

Intervjuarens guide

Februari 2016

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	3
2. BEHOVET AV STATISTISKA UPPGIFTER OCH ANSKAFFNINGSMETODERNA	3
3. URVALSUNDERSÖKNINGAR	4
3.1. URVAL	4
3.2. BORTFALL	5
4. INTERVJUUNDERSÖKNINGENS ARBETSFASER.....	6
4.1. UNDERSÖKNINGENS PLANERINGSFAS	6
4.2. UPPGIFTSINSAMLINGSFAS	7
4.3. UPPGIFTERNAS BEHANDLINGS- OCH ANALYSERINGSFAS.....	7
5. FÖRBEREDELSE FÖR INTERVJUUPPGIFTEN.....	8
5.1. INLÄRNING AV ARBETSINSTRUKTIONERNA.....	8
5.2. PLANERING AV RESERUTTER	11
5.3. ÖVERENSKOMMELSE OM INTERVJU.....	11
5.4. MINSKNING AV BORTFALLET	12
5.4.1. <i>Behandling av pappers/elektronisk urvalsdata</i>	12
5.4.2. <i>Statistikcentralens andel i bortfallsminskningen</i>	12
5.4.3. <i>Uppspårandet av bortflyttade personer</i>	13
6. INTERVJUSITUATIONEN	14
6.1. PRESENTATION	14
6.2. BESÖKSINTERVJUN	15
6.3. TELEFONINTERVJUN.....	17
6.4. UNGA INTERVJUPERSONER.....	17
6.5. HANDIKAPPADE INTERVJUPERSONER	18
6.6. MOTSTRÄVIGA INTERVJUPERSONER	19
6.6.1. <i>Vanliga invändningar</i>	19
6.6.2. <i>Verkliga orsaker till motsträvighet</i>	21
7. INTERVJUN	24
7.1. INTERVJUBLANKETTEN.....	24
7.2. FRÅGETYPERNA OCH FRÅGESTÄLLNINGEN.....	27
7.2.1. <i>Faktafrågor</i>	27
7.2.2. <i>Övriga frågor</i>	28
7.3. ANTECKNING AV SVAREN	31
7.3.1. <i>Ordagranna svar</i>	31
7.3.2. <i>Svar som ska prickas in</i>	32
7.3.3. <i>Svarsalternativ som ska läsas upp</i>	32
GYLLENE REGLER ATT MINNAS VID EN INTERVJU	34
OLIKA FAKTORERS INVERKAN PÅ BESLUTET OM ATT DELTA	35

1. Inledning

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

När du börjar studera den här guiden, är det skäl att först skaffa sig en helhetsöverblick över innehållet. Inläringen underlättas av att veta vilka saker man allt som allt bör lära sig. En helhetsöverblick får du bäst genom att studera guidens innehållsförteckning och genom att bläddra igenom hela guiden.

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 t.ex. vara att skaffa sig en bostad, köpa hushållsmaskiner eller köpa bil. Före valet har man skaffat broschyrer, läst facktidningar, följt med annonser och diskuterat med bekanta. Först sedan fattas beslutet.

På samma sätt behövs uppgifter av olika slag för samhällsplanering. Man kan inte bygga tillräckligt stora sjukhus, om man inte vet hur många patienter som är i behov av sjukvård. Skolorna kan bli alltför stora/små, om man inte vet hur många barn det finns på orten. Enskilda personer eller affärsföretag har likaså behov av uppgifter för sina egna beslut. Var och en kommer säkert vid närmare eftertanke på talrika exempel av detta slag. Sammanfattningsvis kan man säga att 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 vaka över 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 uppgifter.

Ett tredje viktigt område där det behövs uppgifter om samhället är den forskningsverksamhet som bedrivs vid universitet och forskningsinstitut. Med dessa undersökningar försöker man finna orsaker till förändringarna i samhället och klarlägga följderna av de beslut som fattas.

Statistikcentralen verkar för sin del för anskaffningen av dessa uppgifter och dess intervjuverksamhet är ett hjälpmedel. 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 stor del av uppgifterna kan i själva verket erhållas på detta sätt. Tyvärr är det inte alltid möjligt att gå till väga på detta sätt. Alla nödvändiga uppgifter finns dock inte färdigt samlade i något register. Ibland kan sådana uppgifter vara så föråldrade att det inte lönar sig att använda dem.

Uppgifter fås förutom ur registren också direkt av olika myndigheter. Statistikcentralen får en stor del av sina uppgifter på detta sätt.

Vissa uppgifter måste man själv samla in per post eller genom intervju. Också direkt elektronisk datainsamling är nuförtiden möjlig. Det här sättet att samla in uppgifter kan delas i två grupper beroende på om uppgifterna frågas av alla eller bara av vissa intervjupersoner. Flera opinionsundersökningar är däremot 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 utvalt bara en liten del av befolkningen och inte alla.

3. Urvalsundersökningar

3.1. Urval

Det finns två grundläggande 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 karamellfabriker tas med jämna mellanrum stickprov på de sötsaker som tillverkas för att få reda på kvaliteten.

Ovannämnda orsaker till urvalsundersökningen berättigar ändå inte ännu 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 urval 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. Dyliga 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 riktiga 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 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 av misstag eller avsiktligt förvränger resultatet genom valet av intervjupersoner, då ingen på förhand kan veta vilka som blir uttagna. I intervjuundersökningar uttas deltagarna t.ex. ur 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 metoder med vilka man på förhand kan uppskatta både resultatens inexakthet (eller skillnaden mellan procenttalen) och hur stort urval man behöver för att resultaten ska ha önskad exakthet.

3.2. Bortfall

Om det inte lyckats att intervjua någon av de utvalda intervjupersonerna eller hushållen säger man att det skett ett bortfall i undersökningen. Bortfallet är en negativ faktor, för 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 kraven blir uppfyllda. Ett av dem är att alla som uttas för urvalet väljs genom lottdragning. Om man inte lyckas intervjua 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, medan t.ex. personer som är intresserade av friluftsliv knappast påträffas hemma. Om man inte gör ett försök att minska bortfallet, händer det lätt att bortfallet för de läsintresserades del blir litet och för friluftsidkarnas del stort. Om man nu bara på basis av resultaten uppskattar hur många personer som har läsning som

hobby och hur många som idkar friluftsliv, blir antalet friluftsidkare utan vidare för litet.

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

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

4. Intervjuundersökningens arbetsfaser

4.1. Undersökningens planeringsfas

1. Undersökningen inleds i allmänhet av **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 ska samla in med hjälp av undersökningen.
3. En **kostnadskalkyl** är nödvändigt för kunden för att han slutgiltigt ska kunna avgöra om han vill låta göra undersökningen eller inte. För kostnadsförslaget behövs uppgifter om hurudant urvalet för undersökningen borde vara; dess storlek, geografiska utbredning och 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 datorstödda blanketter men ibland används även pappersblanketter.

6. Rapporteringsplanen måste också göras omsorgsfullt i samband med planeringen av intervjublanketten. Härigenom försäkras man sig om att blanketten innehåller alla de uppgifter som behövs för behandlingen. 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 specialutbildning, arbetsinstruktionerna räcker. I svåra undersökningar blir man tvungen att planera specialutbildning för uppgiften.

9. En informationsplan är nödvändig i sådana stora undersökningar, som allmänheten via pressen, tv, radion eller genom broschyrer ska informeras om.

4.2. Uppgiftsinsamlingsfas

1. Det är nödvändigt att **testa intervjublanketten** för att man ska kunna förvissa sig om att fel eller bristfälligheter inte blivit kvar. I små undersökningar är det nog om några intervjuare prövar blanketten. I omfattande undersökningar görs tio- eller hundratals provintervjuer för att utreda om blanketterna är bra. Begrepp och frågor i blanketten kan också testas i laboratorieförhållanden.

2. Intervjuarna får **intervjuarutbildning** antingen i kursform eller skriftligt, beroende på undersökningens svårighetsgrad. I allmänhet består tilläggsutbildningen för varje undersökning av att intervjuarna sätter sig in i arbetsinstruktionerna, utför provintervjuer och/eller besvarar förhandsuppgifter.

3. Informationsuppgifterna måste skötas innan fältarbetet inleds. Pressmeddelande görs då större undersökningar börjar.

4. Undersökningens fältarbete kan påbörjas då alla ovan uppräknade faser genomgåtts. Det är ytterst viktigt att intervjuarna i detta skede lärt sig arbetsinstruktionerna, att de följer Statistikcentralens allmänna anvisningar för intervjuare samt att de håller fast vid fältarbetstiderna.

5. Övervakningen av fältarbetet är en väsentlig del av fältarbetsfasen. 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 till intervjupersonerna per post sänds en blankett eller att man intervjuar per telefon. Fortsatt övervakning av fältarbetet sker bland annat så att olika intervjuares tidsanvändning och framgång i intervjuarbetet jämförs.

4.3. Uppgifternas behandlings- och analyseringsfas

1. **Intervjuaren återsänder uppgifterna** till Statistikcentralen. I datorstödda intervjuer sker återsändningen per trådlös datakommunikation.
2. **Granskningen av intervjublanketten** inleder uppgiftsbehandlingen. I datorstödda intervjuer görs kontroller i huvudsak redan under intervjun medan intervjuaren inmatar uppgifterna. Det material som returnerats till Statistikcentralen granskas och med hjälp av den ser man hur fältarbetet fortskrider. Om fel eller bristfälligheter observeras i det returnerade materialet, kontaktas intervjuaren. I vissa fall måste intervjuaren kontakta intervjupersonen på nytt för att kunna rätta felet.
3. Genom **databelhandling av materialet** erhålls resultat, oftast i form av statistiska tabeller.
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 genom att en **rapport skrivs ut**. Där ges vanligtvis först en beskrivning av undersökningens förlopp: inledningsunderhandlingarna, undersökningssättet och fältarbetets gång. Därefter presenteras de viktigaste resultaten och slutsatserna. Alla tabeller som gjorts upp på basis av undersökningmaterialet fogas i allmänhet som bilagor till rapporten.

5. Förberedelse för intervjuuppgiften

5.1. Inläring av arbetsinstruktionerna

I anslutning till varje nytt arbete finns en arbetsinstruktion. Där redogörs för undersökningens innehåll, arbetsfaserna samt hur intervjuerna bör gå till för fråga för fråga. Av datorstödda intervjuer görs pappersblanketter för att man ska kunna sätta sig in i undersökningens helhet.

Man bör sätta sig in i arbetsinstruktionerna samt göra ett par övningsintervjuer. Efter detta börjar intervjuaren det egentliga intervjuarbetet. För att kunna göra intervjuerna rätt, är det tvunget att man bekantar sig med arbetsinstruktionerna och gör övningsintervjuer. Frågorna är ofta sådana att det inte går att ställa dem utan att ha fått anvisningar. När man gör intervjun, då är det för sent att studera arbetsinstruktionerna. Intervjupersonen ställer ofta frågor rörande undersökningen. För att kunna svara behövs kunskaper som bara kan fås ur arbetsinstruktionerna.

Om något förblivit oklart även efter du repeterat instruktionerna, bör du kontakta Statistikcentralen och be om råd. En intervjuare som missförstått instruktionerna samlar nästan säkert in felaktiga uppgifter. Man bör inte heller dra sig för att fråga om råd. Det är ingalunda ett tecken på dålig uppfattningsförmåga, utan ett tecken på vaksamhet. I arbetsinstruktionerna kan då och då förekomma

brister eller otydligheter som kan korrigeras om de blir uppmärksammade. Genom att fråga råd hjälper du också dina medintervjuare i deras arbete. När otydliga punkter kommer fram, kan alla intervjuare informeras om dem.

Arbetsinstruktionerna utarbetas alltid enligt samma innehållsförteckning. På det sätt är det lättare för intervjuarna att sätta sig in i dem. I följande avsnitt genomgår instruktionerna punkt för punkt. I vissa undersökningar kan arbetsinstruktionerna vara betydligt mer omfattande, men åtminstone de här uppräknade punkterna finns med. Om undersökningen förutsätter ett tilläggsutbildningsavsnitt i kursform, kan instruktionerna även omfatta övningsuppgifter och -intervjuer.

1. Undersökningens syfte och bakgrund

Arbetsinstruktionerna inleds med en beskrivning av den aktuella undersökningen. När undersökningens syfte anges i början av instruktionerna, kan intervjuaren bättre sätta sig in i dem och samtidigt lättare förstå vad som avses med de olika frågorna.

Intervjuaren bör känna till undersökningens syfte också av den anledningen att många intervjupersoner är intresserade av att få veta vartill deras svar behövs. Denna kunskap kan även användas för att övertala en intervjuperson som tvekar.

Största delen av de intervjuundersökningar som vi gör är Statistikcentralens egna arbeten.

Statistikcentralen gör också undersökningar för utomstående beställare, närmast för andra statliga inrättningar. Intervjuaren bör komma ihåg namnen på beställarna och samarbetspartnerna för att kunna svara på intervjupersonens frågor.

2. Undersökningsmetod och uppgiftsinnehåll

I omfattande undersökningar kan undersökningsmetoden innebära att undersökningen sker i flera faser. I samma undersökning kan till exempel en del av uppgifterna samlas in genom intervjuer och en del med postförfrågan. 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 hemma hos intervjupersonerna. Intervjuer som är kortare än en halv timme görs som regel per telefon. Per telefon anträffas lite över 90 procent av intervjupersonerna. I denna punkt räknas också undersökningens centrala områden upp.

3. Undersökningsurvalet

Urvalet kan antingen vara ett person- eller hushållsurval. I ett personurval har en viss person utsetts som urvalsperson, medan i ett hushållsurval är alla de personer som hör till resp. hushåll urvalspersoner. 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 meddela om metoden för intervjuarna för att de ska kunna observera de utvalda intervjupersonerna och meddela fältenheten om de misstänker att någon blivit uttagen som inte ser ut att passa in i undersökningsurvalet (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. Kontaktperson vid centralenheten

Intervjuaren kontaktar sin egen regionchef i saker som har med fältarbetet att göra. Varje undersökning har en ansvarig person vid Statistikcentralen som man tar kontakt med när det gäller intervjublanketternas frågor och innehåll.

6. Allmänna anvisningar för intervjuer

Om det i undersökningen finns frågor som ska ställas på något annat sätt än det vanliga eller om svaren ska antecknas på något speciellt sätt ges anvisningarna i den här punkten. Också eventuella specialarbeten nämns här.

7. Anvisningar per fråga

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

När du får paketet med material för undersökningen ska du kontrollera att allt som finns uppräknat verkligen är med i paketet. Saknas något ska du ta kontakt med Statistikcentralen. Som bilaga till arbetsinstruktionerna eller i följebrevet anges det material som hör till undersökningen.

5.2. Planering av resrutter

Strax före intervjuernas fältarbetstid skickas materialet. Av materialet framgår intervjupersonernas namn och adress.

Det är bra att först söka fram telefonnummer till de intervjupersoner som man inte hittat telefonnummer till via den automatiska nummersökningen, eller om numret aldrig svarar och anteckna det med riktnumret på den elektroniska urvalsblanketten. Om någon intervjuperson inte har telefon ska det också antecknas. Man strävar efter att göra upp om intervjuerna per telefon, men man kan behöva telefonnumret i andra fall också. T.ex. i sådana fall då bostaden inte hittas, då tidtabell ändras, vid förfrågningar i efterhand el.dyl. I detta arbetsskede kan det redan komma fram skillnader mellan urvalsadressen och adressen i andra informationskällor. Om detta sker eller om du av någon annan orsak antar att adressen inte är den rätta lönar det sig att kontrollera den t.ex. via befolkningsregistret, nummerupplysningen eller Postens adressregister.

Om det är frågan om besöksintervju är det bäst att börja planera resrutten genom att se på kartan eller med hjälp av internet se var intervjupersonerna bor. Då intervjupersonerna ursprungligen uttogs för urvalet, var de spridda runtom i Finland. Vid Statistikcentralen har intervjupersonerna grupperats så, att varje intervjuare intervjuar de personer som bor närmast honom/henne. Med hjälp av kartan kan du dela upp intervjupersonerna så att de bildar grupper som är anträffbara under samma dag. Då blir resekostnaderna så små som möjligt. Samtidigt minskas tidsspillan så mycket som möjligt och den ofta korta fältarbetstiden kan användas på ett effektivt sätt för själva intervjuerna. Det lönar sig att räkna en veckas arbete som en arbetsfas.

Efter att du gjort upp resrutterna på ovan beskrivet sätt, ska du ta reda på hur resorna kan göras så billigt som möjligt. Bilen är nästan alltid det billigaste forskaffningsmedlet. I städer med goda trafikförbindelser kan kollektiva transportmedel vara ett alternativ.

5.3. Överenskommelse om intervju

Börja intervjuerna genast då fältarbetet börjar. Då du planerar intervjuerna ska du placera in så många intervjuer i början av fältarbetstiden som möjligt då en del av dessa ovillkorligen kommer att bli uppskjutna till en senare tidpunkt.

Ju tidigare intervjuerna görs desto större blir svarsandelen. Ju mer tid du har att försöka nå intervjupersonerna, desto säkrare påträffas de.

Man kan allmänt säga att på vardagarna är det lättast att göra intervjuerna på kvällarna då de flesta människorna är anträffbara hemma. Detta är dock ingen regel utan undantag, t.ex. jordbrukare, pensionärer, hemarbetare och studerande osv. kan man också försöka nå under dagen.

För att undvika onödigt arbete är det bäst att försöka nå samma intervjuperson under olika tider. När det är frågan om en intervjuperson som inte har telefonnummer och han/hon alltid är borta vid samma tid, har intervjuaren då hon/han följande gång kommer vid en annan tid mycket större möjligheter att påträffa intervjupersonen.

Utan att på förhand ha kommit överens om saken görs inga intervjuer efter klockan 21.00.

I tillräckligt god tid före intervjun, ca 1 vecka före, ska man skicka intervjupersonen undersökningens presentationsbrev där intervjuarens kontaktinformation medföljer samt de broschyrer som nämns i arbetsanvisningarna. Till de intervju personer man inte hittat telefonnummer skickas ett s.k. besöksbrev, i vilket man har angett en besökstid. Det lönar sig att ange den exakta tiden när du kommer (du kan visserligen använda uttrycket: "*omkring klockan 18*"), intervjupersonen som fått besöksbrevet har möjlighet att ta kontakt med intervjuaren per telefon för att komma överens om en lämplig tidpunkt.

Om man hittat telefonnummer till intervjupersonen, tar man kontakt med honom/henne, efter att kontaktbrevet gått fram, per telefon för att komma överens om en intervjutid. Före besöksintervjun kan du ännu ringa till intervjupersonen för att kontrollera att tiden passar honom/henne. Det lönar sig i synnerhet om intervjupersonen bor långt borta eller är en person som är mycket på rörlig fot. Samtidigt kan du få anvisningar om hur du ska hitta adressen.

Kom ihåg att hålla dig till den tidtabell du avtalat. Sträva efter oavbrutna arbetsskeden både under intervjuerna och i hemarbetet. Kontrollera före intervjuerna att du har allt undersökningsmaterial för det rätta projektet med dig.

5.4. Minskning av bortfallet

5.4.1. Behandling av pappers/elektronisk urvalsdata

I intervjuarens handbok (finns bara på finska) ges detaljerade anvisningar om hur du ska bete dig i olika intervjusituationer. I handboken har olika administrativa anvisningar som hör ihop med intervjuarbetet sammanställts.

5.4.2. Statistikcentralens andel i bortfallsminskningen

Grundförutsättningen för ett framgångsrikt arbete är naturligtvis att fel inte begås när urvalet uttas och att arbetsinstruktionerna är bra.

Statistikcentralen meddelar om större undersökningarnas påbörjan i massmedia; i pressen, tv och radio. Dessutom utges varje månad resultat av flera löpande undersökningar (till exempel Arbetskraftsundersökningen och Konsumentbarometern). På Statistikcentralens internetsidor utges rapporter och resultat. Med hjälp av dessa sprider man kunskap om vad Statistikcentralen är och vad den gör. På detta sätt ökar man allmänhetens förtroende för vårt arbete.

Innan intervjuerna görs skickas ett informationsbrev om undersökningen till intervjupersonerna, där man berättar om undersökningen och vilken intervjuare kommer att ta kontakt med intervjupersonen. De flesta intervjupersoner bekantar sig med detta brev och har redan på förhand en positiv inställning till undersökningen.

Till vägrarna 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 ofta fått intervjupersonen att ändra sin åsikt och intervjun kan utföras. Kontakten till den intervjuperson som redan har vägrat, kan även göras av en annan intervjuare än den som ursprungligen tog kontakt. Det här kallas bortfallsarbete om vilket det ofta har utarbetats projektvisa anvisningar.

För intervjuerna har man i många undersökningar utarbetat broschyrer eller om broschyrer inte finns, kan man skicka med följebrevet en liten publikation, Finland i siffror, som kan användas som en allmän broschyr. De berättar om vår verksamhet och våra undersökningar, men samtidigt ökar de intervjupersonernas intresse för undersökningen.

Ett mycket viktigt hjälpmedel för motarbetning av bortfallet är en grundlig och fortsatt utbildning av intervjuerna. Intervjuaren har lättare att klara sitt arbete och arbetet känns trevligare om hon/han fått en ordentlig utbildning.

Till framgång i arbetet bidrar också den oavbrutna kontakten mellan Statistikcentralen och intervjuerna. Således känner sig intervjuaren aldrig ensam med sina problem. På så sätt kan alla också dra nytta av medintervjuarnas erfarenhet.

5.4.3. Uppspårandet av bortflyttade personer

När en undersökning börjar är urvalet överensstämmande med uppgifterna i det centrala befolkningsregistret. Trots det hinner en del intervjupersoner flytta under undersökningens fältarbetstid. Det är viktigt att få tag på de bortflyttades nya adress, eftersom bortfallet på det sätt kan minskas.

Intervjuaren bör vid uppspårningen av bortflyttade hålla i minnet att han/hon fungerar som Statistikcentralens intervjuare. Av denna anledning bör intervjuaren alltid presentera sig ordentligt då han eller hon ber om uppgifter. Sekretessen gäller för alla uppgifter och också dem som fås vid uppspårningen. Intervjuaren får inte uppges till någon som helst utomstående vad han/hon fått veta om urvals-personerna.

Nedan uppräknas de källor som intervjuaren kan utnyttja för uppspårning. De står inte i någon preferensordning därför att källornas användbarhet varierar från ort till ort. Intervjuaren lär sig snart av erfarenhet vilka metoder som bäst lämpar sig för hans eller hennes verksamhetsområde.

1. Posten

Då man flyttar brukar man lämna den nya adressen på postanstalten för att få sin post eftersänd. Posten upprätthåller ett eget adressregister, som innehåller uppgifter om adressförändringar. Mellan Posten och Statistikcentralen har gjorts ett avtal om användningen av dessa uppgifter. Närmare instruktioner om detta finns i Intervjuarens handbok.

2. Nummerupplysning

Televerken har servicenummer från vilka man får reda på alla telefoninnehavares namn och adresser (exkl. hemliga nummer). En del av telefonnumren finns inte i telefonkatalogen, men nummertjänsten ger dem. Numera använder man huvudsakligen internet för sökning av telefonnummer.

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. Enskilda adressgranskningar görs genom att ringa till **Statistikcentralens enhet för intervjutjänster**. Vid enheten för intervjutjänster finns personer, som har rättigheter till Befolkningsregistercentralens databas. På detta sätt kan man få den nya adressen om personen gjort vederbörlig flyttansmälan.

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 du iaktta offentlighet i allt umgänge som sker på arbetets vägnar. Detta innebär att du alltid då du i arbetsuppgifter vänder dig till någon bör presentera dig. Du bör ge ditt namn och tydligt nämna att du är Statistikcentralens intervjuare.

I Finland finns det flera marknadsundersökningsinstitut som också har intervjuare. Statistikcentralens intervjuorganisation är ett offentligt intervjuorgan i Finland och vi vill tydligt och klart ge upplysningar om vår verksamhet. Alla Statistikcentralens intervjuare bär ett personkort med foto. Vi strävar sålunda efter att upprätthålla ett förtroendefullt förhållande till de intervjuade.

Då intervjuaren för första gången går för att träffa intervjupersonen eller ringer upp honom/henne bör man komma ihåg att besöket eller samtalet kommer som en "övertäckning" trots att ip fått ett brev om intervjun. När intervjupersonen öppnar dörren eller svarar i telefonen tänker han/hon inte på den intervju man ska vara med om. För att intervjupersonen ska kunna förstå vem du är och vad du har för ärende ska du tala tillräckligt långsamt och tydligt. Det är bäst att i

förväg fundera ut hur du ska presentera dig. Presentationen kan vara mycket olika för olika intervjupersoner. 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, det tar 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 alla papper du behöver framme (kalender, urvalsuppgifter, broschyrerna, följbrevet).
4. Fundera färdigt ut datum och tid för en eventuell besöksintervju (även reservtider). Föreslå tiden för intervjupersonen och om det inte passar honom/henne 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. Besöksintervjun

En lyckad intervju är närmast beroende av tre omständigheter. För det första gäller det för intervjuaren att få intervjupersonen att gå med på att bli intervjuad och att svara på frågor. Under intervjuns lopp bör intervjuaren se till att han/hon inte leder svaren. Detta kan man bäst förvissa sig om genom att så noggrant som möjligt följa arbetsinstruktionerna. Därtill bör intervjupersonen känna sig tillfreds efter intervjun.

Det har redan tidigare varit tal om alla ovan uppräknade faktorer. I detta avsnitt ges detaljerade anvisningar för hur intervjun bör utföras. Anvisningarna koncentrerar sig närmast på vad intervjuaren bör göra i de olika intervjustederna.

Intervjuerna sker i allmänhet hemma hos intervjupersonen. Också många allmänna platser, t.ex. bibliotek, caféer mm. är lämpliga intervjuplatser, bara det är möjligt att göra intervjun i enrum.

Intervjun kan också göras på intervjupersonens arbetsplats om du kommer överens om det med intervjupersonen. Försäkra dig i alla fall om att det från arbetsgivarens sida inte förekommer något hinder att du kommer till intervjupersonens arbetsplats.

Man bör sträva efter att i allmänhet utföra intervjuerna inomhus. Om intervjupersonen inte självmant ber intervjuaren stiga in, kan intervjuaren föreslå det. Det är inte oartigt att, speciellt vid längre intervjuer, till exempel fråga: "*Får jag stiga in?*".

Intervjuaren bör se till att intervjupersonens intresse för intervjun hålls vid liv. Bara en intresserad intervjuperson orkar fundera på svaren. Intervjupersonens 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 oljud eller till exempel genom andra personers närvaro på platsen. Intervjuaren bör överväga om det inte vore bäst att komma överens om 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/hon kan utföra sina hemsysslor under intervjun.

Om andra personer är närvarande vid intervjusituationen, bör man se till att de inte stör eller leder intervjupersonerna. I bostäder finns inte alltid ett tomt rum till förfogande och härvid måste intervjuaren fundera ut hur man kan minska de övrigas störande inverkan. 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. I arbetsinstruktionerna nämns om intervjun helst ska göras utan att utomstående är närvarande. Det är bra att hålla i minnet att du om det behövs kan 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.

Intervjuaren bör sitta så att intervjupersonen inte ser frågorna och inte heller hur svaren antecknas. Detta kan hindra intervjupersonen från att koncentrera sig på svaren och eventuellt förvränga resultaten. Detta ska ändå göras finkänsligt.

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

I slutet av intervjun bör man kontrollera att ett svar antecknats för varje fråga, om det är frågan om en pappersblankett. I datorstödda undersökningar görs detta

automatiskt. Härefter besvaras alla frågor som intervjupersonen ställer om Statistikcentralen och undersökningen. Statistikcentralens intervjuare lägger grunden till det rykte som intervjuorganisationen får. Därför är det viktigt att ingen intervjuperson förblir ovetande om vem som intervjuat honom/henne, varför han/hon blivit intervjuad och vad man kommer att göra med intervjun.

Innan du avlägsnar dig från intervjupersonens hem bör du absolut komma ihåg att tacka intervjupersonen för samarbetet. Intervjupersonerna svarar frivilligt, de offerar sin tid på oss och ger värdefulla upplysningar som annars inte kunde erhållas. Samarbetet är ovillkorligen förtjänt av ett varmt tack. Om man är välkommen på nytt har samarbetet löpt väl.

6.3. Telefonintervjun

En stor del av Statistikcentralens intervjuer görs per telefon. Vid telefonintervjuer används samma teknik som vid besöksintervjuer.

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 förstörd och att du förstår vad han/hon säger
- kontrollera att du hörs genom att fråga "hörs det bra"
- om hörbarheten är dålig ringer du på nytt
- om du kommer överens om en besöksintervju, ska du kontrollera tiden och adressen.

6.4. Unga intervjupersoner

Om intervjupersonen är ung (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. Å andra sidan bör man 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 Statistikcentralen 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.

6.5. Handikappade intervjupersoner

I de flesta undersökningar kan vem som helst i Finland bosatt bli uttagen för intervjun. Därför händer det ibland att intervjupersonen är handikappad på något sätt. Han eller hon kan vara döv, stum eller till exempel blind.

I dessa intervjuer bör du iaktta speciell finkänslighet och du bör reservera tillräckligt med tid. Ett dylikt handikapp 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 möjligheter när hon/han intervjuar ovannämnda intervjupersoner. För döva bör frågorna ges skriftligt, stumma bör få skriva svaren på papper. När man intervjuar svårt talskadade, kan man be någon familjemedlem tolka svaren. Man kan också ta kontakt med Statistikcentralen 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 framlägga 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 fylltillstånd. 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.

6.6. 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, svarar också de gärna. I alla undersökningar finns det dock de som vägrar att bli intervjuade.

Svarandet är frivilligt och därför bör man beakta vägrarnas beslut, dvs. man får inte på något sätt tvinga dem att svara. Intervjuaren får inte genast ge upp försöket, om intervjupersonen visar sig motsträvig. I följande avsnitt ges vissa 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 Statistikcentralen/den nya intervjuaren sänder dem ett nytt brev och härfter kan man försöka igen.

En ovillkorlig förutsättning för intervjuarens framgång i arbetet är att han/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.

När det i presentationsskedet börjar se ut som om intervjupersonen skulle vara ett s.k. "svårt fall", 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. Annars kan intervjuarens eget uppträdande bli anledningen till att han/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/hon fattar beslutet om att delta i undersökningen eller inte. Lite mer om saken finns i de följande två kapitlen.

6.6.1. Vanliga invändningar

Vägrandet grundas i allmänhet på vissa typer av invändningar. I det följande presenteras några av de vanligaste och ges ett sådant svar, med vilket man kan fortsätta diskussionen i strävan mot att få intervjun.

1. "Varför just jag?"

Denna invändning besvaras bäst genom att berätta hur intervjupersonerna utvalts. Du berättar att intervjupersonerna lottats och nämner ur vilken förteckning lottdragningen skett. Du bör också tala om för intervjupersonen att man måste intervjua 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 kan du i korthet beskriva vad som egentligen menas med ett urval. Du bör berätta att en urvalsundersökning ofta är det enda möjliga alternativet.

3. "Det tar så lång tid"

Intervjupersonen har trott att intervjun är en långvarig händelse. Intervjuaren bör berätta 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/hon inte kan svara på de frågor som kommer att ställas. Du bör tala om för honom/henne att frågorna är sådana att var och en kan svara på dem.

5. "Era uppgifter hålls inte hemliga"

Intervjupersonen är rädd att hans/hennes svar kan råka i fel händer. Du ska tala om för honom/henne att Statistikcentralen inte överlämnar uppgifterna till någon. Inte ens till andra myndigheter. De används bara för statistiska tabeller, från vilka man inte kan urskilja enskilda individers svar. All personal på Statistikcentralen är enligt lag bunden av sekretess.

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

För en intervjuperson som kommer med denna invändning ska du 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. Du 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 samhällsrelaterade viktiga problem. I arbetsinstruktionerna finns upplysningar om vad man försöker klarlägga med hjälp av just denna undersökning.

8. "Uppgifterna registreras"

Uppgifter om individer som kan identifieras ges inte ut från Statistikcentralen. Uppgifterna används bara för uppgörande av statistik.

9. "Mina privata angelägenheter angår inte er"

Det är bra att här poängtera datasekretessen och att man inte ur statistiken kan utläsa enskilda individers svar eller uppgifter.

10. "Varför alltid jag"

Fråga vilka undersökningar han/hon varit med om tidigare och vad han/hon tyckt om dem. Förklara därefter den samhällsrelaterade 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 du redogör för undersökningens syfte brukar de tveksamma personerna gå med på att bli intervjuade. Dessutom kan du som uppmuntran berätta hur hans/hennes svar inverkar både på hans egen och landets övriga medborgares välfärd. De uppgifter som samlas in genom undersökningen används då beslut fattas om hur landets angelägenheter ska skötas.

6.6.2. Verkliga orsaker till motsträvighet

Ovan presenterades vissa invändningar som vägrarna kommer 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/henne övertalad att gå med på intervjun. I det följande anges orsakerna och beskrivs det sätt på vilket vägraren kan övertalas.

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 du försöka få 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 intervjuundersökningen.

Om intervjupersonen vägrar ska du alltid försöka reda ut om det finns någonting som skulle få honom/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/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 personer 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 måste du förklara hur enkla frågorna är. Om det behövs kan du 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 ligger i skilsmässa vill kanske inte tala om barn eller saker som har med äktenskapet 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/henne.

För att övertala dessa personer är det bäst att tala om hurdana frågor som ingår i undersökningen. Då intervjupersonen märker att han/hon inte har obehagliga frågor att vänta, har han/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, statlig myndighet, skattmasen osv. I sådana fall är det skäl att poängtera att undersökningssvaren hålls hemliga. Du kan också påpeka att intervjusituationen inte är otrevlig. De frågor som ställs är centrala samhällseliga 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.

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 den "förbjudande personens" åsikter med intervjupersonen.

8. Intervjupersonen har bråttom eller är på dåligt humör

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

Om intervjuaren i ovannämnda fall är övertygad om att intervjun inte lyckas, har hon/han 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 har alltid rätt att ringa upp Statistikcentralen och rådgöra om lösningen av besvärliga situationer. I ovannämnda fall ska intervjuaren rådfråga Statistikcentralen.

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/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 de beslutande instanserna i samhället. Om staten eller beställaren inte känner till befolkningens åsikt eller levnadsförhållanden försvårar det beslutsfattandet.

I praktiken är det bara ett ytterst fåtal som ställer sig negativt till Statistikcentralens intervjuer. I t.ex. vår största undersökning, arbetskraftsundersökningen, vägrar bara en liten del av de cirka 12 000 intervjupersonerna.

I allmänhet försvinner onödiga misstankar senast 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 vill ändå inte 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? Skulle 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 på förhand. 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 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 i 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 vid intervjuer.

7. Intervjun

7.1. Intervjublanketten

I intervjuundersökningar används blanketter för uppgiftsinsamlingen. Blanketten kan antingen vara en pappersblankett eller elektronisk, numera nästan alltid elektronisk. För varje intervjuperson finns 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, då 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. På de elektroniska blanketterna kan ordningen inte ändras.

Tillförlitligheten av de insamlade uppgifterna beror förutom på sättet att framföra frågan också på hur noggrant svaren har antecknats på blanketten. En fel

inringning, registrering eller en slarvigt skriven siffra medför fel och försämrar statistikens tillförlitlighet. Intervjuarbetet förutsätter noggrannhet vid anteckningen av svaren.

Anvisningarna för att läsa upp svarsalternativen ges med följande anteckningar: när man förutsätter att du läser upp svarsalternativen 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.

Dessa standarder för att ställa frågorna gäller både pappers- och datorstödda blanketter.

Blanketten är ett arbetsredskap där du kan göra anteckningar för att precisera svaret eller skriva anmärkningar. På de elektroniska blanketterna skrivs preciseringarna i en särskild ruta för anmärkningar.

Uppgifterna på intervjublanketten är hemliga. Du får inte visa dem för någon (familjemedlem, den intervjuade o.dyl.). Om intervjupersonen vill veta vad du antecknat på hans eller hennes intervjublankett kan du läsa upp svaren. Faktafrågorna kan du korrigera efteråt, men inte andra frågor.

Frågorna är skrivna med små bokstäver. Anvisningar som gäller intervjumetoden och andra anvisningar är skrivna på pappersblanketten med STORA BOKSTÄVER. Definitioner som gäller frågorna har skrivits med små bokstäver inom parentes, de preciserar frågorna vid behov. Dessa standarder gäller pappersblanketten.

För elektroniska blanketter finns det lite annorlunda standarder och de ges som separata anvisningar. De elektroniska blanketterna görs med Blaise-programmet, som utvecklats och upprätthålls av Hollands statistikverk. Med Blaise-programmet kan man bl.a. göra elektroniska intervjublanketter. Programmet används runt om i världen.

Frågorna ställs i den ordning som antecknats på blanketten. Med hopptecken anges om frågeordningen är avvikande.

De vanligaste hoppen är angivna på följande sätt:

1. Är Ni:	gift.....1	--> F3
	ogift.....2	
	änka/änkling eller frånskild?.....3	

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

2.	Gift	X---> F3
----	------	----------

Om intervjupersonen uppfyller det nämnda kravet (är gift), väljer du 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 du kontrollerar saken från någon tidigare ställd fråga. På de elektroniska blanketterna gör programmet detta.

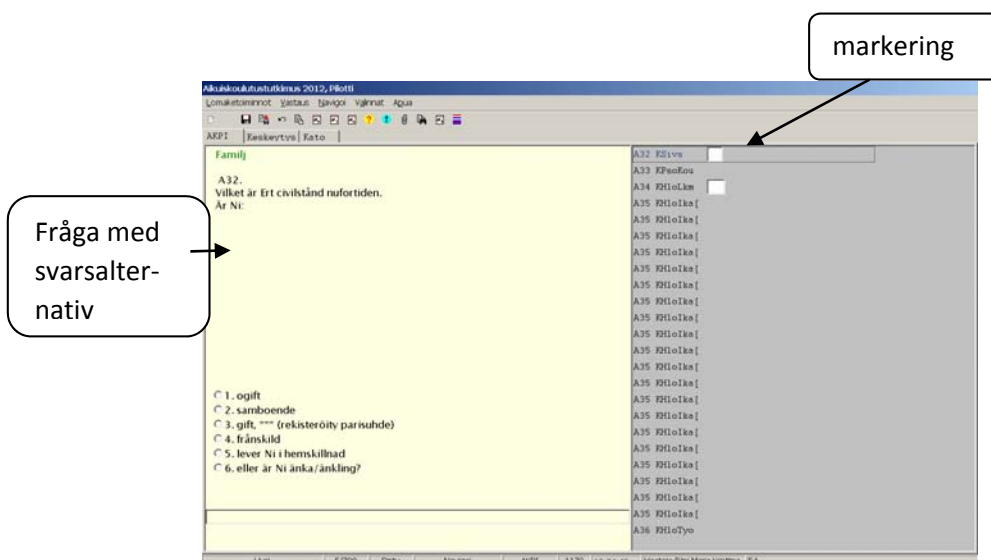
På intervjublanketten finns en separat punkt "**Anmärkningar**", där du kan anteckna observationer som gäller intervjun. Sådant som hör ihop med undersökningens tillförlitlighet är det skäl att anteckna här, t.ex. om det under intervjun funnits utomstående närvarande i samma rum. Här ska du också anteckna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

Under intervjuns gång ska du kontrollera att du inte hoppat över frågor. Hemma ska du sedan kontrollera blanketten noggrant. Dessa anvisningar gäller bara pappersblanketter. Uppgifterna kan kontrolleras och kompletteras i efterhand per telefon eller genom ett besök. Om kompletteringsintervjun medför stora extra kostnader måste du begära tillstånd av centralenheten.

Ett exempel på en motsvarande fråga på den elektroniska blanketten:

Nästan alla intervjuer görs i allmänhet med hjälp av datorstödda (elektroniska) intervjublanketter.

Intervjublanketten på dataskärmen formas vid behov av de delar man behöver (se bilden nedan):



På den elektroniska blanketten sker hoppet automatiskt enligt det svar man markerat.

Alla utförda intervjuer ska snabbt återsändas till centralenheten. Datorstödda blanketter återsänds dagligen efter att intervjuer gjorts. Du får inte spara något material hemma längre än arbetet kräver, då det äventyrar hemlighållandet av

uppgifterna och gör att arbetet med bearbetningen av materialet på Statistikcentralen blir fördröjt.

7.2. Frågetyperna och frågeställningen

Intervjufrågorna indelas på basis av innehållet i två huvudgrupper: faktafrågor och övriga, dvs. M-frågor.

För båda typerna av frågor gäller samma regel: 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. Du måste absolut följa anvisningarna, för att alla intervjuare ska samla in uppgifterna på samma sätt och för att tillförlitligheten och jämförbarheten 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. Faktafrågan kan också gälla vissa former av beteende: arbetssökande, konsumtion, sparande osv. Uppgiften blir desto tillförlitligare ju bättre intervjupersonen kan komma ihåg de situationer som efterfrågas. Här ska intervjuaren hjälpa intervjupersonen.

Vid faktafrågor kan du hjälpa genom att göra på t.ex. följande sätt:

Exempel:

Intervjuaren: Betald 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 där emellan, cirka 550 euro.*

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 intervjupersonen ser ut som om han eller hon 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).

7.2.2. Övriga frågor

De övriga, dvs. M-frågorna, är frågor som gäller intervjupersonens åsikter, kunskaper och värderingar. De är personliga 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 intervju-situationen kan inverka. Därför är det mycket viktigt att du 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** så 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 som svar på frågan (kan inte säga).

Att ställa M-frågor förutsätter att du behärskar tekniken och är finkänslig. 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 har deltidsarbete?

Intervjupersonen: Det finns många orsaker: barnen är små och min man 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 har deltidsarbete?

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.

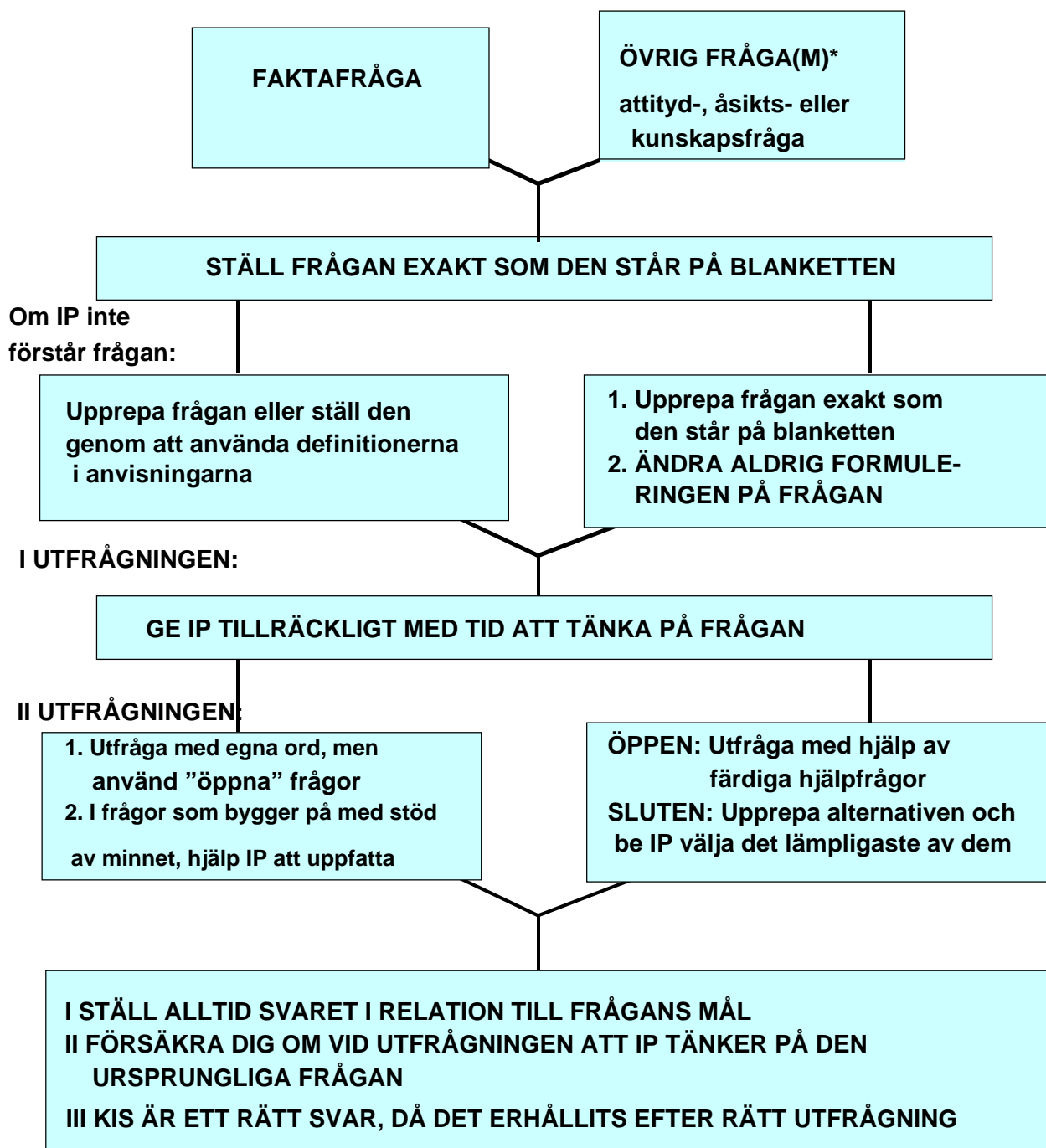
Intervjuaren: Något annat?

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 upp följande mönster:



* antecknas på blanketterna med bokstaven M

7.3. Anteckning av svaren

Intervjublanketten på papper är ett arbetsredskap, som används både vid uppgiftsinsamlingen och då materialet ska behandlas. Därför har blanketten planerats både med tanke på intervjuaren och lagring på dator. Huvudprincipen är den att intervjuaren antecknar svaren med en nummerkod, som sedan centraliserat överförs till datorn. I vissa typer av frågor antecknas svaret i ord på blanketten och omändras senare till sifferspråk, dvs. kodas i efterhand antingen hemma eller vid centralenheten.

Vid användning av elektronisk blankett sparas svaret direkt på datorn. Då kontrollerar programmet att bara tillåtna alternativ kan sparas osv. På den elektroniska blanketten kan man använda datorstödd kodning av t.ex. yrket eller andra kodningsprogram som behövs på blanketten.

Med avseende på materialets tillförlitlighet är antecknandet av svaren ett kritiskt arbetsstadium. Det är i allmänhet svårt att efteråt upptäcka och korrigera svar som antecknats fel. Det är också viktigt att något svar finns antecknat för varje fråga som ställts. Vid oklara svar ska du göra en anteckning på blanketten eller i den elektroniska blankettens skilda anteckningsruta.

Intervjufrågorna indelas i tre typer enligt sättet att anteckna svaren:

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

7.3.1. Ordagranna svar

Den ordagranna svarstypen används då svaren inte kan klassificeras färdigt eller då man inte vill göra det. Bredvid frågan har reserverats plats för anteckning av ett skriftligt svar.

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 du skriva ordagrant. Är svaret långt skriver du 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 den datorstödda kodningen (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 svartalernativ som är lämpliga.

7.3.2. Svar som ska prickas in

Med ett svar som ska prickas in avses att frågan har färdiga svarsalternativ som 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.

7.3.3. Svartalernativ som ska läsas upp

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

Exempel:

Har Ni:

avlagt studentexamen.....	1
genomgått mellan- eller grundskola.....	2
genomgått folkskola eller delvis mellan- eller grundskola.....	3
genomgått delvis folkskola eller ingenting.....	4
.....	
KIS.....	9

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

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

Exempel:

Är Er bostad utrustad med:	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 frågan 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.

Gyllene regler att minnas vid en intervju

1. Lär dig intervjuanvisningar och blanketten väl före fältarbetet och repetera anvisningarna vid behov under arbetet. Lita inte på ditt minne: anvisningarna ändras i de olika undersökningarna.
2. Följ de tider du kommit överens om.
3. Följ frågeordningen på blanketten och läs upp frågorna ordagrant, trots att du skulle vara frestad att variera efter några intervjuer.
4. Lär dig tekniken med M-frågorna, att du inte hakar upp dig eller gör fel vid intervjusituationer.
5. Red ut intervjupersonens eget svar – gissa eller tolka inte.
6. Tala kort när du går över från ett temaområde till följande.
7. Kontrollera vid intervjun att alla de frågor som gäller intervjupersonen ställts och att du också antecknat ett svar på dem. Det här kan du naturligt göra t.ex. efter varje sida. I fråga om elektroniska blanketter gör programmet detta.
8. Kontrollera hemma att anteckningarna är tydliga (pappersblankett).
9. Kom ihåg att de felaktiga anteckningarna på blanketten och de intervjupersoner som blir bortfall försämrar tillförlitligheten av undersökningsresultaten.
10. Återsänd de intervjuer du gjort snabbt till centralenheten.
11. Värna om datasekretess.
12. Försök alltid lämna en positiv bild av ditt arbete, dig själv och av Statistikcentralen.

Olika faktors inverkan på beslutet om att delta

