon siihen, minkä pituinen ja kuinka tarkka työohje on. Pääsääntöisesti työohjeessa käydään läpi ainakin seuraavat asiat:

- Yleiskuvaus eli tutkimuksen tausta ja tarkoitus
- Aikataulu
- Tiedonkeruun vaiheet
- Käsitteet
- Lomakkeen rakenne eli kysymyskohtaiset ohjeet

Työohjeessa kerrotaan yleensä ensin tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet. Näin haastattelijan on helpompi ymmärtää, miksi tutkimusta tehdään ja mihin tietoa voidaan käyttää. Vastaajat ovat usein itse kiinnostuneita

tietämään, mihin heidän vastauksiaan tarvitaan. Tutkimuksen tarkoituksen ymmärtäminen auttaa haastattelijaa epäröivien vastaajien suostuttelemisessa. Kun tutkimuksella on ulkopuolinen tilaaja tai se toteutetaan yhteistyökumppanin kanssa, on haastattelijan hyvä tietää muut mukana olevat tahot. Tulosten julkistamisesta on myös hyvä osata kertoa.

Tutkimusasetelma määrittää sen, minkälaiselta joukolta tietoja kerätään. Pääsääntöisesti Tilastokeskuksessa tehdään haastattelututkimuksia, joihin vastaajat poimitaan otoksella. Kaikkia kysymyksiä ei kysytä kaikilta kansalaisilta, vaan tietyltä joukolta, joka vastaa mahdollisimman hyvin sitä joukkoa, joilta tietoja halutaan kysyä. Otos voi olla joko henkilö- tai kotitalousotos. Henkilöotoksessa kohteena on yksi määrätty henkilö, kotitalousotoksessa kaikki ko. kotitalouteen kuuluvat henkilöt. Yritystutkimuksissa kohteena ovat joko koko yritys tai joku/jotkut yrityksen toimipaikat.

Tiedonkeruissa on aina tietty tiedonkeruu-aika, joka selvennetään työhjeessa. Tiedonkeruu-aika voi olla muutamana viikon tai useita kuukausia. Pitkäkestoisissa tiedonkeruissa on yleensä tarkennettu sitä, miten työajan käyttöä tulee suunnitella ja jaksottaa.

Tietoja kerätään usealla eri tavalla (puhelimitse, verkkolomakkeella, käyntihaastatteluna) ja monissa tutkimuksista samaa henkilöä tai kotitaloutta pyritään haastattelemaan yhden kerran. Toisinaan samaa henkilöä tai kotitaloutta haastatellaan monta kertaa samaan tutkimukseen. Joskus tutkimus voidaan jakaa jaksoihin, jolloin haastattelut tehdään useassa vaiheessa. Haastattelijan on tärkeää tietää, millainen menetelmä kussakin tutkimuksessa on käytössä.

Työhjeessa käydään lomakkeen kysymykset läpi kohta kohdalta ja annetaan tarvittavat määritelmät ja erityisohjeet. Osa kysymyksistä on selkeitä eikä vaadi erityisiä selityksiä, mutta osa voi olla monimuotoisempia, joten haastattelijan pitää tietää, mitä kysymyksellä tarkoitetaan.

3.3. Haastatteluihin valmistautuminen

3.3.1 Töiden aloittaminen

Hieman ennen haastattelujakson alkamista haastattelijalle lähetetään sähköisesti tutkimuksen aineisto, josta selviävät vastaajien nimet ja osoitteet. Tutkimuksen alkaessa jokaisella tilastohaastattelijalla on siis lista niistä henkilöistä, joita hän tavoittelee. Töiden edistyessä vastaajalista elää ja muuttuu tilanteen mukaan.

Tutkimusten käynnistyessä otokset ovat mahdollisimman ajantasaisia väestörekisterikeskuksen tietojen kanssa. Siitä huolimatta osa yhteystiedoista on ehtinyt vanhentua (muuttaneet, puhelinnumeroa vaihtaneet yms.). Ensimmäiseksi etsitään puhelinnumerot vastaajille, joille puhelinnumeroa ei ole keskitetyssä puhelinnumerohaussa löydetty. Löydetyt numerot merkitään vastaajan tietoihin. Merkintä tehdään myös, jos numeroa ei ole löytynyt. Tiedonkeruun aikana puhelinnumeroita etsitään tarpeen mukaan esim. silloin, kun löydettyt numerot paljastuvat vääriksi tai niihin ei tietyn ajan kuluessa vastata. Puhelinnumeroiden etsimiseen ja osoitteiden tarkistamiseen on erityiset ohjeet ja kanavat ja niihin perehdytetään erikseen.

Seuraavassa on lueteltu ne lähteet, joita haastattelija voi käyttää muuttuneiden tietojen etsimisessä. Ne eivät ole suositusjärjestyksessä, vaan lähteiden käyttö ja sopivan tavoittelukanavan valinta on usein tapauskohtaista.

- Posti
- Numerohakupalvelu
- Väestötietojärjestelmä
- Internet

3.3.2 Haastattelusta sopiminen

Haastattelut aloitetaan heti kenttätyövaiheen alkaessa. Etupainotteinen työskentely on tärkeää, koska osa tapauksista siirtyy yleensä aina myöhemmäksi haastattelijasta riippumattomista syistä. Mitä enemmän on aikaa tavoittaa vastaajia, sitä varmemmin heidät saa osallistumaan tutkimukseen. Haastattelu sovitaan haastateltavan aikataulun mukaisesti, mutta puhelimitse tehtävä haastattelu on hyvä pyrkiä samaan heti ensimmäisellä yhteydenotolla. Kasvokkain tehtävän haastattelun osalta pyritään heti sopimaan haastattelun tekemisen ajan-kohta.

Haastattelutyö painottuu jonkin verran ilta-aikaan, koska monet vastaajat ovat silloin helpommin tavoitettavissa. Joitakin vastaajaryhmiä tavoittaa kuitenkin paremmin päivisin, kuten esim. maanviljelijöitä, eläkeläisiä, kotityötä tekeviä, opiskelijoita, vuorotyöläisiä jne. Lyhyitä haastatteluita pystyy viemään hyvin läpi myös päivällä.

Samaa vastaajaa on hyvä tavoitella eri aikoina. Tämä koskee sekä puhelintavoittelua että käyntejä. Vastaajia tavoitellaan arkisin 9-20.30 välillä, ellei vastaajan kanssa ole erikseen muusta sovittu. Useita tiedonkeruita tehdään aina samanaikaisesti ja niissä saattaa olla hyvinkin eri mittainen tiedonkeruu-aika. Haastatteluiden kestot myös vaihtelevat paljon. Haastatteluita tehdään joka viikko, eikä vastaajien tavoittamista useinkaan voi ennakoida. Tyypillistä onkin, että haastattelijan työpäivä- ja viikko koostuvat monista eri pituisista työskentelypätkistä. Aikataulussa täytyy olla siis joustovaraa, koska vastaajan aikataulu ei välttämättä sovi yhteen haastattelijan suunnitteleman aikataulun kanssa.

Haastateltaville lähetetään etukäteen aina saatekirje, jossa kerrotaan tutkimuksesta. Näin vastaaja tietää, että Tilastokeskuksen haastattelija tulee ottamaan yhteyttä ja ainakin haastattelijalla on mahdollisuus viitata kirjeeseen ottaessaan yhteyttä. Saatekirjeessä kerrotaan lyhyesti mm. tutkimuksen tarkoituksesta, tietosuojasta ja siitä, että vastaajaa ei voida korvata toisella henkilöllä. Haastateltavia, joille ei ole etsinnästä huolimatta löydetty puhelinnumeroa, voidaan tavoitella monella tavalla. Vastaajalle voidaan lähettää uusi kirje yhteydenottopyynnöllä, häntä voidaan tavoitella sähköpostitse tai käymällä hänen kotiosoitteessaan, jos se kuuluu kyseisen tutkimuksen työskentelymetodiin. Ennen käyntiä haastattelija lähettää vastaajalle kirjeen ja tiedon siitä, milloin on tulossa käymään. Kirjeen saaneella haastateltavalla on mahdollisuus ottaa puhelimitse yhteyttä haastattelijaan sopivan ajan varaamiseksi tai antaakseen puhelinnumeron.

3.3.3 Matkareittien suunnittelu

Haastattelututkimukset pyritään toteuttamaan mahdollisimman kustannustehokkaasti. Matkareittien suunnittelu ennalta kuuluu olennaisena osana haastattelijan työhön käyntitutkimuksissa sekä tiedonkeruissa, joissa vastaajia tavoitellaan kotoa. Käyntejä ja käyntihaastatteluja tehtäessä pyritään siihen, että vastaajaa tavoittelee ja haastattelee mahdollisimman lähellä asuva haastattelija. Vastaajat jaetaankin niin, että jokainen haastattelija saa yleensä häntä lähinnä olevat vastaajat haastateltavaksi. Kustannustehokkuus toteutuu mm. siten, että käyntejä tehtäessä reitin varrelle pyritään saamaan mahdollisimman monta vastaajaa. Yksittäisiä vastaajia ei yleensä kannata tavoitella käynneillä. Eri tutkimuksissa mukana olevia haastateltavia voidaan tavoitella samalla matkalla. Tärkeää on myös tarkistaa, että kaikki haastattelussa tarvittavat välineet ovat mukana ja että henkilö edelleen asuu siinä osoitteessa, jonne on menossa käymään. Käyntihaastattelun osalta on hyvä muistuttaa vastaajaa tekstiviestillä sovitusta haastatteluajasta päivää ennen tai viimeistään samana päivänä. Hyvän suunnittelun avulla vastaajia pystyy tavoittelemaan tehokkaasti.

Käynnit on pääsääntöisesti helpointa ja nopeinta tehdä omalla autolla. Haastattelijan työtä helpottaa työskentelyalueensa tuntemus ja varmuus ajaa kaikenlaisessa säässä. Kaupungeissa, joissa on hyvä liikenneverkosto, julkinen kulkuneuvo saattaa olla hyvä vaihtoehto.

4. Haastattelutilanne

Tässä luvussa esitellään tarkemmin vastaajien tavoitteluun ja haastattelun tekemiseen sekä kulkuun liittyviä tekijöitä. Vastaajien tavoittelu ei ole mekaanista suorittamista, eikä haastattelun läpivienti toteudu aina samalla tavalla. Haastattelijasta pystyy omalla toiminnallaan ja ammattitaidollaan vaikuttamaan siihen, että oikeat ihmiset tavoitetaan ja haastattelu tehdään oikeaoppisesti, laadukkaasti ja tehokkaasti. On tärkeää, että vastajalle jää positiivinen kuva Tilastokeskuksesta, sen toiminnasta ja työntekijöistä.

4.1. Yhteydenotto ja esittäytyminen

Tilastokeskus on valtion laitos ja siksi kaikissa työn vuoksi tapahtuvissa kanssakäymisissä on noudatettava julkisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että aina kun toimitaan työtehtävissä on esittäydyttävä omalla nimellä ja mainittava selkeästi olevansa Tilastokeskuksen haastattelijasta. Tilastokeskuksen haastattelijat kuljettavat haastattelumatkoilla mukana kuvallista henkilökorttia, joka esitetään aina käyntejä tehtäessä. Tavoitteena on säilyttää luottamuksellinen suhde haastateltavaan.

Kaikissa tutkimuksissa haastattelijan ensikontakti vastaajaan pyritään tekemään puhelimitse. Jos henkilöä ei tavoiteta puhelimitse, voidaan tietyissä tutkimuksissa tehdä ennalta sovittujen ohjeiden mukainen käynti. Oli yhteydenottotapa mikä tahansa, haastattelijan tulee valmistautua siihen riittävästi. Ennen yhteydenottoa on hyvä miettiä valmiiksi miten esittäytyy. Esittäytyminen voi olla hyvinkin erilainen henkilöistä riippuen. Useimmiten yhteydenotto sisältää seuraavat asiat:

- Itsensä esitleminen
- Vastaajaan henkilöllisyyden varmistaminen eli haastateltavan nimen ja syntymäajan tarkistaminen
- Yhteydenoton tarkoituksen kertominen
- Haastattelun aloittaminen tai sopivan haastatteluajan sopiminen

Kaikille vastaajille lähetetään tutkimuksesta ja haastattelijan yhteydenotosta kertova kirje ennen tutkimuksen aloittamista. Haastattelukielet ovat aina suomi ja ruotsi, usein myös englanti. Vieraskielisiä vastaajia voidaan tavoitella ruotsin tai englannin kielisillä materiaaleilla. Kirjeen lähettämisestä huolimatta haastattelijan tehtävänä yhteyttä ottaessaan on esitellä tutkimus lyhyesti ja siten kannustaa haastateltavaa tekemään päätös haastatteluun osallistumisesta. Kaikkia vastaajia pyritään tavoittelemaan, riippumatta siitä, mikä on hänen äidinkieltensä. Tilanteessa helpottaa, kun haastattelijasta on perehtynyt ennen soittamista tutkimukseen niin hyvin, että pystyy vakuuttamaan vastaajan tarvittaessa osallistumisen tärkeydestä. Vastaaja saattaa myös esittää kysymyksiä, joihin on tärkeää osata antaa oikeita ja luottamusta herättäviä vastauksia.

Haastatteluajankohdan sopimista helpottaa, kun miettii valmiiksi sopivia ajankohtia. Haastateltavalle on hyvä ehdottaa jotain aikaa, ja ottaa varalle muutama muu sopiva aika, jos ehdotus ei hänelle sovi. Yhteydenoton yhteydessä on hyvä myös toistaa sovittu haastattelu-aika, varmistaa sovittu haastattelu-paikka ja sen osoite. On tärkeää myös varmistaa, että vastaajan tavoittaa siitä numerosta, mihin on soitettu, jotta häneen saa tarvittaessa yhteyttä ja haastatteluajasta voi muistuttaa.

4.2. Haastattelulomake

Haastattelutiedot kerätään sähköisellä lomakkeella. Jokaisesta haastattelusta syntyy oma lomake, josta kysymykset luetaan ja jolle vastaukset merkitään.

Haastattelulomake määrittää kysymysten muodon, esittämistavan ja järjestyksen. Tutkimuksen luotettavuuden takia on erittäin tärkeää, että kaikki haastattelijat esittävät kysymykset samalla tavalla. Näin eri haastattelijoiden keräämä aineisto on vertailukelpoista. Kysymykset esitetään siinä muodossa kuin ne on lomakkeelle kirjoitettu. Kysymysten järjestystä ei myöskään voi muuttaa, koska joidenkin kysymysten sisältö saattaa muuttua sen mukaan, minkä kysymyksen jälkeen ne esitetään.

Kerättyjen tietojen luotettavuus riippuu kysymysten esittämistavan lisäksi siitä, että vastaukset merkitään oikein lomakkeelle. Virheelliset valinnat ja merkinnät heikentävät tilastojen luotettavuutta.

4.3. Puhelinhaastattelu

Tilastokeskus tekee ison osan haastattelututkimuksista puhelimitse. Tutkimukset, joissa haastattelu kestää keskimäärin alle puoli tuntia, tehdään yleensä puhelimitse. Haastattelijan tulee tehdä haastattelutyötä rauhallisessa tilassa, jossa ei ole muita ihmisiä paikalla. Tietosuojasyistä haastatteluihin liittyviä asioita, henkilötietoja ja materiaaleja ei tule pitää esillä siten, että esimerkiksi perheenjäsen pääsee näkemään ne. Haastattelun onnistumisen kannalta on tärkeää, että haastattelijan taustalta ei kuulu ylimääräisiä häiritseviä ääniä, kuten puhetta, melua tai lasten tai lemmikkien ääntelyä.

Onnistunut haastattelu muodostuu seuraavista seikoista:

- Vastaaja on halukas vastaamaan haastatteluun
- Kysymykset kysytään ohjeiden mukaan
- Haastattelija ei johdattele vastaajaa vastaamaan
- Vastaaja on tyytyväinen haastattelun jälkeen

Puhelinhaastattelussa haastattelijan tulee varautua monenlaisiin tilanteisiin. Haastattelijan asiallinen valmistautuminen ja perehtyminen tutkimukseen auttavat monessa kohtaa. Esimerkiksi pitkissä tai vaikeampia aiheita sisältävissä tiedonkeruissa vastaaja saattaa helposti väsyä, turhautua tai tuntea epävarmuutta vastaamisensa suhteen. Vastaajan mahdollisesta herpaantumuksesta huolimatta haastattelijan on pystyttävä viemään haastattelu ohjeiden mukaan loppuun saakka. Tällaisissa tilanteissa täytyy toisaalta toimia vastaajan ehdoilla, mutta kuitenkin siten, että kaikki kysymykset käydään ohjeiden mukaan läpi.

Tutkimuksissa saatetaan kysyä asioita monenlaisista aihepiireistä. Lomakkeella näitä siirtymiä varten on ns. väli-introt, joiden avulla selitetään, mitä aiheita seuraavat kysymykset käsittelevät. Niiden avulla haastattelija pystyy auttamaan vastaajaa siirtymissä aihekokonaisuudesta toiseen.

Haastattelu on normaalista keskustelusta poikkeava vuorovaikutustilanne ja monilta osin ennalta tarkoin ohjeistettu. Tämä tarkoittaa sitä, että haastattelija ei saa johdatella tai vaikuttaa vastaajan vastauksiin. Haastattelijan täytyy siis löytää muita keinoja siihen, että vastaaja jaksaa keskittyä haastatteluun loppuun saakka. Väli-introissa haastattelijalla on enemmän vapauksia ilmaista asioita ja ne antavat tarvittaessa pieniä hengähdystaukoja haastattelun aikana. Hyvin tehty haastattelu syntyy siitä, että kysymykset esitetään ohjeiden mukaan, eikä vastaajalle pyritä selittämään kysymyksiä tai antamaan erityisiä ohjeita vastaamisessa.

Haastattelun lopussa voi vastaajan kanssa keskustella vapaammin ja vastata mahdollisiin kysymyksiin tutkimukseen tai Tilastokeskukseen liittyen.

4.4. Käyntihaastattelu

Puhelinhaastatteluiden lisäksi tehdään käyntihaastatteluita. Tiedonkeruumenetelmäksi on valittu käyntihaastattelu yleensä silloin, kun haastattelun keskikesto lähenee tuntia. Yleensä käyntihaastattelut pyritään tekemään vastaajan kotona. Myös monet julkiset tilat, esimerkiksi kirjastot, kahvilat ym. ovat soveliaita haastattelupaikkoja. Haastattelu voidaan tehdä myös haastateltavan työpaikalla, jos se sopii haastateltavalle ja tämän työnantajalle. Pääsääntö kaikissa tilanteissa on se, että haastattelu pyritään tekemään rauhallisessa ja häiriöttömässä tilassa, jossa ei ole muita henkilöitä läsnä tai liian lähellä.

Käyntihaastattelussa käytännöt ovat haastattelun etenemisen ja sujumisen kannalta samat kuin puhelinhaastattelussa. Haastattelijan on hyvä tarkkailla, että vastaaja säilyttää mielenkiintonsa haastattelua kohtaan. Vain kiinnostunut haastateltava jaksaa miettiä vastauksia. Vastaajan mielenkiintoa voidaan ylläpitää muun muassa

lyhyillä kysymysten väliin sijoitetuilla ”välipuheilla”. Varsinkin silloin, kun siirrytään yhdestä kysymysryhmästä toiseen, voi muutamalla sanalla kuvailla mitä kysymyksiä on tulossa seuraavaksi. Yleensä näitä välipuheita on muotoiltu myös valmiiksi lomakkeille.

Häiriötilanteessa vastaaja ei jaksakaan keskittyä vastaamiseen. Vaikka pyrkimys on tehdä haastattelu ilman ulkopuolisia henkilöitä, voi syntyä tilanne, että asunnossa ei ole tyhjää huonetta käytettävissä ja tällöin haastattelutilanteesta voi olla läsnä muita ihmisiä. Tarvittaessa haastattelija voi ehdottaa rauhallisempaa aikaa haastattelulle. Toisaalta esimerkiksi kotiaskareiden teko ei välttämättä estä haastattelua. Voi jopa olla vastaajan kannalta miellyttävää, että hän voi hoidella kotitöitään haastattelun aikana.

Haastattelijan tehtävänä on huolehtia, että muut eivät häiritse eivätkä johdattele vastaajaa. Haastattelija voi tarvittaessa vedota annettuihin ohjeisiin tietosuojasta ja saada tällä tavalla mahdolliset ulkopuoliset henkilöt hienotunteisesti pois haastattelutilanteesta, jos vastaaja itse ei huomaa sitä tehdä. Jos vaikuttaa siltä, että vastauksia ei saada luotettavasti haastateltavalta, on haastattelu lopetettava ja koetettava sopia uusi aika.

Haastattelijan on istuttava mieluiten niin, että vastaaja ei näe kysymyksiä eikä sitä, kuinka vastaukset tallennetaan. Tämä voi estää haastateltavaa keskittymästä vastauksiin ja toisaalta vääristää tuloksia. Haastattelulomaketta ei siis pääsääntöisesti näytetä tai käydä etukäteen läpi vastaajan kanssa.

Myös käyntihaastattelun jälkeen voi vastata tarkemmin haastateltavan esittämiin Tilastokeskusta ja tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

4.5. Haastattelun lopetus

Hyvän vuorovaikutuksen aikaansaaminen on keskeinen asia haastattelussa. Sujuva ensikontakti eli yhteydenotto ja esittäytyminen on tärkeää haastattelun saamiseksi. Haastattelun lopettamiseen tulee myös kiinnittää huomiota.

Vaikka vastaajalle onkin etukäteen lähetetty kirje siitä, että hänet on valittu tutkimushenkilöksi, tulee soitto yleensä yllätyksenä. Siinä tilanteessa ei soittajan nimi ja työpaikka jää välttämättä mieleen. On hyvä toistaa vielä lopuksi oma nimensä ja kertoa se, että soitti Tilastokeskuksesta.

Haastateltavalle tulee antaa mahdollisuus kommentoida ja kysyä itse tutkimuksesta ja Tilastokeskuksesta. Siksi on tärkeää, että haastattelija on tutustunut tutkimuksen taustoihin hyvin ja osaa kertoa Tilastokeskuksesta sekä mm. tietosuojaan liittyvistä asioista.

On hyvä, jos haastateltavalle jää selkeä, positiivinen kuva haastattelijasta, tutkimuksesta ja Tilastokeskuksesta. Vaikka samaa henkilöä tuskin haastatellaan pitkään aikaan uudestaan, voi perheenjäsen tai tuttava tulla haastatelluksi myöhemmin jossain toisessa tutkimuksessa. Positiivisella mielikuvalla voi olla myönteinen vaikutus siihen, miten vastaajan lähipiiri suhtautuu Tilastokeskuksen tutkimuksiin. Varsinkin, jos haastattelu on koettu epämiellyttäväksi esim. haastattelijan käytöksen takia tai haastattelu on lopetettu epäkohteliaasti, voi sillä olla vaikutusta myöhemmin. Kielteisiksi koetut asiat muistetaan yleensä paremmin ja niistä kerrotaan tuttaville helposti.

Haastattelun kestäessä pitkään ja jos vastaajalla on kiire tai hän on kärsimätön, voi olla hyvä, että lopetus tehdään viivyttämättä. Tärkeintä on, että vastaajalle jää positiivinen mieli haastattelusta ja haastattelutilanteesta. Kaikissa tilanteissa on hyvä muistaa kiittää vastaajaa tämän ajasta ja vastauksista.

4.6. Nuoret haastateltavat

Useimmissa tutkimuksissa kohderyhmänä ovat 15-74-vuotiaat henkilöt. Yli 15-vuotiaan, mutta alle 18-vuotiaan henkilön haastatteluun ei tarvita vanhemman tai holhoojan lupaa, mutta vanhemmat voivat kieltää haas-

tattelun teon asunnossaan, joten tässäkin tapauksessa on hyvä kertoa asiasta vanhemmille. Toisinaan vanhemmat haluavat kieltää alaikäisen lapsensa osallistumisen myös puhelinhaastatteluun, vaikka tämä itse olisi halukas vastaamaan. Haastattelija ei saa ilman vastaajan lupaa mennä tämän asuntoon ja katsotaan, että nuorilla ei ole oikeutta antaa tätä lupaa haastattelijalle.

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 minimoida vanhempien vaikutus mahdollisimman vähiin. Mikäli vanhemmat selvästi vaikuttavat lasten vastauksiin, haastattelu on lopetettava, ja pohdittava erikseen voidaanko haastattelu tehdä myöhemmin uudelleen. Samoin tulee menetellä silloin, kun työohjeissa on sanottu, että haastattelu on ehdottomasti tehtävä niin, ettei muita ole läsnä.

4.7. Vajaakykyiset haastateltavat

Useimmissa tutkimuksissa kuka tahansa Suomessa asuva voi valikoitua haastateltavaksi. Aina silloin tällöin vastaaja on jollakin tavalla vajaakykyinen. Hänellä voi olla esimerkiksi kuulovamma, näkövamma tai vaikeuksia puheentuottamisessa.

Näissä haastatteluissa on noudatettava erityistä hienotunteisuutta ja haastattelemiseen on varattava riittävästi aikaa. Tällainen vajavaisuus ei oikeuta haastattelemisesta luopumiseen, koska kaikilla on oikeus esittää mielipiteensä ja vastata tutkimukseen. Vain siinä tapauksessa, että haastateltava on todella pysyvästi kykenemätön vastaamaan, voi haastattelusta luopua. Tällöinkin on toimittava hienotunteisesti vastaajaa kohtaan.

Haastattelijan on käytettävä kaikkia mahdollisia apukeinoja edellä mainittuja vastaajia haastatellessaan. Tarvittaessa kysymykset näytetään tai vastaajan on annettava kirjoittaa vastaukset paperille. Jos vastaajalla on vaikeuksia puheentuottamisessa, voidaan jotain perheenjäsentä pyytää tulkitsemaan vastaukset.

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

4.8. Vastahakoiset haastateltavat

Monet haastateltavista vastaavat mielellään. Osa vastaajista suhtautuu aluksi epäluuloisesti haastatteliijaan tai tutkimukseen, mutta moni muuttaa mieltään, kun kuulee mistä on kyse. Kaikissa tutkimuksissa jotkut kieltäytyvät haastatteluista suostutteluista huolimatta. Jos vastausta ei saada tutkimukseen mukaan valikoituneelta henkilöltä, ei hänen sijastaan voida haastatella ketään muuta. Henkilöt jotka eivät syystä tai toisesta vastaa, synnyttävät katoa. Mitä suurempi joukko jättää vastaamatta, sitä suurempi on kato. Suuri kato taas vaikuttaa tulosten laatuun ja luotettavuuteen.

Vastaaminen on vapaaehtoista ja siksi kieltäytyneiden päätöstä on kunnioitettava eli heitä ei saa pakottaa vastaamaan. Haastatteliija ei kuitenkaan heti vastaajan osoittautuessa haluttomaksi saa luopua yrityksestä saada haastattelua. Suostuttelu kuuluu olennaisena osana tilastohaastattelijan työhön. Suostuttelukeinoja on erilaisia ja niiden toimivuus on usein tapauskohtaista.

Motivoitunut ja työnsä tärkeyteen uskova haastatteliija on usein myös uskottava suostutteliija. Hyvä perehtyminen ja työn kokonaishallinta helpottavat vastahakoisten haastateltavien kanssa työskentelyä. Suostuttelutaitoa voi harjoitella ja kokemuksen myötä taidot karttuvat myös tällä osa-alueella.

Jos haastateltava suhtautuu vastahakoisesti haastattelun antamiseen, haastattelijan on hyvä yrittää löytää syy siihen, miksi vastaaja epärii. Kun syy on löytynyt, haastatteliija pystyy selventämään ja perustelemaan oikeita asioita tutkimukseen osallistumiseksi.

Haastattelijan työssä tyypillistä on, että kykenee tarkkailemaan ja kuuntelemaan vastaajaa. Haastattelijan tulee sen lisäksi kiinnittää huomiota myös omaan toimintaansa. Haastattelijan omalla käytöksellä voi joissakin tilanteissa olla vaikutusta siihen, että haastattelu jää saamatta. Voi käydä esimerkiksi niin, että väsynyt haastattelijatartuttaa oman ärtymyksensä vastaajaan ja tämä kieltäytyy haastattelusta.

Vastaajille, jotka ovat ensimmäisten tavoitteluiden yhteydessä kieltäytyneet osallistumasta tutkimukseen, lähetetään toisinaan ns. kieltäytyneen kirje. Siinä kerrotaan perusteellisesti mistä haastattelussa on kysymys, mitä tutkimusta ollaan tekemässä ja mikä on Tilastokeskus. Kun haastattelijat ottaa uudelleen yhteyttä haastatteltavaan, kieltäytyneen kirje on saattanut saada vastaajan muuttamaan mielensä ja haastattelu saadaan tehtyä. Uuden yhteydenoton kieltäytyneeseen haastattelijaan voi tehdä eri haastattelijat kuin ensimmäisellä kerralla. Tätä kutsutaan katotyöskentelyksi ja sen tarkoituksena on antaa vastaajalle uusi mahdollisuus osallistua tutkimukseen.

Vastaajia, joille ei ole löytynyt numeroa, tavoitellaan myös kirjeellä, jossa pyydetään vastaajaa ottamaan yhteyttä. Vastaajia (numerollisia ja numerottomia) tavoitellaan myös sähköpostitse. Joissakin tutkimuksissa on käytössä video, jonka voi lähettää tekstiviestinä tai sähköpostitse. Tarvittaessa vastaajia voidaan tavoitella kotitaloudessa asuvien muiden henkilöiden kautta.

Saatekirjeen lisäksi vastaajille lähetetään usein tutkimuksesta kertova esite ja taskutilasto, joka on Tilastokeskuksen oma pienjulkaisu. Niiden tavoitteena on kertoa toiminnastamme ja lisätä vastaajien kiinnostusta tutkimusta kohtaan.

Kieltäytymiseen voi olla esimerkiksi seuraavia syitä:

- Haastattelua ei pidetä tärkeänä
- Outo tilanne pelottaa
- Kysymysten ajatellaan olevan vaikeita tai epämiellyttäviä
- Negatiivinen suhtautuminen esim. Tilastokeskusta, valtiota tai tutkimuksen tilaajaa kohtaan
- Aiemmat huonot kokemukset haastatteluista
- Toinen henkilö kieltää osallistumisen
- Vastaajan kiire tai huonotuulisuus
- Kieltäytyminen periaatteesta

Vastahakoisuuteen voi siis olla monelaisia syitä. Usein turhiin epäluuloihin voidaan vaikuttaa keskustelemalla vastaajan kanssa. Haastattelijan ei ole syytä ajatella ”häiritsevänä” vastaajaa, vaikka joutuu ottamaan monta kertaa yhteyttä. On kuitenkin hyvä muistaa, että vastaaminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Suostuttelu lopetetaan yleensä siinä vaiheessa, kun vastaaja käsittää tutkimuksen tärkeyden, mutta siitä huolimatta hän ei halua osallistua. Jos kieltäytyneelle vastaajalle jää haastattelijan yhteydenotosta mieleen asian tärkeys, hän saattaa hyvinkin seuraavalla kerralla suostua haastatteluun.

Erittäin tärkeä katon pienentämisen apuväline on haastattelijoiden ammattitaito, jota pidetään yllä jatkuvalla koulutuksella. Valmiudet haastattelutyöhön saa peruskoulutuksesta ja monet asiat oppii haastattelutyötä tekeväällä. Tukea haastattelutyöhön saa tarvittaessa myös esimiehiltä, työnohjaajilta ja haastattelijakollegoilta.

5. Haastattelustandardit ja kysymystyyppit

Kysymysten esittämistä koskevat tietyt standardit ja niitä noudatetaan kaikissa tiedonkeruissa kaikilla lomakkeilla. Myös vastausvaihtoehtojen lukemiseen on omat sääntönsä.

Lomake ohjaa haastattelijaa haastattelun etenemisessä. Kysymyksen lisäksi lomakkeella saattaa olla hyödyllisiä ohjeita, joiden avulla haastattelijat osaa viedä haastattelua sujuvasti eteenpäin. Kysymykset ja ohjetekstit on kirjoitettu toisistaan poikkeavalla tavalla eli ne esimerkiksi eri värillä. Näin haastattelijan on haastattelulomakkeelta on helppo tietää mikä on varsinainen kysymys ja mikä on haastattelijalle tarkoitettu ohjeteksti.

Haastattelukysymykset jaetaan sisällön perusteella kahteen pääryhmään: tosiasiakysymyksiin ja muihin eli M-kysymyksiin.

Molempia kysymystyyppejä koskee sama perussääntö eli kysymys luetaan sanasta sanaan sellaisena kuin se on lomakkeelle kirjoitettu. Kysymystyypit eroavat toisistaan vasta silloin, kun haastateltava ei vastaa selkeästi esitettyyn kysymykseen. Tällöin noudatetaan erilaisia sääntöjä tosiasiakysymysten ja M-kysymysten kohdalla. Ohjeiden noudattaminen on välttämätöntä, jotta jokainen haastattelija kerää tiedot samalla tavalla ja tietojen vertailukelpoisuus ja luotettavuus säilyy.

Tosiasiakysymyksen avulla halutaan saada selville asiaa koskeva todellinen tieto ja siihen on olemassa oikea vastaus, jonka vastaaja yleensä tietää. Tosiasiakysymyksiä ovat mm. ikä, syntymäpaikka, ammatti ja tulot. Ne voivat koskea myös käyttäytymistä, kuten esimerkiksi työn hakua, kulutusta tai säästämistä.

Muita eli M-kysymyksiä ovat vastaajan mielipiteitä, tietoja ja arvostuksia koskevat kysymykset. Ne ovat sisällöltään henkilökohtaisia, eikä niihin yleensä ole olemassa oikeaa vastausta. M-kysymykseen halutaan haastateltavan oma vastaus; ei perheenjäsenen tai naapurin vastausta. M-kysymys on herkkä mittari, johon haastattelutilanne voi vaikuttaa. Tämän vuoksi oikean tekniikan noudattaminen on erittäin tärkeää, jotta vastaukset ovat vertailukelpoisia. Haastattelija ei saa selittää kysymystä millään tavalla omin sanoin. M-kysymyksen merkinä on M-kirjain kysymysnumeron jäljessä.

Sekä tosiasia- että M-kysymykset luetaan ensimmäisen kerran sanasta sanaan, kuten ne ovat lomakkeella. Jos haastateltava vastaa kysymykseen, merkitään vastaus työhöjeen mukaisesti ja siirrytään seuraavaan kysymykseen. Jos haastateltava ei näytä ymmärtävän kysymystä, kysymys toistetaan alkuperäisessä muodossa. Ellei haastateltava edelleenkään ymmärrä kysymystä, voidaan tosiasiakysymyksen kohdalla selittää mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Lomakkeella on usein erilliset ohjeet, joiden avulla kysymystä voi selittää. Tosiasiakysymyksissä haastattelija voi tarvittaessa auttaa vastaajaa muistelemaan tapahtumia, jotta vastaukset ovat mahdollisimman oikeita. M-kysymyksissä kysymystä ei saa millään tavalla selittää vastaajalle. Jos vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi, vastaajaa voi pyytää valitsemaan niistä sopivimman. Tarvittaessa voidaan käyttää ns. utelutekniikkaa, josta on erilliset ohjeet. Vastaajaa ei saa pakottaa mihinkään vastausvaihtoehtoon, vaan häntä on rohkaistava antamaan vastaus, joka hänellä on mielessään.

Vastausten merkitseminen on aineiston luotettavuuden kannalta kriittinen työvaihe. Virheellistä merkintää tai tallennusta on yleensä vaikea havaita ja korjata jälkikäteen. On tärkeää, että jokaiseen esitettyyn kysymykseen merkitään vastaus heti. Käytettäessä sähköistä lomaketta vastaus tallentuu automaattisesti. Siinä yhteydessä tarkistetaan ohjelmallisesti, että vain sallitut vaihtoehdot voidaan tallentaa. Toisin sanoen lomakkeelle on saatettu laittaa raja-arvoja, joiden ylittäminen tai alittaminen ei ole mahdollista. Lomakkeella ei yleensä pääse liikkumaan eteenpäin, ellei jotain vastausta ole valittu.

Haastattelukysymykset jaetaan kolmeen perustyyppiin vastausten merkintätavan mukaan:

- Sijoitettavat vastaukset
- Luettavat vastausvaihtoehdot
- Sanatarkat vastaukset

Sijoitettava vastaus tarkoittaa sitä, että kysymykseen on annettu valmiit vastausvaihtoehdot, joita haastateltavalle ei lueta. Haastattelija sijoittaa vastauksen oikeaan luokkaan. Toisenlaisessa kysymystyypissä kysymyksen esittäminen perustuu siihen, että haastattelija lukee ääneen kaikki vastausvaihtoehdot. Yleensä vaihtoehdoista on mahdollista valita vain yksi vaihtoehto. Sanatarkkaa vastaustyyppiä käytetään, kun vastauksia ei voida tai haluta luokitella valmiiksi. Vastaus kirjoitetaan lomakkeella omaan vastauskenttään.

Käyntihaastattelussa saatetaan käyttää apuna vastauskortteja. Ne ovat hyödyllisiä erityisesti kysymyksissä, joissa on useita vastausvaihtoehtoja ja joita vastaajan on vaikea muuten muistaa. Kortin avulla voidaan helpottaa vastaamista myös kysymyksiin, jotka sisältävät huomattavan määrän luettavia vaihtoehtoja. Vastauskortti helpottaa vastaamista myös silloin, kun kysytään arkaluontoisia asioita.