

Intervjuarens guide

September 2017

Innehåll

INTERVJUARENS GUIDE	2
INNEHÅLL	3
1. INLEDNING	4
2. BEHOVET AV STATISTISKA UPPGIFTER OCH ANSKAFFNINGSMETODERNA	4
3. URVALSUNDERSÖKNINGAR.....	5
3.1. Urval	5
3.2. Bortfall.....	6
4. INTERVJUUNDERSÖKNINGENS ARBETSFASER	7
4.1. Undersökningens planeringsfas	7
4.2. Uppgiftsinsamlingsfas	8
4.3. Uppgifternas behandlings- och analyseringsfas	8
5. FÖRBEREDELSE INFÖR INTERVJUARBETET	9
5.1. Inläring av arbetsinstruktionerna	9
5.2. Förberedelse inför intervjuerna	11
5.3. Att komma överens om en intervju	11
5.4. Planering av resrutten	12
5.5. Minskning av bortfallet	12
5.5.1. Statistikcentralens andel i bortfallsminskningen	12
5.5.2. Att ta reda på uppgifter som ändrats	13
6. INTERVJUSITUATIONEN	14
6.1. Presentation.....	14
6.2. Telefonintervju	15
6.2.1 Ljudkvalitet och vård av rösten	16
6.3. Att avsluta intervjun.....	16
6.4. Besöksintervju.....	17
6.5. Unga intervjupersoner	18
6.6. Funktionsnedsatta intervjupersoner	18
6.7. Motsträviga intervjupersoner	19
6.7.1. Vanliga invändningar	19
6.7.2. Verkliga orsaker till motsträvighet.....	21
7. INTERVJUN.....	23
7.1. Intervjublanketten.....	24
7.2. Frågetyperna och frågeställningen	25
7.2.1. Faktafrågor	25
7.2.2. Övriga frågor.....	26
7.3. Anteckning av svaren	29
7.3.1. Svar som ska prickas in.....	29
7.3.2. Svartalernativ som ska läsas upp	29
7.3.3. Ordagranna svar	30

1. Inledning

Guiden är avsedd att ge de grundkunskaper som statistikintervjuaren behöver i sitt arbete. I statistikintervjuaryrket lär man sig ständigt något nytt och yrkesskickligheten ökar hela tiden. Därför blir ingen en yrkeskunnig intervjuare bara genom att behärska denna guide; först genom praktiskt intervjuarbete och tilläggsstudier är det möjligt att bli en yrkeskunnig statistikintervjuare.

2. Behovet av statistiska uppgifter och anskaffningsmetoderna

Var och en har säkert någon gång varit tvungen att fatta ett så viktigt beslut att man först skaffat sig uppgifter till hjälp och stöd för sitt val. Ett sådant beslut kan vara att skaffa en bostad, köpa hushållsmaskiner eller köpa bil. Före valet har man sökt efter mera information på nätet och läst facktidningar samt diskuterat med bekanta. På basis av denna information fattar man sedan beslut och gör sitt val.

På samma sätt behövs uppgifter av olika slag för beslutsfattande inom samhällsplanering. Man kan inte bygga tillräckligt stora sjukhus eller skolor, om man inte vet hur många invånare det finns på orten eller känner till invånarnas åldersstruktur. Enskilda personer eller företag har likaså behov av uppgifter för sina egna beslut. Var och en kommer säkert vid närmare eftertanke på talrika exempel av detta slag. De uppgifter som insamlas för planering är en viktig del av anskaffningen av uppgifter om samhället.

Uppgifter behövs förutom för planeringen också för uppföljning. Tjänstemännen måste följa med hur deras område utvecklas. Skolmyndigheterna bör ge akt på förändringar i undervisningens effektivitet och exempelvis elevernas framgång efter skolan. Polismyndigheterna vakar över att ordningen upprätthålls. Var och en finner säkert flera sådana exempel. Gemensamt för dem är att uppföljningen inte kan ske utan tillgång till uppgifter.

Uppgifter om samhället behövs också vid universitet och forskningsinstitut. Med dessa undersökningar försöker man finna orsaker till förändringarna i samhället, samtidigt som man försöker klarlägga följderna av de beslut som fattas.

Statistikcentralen verkar för sin del för anskaffningen av dessa uppgifter och dess intervjuverksamhet är ett hjälpmedel i detta arbete. Statistikintervjuarnas arbete är således viktigt med tanke på samhällets utveckling.

Det enklaste sättet att skaffa uppgifter är att ta dem direkt ur något färdigt register. En del av uppgifterna kan i själva verket erhållas på detta sätt. Alla nödvändiga uppgifter finns dock inte färdigt samlade i något register eller så kan uppgifterna vara så föråldrade att det inte lönar sig att använda dem. Uppgifter fås förutom ur registren också av olika myndigheter. Statistikcentralen får en stor del av sina uppgifter på detta sätt.

Vissa uppgifter fås bara genom att man samlar in dem själv antingen per post eller genom intervju eller via webbenkäter. Det här sättet att samla in uppgifter kan delas

in i två grupper beroende på om uppgifterna frågas av alla eller bara av vissa intervjupersoner. Flera opinionsundersökningar är sådana att bara en liten del av befolkningen blir tillfrågad.

Undersökningar i vilka bara en liten del av befolkningen blir utfrågad kallas urvalsundersökningar. Namnet kommer sig av att man tagit ut eller valt ut bara en liten del av befolkningen.

3. Urvalsundersökningar

3.1. Urval

Det finns två viktiga orsaker till att göra urvalsundersökningar. En urvalsundersökning är billigare än en undersökning där uppgifter frågas av alla. Ibland är urvalsundersökningen den enda möjliga, såsom vid industrins kvalitetskontroll. I godisfabriker tas med jämna mellanrum stickprov på de sötsaker som tillverkas för att få reda på kvaliteten.

Ovannämnda orsaker till urvalsundersökningen berättigar ändå ännu inte till användningen av ett urval. Det bör kunna bevisas att även om frågorna bara ställts till en del av den grupp som undersökningen gäller, kan man på basis av de svar man får sluta sig till hurudant resultatet skulle ha blivit, om alla blivit tillfrågade.

I dagligt tal använder man ordet *prov* alltid då en liten del får stå för helheten. I butikerna delar man t.ex. ut gratisprover av tvål och avser att alla andra tvålbitar av samma märke är likadana. Dylika prover är emellertid inte tillförlitliga. Det kan ju hända att fabriken gjort provbitarna bättre än de verkliga tvålbitarna.

Först då de tre obligatoriska kraven på ett slumpmässigt urval blivit uppfyllda, kan man som resultat få ett slumpmässigt urval och först då kan man dra de rätta slutsatserna. Dessa tre krav är följande:

1. De urvalsenheter som väljs för urvalet bör tillhöra den grupp som man önskar undersöka.
2. Uttagningen för urvalet bör ske genom lottdragning, så att väljaren inte kan påverka valet av urvalsenheter.
3. Alla urvalsenheter bör ha samma möjlighet att bli valda. Sannolikheten kan också variera, men man måste i vilket fall som helst känna till det.

Det första kravet innebär att då man önskar undersöka t.ex. kvinnors åsikt om någon sak, bildar kvinnorna den grupp där intervjupersonerna väljs.

Genom lottningsmetoden kan man försäkra sig om att ingen i förväg kan veta vilka som blir uttagna. På så sätt försäkras man sig om att ingen av misstag eller avsiktligt förvränger resultatet genom valet av intervjupersoner. I intervjuundersökningar uttas urvalsenheter t.ex. ur det centrala befolkningsregistret med hjälp av dator.

Det tredje kravet innebär att alla bör behandlas som jämbördiga vid lottningen. Ingen får ha en för stor eller liten chans att bli vald. I praktiken innebär detta till exempel att allas nummerlappar bör vara med vid lottdragningen och å andra sidan att ingen får ha fler än en nummerlapp.

Om urvalet uttagits så att de tre ovan uppräknade obligatoriska kraven uppfyllts, kan undersökningens resultat generaliseras så att de gäller alla. Om man som resultat till exempel får att 10 procent av alla finländare som uttagits för urvalet har gröna ögon, kan man säga att 10 procent av alla finländare har gröna ögon. Resultatet blir ändå alltid något inexakt och noggrannheten beror på urvalets storlek. Därför borde man egentligen uppge att t.ex. 9–11 procent av finländarna har gröna ögon, eller om urvalet varit mindre och resultatet därför inte blivit så exakt, att 6–14 procent av finländarna har gröna ögon. Det riktiga resultatet ligger med en viss sannolikhet någonstans mittemellan de uppgivna procenttalen. Statistikvetenskapen har utarbetat beräkningsmetoder med vilka man i förväg kan uppskatta både resultatens inexakthet (dvs. skillnaden mellan procenttalen) och hur stort urval man behöver för att resultaten ska ha önskad exakthet.

3.2. Bortfall

I undersökningar stöter man alltid på situationer då man inte lyckas intervju någon av de utvalda intervjupersonerna eller hushållen. Man säger då att det skett ett bortfall i undersökningen. Bortfallet är en negativ faktor eftersom det försämrar undersökningens resultat. För det första minskar undersökningens svarsandel och detta leder till att noggrannheten försämras. För det andra förvränger bortfallet resultaten.

Vi har visat ovan att för att få ett tillförlitligt urval bör det uttas så att alla tre obligatoriska krav blir uppfyllda. Ett av dem är att alla som uttas för urvalet väljs genom lottdragning. Om man inte lyckas intervju någon av de utlottade, kan en ny person inte tas i stället för denna. En sådan person måste antecknas som en del av bortfallet.

Beträffande resultatens förvrängning kan man ge följande exempel där man med hjälp av en intervjuundersökning försökt uppskatta hur allmänna olika hobbyformer är. Personer som är intresserade av läsning är i allmänhet hemma och de kan nås ganska bra för en intervju. Medan t.ex. personer som är intresserade av friluftsliv mera sällan påträffas hemma. Om man inte anstränger sig för att minska bortfallet, händer det lätt att bortfallet för de läsintresserades del blir litet och för friluftsidkarnas del stort. Om man bara på basis av de här resultaten uppskattar hur många personer som har läsning som hobby och hur många som idkar friluftsliv, blir antalet friluftsidkare utan vidare för litet.

Det egentliga bortfallet utgörs av sådana personer, som inte är anträffbara eller som vägrar att bli intervjuade. Detta egentliga bortfallet kallas nettobortfall. Intervjuaren kan minska detta nettobortfall genom att gå skickligt till väga. Längre fram ges råd för hur bortflyttade personer kan spåras och hur man motiverar ovilliga att delta i undersökningen.

Ibland har det funnits fel i det register där urvalet lottats. Därför kan urvalet komma att omfatta avlidna, personer som permanent flyttat utomlands eller som inte hör till urvalet (t.ex. för unga eller för gamla personer). Intervjuaren kan inte göra något för att minska ett sådant bortfall. I själva verket utgör sådana intervjupersoner inget bortfall och det försämrar inte undersökningens resultat.

4. Intervjuundersökningens arbetsfaser

Vid Statistikcentralen genomförs intervjudatainsamlingar på två olika sätt. Undersökningarna kan vara de samma, men stället där arbetet utförs är olika. Vid telefonintervjucentralen görs intervjuerna i intervjucentralens lokaler enligt i förväg överenskomna arbetsskiften. En intervjuare som arbetar hemma arbetar med en bärbar dator. I princip är arbetsfaserna och metoderna de samma oberoende var arbetet sker.

4.1. Undersökningens planeringsfas

Vid Statistikcentralen görs både s.k. egna intervjudatainsamlingar och datainsamlingar som beställts av en utomstående aktör. Ibland görs datainsamlingarna i samarbete så att Statistikcentralen har det huvudsakliga ansvaret, men extern finansiering erhålls också. Statistikcentralen gör bara datainsamlingar som är samhällsrelaterade, vilket innebär att den externa uppdragsgivaren ofta är ett statligt ämbetsverk eller ett forskningsinstitut som får offentlig finansiering.

1. Undersökningen inleds i allmänhet med **samråd med beställaren**. Avsikten med dessa samråd är att klargöra om det lönar sig att göra undersökningen genom intervju, eller om man kan få uppgifterna på annat sätt. Samtidigt utreds beställarens behov av undersökningen i detalj så att undersökningen kan planeras.

2. I följande skede gäller det att **precisera undersökningsämnet** – om man i föregående skede beslutat för att göra undersökningen. I detta sammanhang blir man redan tvungen att sätta sig in i tidigare undersökningar på samma område. Denna fas är mycket viktig vid intervjuundersökningar, för där definieras de uppgifter som man har för avsikt att samla in med hjälp av undersökningen.

3. En **kostnadskalkyl** är nödvändig för kunden för att slutgiltigt kunna avgöra om han eller hon vill låta göra undersökningen eller inte. För kostnadsförslaget behövs uppgifter om hurudant urvalet för undersökningen borde vara; dess storlek, geografiska utbredning, åldersgrupp, lottningsmetoden osv.

4. Ur **tidtabellsplanen** framgår under undersökningens lopp vad som borde göras, när det borde göras och vem som gör det. Vid uppställning av tidtabellen bör man t.ex. veta hurdan intervjuarnas kommande arbetssituation är. För att kunna hålla fast vid tidtabellen är det viktigt att allt sker enligt planerna. Av denna anledning måste intervjuerna göras under de uppgivna fältarbetstiderna.

5. Det beror i sista hand på **intervjublanketten och arbetsinstruktionerna** vilket slag av uppgifter man får genom undersökningen. De är också avgörande med tanke på intervjuarens arbete. Det är lätt att göra en intervju med en bra blankett. Ordentliga arbetsinstruktioner är i sin tur en förutsättning för att intervjuaren ska klara sin uppgift. Intervjuerna görs på med hjälp av dator på webblanketter, men ibland används även pappersblanketter.

6. Rapporteringsplanen måste också göras omsorgsfullt i samband med planeringen av intervjublanketten. På detta sätt försäkras man sig om att blanketten innehåller alla

de uppgifter som behövs för rapporteringen. I detta skede kan blanketten ännu ändras, om rapporteringsplanen förutsätter det.

7. Uttagningen för urvalet sker i allmänhet ur något register. Vanligtvis används det centrala befolkningsregistret, där alla i landet bosatta personer finns upptecknade. I specialfall används också andra register.

8. Intervjuarutbildningen beror på hur svår undersökningen är. I lätta undersökningar behövs ingen separat utbildning, arbetsinstruktionerna och självstudierna räcker. När det gäller svårare undersökningar planeras särskild utbildning för uppgiften.

9. En informationsplan är nödvändig i sådana stora undersökningar, som allmänheten via medierna eller genom broschyrer och publikationer ska informeras om.

4.2. Uppgiftsinsamlingsfas

1. Det är nödvändigt **att testa intervjublanketten** för att man ska kunna försäkra sig om att fel eller bristfälligheter inte blivit kvar. I små undersökningar räcker det om några intervjuare testar blanketten. I undersökningar som till sitt uppgiftsinnehåll är omfattande kan man göra tio- eller hundratals provintervjuer för att försäkra sig om att blanketten fungerar. Begrepp och frågor i blanketten kan också testas i laboratorieförhållanden.

2. Intervjuarna får intervjuarutbildning antingen under kurser eller så studerar de anvisningarna självständigt. I allmänhet består utbildningen för varje undersökning av att intervjuarna sätter sig in i arbetsinstruktionerna, deltar i utbildning på distans och via video samt utför provintervjuer och/eller gör förhandsuppgifter.

3. Informationsarbetet är också en viktig del av intervjudatainsamlingen. Pressmeddelande görs då större undersökningar börjar. Information om att undersökningar börjar fås också via Statistikcentralens sociala medier.

4. Undersökningens fältarbete, dvs. arbetet med att nå och intervjua intervjupersonerna, kan påbörjas då alla ovan uppräknade faser genomgått. Det är ytterst viktigt att intervjuarna lärt sig arbetsinstruktionerna, att de följer de allmänna anvisningar för intervjuarna samt att de håller fast vid fältarbetstiderna.

5. Övervakningen av fältarbetet är en väsentlig del av fältarbetsfasen. Undersökningen har alltid en tidsfrist och man följer med att tidtabellen håller både sammantaget och vid behov intervjuarspecifikt. I vissa undersökningar tar man kontakt med de som blivit intervjuade och frågar vad de tyckte om intervjun, när och hur den utfördes och vilka saker som frågades i intervjun. Detta kan göras antingen genom att man skickar en kort undersökning per sms eller att man gör korta intervjuer per telefon.

4.3. Uppgifternas behandlings- och analyseringsfas

1. Fältarbetstiden upphör. Vid telefonintervjucentralen sparas svaren automatiskt på en server. En intervjuare som arbetar hemifrån överför de färdiga intervjuerna till Statistikcentralen via datakommunikationsförbindelse.

2. Intervjumaterialet granskas för att säkerställa kvaliteten. I datorstödda intervjuer görs kontroller i huvudsak redan under intervjun medan intervjuaren matar in uppgifterna. Dessutom granskas färdiga intervjuer på programmessig väg och på basis av detta följer man också med hur datainsamlingen fortskrider. Om motstridigheter observeras i materialet, utreds detta vid behov i samarbete med intervjuaren. I vissa fall måste intervjuaren kontakta intervjupersonen på nytt för att kunna rätta felen.

3. Svaren sammanställs vid Statistikcentralen. Därefter behandlar statistikexperterna materialet.

4. Till analysering av resultaten hör en noggrann genomgång av resultaten och en utredning av deras tillförlitlighet. På basis av undersökningsresultaten dras slutsatser och resultaten omräknas så att de gäller hela undersökningspopulationen.

5. Undersökningen avslutas då resultaten publiceras. Resultaten från Statistikcentralens egna datainsamlingar publiceras alltid på Statistikcentralens webbplats. En extern uppdragsgivare publicerar resultaten vanligen i sina egna kanaler. För vissa undersökningar publiceras en tryckt rapport.

5. Förberedelse inför intervjuarbetet

5.1. Inläring av arbetsinstruktionerna

I anslutning till varje undersökning finns arbetsinstruktioner som behandlar undersökningens innehåll, arbetsfaserna samt anvisningar för frågorna. Av datorstödda intervjuer görs pappersblanketter för att man ska kunna sätta sig in i undersökningens helhet.

Att sätta sig in i arbetsinstruktionerna samt att göra ett par övningsintervjuer är en ovillkorlig förutsättning för att intervjuerna ska kunna genomföras rätt. Frågorna är ofta sådana att det inte går att ställa dem utan att ha läst anvisningarna. Det är för sent att studera arbetsinstruktionerna när man påbörjat intervjuarbetet. Intervjupersonerna ställer ofta frågor rörande undersökningen och för att kunna svara behövs kunskaper som bara kan fås ur arbetsinstruktionerna. Efter noggranna förberedelser och övningar kan intervjuaren börja det egentliga intervjuarbetet.

En intervjuare som missförstått instruktionerna samlar nästan säkert in felaktiga uppgifter. I oklara situationer kan intervjuaren alltid fråga forskarna eller chefen om råd. Att ställa frågor är ofta ett tecken på vaksamhet. I arbetsinstruktionerna kan då och då förekomma brister eller otydligheter som kan korrigeras om de blir uppmärksammade i tid. Det är viktigt att fel och otydligheter korrigeras så att alla intervjuare ska kunna göra sitt arbete på rätt sätt.

Arbetsinstruktionerna utarbetas alltid enligt samma innehållsförteckning. På så sätt är det lättare för intervjuarna att sätta sig in i dem. I följande avsnitt genomgås instruktionerna punkt för punkt. I vissa undersökningar kan arbetsinstruktionerna vara betydligt mer omfattande, men åtminstone de här uppräknade punkterna finns med.

1. Undersökningens bakgrund och syfte

Arbetsinstruktionerna inleds med en beskrivning av undersökningens syfte och målsättningar. På så sätt kan intervjuaren lättare förstå vad som avses med de olika frågorna i undersökningen.

Ofta är intervjupersonerna också intresserade av att veta för vilket ändamål deras svar behövs. Att känna till undersökningens syfte hjälper intervjuaren att övertala intervjupersoner som tvekar.

Statistikcentralen gör också undersökningar för utomstående beställare och intervjuaren bör komma ihåg namnen på beställarna och samarbetspartnerna.

2. Undersökningsmetod och uppgiftsinnehåll

I omfattande undersökningar kan undersökningsmetoden innehålla flera faser. I samma undersökning kan till exempel en del av uppgifterna samlas in genom intervjuer och en del med postenkäter. Ibland kan en intervjuperson intervjuas flera gånger för samma undersökning. Ibland kan undersökningen indelas i avsnitt, då intervjuerna utförs i flera omgångar. Det är viktigt att intervjuaren redan från början vet vilken metod som kommer att användas vid varje undersökning. I denna punkt meddelas naturligtvis också om intervjuerna görs per telefon eller som besöksintervjuer. Intervjuer som är kortare än en halv timme kan göras per telefon. I denna punkt räknar man också upp undersökningens centrala områden.

3. Urvalet i undersökningen

Urvalet kan antingen vara ett person- eller hushållsurval. I ett personurval har en viss person utsetts som urvalsperson, medan alla de personer som hör till resp. hushåll är urvalspersoner i hushållsurvalet. I företagsundersökningar är urvalet antingen hela företaget eller något/några av företagets arbetsställen.

I arbetsinstruktionerna meddelas alltid vilket register som använts vid urvalsutlottningen, för att man ska kunna berätta för intervjupersonerna varför de blivit valda. I vissa undersökningar kan urvalsuttagsmetoden vara mycket invecklad. Det är viktigt att intervjuarna känner till detta. På så sätt kan man observera de utvalda intervjupersonerna och meddela om någon som inte hör till urvalet blivit uttagen, t.ex. någon som är för ung.

4. Undersökningens arbetsfaser

I denna punkt anges vilka skeden som ingår i undersökningen samt fältarbetstiden. Det är naturligtvis mycket viktigt att följa de tider som getts för fältarbetstiden.

5. Kontaktpersoner

Varje undersökning har en ansvarig person som arbetar inom ansvarsområdet ”Genomförande av datainsamlingar”. Personen ansvarar för koordineringen och genomförandet av undersökningen. Den ansvariga personen samarbetar med en extern uppdragsgivare eller Statistikcentralens egen ansvariga person för statistiken. Intervjuarnas närmaste chef och arbetshandledarna har ansvaret för fältarbetet och organisationen av intervjuarnas arbete. Huvudregeln är att den person som svarar för datainsamlingen är kontaktperson i frågor som gäller undersökningens innehåll och den närmaste chefen i frågor som gäller det praktiska intervjuarbetet.

6. Allmänna anvisningar för intervjun

De allmänna anvisningarna för intervjun innehåller bl.a. bakgrundsinformation om undersökningen, uppgifter om beställaren samt om undersökningens användnings- syfte. Ofta består undersökningen av olika ämnesområden. De allmänna anvisning- arna innehåller grundläggande beskrivningar om dessa olika ämnesområden.

7. Anvisningar för frågorna

I slutet av arbetsinstruktionerna går frågorna igenom en för en och om det behövs ges definitioner och extra anvisningar.

5.2. Förberedelse inför intervjuerna

Något före intervjuperiodens början skickas undersökningsmaterialet till de intervju- are som arbetar hemifrån. Av materialet framgår intervjupersonernas namn och adresser. Vid telefonintervjucentralen utgör hela urvalet en helhet, dvs. alla arbetar med samma intervjupersoner.

Först söker man fram telefonnummer till de intervjupersoner som man inte lyckats hitta telefonnummer till via den centraliserade nummersökningen. De nummer som man hittat antecknas i uppgiftslämnarens uppgifter. Om telefonnumret inte har hittats ska detta också antecknas. Vid telefonintervjucentralen kan numren sökas centrali- serat. Under datainsamlingstiden är alla intervjuare tvungna att söka fram telefon- nummer, t.ex. när det är fråga om ett felaktigt nummer eller om ingen svarar på det aktuella numret inom en viss tid.

Det finns speciella anvisningar och kanaler för sökandet av telefonnummer och kon- troll av adresser. För sökning av telefonnummer och kontroll av adresser finns sepa- rata anvisningar.

5.3. Att komma överens om en intervju

Börja intervjuerna genast då fältarbetet börjar. Framförhållning i arbetet är viktigt, eftersom en del av fallen vanligen kommer att bli uppskjutna till en senare tidpunkt av orsaker som inte beror på intervjuaren. Ju mer tid du har att försöka nå intervju- personerna, desto säkrare kommer de att delta i undersökningen. Man kommer över- ens om intervjun utgående från intervjupersonens tidtabell, men man ska försöka få en intervju genast första gången man kontaktar personen.

Man kan allmänt säga att det är lättast att göra intervjuerna på vardagskvällarna då de flesta människorna är anträffbara. Vissa grupper är det dock lättare att nå dagtid, t.ex. jordbrukare, pensionärer, hemarbetare, studerande, skiftarbetare osv.

Det är bäst att försöka nå samma intervjuperson under olika tider. Detta gäller både per telefon och via besök. Man ska försöka nå intervjupersonerna vardagar mellan 9–20.30 om man inte kommit överens om annat.

Intervjupersonerna vet i allmänhet att Statistikcentralens intervjuare kommer att ta kontakt eftersom intervjupersonerna i förväg får ett följebrev där man berättar om undersökningen. De intervjupersoner man inte hittat telefonnummer till, trots att man försökt, kan man försöka nå på olika sätt. Till intervjupersonerna kan man skicka ett nytt brev där de ombes ta kontakt, man kan försöka nå dem per e-post eller genom att besöka dem på deras hemadress. Besök är inte möjliga i alla intervjuer. Före besöken skickar intervjuaren ett s.k. besöksbrev, i vilket man har angett en besökstid. En intervjuperson som fått ett besöksbrev har möjlighet att per telefon kontakta intervjuaren för att reservera en lämplig tid eller för att ge sitt telefonnummer.

Vid besöksundersökningar kontaktas intervjupersonen först per telefon för att komma överens om en tid för intervjun. Före besöksintervjun kan du ännu påminna om intervjun t.ex. via sms. Detta lönar sig i synnerhet om intervjupersonen bor långt borta eller är en upptagen person. Samtidigt kan man få en vägbeskrivning.

Det är viktigt att hålla sig till den tidtabell som avtalats. Dessutom är det ändamålsenligt att försöka sträva efter så oavbrutna arbetsskeden som möjligt både under intervjuerna och i hemarbetet. Före intervjuerna lönar det sig att kontrollera att man har allt undersökningsmaterial för det rätta projektet med sig.

5.4. Planering av resrutten

Planering av resrutten är en väsentlig del av intervjuarens arbete vid besöksundersökningar. I vissa undersökningar nås intervjupersonerna genom att besöka dem på deras hemadress, om man inte hittat telefonnumret. Intervjupersonerna grupperas så att varje intervjuare i allmänhet intervjuar de personer som bor närmast honom eller henne. Med hjälp av bra planering nås intervjupersonerna effektivt. Vid besöksintervjuer försöker man nå så många intervjupersoner som möjligt vid varje resrutten.

Besöken görs oftast enklast och snabbast med egen bil. I städer med goda trafikförbindelser kan kollektiva transportmedel vara ett bra alternativ.

5.5. Minskning av bortfallet

5.5.1. Statistikcentralens andel i bortfallsminskningen

Grundförutsättningen för ett framgångsrikt arbete är att urvalet har uttagits på rätt sätt, intervjublanketten fungerar och att arbetsinstruktionerna är tillräckliga.

Statistikcentralen meddelar om större undersökningarnas påbörjan i olika medier samt ofta också i sociala medier. Varje månad publiceras resultat av flera löpande undersökningar (till exempel Arbetskraftsundersökningen och Konsumentbarome-

tern). Dessutom publiceras meddelanden och resultat på Statistikcentralens internet-sidor och i sociala medier. Syftet är att informera allmänheten om vad Statistikcentralen är och gör.

Innan intervjuerna görs skickas ett följebrev om undersökningen till intervjupersonerna, där man berättar om undersökningen. Många intervjupersoner bekantar sig med detta brev och har redan i förväg en positiv inställning till undersökningen.

Till de uppgiftslämnare som vägrat delta i undersökningen då man kontaktat dem första gången skickas ibland ett så kallat vägrarbrev. I brevet beskrivs i detalj vad intervjun gäller, vilken undersökning man håller på med och vad Statistikcentralen är. När intervjuaren på nytt tar kontakt med vägraren har vägrarbrevet eventuellt fått intervjupersonen att ändra sin åsikt och intervjun kan utföras. Även en annan intervjuare än den som första gången tog kontakt kan försöka nå den intervjuperson som vägrat. Det här kallas bortfallsarbete om vilket det ofta har utarbetats undersökningsvisa anvisningar. Intervjupersoner som man inte hittat nummer till försöker man också nå med ett nytt brev där man ber dem ta kontakt. Man kan också försöka nå intervjupersonerna (med och utan nummer) per e-post. Vissa undersökningar har också en video som man kan skicka per sms eller e-post. Vid behov kan intervjupersonen försöka nås via andra personer som bor i samma hushåll.

Utöver följebrevet får intervjupersonerna ofta en broschyr om undersökningen och en fickstatistik, som är en liten publikation. De berättar om vår verksamhet och våra undersökningar, men samtidigt ökar de förhoppningsvis intervjupersonernas intresse för undersökningen.

Ett mycket viktigt hjälpmedel för motarbetning av bortfallet är intervjuarnas yrkesskicklighet som upprätthålls med fortsatt utbildning. Intervjuarbetet lär man sig med hjälp av grundläggande utbildning genom att göra arbetet och både chefer, arbetshandledare och intervjuarkolleger ger stöd.

5.5.2. Att ta reda på uppgifter som ändrats

När en undersökning börjar är urvalet så bra som möjligt överensstämmande med uppgifterna i det centrala befolkningsregistret. Trots det har en del av kontaktinformationen hunnit bli föråldrad (personer som flyttat, ändrat telefonnummer o.d.). Om numret som man känner till inte längre är intervjupersonens nummer ska intervjuaren försöka ta reda på intervjupersonens nya nummer. Alltid då och då förekommer det i datainsamlingarna telefonnummer som ingen svarar på, även om man försöker nå numret flera gånger. Också då ska intervjuaren söka fram det nya numret. Nedan uppräknas de källor som intervjuaren kan utnyttja för att leta fram uppgifter som ändrats. De står inte i någon preferensordning.

1. Posten

Posten upprätthåller ett eget adressregister, som innehåller uppgifter om adressförändringar. Mellan Posten och Statistikcentralen har gjorts ett avtal om användningen av dessa uppgifter.

2. Nummerupplysning

Statistikcentralen har ett avtal med Elisa Oyj som gäller söktjänsten Sentraali. Till denna tjänst finns en länk från Statistikcentralens intranät. Sentraali baseras sig på

olika telefonbolags telefonnummerdatabas som upprätthålls gemensamt. Databasen uppdateras kontinuerligt.

3. Befolkningsregistercentralen

Befolkningsregistercentralen upprätthåller ett adressregistersystem. De adresser som Statistikcentralen använder uttas oftast ur det centrala befolkningsregistret. Adressuppgifterna för urvalen är ofta några månader gamla, men de stämmer huvudsakligen. Intervjuarna har möjlighet att göra enskilda adressgranskningar under datainsamlingarna.

4. Internet

Intervjupersonernas kontaktuppgifter kan också sökas via internet bl.a. genom att googla.

6. Intervjusituationen

6.1. Presentation

Statistikcentralen är ett statligt ämbetsverk och därför bör man iaktta offentlighet i allt umgänge som sker på arbetets vägnar. Detta innebär att man alltid i arbetsuppgifter bör ge sitt namn och tydligt nämna att man är Statistikcentralens intervjuare.

I Finland finns det flera marknadsundersökningsinstitut som också har intervjuare. Enligt offentlighetsprincipen bär alla Statistikcentralens intervjuare ett personkort med foto. Vi strävar efter att upprätthålla ett förtroendefullt förhållande till de intervjuade.

I alla undersökningar försöker man ta den första kontakten med intervjupersonen per telefon. Om man inte når personen per telefon kan man i vissa undersökningar göra ett besök enligt i förväg överenskomna anvisningar. Oberoende av på vilket sätt man tar kontakt ska intervjuaren vara tillräckligt förberedd. Före man tar kontakt kan det vara bra att fundera ut hur man presenterar sig. Presentationen kan vara mycket olika beroende på person. Vanligtvis går den till på följande sätt:

- a) Presentera dig själv
- b) Kontrollera att du talar med rätt person genom att kontrollera namn och födelsedatum
- c) Säg ditt ärende
- d) Inled intervjun eller bestäm en tid för intervjun.

Presentationen kan t.ex. ske på följande sätt:

“God kväll, jag är Stina Näslund från Statistikcentralen (visa ditt personkort vid besöksintervju), är Marita Snellman anträffbar? Mitt ärende gäller vår hushållsundersökning. Ni har väl fått ett brev om saken? Passar det Er att bli intervjuad nu? Intervjun tar i genomsnitt omkring xx minuter.”

När intervjupersonen överväger om att delta i intervjun, lönar det sig att hålla följande punkter i minnet, speciellt vid telefonkontakt:

1. Din uppgift är att presentera undersökningen i korthet och därmed hjälpa intervjupersonen att fatta beslutet om att bli intervjuad.
2. Före du ringer ska du bekanta dig så bra med undersökningen att du kan ge rätta och förtroendeingivande svar.
3. Ha all information du behöver framme (kalender, urvalsuppgifter, broschyrerna, följebrevet) när du kontaktar intervjupersonen.
4. Fundera färdigt ut datum och tid för en eventuell besöksintervju (även reservtider). Föreslå tiden. Om det inte passar, föreslå då reservtiden.
5. Om intervjupersonen är tveksam, be att få komma och berätta mera.
6. När du avslutar samtalet ska du alltid upprepa den avtalade intervjutiden. Kontrollera också adressen.

6.2. Telefonintervju

En stor del av Statistikcentralens intervjuer görs per telefon. Den första kontakten är ett av de viktigaste skedena, eftersom intervjun sällan avbryts.

En lyckad intervju är beroende av följande omständigheter:

1. Det gäller för intervjuaren att få intervjupersonen att gå med på att bli intervjuad
2. Frågorna ställs enligt instruktionerna
3. Intervjuaren ska inte leda svaren
4. Intervjupersonen bör känna sig tillfreds efter intervjun.

I detta avsnitt ges detaljerade anvisningar för hur intervjun utförs. Anvisningarna koncentrerar sig närmast på vad intervjuaren bör göra i de olika intervjuskedena. Särskilt när det gäller datainsamlingar som är långa och/eller behandlar svåra ämnen kan intervjupersonen lätt bli trött, frustrerad eller känna sig osäker när han eller hon ska svara. Intervjuaren bör se till att intervjun löper, dvs. han eller hon ska agera på intervjupersonens villkor, men ändå "hålla i trådarna".

Intervjuarens uppgift är att göra det lättare för intervjupersonen när man går från ett temaområde till ett annat. På blanketten finns korta "inpass" mellan frågorna som beskriver vilka teman de följande frågorna gäller. Det beror på intervjuarens yrkesskicklighet hur tydligt denna övergång uttrycks. Samtidigt är rätt betoning av upprepade svarsalternativ rätt sätt att hålla uppe en växelverkan.

Det säkraste när det gäller inpass är att framföra dem så som de står på blanketten. Intervjuaren har dock mera friheter när det gäller inpassen än när det gäller att ställa själva frågorna. Det är viktigt att de saker som nämnts i inpassen sägs och sägs på ett neutralt sätt. Det här innebär att intervjuaren inte får leda eller inverka negativt på intervjupersonens svar. Det kan visa sig vara krångligt om man förklarar saker invecklat och omfattande per telefon och vilseleda intervjupersonen mer än om man enbart presenterar inpassen som finns på blanketten.

Följande råd är bra att hålla i minnet under en telefonintervju:

- kontrollera att du intervjuar rätt person (namn och födelsedatum) och att han/hon kan tala ostört
- tala rätt in i mikrofonen, håll den på 2–3 cm avstånd
- skrik inte och mumla inte heller
- se till att det är tyst runt omkring dig

- se till att du blir förstadd och att du förstår vad han/hon säger
- kontrollera hörbarheten – om den är dålig ringer du på nytt

6.2.1 Ljudkvalitet och vård av rösten

Intervjuer per telefon avviker från besöksintervjuer. När man inte kan se intervjuerpersonens ansikte har rösten en stor betydelse för hur intervjun lyckas – rösten skapar föreställningar. Att tillägna sig en rätt intervjustil, som sparar den egna rösten och underlättar att budskapet går hem, är en del av intervjuarens yrkesskicklighet.

Rösten är intervjuarens arbetsredskap och detta arbetsredskap ska vårdas. Flera faktorer inverkar på om rösten produceras på rätt sätt: anatomisk-fysiologiska faktorer (bl.a. hållning, arbetsställning) och hälsan (bl.a. sjukdomar), sättet att använda rösten och hur mycket rösten används samt omgivningen där rösten används (bl.a. buller, luftkvalitet).

Också de egna vanorna inverkar på rösten och på hur väl den hålls i form. T.ex. kaffe- och tedrickandet gör halsen torr. Vatten lär vara ett bättre alternativ i situationer där man ofta hamnar att använda rösten.

6.3. Att avsluta intervjun

Början av intervjun spelar en central roll för att skapa en god växelverkan samtidigt som det också har en central inverkan på om man får en intervju. Det är dock också viktigt att fästa uppmärksamhet på hur intervjun avslutas.

Även om man i förväg har skickat ett brev till intervjuerpersonen som berättar om att han eller hon har valts med i undersökningen kommer samtalet ofta som en överraskning. I sådana situationer kommer man nödvändigtvis inte ihåg namnet på den person som ringer eller personens arbetsplats. Det är bra att upprepa sitt namn och berätta att man ringt från Statistikcentralen när man avslutar samtalet.

Intervjuerpersonen ska få möjlighet att kommentera och ställa frågor om undersökningen och Statistikcentralen. Därför är det viktigt att man satt sig väl in i bakgrundsfaktorerna till undersökningen och att man kan berätta om Statistikcentralen och bl.a. om datasekretessen.

Det är bra om intervjuerpersonen får en tydlig och positiv bild av intervjuaren, undersökningen och Statistikcentralen. Även om personen i fråga knappast kommer att intervjuas på en lång tid kan någon annan ur samma familj eller någon av intervjuerpersonens bekanta bli intervjuade för en annan undersökning senare. En positiv uppfattning kan ha en gynnsam inverkan på hur intervjuerpersonens närmaste krets förhåller sig till Statistikcentralens undersökningar. Särskilt om intervjun har upplevts som obehaglig t.ex. på grund av intervjuarens beteende eller om intervjun avslutats på ett oartigt sätt kan detta ha en inverkan också senare. Saker som upplevts som negativa kommer man ihåg och man berättar också lätt för bekanta om dem.

Intervjuaren bör dock komma ihåg att intervjupersonen själv ska få fatta beslut om han eller hon vill kommentera intervjun när den avslutas. Om intervjun tar länge eller om intervjupersonen har bråttom kan det vara bra om intervjun avslutas utan dröjsmål. En yrkesskicklig intervjuare lär sig känna igen sådana situationer. Det viktigaste är att intervjupersonen får en positiv bild av intervjun och intervjusituationen. Tacka intervjupersonen för hans eller hennes tid.

6.4. Besöksintervju

Utöver telefonintervjuer utförs besöksintervjuer. En besöksintervju kommer i fråga när intervjun i medeltal tar närmare en timme. Intervjuerna sker i allmänhet hemma hos intervjupersonen. Också många allmänna platser, t.ex. bibliotek, kaféer mm. är lämpliga intervjuplatser, bara det är möjligt att göra intervjun i enrum.

Intervjun kan också göras på intervjupersons arbetsplats om det passar intervjupersonen och arbetsgivaren. För att undvika störningar bör man sträva efter att utföra intervjuerna inomhus. Om intervjupersonen inte självmant ber intervjuaren stiga in, kan intervjuaren föreslå det.

Vid besöksintervjuer är praxisen de samma som vid telefonintervjuer i fråga om hur intervjun framskrider och löper. Intervjuaren bör se till att intervjupersons intresse för intervjun hålls vid liv. Bara en intresserad intervjuperson orkar fundera på svaren. Intervjupersons intresse kan hållas vid liv bl.a. genom korta "inpass" mellan frågorna. Speciellt när man går från en frågegrupp till en annan är det på sin plats att med några ord beskriva hurdana de följande frågorna är, sådana inpass finns ofta färdigt på blanketten.

I orossituationer orkar intervjupersonen inte koncentrera sig på att svara. Sådana allmänna orossituationer kan uppstå genom barn, mycket ljud eller till exempel genom andra personers närvaro på platsen. Vid behov kan intervjuaren föreslå att göra intervjun vid något lugnare tillfälle. Å andra sidan utgör hemsysslor inget hinder för intervjun. Det kan t.o.m. vara angenämt för intervjupersonen att han eller hon kan utföra sina hemsysslor under intervjun.

Avsikten är att intervjun görs utan att utomstående personer är närvarande. I bostäder finns inte alltid ett tomt rum till förfogande och därför kan andra människor vara närvarande. Intervjuarens uppgift är att se till att de andra inte stör eller leder intervjupersonen. Intervjuaren kan vid behov hänvisa till instruktionerna om sekretesskydd för uppgifterna och på detta sätt finkänsligt få eventuella utomstående att avlägsna sig. Intervjupersonen kanske inte själv kan eller vill göra det. Om det ser ut att man inte lyckas ställa frågorna konfidentiellt till intervjupersonen, bör man avbryta intervjun och försöka komma överens om en ny tidpunkt.

Intervjuaren bör helst sitta så att intervjupersonen inte ser frågorna och inte heller hur svaren sparas. Detta kan hindra intervjupersonen från att koncentrera sig på svaren och förvränga resultatet. Detta ska ändå göras på ett naturligt sätt.

Intervjublanketten visas i allmänhet inte till intervjupersonen och blanketten går inte igenom med honom eller henne. Som modell kan du dock ställa verkliga frågor. Det är dock säkrast att hålla sig till faktafrågorna så att inte den känsliga mätningssituationen påverkas.

I slutet av intervjun bör man kontrollera att ett svar antecknats för varje fråga. Också efter en besöksintervju kan man noggrannare svara på intervjupersonens frågor om Statistikcentralen och undersökningen.

6.5. Unga intervjupersoner

Om intervjupersonen är under 15 år ska du alltid be föräldrarna eller förmyndaren om lov för intervjun. Det kan du göra i förväg till exempel per telefon eller innan du gör intervjun hemma hos intervjupersonen. Om föräldrarna inte är hemma och om du inte i förväg bett om lov för intervjun, får intervjun inte göras även om den unga själv skulle gå med på det. Intervjun måste göras senare efter att du fått lov för den.

För personer över 15 men under 18 år behövs inte tillstånd för intervjun, men föräldrarna kan vägra att intervjun görs i deras bostad. Därför är det också i dessa fall bra att meddela föräldrarna.

Det är viktigt att komma ihåg detta. Intervjuaren får ju inte stiga in i intervjupersonens bostad utan tillstånd och man måste anse, att de unga inte har rätt att ge detta tillstånd. Man bör också komma ihåg att föräldrarna för sina barns del har rätt att avgöra vad de gör. Det kan finnas föräldrar som inte vill att deras barn blir intervjuade.

Om barnens föräldrar kräver att få vara närvarande under intervjun, bör du artigt försöka berätta att undersökningsmetoden kräver att inga andra personer är närvarande. Om detta inte hjälper, bör du försöka minska inverkan av föräldrarnas närvaro så mycket som möjligt. Om föräldrarna tydligt påverkar barnens svar, ska du avbryta intervjun och rådgöra med din chef eller arbetshandledaren om intervjun kan göras på nytt senare. På samma sätt går du också till väga om det står i arbetsinstruktionerna att intervjun ovillkorligen bör göras utan närvaro av andra.

6.6. Funktionsnedsatta intervjupersoner

I de flesta undersökningar kan vem som helst i Finland bosatt bli uttagen för intervjun. Därför händer det ibland att intervjupersonen är funktionsnedsatt. Han eller hon kan t.ex. ha en hörselskada, synskada eller svårigheter att producera tal.

I dessa intervjuer bör du iaktta speciell finkänslighet och du bör reservera tillräckligt med tid. En dylik funktionsnedsättning berättigar under inga omständigheter till att inte göra intervjun. Bara i det fallet att personen är varaktigt oförmögen att svara kan man avstå från intervjun. Även i detta fall bör man gå finkänsligt till väga.

Intervjuaren bör utnyttja alla möjliga hjälpmedel när han eller hon intervjuar ovan nämnda intervjupersoner. Vid behov bör frågorna ges skriftligt eller så bör intervjupersonen få skriva svaren på papper. När man intervjuar personer som har svårigheter att producera tal, kan man be någon familjemedlem tolka svaren. Man kan också ta kontakt med chefen eller arbetshandledaren för att få instruktioner om hur man går till väga med de olika fallen.

Man bör komma ihåg att det i dessa fall inte bara är fråga om att man undviker bortfall av en intervjuperson. Det gäller också intervjupersons rätt att framföra sina åsikter och att genom vår undersökning påverka skötseln av samhällsärenden.

Ett problem för sig är de intervjupersoner som anträffas, som inte vägrar men som ändå inte kan intervjuas till exempel på grund av att de är i ett kraftigt berusningstillstånd. I dessa fall kan intervjuaren avgöra om intervjun bör avbrytas, när man ändå inte får uppgifter. Intervjun bör avbrytas finkänsligt och så att intervjupersonen inte märker att den blivit avbruten.

6.7. Motsträviga intervjupersoner

De flesta intervjupersoner svarar gärna. En del intervjupersoner ställer sig till en början misstroget till intervjuaren, men efter att de fått höra, vad intervjuarens ärende gäller, ändrar de sin åsikt. I alla undersökningar finns det dock de som vägrar att bli intervjuade trots övertalning.

Det är frivilligt att svara och därför bör man respektera vägrarnas beslut, dvs. man får inte på något sätt tvinga dem att svara. Intervjuaren får dock inte genast ge upp försöket, om intervjupersonen visar sig motsträvig. I följande avsnitt ges några råd om hur en motsträvig eller tveksam person kan övertalas att ge en intervju. Ibland kan man också försöka övertala vägrarna så att intervjuaren byts ut och sänder dem ett nytt brev. Härefter kan man ännu på nytt försöka komma överens om en intervju.

En ovillkorlig förutsättning för intervjuarens framgång i arbetet är att han eller hon själv känner till alla omständigheter i samband med arbetet och tror på vikten av sitt arbete. Bara då kan intervjuaren övertyga andra och få de tveksamma att gå med på en intervju.

Om intervjupersonen skulle vara motsträvig till en intervju, bör intervjuaren försöka finna orsaken till varför intervjupersonen tvekar. När orsaken blivit klarlagd, kan intervjuaren i de flesta fall visa att intervjupersonen haft en felaktig uppfattning om vad intervjun i själva verket innebär.

Förutom att iaktta intervjupersonen bör intervjuaren även hela tiden iaktta sig själv. Intervjuarens eget uppträdande kan bli anledningen till att han eller hon går miste om intervjun. Det kan till exempel hända att en trött intervjuares retlighet smittar av sig på intervjupersonen och att denna vägrar bli intervjuad. I figuren i slutet av guiden presenteras en modell av de faser en person genomgår när han eller hon fattar beslutet om att delta i undersökningen eller inte.

6.7.1. Vanliga invändningar

Vägrandet grundas i allmänhet på vissa typer av invändningar. I det följande presenteras några av de vanligaste invändningarna samt svar, med vilka man kan fortsätta diskussionen i strävan mot att få en intervju.

1. "Varför just jag?"

Denna invändning besvaras bäst genom att berätta hur intervjupersonerna valts ut. Man berättar att intervjupersonerna lottats och nämner ur vilken förteckning lottdragningen skett. Man bör också tala om för intervjupersonen att man intervjuar var och en av de utlottade och att ingen annan intervjuperson kan tas i stället.

2. "Kan man lita på urvalet?"

För personer som kommer med denna invändning beskrivs i korthet vad som egentligen menas med ett urval. Man bör berätta att en urvalsundersökning ofta är det enda möjliga alternativet.

3. "Det tar så lång tid"

Intervjupersonen har trott att intervjun är en tidskrävande händelse. Intervjuaren berättar hur länge intervjun i verkligheten tar. Oftast klarar man av intervjun på en halv timme.

4. "Jag kan ändå inte svara"

Intervjupersonen har trott att han eller hon inte kan svara på de frågor som kommer att ställas. Berätta att frågorna är sådana att var och en kan svara på dem.

5. "Era uppgifter hålls inte hemliga"

Intervjupersonen är rädd att svaren kan råka i fel händer. Berätta att Statistikcentralen inte överlämnar uppgifterna till någon, inte ens till andra myndigheter. De används bara för statistiska tabeller, i vilka man inte kan urskilja enskilda individers svar. Alla anställda vid Statistikcentralen är enligt lag bunden av sekretess.

6. "Jag passar inte som intervjuperson då jag inte är en typisk sådan"

För en intervjuperson som kommer med denna invändning ska man säga att ingen är typisk. En person avviker från andra personer genom en egenskap, en annan genom någon annan. Dessutom är det skäl att berätta med hurudant lottningssystem intervjupersonerna väljs. Man kan ännu tillägga att bara de utlottade intervjupersonerna kan intervjuas.

7. "Er undersökning är inte viktig"

Personer som kommer med denna invändning bör uppmuntras genom att tala om för dem att Statistikcentralen är en statlig myndighet, som bara gör undersökningar av samhälleligt viktiga ämnen. I arbetsinstruktionerna finns upplysningar om vad man försöker klarlägga med hjälp av just denna undersökning.

8. "Uppgifterna registreras"

Uppgifter på individnivå som kan identifieras lämnas inte ut till någon utanför Statistikcentralen. Uppgifterna används bara för framställning av statistik.

9. "Mina angelägenheter angår inte er"

Det är bra att här poängtera datasekretessen och att man inte ur statistiken kan urskilja enskilda uppgiftslämnarens svar.

10. "Varför alltid jag?"

Fråga vilka undersökningar uppgiftslämnaren varit med om tidigare och vad han eller hon tyckt om dem. Förklara därefter den samhälleliga betydelsen av den här undersökningen och berätta dessutom om urvalet, dvs. hur många andra som är med i undersökningen och hur många andra personer intervjupersonen "representerar".

När man redogör för undersökningens syfte brukar de tveksamma personerna ofta gå med på att bli intervjuade. Dessutom kan man som uppmuntran berätta hur intervjupersonens svar inverkar både på den egna välfärden och landets övriga medborgares välfärd. De uppgifter som samlas in genom undersökningen används då beslut fattas om hur landets angelägenheter ska skötas.

6.7.2. Verkliga orsaker till motsträvighet

Ovan presenterades vissa invändningar som vägrarna brukar komma med. Intervjuaren lär sig vid utövandet av sitt yrke och vid iakttagande av intervjupersonerna att urskilja verkliga orsaker. Då intervjuaren fått reda på orsaken till vägran, kan intervjuaren lätt rätta till intervjupersonens felaktiga uppfattning och få honom eller henne övertalad att gå med på intervjun. I det följande anges orsakerna och beskrivs det sätt på vilket man kan gå vidare i diskussionen.

1. Intervjun anses inte viktig

Ofta händer det att intervjupersonen ber om att få mera upplysningar av intervjuaren innan han eller hon går med på att bli intervjuad. Ibland kan intervjupersonen till och med direkt vägra att bli intervjuad innan han eller hon fått tillfredsställande svar på sina frågor. I sådana fall ska man försöka hjälpa intervjupersonen att förstå undersökningens betydelse. Någon gång kan det hända att intervjupersonen inte vågar ställa frågor utan anser det enklare att direkt vägra att delta i undersökningen.

Om intervjupersonen vägrar ska man alltid försöka reda ut om det finns någonting som skulle få honom eller henne att inta en positiv attityd till undersökningen. Se till att intervjupersonen har förstått att du är Statistikcentralens statistikintervjuare och att du fått i uppdrag att intervju just honom eller henne. Berätta vad Statistikcentralen är och att vi inte ger uppgifterna åt utomstående. Berätta också varför undersökningen är viktig, varför det är viktigt att alla deltar och att intervjupersonen representerar flera personer. Med andra ord, se till att intervjupersonen inte har missförstått något.

2. En ovan situation är skrämmande

Intervjusituationen kan vara ovan för intervjupersonerna. Därför kan de känna sig osäkra och besvärade åtminstone i början av intervjun. De flesta intervjupersoner är ändå så pass vana vid ovana situationer att de inte därför vägrar. För en del är intervjun så skrämmande att de börjar tveka och hittar på alla slag av undanflykter för att kunna vägra.

När intervjuaren märker att tveksamheten tydligt beror på intervjupersonens rädsla, bör man uppmuntra honom/henne. Man bör tala om att det är lätt att svara, att det inte tar lång tid och att de flesta människor tycker att det är trevligt.

När man gör intervjuer är det bra att hålla i minnet att människor ofta med ordet intervju förstår något annat än vad det verkligen är frågan om. Intervjupersonerna kan tro att det är frågan om något i stil med tidnings-, radio- eller tv-intervjuer, alltså en offentlig intervju.

3. Svåra frågor

En del av intervjupersonerna kan tro att frågorna är så svåra att de inte kan svara på dem. Intervjupersonerna kan också säga att de inte förstår något av det område som intervjun gäller. "Gå och intervju grannen han känner till den här saken". För sådana här personer kan man förklara hur enkla frågorna är. Om det behövs kan man också ställa provfrågor som exempel.

Du kan också uppmuntra intervjupersonen genom att säga att om någon fråga är för svår behöver han eller hon inte svara på den. För det mesta är frågorna inte för svåra.

4. Otrevliga frågor

För många människor finns det sådana saker som de inte vill diskutera med någon. Exempelvis en person som är frånskild vill kanske inte tala om barn eller saker som har med äktenskap att göra. Det är således begripligt att en intervjuperson som inte vet vad frågorna gäller kan neka på grund av rädsla för att frågorna rör områden som är svåra för honom eller henne.

För att övertala dessa personer är det bäst att tala om hurdana frågor som ingår i undersökningen. Då intervjupersonen märker att han eller hon inte har obehagliga frågor att vänta, har han eller hon knappast heller någon orsak att vägra.

5. Motvilja mot något som har med intervjun att göra

Några intervjupersoner kan säga att de inte godkänner Statistikcentralen, staten, undersökningens beställare, någon annan person eller inrättning som har något att göra med undersökningen. Det är enkelt att förstå att intervjuaren i intervjupersonens ögon representerar statsmakten, myndigheter i allmänhet, skattemyndigheten e.d. I sådana fall är det skäl att poängtera att undersökningssvaren är sekretessbelagda. Du kan också påpeka att intervjusituationen inte är otrevlig. De frågor som ställs är centrala samhällreliga frågor och i allmänhet intressanta.

6. Dåliga erfarenheter av tidigare intervjuer

Såsom redan tidigare nämnts gör också andra än Statistikcentralen intervjuundersökningar. Det kan hända att urvalspersonen tidigare intervjuats av någon annan än Statistikcentralens representant. Eventuellt har personen kunnat bli förargad över de saker som då efterfrågats eller intervjun kan ha varit oangenäm på något annat sätt.

Det bästa sättet att övertala en dylik person är att ta reda på vad han eller hon blivit förargad över i samband med den tidigare intervjun och visa att sådana drag som retat upp intervjupersonen inte ingår i denna undersökning.

7. Andra personers påverkan

Ibland kan intervjupersonens maka/make/sambo förbjuda intervjupersonen att svara på frågorna. Även föräldrar, barn och andra bekanta kan påverka beslutet. Om du märker detta försök då diskutera "referenspersonens" åsikter med intervjupersonen.

8. Intervjupersonen har bråttom eller är på dåligt humör

Det är helt naturligt att intervjupersonen vid intervjuarens kontakt ibland inte har tid för intervjun eller är på sådant humör, att han eller hon inte är intresserad av att svara på frågor. Det är skäl att komma ihåg också det faktum att intervjupersonen kan vara mycket berusad och att det alltid är bortkastad tid att försöka göra en intervju då.

Om intervjuaren i ovannämnda fall är övertygad om att intervjun inte lyckas, har han eller hon rätt att försöka komma överens om något bättre tillfälle för intervjun. Man kan också prova ifall det lönar sig att byta intervjuare. Detta kan föranleda tilläggsutgifter. Trots utgifterna är det bättre att göra ett nytt försök.

Intervjuaren kan alltid rådgöra om lösningen av besvärliga situationer med chefen eller arbetshandledaren.

9. Principvägrare

En del av intervjupersonerna kan uppge att de inte deltar i intervjun oberoende av vem som gör den, vad den berör och varför den görs.

I dessa fall är orsaken vanligtvis någon av de orsaker som räknats upp tidigare. Det kan också hända att intervjupersonens samhällsinställning är sådan att han eller hon inte godkänner intervjuer. I sådana fall lönar det sig att nämna om vilken betydelse för undersökningen intervjupersonens deltagande har. Att medverka i en intervju är ett sätt att påverka beslutsfattande i samhället. Om staten eller beställaren inte känner till befolkningens åsikt eller levnadsförhållanden försvårar det beslutsfattandet.

I praktiken ställer sig de flesta intervjupersonerna positivt till Statistikcentralens intervjuer. I allmänhet försvinner onödiga misstankar när intervjuaren talar med intervjupersonen. Du ska inte vara rädd att "störa" personen också om du blir tvungen att ta kontakt flera gånger. Det är ändå skäl att minnas att det är frivilligt att besvara en intervju. Övertalningen slutar i allmänhet då intervjupersonen har förstått undersökningens viktighet, men ändå inte vill delta. Om en intervjuperson som vägrat uppfattar hur viktig intervjun är kan det mycket väl hända att när intervjuaren nästa gång tar kontakt går personen med på en intervju.

Om du har haft svårigheter med intervjupersonen är det skäl att tänka på om orsaken varit någon av följande:

1. Presenterade du dig enligt anvisningarna? Skedde det under presentationen något som kunnat medföra att intervjupersonen blev motvillig? Kunde det löna sig att byta intervjuare?
2. Var intervjupersonen av en händelse på dåligt humör eller var tidpunkten olämplig? I dessa fall försöker man komma ifrån denna situation på ett så korrekt sätt som möjligt, så att man kan ta kontakt på nytt efter en lämplig tid.
3. Var intervjutiden, som man meddelat i brevet åt intervjupersonen som inte har telefonnummer, olämplig? Statistikcentralens intervjuare intervjuar inte efter kl. 21.00 utan överenskommelse i förväg. Ibland kan det hända att intervjupersonen anser att redan en tidigare tid är olämplig. På samma sätt kan veckodagen vara olämplig, intervjupersonen kan ha bråttom och vill inte ge en intervju. Många olika orsaker kan påverka att intervjupersonen vägrar, för att intervjuaren av en händelse tagit kontakt vid olämpligt tidpunkt.
4. Var intervjuarens klädsel eller väsen sådant att det väckte motstånd hos intervjupersonen? Allt som avviker från det normala antingen i fråga om kläder eller uppförande ska undvikas eftersom det kan irritera någon av intervjupersonerna.
5. Blev något oklart för intervjupersonen? Ovan har vi redan talat mycket om hur vägran oftast beror på informationsbrist. Därför ska intervjuaren tydligt och tillräckligt grundligt berätta för dem som tvekar vad det egentligen är frågan om när man deltar i undersökningen.

7. Intervjun

7.1. Intervjublanketten

Uppgifterna samlas in med en elektronisk blankett. Sporadiskt kan t.ex. en intervju som går på engelska göras på pappersblankett. För varje intervju skapas en egen blankett. Intervjuaren läser upp frågorna från blanketten och antecknar svaren på den.

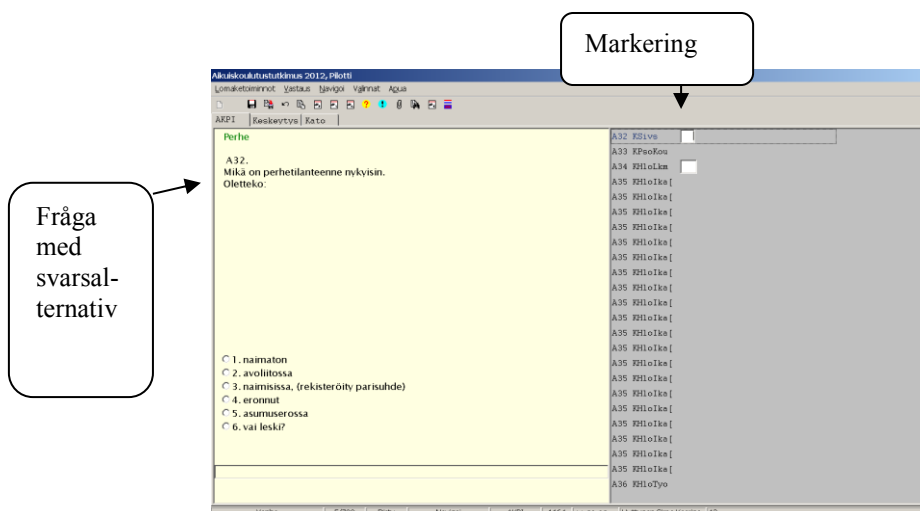
Intervjublanketten bestämmer frågeformen, sättet att ställa frågan och frågeordningen. För att undersökningen ska bli tillförlitlig är det ytterst viktigt att alla intervjuare ställer frågorna på samma sätt. På så sätt är det material som insamlats av olika intervjuare jämförbart. Frågorna ska ställas i den form som de är skrivna på blanketten. Frågornas ordningsföljd får inte heller ändras då innebörden i vissa frågor kan bli en annan om de ställs efter en annan fråga.

Tillförlitligheten av de insamlade uppgifterna beror förutom på sättet att framföra frågan också på hur noggrant svaren har antecknats på blanketten. En fel registrering, fel anteckning av svar eller ett slarvigt skrivet svar medför fel och försämrar statistikkens tillförlitlighet.

När frågorna ställs följs vissa standarder och de följs i alla datainsamlingar på alla blanketter. Det finns också separata regler för hur svarsalternativen ska läsas upp. När man förutsätter svarsalternativen läses upp för intervjupersonen, antecknas **kolon** (□) efter frågan och då läses svarsalternativen ända fram till **frågetecknet (?)**. Ett frågetecken genast efter frågan innebär att svarsalternativen inte läses upp för intervjupersonen.

I praktiken görs nästan alla intervjuer idag med en elektronisk intervjublankett. De elektroniska blanketterna görs med Blaise-programmet, som utvecklats och upprätthålls av Hollands statistikverk.

En exempelfråga på den elektroniska blanketten:



På den elektroniska blanketten sker hoppet automatiskt på basis av det svar som antecknats i markeringen.

Alla filer till intervjuer som utförts hemma ska så snart som möjligt skickas till Statistikcentralen. I praktiken tar intervjuaren kontakt med servern varje dag när intervjuarbetet har utförts. Vid telefonintervjucentralen sparas de färdiga intervjuerna automatiskt på en server.

Blanketten är ett arbetsredskap där man sparar kompletteringar och observationer till svaren. På den elektroniska blanketten görs dessa anteckningar i en särskild ruta för anmärkningar.

Uppgifterna på intervjublanketten är hemliga. Man får inte visa dem för någon (familjemedlemmar, intervjupersonen e.d.). Om intervjupersonen vill få veta vad som antecknats på hans eller hennes blankett, kan man läsa upp svaren. Faktafrågor kan korrigeras i efterskott, men inte andra frågor.

7.2. Frågetyperna och frågeställningen

Blanketten vägleder intervjuaren i hur intervjun framskrider. Utöver frågorna kan det på blanketten också finnas anvisningar med vilka intervjuaren kan vägleda intervjun på ett smidigt sätt. Frågorna och anvisningarna är alltid skrivna på samma sätt och med samma färg så att intervjuaren ska veta vad som frågas av intervjupersonen. Intervjufrågorna indelas på basis av innehållet i två huvudgrupper: faktafrågor och övriga, dvs. M-frågor.

För båda typerna av frågor gäller samma grundregel:

Frågan ska läsas ord för ord i den form som den står på blanketten. De två frågetyperna skiljer sig från varandra först när intervjupersonen inte svarar klart och entydigt på frågan. I detta fall tillämpas olika regler för faktafrågorna och M-frågorna. Man måste absolut följa anvisningarna, för att alla intervjuare ska samla in uppgifterna på samma sätt och för att jämförbarheten och tillförlitligheten ska bibehållas.

7.2.1. Faktafrågor

Med faktafrågorna vill vi ha reda på det verkliga förhållandet. Faktafrågorna har alltid ett rätt svar, som intervjupersonen i allmänhet vet. Faktafrågor är bl.a. frågor om ålder, födelseort, yrke och inkomster. De kan också gälla beteende: arbetssökande, konsumtion, sparande osv.

Regel för hur faktafrågor ska ställas

1. Läs först upp frågan **ord för ord som den är skriven på blanketten**. Om intervjupersonen besvarar frågan ska du anteckna svaret enligt arbetsinstruktionerna och gå till följande fråga.
2. Om det verkar som om intervjupersonen inte har förstått frågan ska du **upprepa den**.
3. Om det verkar som om intervjupersonen inte nu heller har förstått frågan ska du **förklara vad som avses med frågan med hjälp av intervjuanvisningarna**. Läs upp frågan på nytt om det behövs.
4. Om du inte fått något svar trots att du gjort allt som står i punkterna ovan ska du anteckna KIS (kan inte säga).

Uppgiften blir desto tillförlitligare ju bättre intervjupersonen kan komma ihåg de situationer som efterfrågas. Här kan intervjuaren hjälpa intervjupersonen. Vid faktafrågor kan man hjälpa genom att göra på t.ex. följande sätt:

Exempel:

Intervjuaren: Betalade Ert hushåll trafikförsäkringsavgifter i fjol?

Intervjupersonen: *Jo, vi har nog bil, men jag kommer inte exakt ihåg vad försäkringen var.*

Intervjuaren: Var den under eller över 500 euro?

Intervjupersonen: *Den var nog över.*

Intervjuaren: Över eller under 600 euro?

Intervjupersonen: *Det var nog mittemellan, cirka 550 euro.*

7.2.2. Övriga frågor

De övriga, dvs. M-frågorna, är frågor som gäller intervjupersonens åsikter, kunskaper och värderingar. De är personliga till sitt innehåll och det finns i allmänhet inte något rätt svar. Bara kunskapsfrågorna har rätta svar, med kunskapsfrågorna utreds befolkningens kunskaper om något (t.ex. en ny lag).

På M-frågorna vill vi ha intervjupersonens eget svar och inte någon annan familjemedlems eller grannens svar. M-frågan är en känslig mätare på vilken intervjusituationen kan inverka. Därför är det mycket viktigt att man använder rätt teknik för att svaren ska vara jämförbara. Intervjuaren får inte förklara frågan på något sätt med sina egna ord. M-frågorna är försedda med bokstaven M efter frågans nummer.

Regler för hur M-frågorna ska ställas

1. Läs upp frågan **ord för ord** som den är skriven på blanketten. Om intervjupersonen besvarar frågan ska du anteckna svaret enligt arbetsinstruktionerna och gå till följande fråga.
2. Om du inte får något svar **ska du om det behövs läsa frågan på nytt ord för ord** som den är skriven på blanketten ("*Om jag skulle läsa upp frågan på nytt...*"). **Frågan får inte förklaras eller omformuleras med egna ord.**
3. a. Om det finns färdiga svarsalternativ för frågan ska du be intervjupersonen välja det som lämpar sig bäst och läsa upp dem på nytt.
b) Om det inte finns svarsalternativ att läsa upp och intervjupersonen svarar "något" ska du komplettera svaret med hjälp av den s.k. utfrågningsmetoden. **Avsikten med utfrågningen är att komplettera svaren utan att inverka på svarets innehåll.** Därför används hjälpfrågor av allmän karaktär:

- *Kan Ni berätta utförligare?*
- *Kommer Ni på något annat?*
- *Något mera?*

- c) Om intervjupersonen inte kan svara eller inte förstår frågan ska du anteckna KIS (kan inte säga) som svar på frågan.

Intervjupersonen får inte tvingas att ge ett svar som han eller hon inte har, utan du ska uppmuntra honom eller henne att avslöja sina tankar.

Exempel på M-tekniken

Fråga 1 M

Intervjuaren: Är Ert arbete:
mycket enformigt 1
ganska enformigt 2
ganska omväxlande 3
(eller) mycket omväxlande? 4

Intervjupersonen: *Det är ibland enformigt och ibland omväxlande.*

Intervjuaren: Jag läser på nytt upp alternativen. Vilket av dem passar bäst:

Är Ert arbete mycket enformigt, ganska enformigt,
ganska omväxlande eller mycket omväxlande?

Intervjupersonen: *Nå, sätt nu ganska omväxlande.*

Fråga 2 M

Intervjuaren: Vilken är den främsta orsaken till att Ni arbetar deltid?

Intervjupersonen: *Det finns många orsaker: barnen är små och vi vill inte att vi ska behöva föra barnen till dagvård. Det skulle inte bli något kvar av min lön om vi skulle vara tvungna att betala för dagvård.*

Intervjuaren: Men vilken är den **främsta** orsaken till att Ni arbetar deltid?

Intervjupersonen: *Jag vill själv sköta barnen medan de är små.*

Fråga 3 M

Intervjuaren: Vilken service önskar Ni fanns i närheten av Er bostad?

Intervjupersonen: *En livsmedelsbutik.*

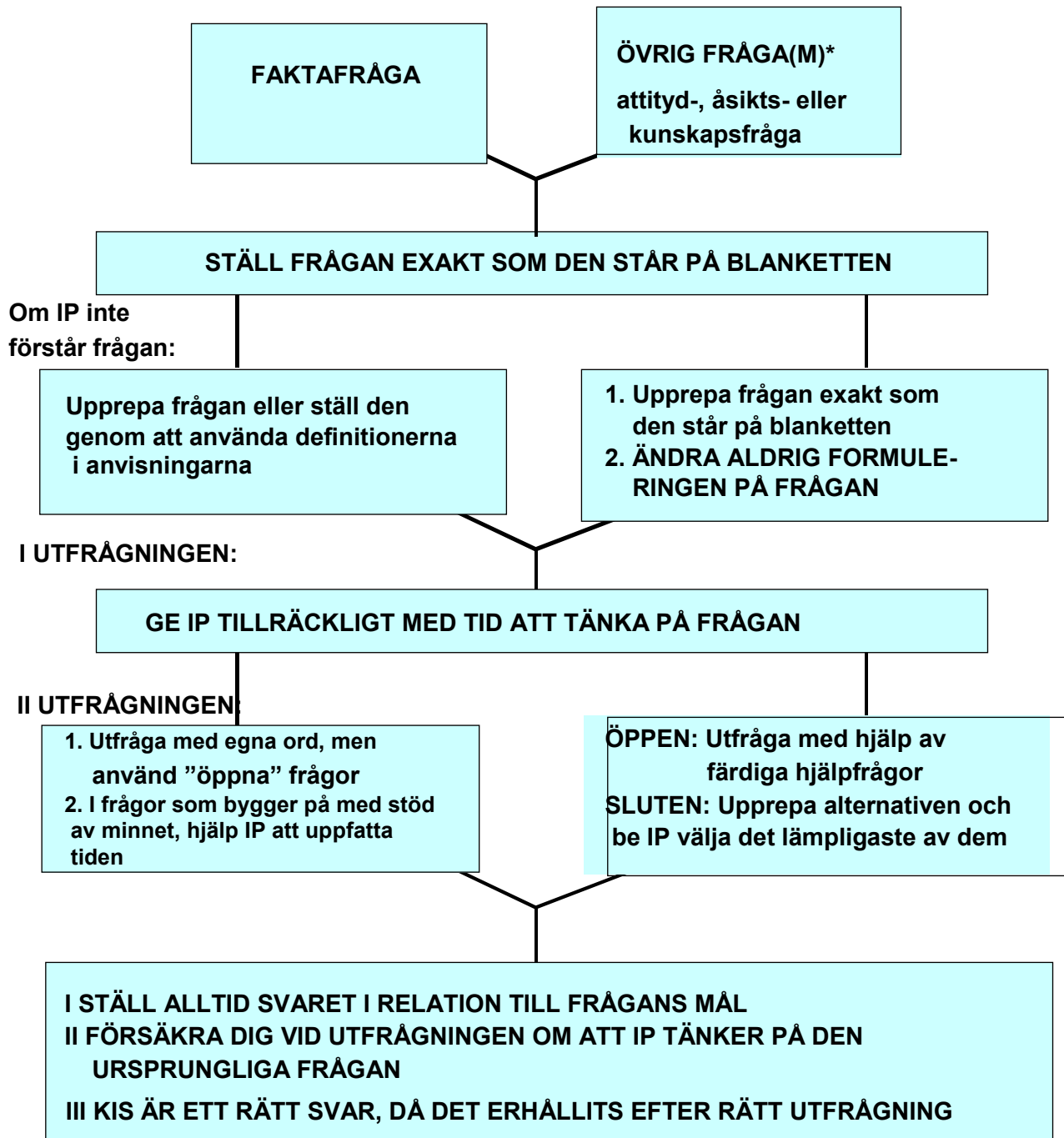
Intervjuaren: Någon annan?

Intervjupersonen: *En bank skulle också vara bra och posten.*

Intervjuaren: Kommer Ni på något annat?

Intervjupersonen: *Om vi skulle få de här skulle jag vara nöjd.*

Som sammandrag av ovan kan man visa följande figur:



7.3. Anteckning av svaren

Med avseende på materialets tillförlitlighet är antecknandet av svaren ett kritiskt arbetsskede. Det är i allmänhet svårt att efteråt upptäcka och korrigera svar som antecknats fel. Det är viktigt att ett svar finns antecknat för varje fråga som ställs. Vid oklara svar lönar det sig att göra en skild anteckning på blanketten (anvisningar om hur man gör fås under grundutbildningen).

Vid användning av elektroniska blanketter sparas svaret automatiskt. Då kontrollerar programmet att bara tillåtna alternativ kan sparas. Med andra ord kan blanketten ha gränsvärden som det inte är möjligt att under- eller överskrida. På den elektroniska blanketten kan man använda datorstödd kodning av t.ex. yrket. På blanketten kan man i allmänhet inte röra sig framåt om inget svar har valts.

Intervjufrågorna indelas i tre typer enligt sättet att anteckna svaren:

1. Svar som ska prickas in
2. Svartalativ som ska läsas upp
3. Ordagranna svar

7.3.1. Svar som ska prickas in

Med ett svar som ska prickas in avses att frågan har färdiga svartalativ som inte läses upp för intervjupersonen. Svaret prickas sedan in i rätt klass.

Exempel:

Vilken är den främsta orsaken till att Ni inte skulle börja arbeta?

Skolgång eller studier	1
Barnavård	2
Hög ålder eller långvarig sjukdom	3
Vård av sjuk eller gammal anhörig	4
Skötsel av hemmet	5
Er make/maka/sambo vill att Ni stannar hemma	6
Förvärvsarbete är inte ekonomiskt nödvändigt	7
Beskattningen eller förlust av pensionsförmåner	8
Annan orsak, vilken?	
.....	
KIS	9

I allmänhet har alternativen planerats så att det finns ett lämpligt alternativ. De svar som inte passar in på något av de givna alternativen ska skrivas vid alternativet "Annan orsak, vilken?" Här ska svaret antecknas skriftligen.

7.3.2. Svartalativ som ska läsas upp

Uppläsningen av svartalativen gör det både lättare och snabbare att svara på frågorna. Därför används denna metod ofta i intervjuundersökningar.

Exempel:

Har Ni:

avlagt studentexamen	1
slutfört mellan- eller grundskola	2
slutfört folkskola eller en del av mellan- eller grundskola	3
slutfört en del av folkskolan eller ingenting?	4
KIS	9

Alternativen ska läsas upp efter varandra ända till frågetecknet, så att betoningen blir densamma. Det lämpliga alternativet väljs.

I allmänhet är **bara ett** val tillåtet. Ett undantag är sådana frågegrupper som innehåller flera delfrågor.

Exempel:

Har Er bostad:	Ja	Nej	KIS
avlopp?	1	2	9
vattenledning?	1	2	9
varmvatten?	1	2	9
centralvärme?	1	2	9
WC?	1	2	9
badrum eller dusch?	1	2	9

Delfrågorna i denna fråga läses upp en och en och för varje rad antecknas ett svar.

Ett svarskort används vid besöksintervjuer då gruppen av frågor har flera svarsalternativ som intervjupersonen i annat fall kan ha svårt att komma ihåg. Kortet kan också göra det lättare att besvara frågor med många svarsalternativ som ska läsas upp. Svarskortet gör det också lättare att svara när frågorna är av känslig natur, som inkomster eller partiståndpunkt.

7.3.3. Ordagranna svar

Den ordagranna svarstypen används då svaren inte kan klassificeras färdigt eller då man inte vill göra det. Svaret antecknas på blanketten i ett separat svarsfält.

Exempel:

Vilket är Ert yrke? _____

Svaret ska skrivas så utförligt som möjligt så att det som är viktigt i svaret kommer fram. Ett kort svar kan antecknas ordagrant. Är svaret långt antecknas det som är viktigt och av betydelse. Det muntliga svaret kodas hemma enligt de givna anvisningarna eller centraliserat på Statistikcentralen. På den elektroniska blanketten används nästan alltid datorstödd kodning (t.ex. yrkeskodning).

Ordagranna svar används ganska sällan då det är både dyrt och långsamt att koda dem. I provundersökningar används de ordagranna svaren bl.a. för att få reda på vilka svarsalternativ som är lämpliga.

På den elektroniska blanketten ställs frågorna i den ordningsföljd de visas på skärmen. Det valda svaret kan leda till tillägsfrågor eller till att man kan hoppa över vissa frågor. På blanketten visas hoppen automatiskt. Med hopptecken anges om frågeordningen är avvikande på pappersblanketten. På basis av detta går intervjuaren då vidare till rätt fråga.

De vanligaste hoppen är angivna på följande sätt:

1. Är Ni: gift.....1 --> K 3
 ogift.....2
 änka/änkling eller frånskild?.....3

Till personer som är gifta ställs inte fråga 2, utan man hoppar direkt till fråga nr 3. (i fråga 2 får man inte göra någon anteckning, utan den lämnas tom).

2. Gift X --> K 3

Om intervjupersonen uppfyller det nämnda kravet (är gift), väljer man detta alternativ och går till den fråga som pilen visar. Då detta hopptecken står tillsammans med frågan är det bara att följa svaret. Ibland förutsätter hopptecknet att man kontrollerar saken från någon tidigare ställd fråga.

På intervjublanketten finns en separat punkt "**Anmärkningar**", där man kan anteckna observationer som gäller intervjun. Sådant som hör ihop med undersökningens tillförlitlighet är det skäl att anteckna här, t.ex. om det under intervjun funnits utomstående närvarande i samma rum. Här antecknas också numren på de frågor som måste kontrolleras. På den elektroniska blanketten görs dessa anteckningar i en särskild ruta för anmärkningar som finns intill respektive fråga.