

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous/ businesslähtöinen ICT

Susanna Raute

LAADULLISET TUTKIMUSMENETELMÄT TEORIASSA JA KÄYTÄNNÖSSÄ:  
CASE KOUVOLAN YDINKESKUSTA RY

Opinnäytetyö 2014

## TIIVISTELMÄ

### KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

#### Liiketalous

RAUTE, SUSANNA

Laadulliset tutkimusmenetelmät teoriassa ja käytännössä:  
case Kouvolan Ydinkeskusta ry

Opinnäytetyö

50 sivua + 18 liitesivua

Työn ohjaaja

lehtori Päivi Hurri

Toimeksiantaja

Kouvolan Ydinkeskusta ry

Marraskuu 2014

Avainsanat

kvalitatiivinen tutkimus, haastattelututkimus, kehittämistyö, analyysitulokset

Liiketoiminnan kehittämiseksi on tehtävä jatkuvasti kehittämistyötä, jonka merkitys kasvaa ympäröivän maailman kehittyessä. On useita eri tapoja sen toteuttamiseksi. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin kvalitatiiviseen tutkimukseen.

Tämän laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kehittää Kouvolan Ydinkeskusta ry:n toimintaa, jonka olemassaolo perustuu pitkälti yhdistyksen jäsenien aktiivisuuteen sekä yhteistyöhön. Opinnäytetyössä käsitellään erilaisia kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä sekä itse prosessia, jonka avulla tuodaan teoria käytäntöön. Työn tarkoituksena on selvittää yhdistyksen järjestämien tapahtumien merkitys jäsenien liiketoimintaa lisäävänä tekijänä sekä kartoittaa heidän toiveitaan tapahtumien ja Ydinkeskusta ry:n kehittämiseksi.

Tutkimus on toteutettu haastattelemalla keskustan jäsenyrittäjiä. Kesän 2014 aikana on käyty haastattelemassa 28:aa jäsenyrittäjästä. Haastattelumuotona on käytetty osittain puolistrukturoitua sekä ei-strukturoitua nauhoitettua haastattelua. Haastattelut litteroitiin ja analysoitiin, minkä jälkeen tuloksista on toimitettu raportti tilaajalle.

Opinnäytetyö koettiin hyödylliseksi, koska vastaavaa haastatteluun tehtävää kyselytutkimusta ei ole jäsenille aiemmin tehty. Saatujen tietojen perusteella tilaajan on mahdollista vastata jäsenten toiveisiin ja kehittää toimintaansa ja keskustaa yhdessä jäsenien kanssa.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Management

RAUTE, SUSANNA

Qualitative research methods in theory and practice: case  
Kouvolan Ydinkeskusta ry

Bachelor's Thesis

50 pages + 18 pages of appendices

Supervisor

Päivi Hurri, senior lecturer

Commissioned by

Kouvolan Ydinkeskusta ry

November 2014

Keywords

qualitative research, interview study, development, analysis result

In order to develop business, one must do continuous work in development. Development has increasing importance as the world surrounding develops further. There are many different methods to achieve development, in this thesis focus was on the qualitative approach.

The aim of this qualitative research is to develop the activities of Kouvolan Ydinkeskusta ry, whose existence is highly based on the activity and cooperation of their members. In this thesis was focused on different forms of qualitative research and the process itself, where the theory was applied to practice. The aim of this research was to find out whether the members gained anything from the events organized and also their wishes for events and future development.

The research was achieved by interviewing these members of the organizations. During the summer of 2014 interviewing of 28 entrepreneur members of the organization took place. The method used in the interviews was partly half-structured and non-structured recorded interview. The interviews were transcribed and analyzed and the report was delivered to Kouvolan Ydinkeskusta ry.

The thesis was found useful, because such research based on interviews hadn't been done before. With the information received, Kouvolan Ydinkeskusta ry can further develop their operations and meet the needs of their members.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	KÄYTETYT KÄSITTEET	7
3	KVALITATIIVINEN TUTKIMUS OSANA KEHITTÄMISTOIMINTAA	8
4	JOHDATUSTA LAADULLISEEN TUTKIMUKSEEN	10
	4.1 Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkit	12
	4.2 Kvalitatiivisen tutkimuksen lajeja	13
	4.3 Laadullisen aineiston analyysi	14
	4.4 Eettisyys ja luotettavuus	15
	4.4.1 Validiteetti	16
	4.4.2 Reliabiliteetti	16
	4.5 Aineiston hankinta ja määrä	17
	4.6 Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen erot	17
5	YLEISIMMÄT AINEISTONKERUUMENETELMÄT	19
	5.1 Haastattelu	19
	5.1.1 Haastatteluprosessien valinta	22
	5.1.2 Haastattelun ryhmittely	23
	5.1.3 Strukturoitu haastattelu ja lomakehaastattelu	24
	5.1.4 Strukturoimaton haastattelu	24
	5.1.5 Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu	25
	5.1.6 Syvähaastattelu	25
	5.1.7 Avoin haastattelu	25
	5.1.8 Litterointi	26
	5.1.9 Haastattelu käytännössä	27
	5.2 Kyselyt	29
	5.3 Havainnointi	30
	5.4 Dokumentit, elämäkerrat, tarinat	32

6	TUTKIMUKSEN ANALYSOINTI	32
7	KOUVOLAN YDINKESKUSTA RY	34
8	TEORIASTA KÄYTÄNTÖÖN	36
8.1	Toimeksianto	36
8.2	Tutkimusongelman määrittely	37
8.3	Tutkimuksen toteutus	38
8.4	Tutkimuksen kysymykset teemoittain	40
9	HAASTATTELUN ANALYYSIN KESKEISIMMÄT KOHDAT	40
9.1	Mielipiteet keskustassa järjestettävistä tapahtumista	40
9.2	Tapahtumien osallistumismaksut ja yhteistyö	41
9.3	Tapahtumien suunnittelu	43
9.4	Tapahtumista saatu hyöty	44
9.5	Kehitysehdotukset Ydinkeskusta ry:lle	44
9.6	Yhteenveto	45
9.7	Analyysin johtopäätökset	46
10	OMAT PÄÄTELMÄT	47
LIITTEET		
	Liite 1. Kysymyslomake Ydinkeskusta ry:n jäsenille	
	Liite 2. Raportti tilaajalle tutkimustuloksista	

Tämän kvalitatiivisen tutkimustyön tarkoituksena oli selvittää Kouvolan Ydinkeskusta ry:n järjestämien tapahtumien merkitys jäsenien liiketoimintaa lisäävänä tekijänä sekä kartoittaa heidän toiveitaan tapahtumien ja Ydinkeskusta ry:n kehittämisessä. Opinnäytetyöllä tavoiteltiin lisäksi kehittämiskelpoisia innovaatioita jäseniltä, jotka eivät osallistu aktiivisesti Ydinkeskusta ry:n järjestämiin säännöllisiin kokouksiin sekä erilaisten tapahtumien järjestämistoimikuntiin.

Opinnäytetyössä käsitellään kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä sekä itse prosessia, jonka avulla tuodaan teoria käytäntöön.

Opinnäytetyö pitää sisällään kolme vaihetta:

1. teoriaosuuden, jossa käsitellään yleisimpiä kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä, joiden avulla voidaan kehittää liiketoimintaa.
2. kvalitatiivisen tutkimuksen tekemisen, mikä toteutetaan haastattelemalla jäsenistöä teemahaastattelun avulla.
3. Kouvolan Ydinkeskusta ry:lle laadittavan loppuraportin, joka pitää sisällään analyysin haastattelun esille nostamista yleisistä mielipiteistä sekä kehitysehdotukset, joiden avulla Ydinkeskusta voi kehittää toimintaansa parhaiten jäsenistöään palvelevaksi.

Tutkimus alkaa huolellisella perehtymisellä kvalitatiivisiin tutkimusmenetelmiin yrityksen kehittämisessä. Tämän jälkeen tietoa on hankittu haastattelemalla 28 keskustan alueen yrittäjää henkilökohtaisilla käynneillä. Yrittäjien yhteistiedot ovat Kouvolan Ydinkeskusta ry:n jäsenrekisteristä. Tarkoituksena olisi saada mahdollisimman laaja otanta erityyppisistä toimialoista. Itse haastattelut on tehty kesän 2014 aikana, minkä jälkeen haastattelut on litteroitu ja analysoitu sekä niiden perusteella asiakkaalle on toimitettu loppuraportti.

## KÄYTETYT KÄSITTEET

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään paljon vieraita käsitteitä, jotka on pyritty avaamaan helpommin ymmärrettäviksi seuraavassa taulukossa.

Taulukko 1. Laadullisen tutkimuksen käsitteitä

<b>Käsite</b>	<b>Selitys</b>
<b>Hermeneutiikka</b>	Tieteenfilosofinen suuntaus, jonka avulla voidaan ymmärtää ja tulkita merkityksiä jostakin.
<b>Hypoteesi</b>	Sanallinen tutkittava väite, oletamus tutkittavasta asiasta.
<b>Hypoteesittomuus</b>	Ei ole ennakkoon määriteltyjä oletuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen lopputuloksista.
<b>Induktiivinen analyysi tai päättely</b>	Aineistolähtöinen analyysi, jossa päätelmät ja yleistykset tehdään pääosin aineiston sisällön esiin nousevien asioiden perusteella.
<b>Kvalitatiivinen tutkimus</b>	Laadullinen tutkimus, joka toteutetaan ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja.
<b>Kvantifiointi</b>	Aineiston tulkinta laskemalla ja numeraalisesti.
<b>Kvantitatiivinen tutkimus</b>	Määrällinen tutkimus, joka toteutetaan tilastoin ja laskennallisilla menetelmin.
<b>Monistrateginen</b>	Tutkimusongelmaa voidaan lähestyä monelta eri suunnalta, käyttäen eri metodeja.
<b>Narratiivisuus</b>	Kerronnallinen esitystapa.
<b>Objektiivisuus</b>	Tutkija ei tuo omia näkökulmiaan, asenteitaan ja uskomuksiaan tutkimukseen. Pyritään ymmärtämään haastateltavan näkökulmia.

<b>Puolistrukturoitu</b>	Osa kysymyksistä etukäteen määritelty, sekä osa voi olla lähinnä aiheen mukaisin teemoin. Kysymysten järjestystä voidaan vaihdella.
<b>Reliabiliteetti</b>	Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkoitetaan aineiston käsittelyn ja analyysin luotettavuutta.
<b>Saturaatiopiste</b>	Kylläntymispiste, jonka jälkeen ei ole enää mahdollisesti odotettavissa uutta tietoa.
<b>Strukturoimaton</b>	Lähinnä vapaamuotoista keskustelua, jonkin tietyn aihepiirin ympärillä.
<b>Strukturoitu</b>	Tarkasti etukäteen määritellyt kysymykset, joihin ei ole mahdollisuus tehdä vapaita tulkintoja.
<b>Validiteetti</b>	Mittari, jolla mitataan tutkimusmenetelmän pätevyyttä, luotettavuutta, tarkkuutta ja paikkansapitävyyttä.

## 3

## KVALITATIIVINEN TUTKIMUS OSANA KEHITTÄMISTOIMINTAA

Kehitystyö tähtää aina muutokseen: tavoitteena on saavuttaa parempia ja tehokkaampia tuloksia kuin olemassa olevat toimintatavat tai -rakenteet mahdollistavat. Lähtökohtina voitaisiin pitää nykyisen tilanteen tai toiminnan ongelmakohtia sekä toivoa jostakin uudesta. Ihannetilana kehittämiseen voitaisiin hahmottaa tutkimuksista saatavia tietoja, joita sovelletaan käytäntöön. Perustutkimuksen avulla koetetaan saavuttaa tietoa, jonka selittää ja kuvailee tutkimuksen kohteena olevia ilmiöitä. Tavoitteena on tietämyksen edistäminen. Ideaalitulanteessa tutkimusten tuottamaa tietoa voidaan soveltaa ja käyttää kehitystyön tukena. (Toikko & Rantanen, 2009, 16–20.)

Nopeasti muuttuvassa maailmassa ja kilpailun kiristyessä uusien mahdollisuuksien selvittäminen on tärkeää. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla on mahdollisuus saada kokonaisvaltainen käsitys tutkittavan kohteen laadusta, merkityksestä sekä sen ominaisuuksista. Sen avulla voidaan muun muassa selvittää hyvinkin monipuolista tietoa ja on jopa mahdollista tutkia eri asioiden merkityksiä, sekä syy- ja seuraussuhteisiin liittyviä ilmiöitä. Laadullisella tutkimuksella mitataan pääasiassa asioita, joita ei voida mittaattaa määrällisesti. Tutkija osallistuu itse aktiivisesti tutkimuksen aikana tutki-



musprosessiin, sillä hän ei voi perinteisessä mielessä olla pelkästään objektiivinen tarkkailija. Hänen omat havaintonsa ovat myös suuressa roolissa.

Tutkimuksellisen kehittämistyön perusajatuksena on kehittämiskohteen tunnistaminen. On myös ymmärrettävä siihen liittyvät tekijät. Tavoitteena on aina saada aikaan jonkinlainen muutos, jonka avulla liiketoimintaa pystyy kehittämään. Seuraavan kuvi-  
on avulla (kuva 1) on esitelty tyypillinen malli tutkimustyön prosessista, jota on käytetty tässä opinnäytetyössä.



Kuva 1. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2009, 24)

Yllä olevan kuvion mallia mukailleen on nyt saatu kokonaiskuva opinnäytetyön prosessista. Ensimmäisenä kohtana on määritelty kehittämiskohde ja siihen liittyvät ongelmat, joihin keskitytään. Tämän jälkeen tekijän on ollut helppo samaistua toimialan ymmärtämiseen, koska kehittämiskohde ja siihen kuuluvat osa-alueet ovat ennestään tuttuja työn puolesta. Tutkimuskirjallisuutta aiheeseen liittyen on hankittu runsaasti dokumentointia varten. Seuraavaksi on pohdittu, mihin tällä kehittämistehtävällä pyritään, muun muassa mistä asioista halutaan saada palautetta. Tämän jälkeen on päästy jo vaiheeseen, jossa on ryhdytty laatimaan haastattelun ohelle kysymyslomaketta, jonka mukaan prosessi on päästy aloittamaan.

#### 4 JOHDATUSTA LAADULLISEEN TUTKIMUKSEEN

Laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan kokonaista joukkoa erilaisia tulkinnallisia tutkimuskäytäntöjä. Näin ollen sitä on hankalaa määritellä selvästi, koska sillä ei ole selkeää teoriaa tai viitekehystä eikä välttämättä yhteisiä uskomuksia ja metodejakaan. (Denzin & Lincoln, 1994, 3.)

Tavoitteena on päästä mahdollisimman lähelle tutkittavan ilmiön totuutta, jo muinaisen Pilatuksen kysymyksellä: mikä on totuus? Pyrkimyksenä on päästä sitä niin lähelle, kuin on mahdollista. (Metsämuuronen, 2006, 81–83.)

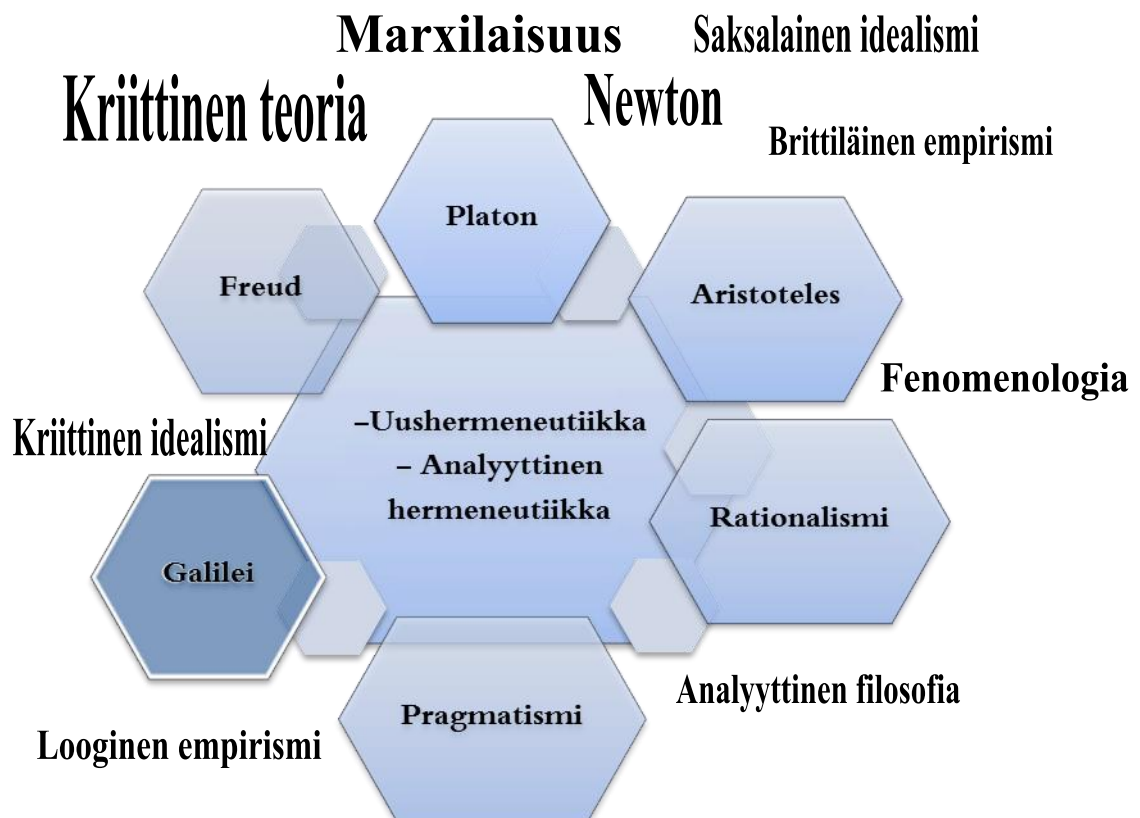
Kun puhutaan kvalitatiivisesta tutkimuksesta, niin on asianmukaista tiedostaa, mistä se on saanut alkunsa. Kehittymiseen ovat vaikuttaneet lukuisat erilaiset ajattelusuunnat ja tutkimustraditiot. Siitä voi löytää geneettisiä suhteita erilaisiin aatevirtauksiin, kuten hermeneutiikkaan, analyttiseen kielifilosofiaan ja fenomenologiaan. Voidaan myös sanoa, että siitä löytyy myös kvantitatiivisen eli tilastollisen tutkimuksen perusajatuksia. (Eskola & Suoranta, 1998, 25.)

Laadullinen tutkimus pohjautuu osittain hermeneuttiseen ajattelutapaan, jossa keskeistä on ymmärtää syvällisesti ja inhimillisesti tulkintoja. Laadullinen tutkimus pitää sisällään useita erilaisia traditioita sekä aineistonkeruumenetelmiä, joiden avulla voidaan tutkia ihmisten tapoja toimia jollakin tietyllä tavalla. Pääpiirteisiin kuuluu erilaisien merkitysten tulkitseminen ja niiden analysointi, joidenkin mielestä ”pehmeämmällä tavalla” verrattuna kvantitatiiviseen tutkimukseen. Lyhyesti voidaan sanoa, että laadullisen tutkimuksen avulla saisi vastaukset aina adjektiiveina.

Tutkittaessa laadullista tutkimusta tarkemmin löytyy kirjallisuudesta lukuisia tapoja sen luokittelomiseksi ja tyyppittämiseksi. Jopa filosofian historiaa, joka on loppujen lopuksi hyvin monimutkainen ja ongelmakeskeinen kokonaisuus, on tarjottu sen avautumiseksi. (Tuomi & Sarajärvi. 2009, 25–26.)

Lähtökohtana kvalitatiivisessa tutkimuksessa on *todellisen elämän kuvaaminen*. Siihen sisältyy tärkeä ajatus, että todellisuus ei ole yksiselitteistä. Tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toinen toistaan, ja samalla pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yleisesti todetaan, että laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on löytää tai paljastaa tosiasioita, kuin todentaa jo olemassa olevia (totuus) väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 1997, 161.)

Seuraavassa kuvassa (kuva 2) on pyritty konkretisoimaan laadullisen tutkimuksen erilaisia alkulähteitä ja perinteitä kokonaisuuden ja alkuhistorian hahmottamiseksi.

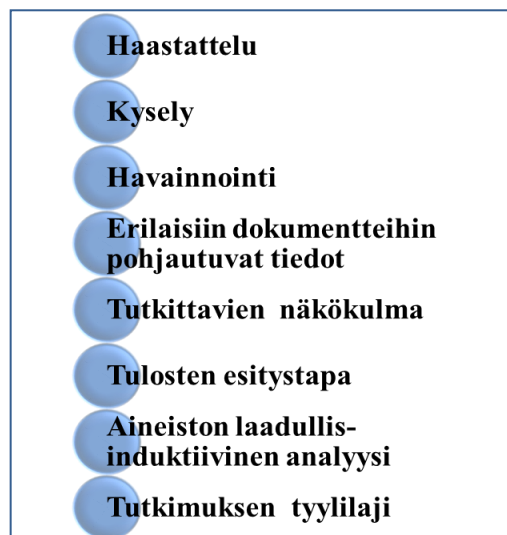


Kuva 2. Laadullisen tutkimuksen vaikutteita 1960–1970 luvun tilanteen mukaan (muokailen Tuomi ym. 2002, 25–26)

Monimutkaisesta kuviosta käy ilmi, että vaikutteita on otettu lukuisista eri ajattelu-  
suunnista sekä tutkimustraditioista. Havaittavissa on myös, että kvalitatiivisen tutki-  
muksen perinteet eivät noudata tieteenfilosofisia rajalinjoja. Siitä löytyy geneettisiä  
suhteita erilaisiin aatevirtauksiin, muun muassa hermeneutiikkaan, fenomenologiaan  
ja pragmatismiin. Kuviossa on nähtävillä Aristoteelinen lähtökohta ja tieteenfilosofi-  
asta alkunsa saaneet vaikuttimet ja erilaiset tieteensuuntaukset vuosien varrelta. Kuvi-  
on avulla on lisäksi haluttu esitellä laadullisen tutkimuksen perinteitä. Samalla pyri-  
tään konkretisoimaan, kuinka kuviossa esiintyvät taustat ja alkuperäiset merkitykset  
kuitenkin poikkeavat toisistaan.

#### 4.1 Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkit

Seuraavassa kuvassa on esitelty Eskolan ja Suorannan luokittelemia laadullisen tutki-  
muksen tunnusmerkkejä.



Kuva 3. Tunnusmerkit laadulliseen tutkimukseen (mukaiillen Eskola ym. 2008, 15)

Ensimmäiseksi valitaan tapa, jolla kerätään aineisto tutkimusta varten. Yleensä väli-  
neenä ovat ihmiset. Pääasiassa hankittu aineisto on aina tekstiä. Tarkoituksena on ta-  
voittaa tutkittavien omat ajatukset ja näkökulmat. Harkinnanvaraisella otannalla koh-  
dejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja analysoidaan perusteellisesti. Teoreetti-  
nen otanta on yleensä näyte jostakin tietystä osa-alueesta. Tässä opinnäytetyössä laa-  
dullisinduktiivinen analyysi on toteutettu aineistosta esiin nousseiden yleisten mielipi-  
teiden ja päätelmien perusteella.

Hypoteesittomuudella tarkoitetaan, ettei tutkijalla ole ennestään lukkoon lyötyjä ennako-olettamuksia esimerkiksi tutkimuksen lopputuloksista. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan asema poikkeaa tilastollisen tutkimuksen tekijästä. Laadullisen tutkimuksen tutkijalla on mahdollisuus toteuttaa ja suunnitella tutkimus joustavammin, vaikka joidenkin mielestä tämän ja liiallisen subjektiivisuuden vuoksi tutkimuksia saatetaan pitää epätieteellisinä. Narratiivisuudella tarkoitetaan vaikkapa tutkimuksen aiheiston mieltämistä tarinaksi.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan yksittäisiä tapauksia, joissa tiedonkeruun ja analysoinnin pääosassa on tutkija, jonka avulla reaali maailma suodattuu tutkimustuloksiksi. Siihen liittyy suora kontakti tutkijan ja tutkittavan välillä. Tutkija menee suoraan tutkittavan ilmiön pariin kentälle haastattelemaan ja havainnoimaan. Laadullisella tutkimuksella on mahdollista saada syvälinen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Analyysi ohjaa itsessään koko tutkimusprosessia ja tiedonkeruuta. (Kananen 2008, 24–25.)

#### 4.2 Kvalitatiivisen tutkimuksen lajeja

Kvalitatiivisen tutkimuksen laajuuden ymmärtämiseksi on syytä esitellä seuraava luettelo (kuva 4). Kaiken kaikkiaan tutkijat ovat nimittäneet yhteiskuntatieteeseen kvalitatiiviseksi tutkimukseksi tai sen haaraksi kaiken kaikkiaan 43 nimikettä.

Delphi-tutkimus	intensiivinen arviointi	rakenteellinen etnografia
deskriptiivinen tutkimus	kasvatuksellinen asiantuntijuus	sisällönanalyysi
dialogitutkimus	ja kritismi	suullinen historia
diskurssianalyysi	kasvatuksen etnografia	symbolinen interaktionismi
dokumenttianalyysi	kentätutkimus	tapaustutkimus
ekologinen psykologia	keskusteluanalyysi	toimintatutkimus
elämäkertatutkimus	kirjallisuuden representaatiotutkim.	transformatiivinen tutkimus
etnograaf. sisällönanalyysi	kliininen tutkimus	transsendentaalinen realismi
etnografia	kognitiivinen antropologia	tulkinnallinen ihmistiede
etnotiede	kvalitatiivinen evaluaatio	tulkinnallinen interaktionismi
fenomenografia	mielikuva-psykologia	viestinnän etnografia
fenomonologia	naturalistinen tiedonhankinta	yhteistoiminnallinen tutkimus
graounded-teoria	osallistuva havainnointi	
hermeneutiikka	osallistava tutkimus	
hermeneuttinen tutkimus	paneelitutkimus	
holistinen etnografia		

Kuva 4. Kvalitatiivisen tutkimuksen lajit (mukaillen Hirsjärvi ym. 2009, 162)

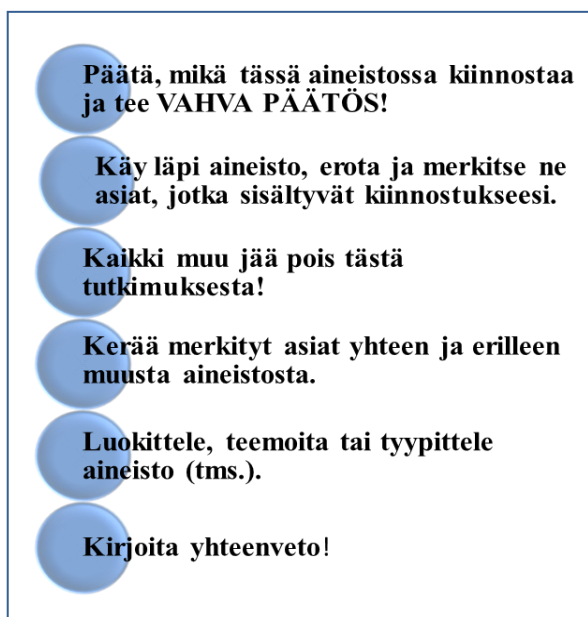
Kuviosta käy hyvin ilmi erilaiset tutkimuslajit ja -nimikkeet, joiden muoto luokitellaan laadulliseksi tutkimukseksi. Suurinta osaa käytetään kasvatustieteissä, mutta joutokosta löytyy myös liiketalouteen sopivia tutkimusmuotoja.

### 4.3 Laadullisen aineiston analyysi

Tutkittavan asian analyysin tarkoituksena on muuttaa hajanainen ja laaja aineisto selkeäksi. Samalla se pyritään tiivistämään, kadottamatta aineistosta saatavaa informaatiota. Näillä tavoin tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. On olemassa useita erilaisia analyysitapoja, ja uusia kehitetään jatkuvasti. Ne voidaan ryhmitellä eri tieteenalojen mukaan, ja niiden soveltaminen riippuu pitkälti aineiston laadusta. Tärkeintä on kuitenkin kerätyn aineiston perinpohjainen tunteminen.

Kvalitatiivisten menetelmien tutkijalla tutkimuskohteiden suurin merkitys on siinä käytetyssä inhimillisessä kielessä, tutkijan ja tutkittavan välisessä kommunikaatiossa. (Tuomi ym. 2009, 92.)

Tutkija Timo Laine Jyväskylän yliopiston filosofian laitokselta on laatinut mielestäni hyvän perusrungon (kuva 5), jota voidaan hyödyntää useissa kvalitatiivisissa tutkimuksissa. Tärkeät asiat on tutkimusprosessin etenemisen kannalta esitelty hyvin tiivistetysti.



Kuva 5. Kvalitatiivisen tutkimuksen perusrunkomalli (mukaiillen Tuomi ym. 2004, 94)

#### 4.4 Eettisyys ja luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit ovat hyvin erilaisia. Lähes jokaisessa kirjassa ne määritellään eri tavalla. Jokaisella tekijällä on oma mielipide siitä, kuinka ne voidaan arvioida. Seuraavaksi esittelen tavanomaisimmat kriteerit, kun puhutaan laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta.

Laadullisen tutkimuksen tyypilliseksi piirteeksi on hyväksytty seuraava, ”jopa hieman kiistanalainen virke: *tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa ja että suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ääni pääsevät esille.* (Hirsjärvi ym. 2000, 155.)

Periaatteessa tieteellisen tutkimuksen säännöksinä voidaan pitää samoja eettisiä säännöksiä kuin yhteiskunnan ja eri ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa yleensäkin. Tavoitteina ovat korkea moraalit, huolellisuus, tarkkuus sekä rehellisyys. Tutkimuksen tulee olla käytäntöä hyödyttävää ja kerätyn tiedon on pysyttävä luottamuksellisena.

Koska laadullisen aineiston luotettavuus tarjoaa usein monenlaisia tulkinnanvaraisuuksia, on tutkijan pysyttävä objektiivisena ja tutkimuksen oltava validiteetin arvioinnin mukaista.

Klaus Mäkelän toimittamassa kirjassa (Mäkelä 1990, 47–53) ehdotetaan seuraavia mittareita luotettavuuden perusteiksi:

- 1. aineiston merkittävyys**
- 2. aineiston riittävyys**
- 3. analyysin kattavuus**
- 4. analyysin arvioitavuus ja toistettavuus**

Aineiston merkittävyydellä tarkoitetaan, että valittu aihe ja siitä saatu aineisto on analysoinnin arvoista. Kriteerinä voidaan pitää esimerkiksi haastatteluissa puheen autenttisuutta sekä totuudellisuutta. Aitous ja vilpittömyys kuuluvat myös merkittävyyteen. Tutkijan on pystyttävä vastaamaan mahdolliseen argumentointiin aineiston merkittävyydestä. Aineistoa katsotaan olevan riittävästi, kun uudet tapaukset eivät tuo aiheeseen enää mitään uutta. Tilannetta kutsutaan myös kylläntymiseksi.

Analyysin kattavuudella tarkoitetaan, että laajasta aineistosta pystytään saamaan helposti hallittava. Näin toimien tutkija ei perusta tulkintojaan satunnaisiin poimintoihin, vaan hän pystyy prosessoimaan koko materiaalinsa kattavasti.

Arvioitavuudella tarkoitetaan lukijan kykyä seurata tutkijan tekemiä päättelyitä, joko hyväksymällä tai riitauttamalla ne. Toistettavuudella tarkoitetaan, että myös toinen tutkija pystyisi tulkitsemaan ja soveltamaan aihetta ja silti päätyisi samoihin tuloksiin.

#### 4.4.1 Validiteetti

Validiteetin arvioiminen laadullisessa tutkimuksessa tarkoittaa tutkimuksessa sekä kerättyjen aineistojen, että niistä tehtävien tulkintojen käyppyyttä. Pystyykö kerätyn aineiston avulla vastaamaan tutkimuskysymyksiin? Ovatko käsitteet sekä analyysi tehty laadukkaasti ja lukijalle ymmärrettävästi? Kykeneekö lukija seuraamaan tutkijan tekemiä päättelyitä ja muodostuuko hänelle mahdollisuus olla samaa mieltä tai eri mieltä?

Tiivistettynä voidaan sanoa, että tutkitaan oikeita asioita eli sitä, mitä on sovittu tutkitavan. Validiteetti voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen, jossa ulkoisesta puhuttaessa tarkoitetaan tulosten siirrettävyyttä muihin vastaaviin tilanteisiin eli yleistettävyyteen. Sisäisellä validiteetilla puolestaan tarkoitetaan tulkinnan ja käsitteiden virheettömyyttä. (Kananen 2008, 123.)

#### 4.4.2 Reliabiliteetti

Laadullisen analyysin reliabiliteetti toteutuu selvittämällä analyysin systemaattisuuden ja luotettavuuden kriteerit. Lukijalle esitetään, mistä aineiston kokonaisuus koostuu ja miten päähavainnot on suoritettu. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 26–27.)

Laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetti voidaan myös ymmärtää tulkinnan samantyyppisyydestä, vaikka tulkitsija vaihtuisi. Puhutaan myös ajallisesta pysyvyydestä ja tulkinnan ristiriidattomuudesta. (Kananen 2008, 124.)



#### 4.5 Aineiston hankinta ja määrä

Yhtenä laadullisen tutkimuksen peruspiirteinä on juuri harkinnanvaraisuus sekä tarkoituksenmukainen otanta. Pyrkimyksenä on antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jostakin tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola ym. 2008, 61.)

Laadullinen aineisto on pääosin tuotettua tekstiä, jonka hankintatapaan vaikuttaa pääosin tutkimuksen laajuus ja siihen käytettävissä olevat tutkimusresurssit. Tämän vuoksi mitään tiettyä määrää on hankala konkreettisesti määritellä. Tutkimuksen laadusta riippuen aineiston määränä voi olla vaikka vain yksi tapaus tai henkilöhaastattelu. Se voi myös käsittää joukon yksilöhaastatteluja. Puhutaan myös aineiston riittävydestä: tutkija jatkaa haastatteluja niin kauan, että vastaan tulee saturaatiopiste.

On kuitenkin huomioitava, että näin toimien ei voida olla täysi varmoja, että uutta informaatiota ei enää tulisi muiltakaan haastateltavilta. Ristiriitaiseksi tämän tekee se, että kvalitatiivisen tutkimuksen yksi piirre on se, että kaikki tapaukset ovat ainutlaatuisia. (Hirsjärvi ym. 2009, 179–182.)

#### 4.6 Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen erot

On myös mahdollista integroida kaksi täysin erilaista tutkimusta keskenään: kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus. Kvantitatiivisen tutkimuksen perusmuodossa käytetään strukturoituja kysymyksiä satunnaisesti valitulle kohderyhmälle eli otannalle. Siinä ilmiöitä käsitellään numeerisen tiedon pohjalta ja tulokset esitetään pääasiassa numeerisina ja taulukkomuodoissa. Voidaan puhua myös asioiden riippuvuuksista ja muutoksista.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessahan haastatellaan valittuja yksilöitä ja kysymykset ovat enemmän tai vähemmän puolistrukturoituja. Nämä kaksi erityyppistä tutkimusmuotoa täydentävät tehokkaimmillaan toisiaan. Tällöin puhutaan monistrategisesta tutkimuksesta. Näiden eroavaisuuteen voidaan vielä liittää objektiivisuus ja subjektiivisuus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa koetaan, että tutkija täyttää objektiivisuuden kriteerit pysymällä erillään haastateltavasta kohteesta, eikä hän ole lainkaan kysymysten ulkopuolisessa vuorovaikutuksessa.

Laadullisessa tutkimuksessa objektiivisuus saavutetaan sillä, että tutkija ei sekoita omia asenteitaan eikä arvostuksiaan tutkimuskohteeseen. Tutkija koettaa ymmärtää subjektin näkökulmia ja ilmaisuja sekoittamatta niihin missään vaiheessa omia mielteitään. ([www.tilastokeskus.fi](http://www.tilastokeskus.fi))

Seuraavassa taulukossa on HAMK:n tohtori Henrik Räsänen esitys kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten menetelmien painotuksen eroista.

Kvalitatiiviset menetelmät	Kvantitatiiviset menetelmät
<ul style="list-style-type: none"> <li>Painotus ymmärtämisessä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Painotus kokeilemisessa ja todentamisessa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Painotus vastaajan näkökannan ymmärtämisessä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keskittyminen faktoissa ja sosiaalisten tilanteiden syissä</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tulkinta ja rationaalinen lähestyminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Looginen ja kriittinen lähestymistapa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Havainnot ja mittaukset luonnollisessa ympäristössä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrolloitu mittaus</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Subjektiiivinen ”sisäpiirin näkökulma” tiedon läheisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objektiiivinen ”ulkopuolinen näkökulma” etäällä tiedosta</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutkiva suuntautuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hypoteettinen – deduktiivinen, keskittyminen hypoteesitestauksessa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prosessisuuntautuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tulossuuntautuminen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Holistinen näkökanta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarkka ja analyttinen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Yleistys yksilöllisen organisoimien ominaisuuksien ja sisällön kautta tapahtuva yleistäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Populaation kautta tapahtuva yleistäminen</li> </ul>

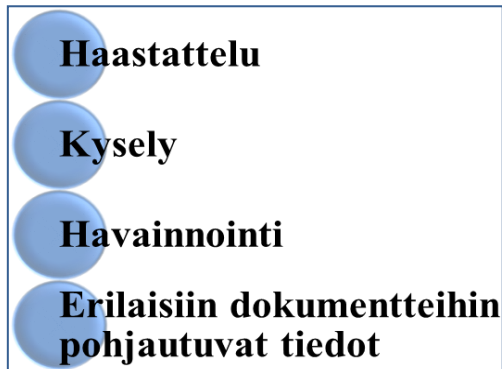
Taulukko 2. Tutkimusmuotojen eroavaisuudet, kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät ([www.hamk.fi](http://www.hamk.fi))

Eroavuudet näiden kahden erilaisen tutkimusmuodon välillä ovat hyvin havaittavissa. Kvantitatiivisessa pääroolissa ovat tarkasti määritettävät asiat, numerot ja tilastot, tutkija on objektiivinen ja puolueettomuuden merkitys korostuu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa korostuu yksilöiminen, erilaiset tulkinnat ja edellä mainittujen asioiden ymmärtäminen. Tutkijan rooli on subjektiivinen: on oltava enemmän osallistujana ja

mukanaolijana. Kiteytettynä laadullisessa tutkimuksessa käytetään sanoja ja lauseita ja määrällisessä tutkimuksessa pääosassa ovat luvut.

## 5 YLEISIMMÄT AINEISTONKERUUMENETELMÄT

Laadullisen tutkimuksen yleisimpinä aineistonkeruumenetelminä voidaan luetella seuraavat tavat:



Kuva 6. Laadullisen tutkimuksen menetelmät (mukaillen Tuomi ym. 2009, 71)

Niitä voidaan käyttää joko vaihtoehtoisesti rinnakkain tai eri tavoin yhdistettynä tutkittavan ongelman tutkimusresurssien mukaan. Toki samoja menetelmiä voidaan käyttää myös määrällisen tutkimuksen aineistojen hankintaan.

Seuraavassa osiossa on käsitelty laajemmin tämän opinnäytetyön pääosassa olevaa haastatteluosuutta.

### 5.1 Haastattelu

Kun haluamme tietää, mitä ihmiset ajattelevat jostakin tai miksi he toimivat tietyllä tavalla, miten he arvottavat eri asioita, tällöin on luonnollista mennä keskustelemaan heidän kanssaan. Haastattelu on peräisin jo Aristoteleen ajoilta, ja se koetaan yleensä haastattelijan ja haastateltavan mielestä miellyttäväksi. Platon osoitti dialogeissaan, kuinka keskustelujen avulla saadaan esiin asioiden moniselitteisyys. Sokrates puolestaan käytti haastatteluja pyrkiessään saamaan oppilaansa ajattelemaan asioita. (Hirsjärvi ym. 2001, 11.)

Yleensä haastattelut ovat kuitenkin jonkinasteisia teemahaastatteluja, jolloin tutkijalla on riittävästi väljyyttä niiden toteuttamiseksi. Ne on myös helpompi rajata teemoittelemalla aihepiireittäin tutkittavat aiheet. Haastattelua tehtäessä tarkoituksena on välittää muun muassa kuvaa haastateltavan käsityksistä ja kokemuksista.

Haastattelulla viitataan laajaan prosessiin, joka on ennalta suunniteltu ja jossa tutkittava asia tunnetaan eli siihen on perehdytty ennen haastatteluita. Tutkimushaastattelut voidaan erotella sen mukaan, kuinka kiinteästi kysymykset on muotoiltu, onko niissä liikkumavaraa ja kuinka paljon haastattelija jäsentää itse haastattelutilannetta. Sen sijaan haastattelunimikkeitä on käytössä varsin moninaisesti. Samoilla nimillä saatetaan puhua täysin erilaisista menetelmistä, sekä voidaan käyttää samantapaisista menetelmistä puolestaan eri nimiä. (Hirsjärvi ym. 2001, 41–43.)

Haastattelu sopii hyvin seuraaviin tilanteisiin:

1. kyseessä on koko väestöä koskeva satunnaisotos tai jos kohdejoukko edustaa alhaista koulutustasoa
2. tutkittavilla on alhainen motivaatio
3. halutaan säädellä tutkimusaiheiden järjestystä (haastateltava ei tiedä, mitä seuraavaksi tulee)
4. halutaan tulkita kysymyksiä tai täsmentää vastauksia
5. halutaan kadon jäävän mahdollisimman pieneksi
6. tutkimuksen validiteetti voidaan tarkistaa muilla keinoilla (esimerkiksi tarkkailemalla)
7. tutkitaan intiimejä tai emotionaalisia asioita
8. kartoitetaan tutkittavaa aluetta
9. halutaan kuvata esimerkkejä
10. tutkitaan aihetta, josta ei ole objektiivisia testejä

Haastattelua voidaan pitää muun muassa hyvänä perusmenetelmänä, joka sopii moneen tilanteeseen. Jos se koetaan mielekkäänä tapana hankkia tietoa, sitä kannattaa aina käyttää, vaikka se olisi työläs ja jatkoa ajatellen vaatelias. (Metsämuuronen 2006, 113–114.)

Haastattelun ja kyselyn idea on loppujen lopuksi hyvin yksinkertainen. Kun haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii, kuten toimii, sitä on järkevää kysyä häneltä itseltään. (Tuomi ym. 2009, 72.)

Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa molempien osapuolten vastaukset vaikuttavat toisiinsa. Haastattelu perustuu kielen käyttöön, joten haastattelijalla on oltava kielellinen valmius ja hyvät kommunikaatiotaidot. Hyvä haastattelu on kunnolla suunniteltu ennakkoon. Haastatteliija toimii haastattelutilanteessa ohjaajana ja pitää haastattelua yllä sekä motivoi haastateltavaa. Haastattelijan on tiedettävä oma roolinsa, ja hänen on oltava luottamuksen arvoinen. Hänen on huolehdittava, että haastateltavan kertomiset käsitellään luottamuksellisesti. Haastattelijaa koskee vaitiolovelvollisuus, ja haastattelijan on kerrottava tästä heti haastattelujen alussa. Haastattelu mielletään joustavaksi, koska haastatteliija voi toistaa tarvittaessa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksiä ja selventää ilmausten sanamuotoja.

Kunnolla laaditun haastattelurungon ja relevanttien teemojen avulla tutkimuksessa eteneminen voi johtaa parhaimmillaan tutkimuksen analyysiin ja tulkintaan. Sen sijaan haastattelutilanteissa on syytä varautua siihen, että osa haastateltavista puhuu asian vierestä ja joidenkin on vaikeaa saada sanotuksi yhtään mitään. Myös toisinpäin voi käydä. Tällöin on oltava joustovaraa omassa ajankäytössä. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1994, 86.)

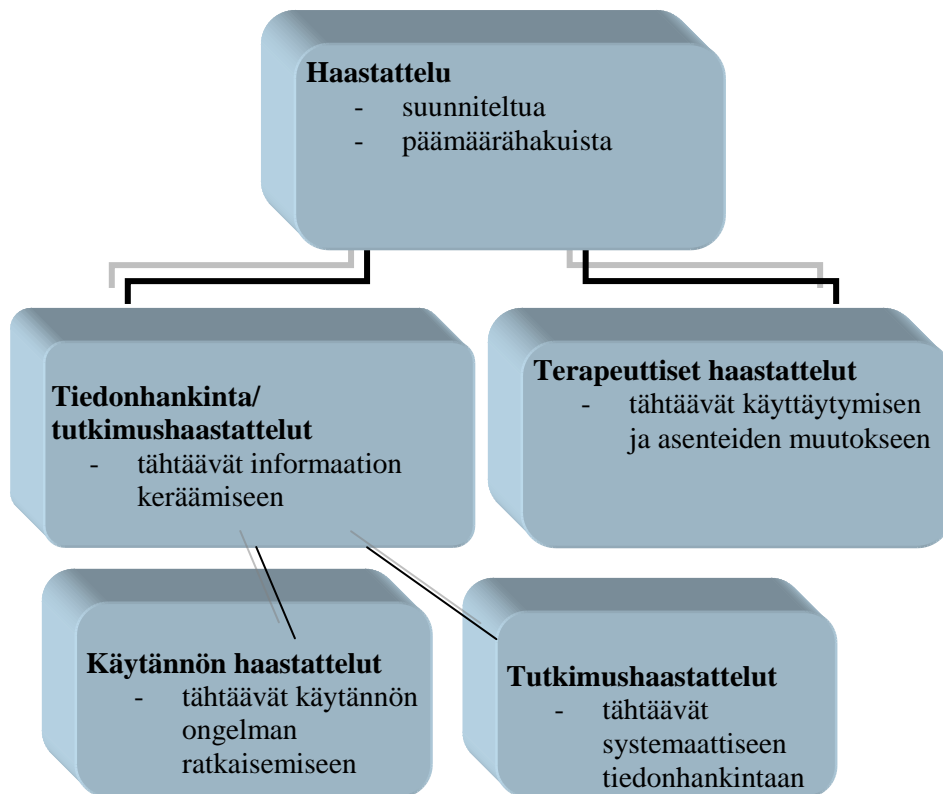
Haastattelut yleensä nauhoitetaan, koska näin ne voidaan raportoida hyvinkin tarkasti. Siihen on valmistauduttava hyvin etukäteen, ja haastateltavalta on saatava lupa nauhoitukseen. Hyväksi todettu tapa on, että haastatteliija ei itse tee nauhoituksesta sen kummempaa numeroa: hän voi vain kevyesti viitata nauhurin käyttöön, että se olisi itsestään selvä asia ja kuuluu luontevasti itse haastattelutilanteeseen. Haastattelujen jälkeen nauhoitukset kirjoitetaan auki eli litteroidaan, joten aikaa on varattava riittävästi. Litteroinnin voi tehdä käyttämällä yleiskieltä, jossa vain vastausten sisällöllä on merkitystä. Mikäli sanoilla on merkitystä itse tutkimuksen kannalta, tällöin litterointi tehdään sanasta sanaan. Sen sijaan tunteita tutkittaessa haastatteliija tekee lisäksi lisäkommentteja erilaisista tunnetiloista haastattelun aikana.

### 5.1.1 Haastatteluprosessien valinta

Haastattelumenetelmiä on useita. Yleisimmin käytössä ovat teemahaastattelu, syvähaastattelu ja ryhmähaastattelu sekä lomakehaastattelu. Haastattelumetodin tärkeimpänä valintaan vaikuttavana seikkana on, kuinka kiinteitä kysymyksiä halutaan kysyä. Halutaanko kerätä faktatietoa suurelta joukolta, jolta voidaan kysyä samat kysymykset, vai halutaanko tarkempia tietoja avoimien kysymysten avulla.

Tutkijan on itse pohdittava, mikä menettely toisi parhaan mahdollisen tuloksen omassa tutkimuksessa. Valintaan vaikuttaa tutkimuksen aihe ja se keitä pitäisi haastatella. Sekä se, onko resurssien mukaan käytettävä yksilöhaastattelua, parihaastattelua vai haastatellaanko suurta ryhmää yhtä aikaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 210.)

Seuraavassa kuvassa on esiteltyä haastattelun lajit.



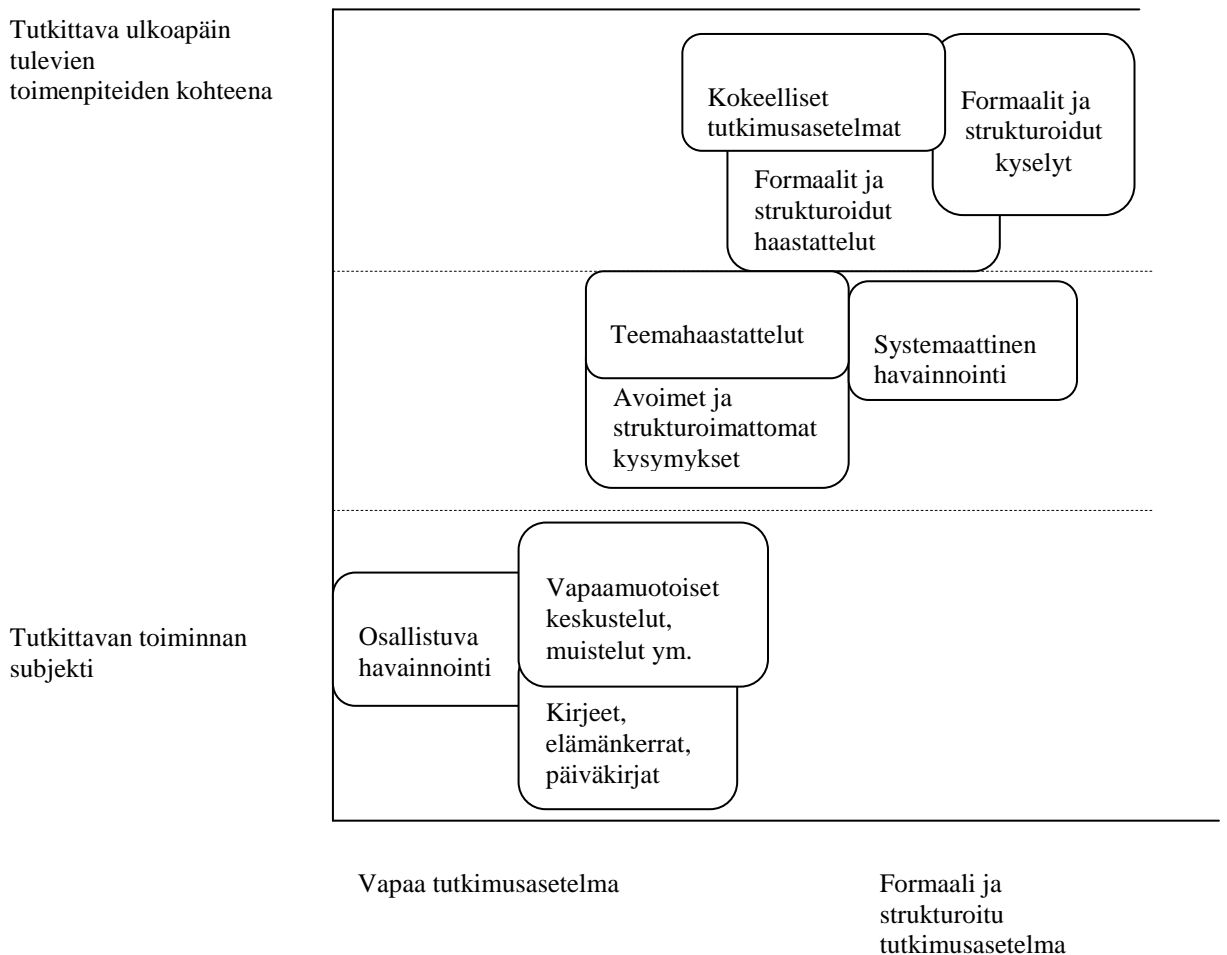
Kuva 7. Haastattelumuotoja (mukaillen Hirsjärvi ym. 1985, 26–27)

Haastattelun on oltava aina suunnitelmallista. Sen avulla on mahdollista saada vastausten taustalla olevia motiiveja, joiden avulla on helpompaa ymmärtää asioiden mer-

kityksiä. Kuvassa haastattelut on jaoteltu kahteen eri päälajiin, toisessa halutaan saada tietoa tutkittavasta asiasta ja toisessa haetaan muutosta käyttäytymisiin ja asenteisiin. Tiedonhankintahaastattelut voidaan puolestaan jakaa vielä kahteen alaosiioon. Yhtenä haastattelun etuna voidaan pitää, että se on yleensä sovittu ennakkoon, joten haastattelut harvoin kieltäytyvät itse haastattelusta tai kieltävät haastattelun käytön tutkimusaineistona.

### 5.1.2 Haastattelun ryhmittely

Seuraavassa kuvassa on nähtävillä ryhmiteltyjä aineistonkeruumenetelmiä sen mukaan, miten tiukasti tiedonkeruu on strukturoitua ja miten vapaasti tutkimuksen kohteena olevat ihmiset voivat toimia itse tutkimustilanteessa.



Kuva 8. Aineistonkeruutapoja (Hirsjärvi ym. 194, 2009)

Kuviossa on jaoteltu eri tapoja, joiden avulla tutkija pystyy valitsemaan ja vertailemaan eri tapoja toteuttaa tutkimus. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa on pohdittava myös ajankäyttöä silmällä pitäen huolellisesti tutkimusasetelmat, joiden mukaan tutkimus on mahdollista toteuttaa.

### 5.1.3 Strukturoitu haastattelu ja lomakehaastattelu

Kysymykset on muotoilu valmiiksi, ja ne esitetään ennakkoon määritellyssä järjestyksessä. Jokaisessa lomakkeessa on täsmälleen samalla tavalla muotoillut ja järjestetyt kysymykset. Tarkoituksena on saada vastaus jokaiseen kysymykseen annettujen vaihtoehtojen puitteissa. Perustana on ajatus, että kysymyksillä on kaikille sama merkitys. Tämän vuoksi vastauksien saamiseksi ei mene kauan aikaa. Kerätty aineisto voidaan helposti kvantifioida eli ilmaista tai määrittää.

Lomakehaastattelu mahdollistaa suurten joukkojen haastattelun suhteellisen nopeasti. Parhaiten se sopii tilanteisiin, joissa halutaan testata muodollisia hypoteeseja sekä kerätä faktatietoja ja tutkija tietää etukäteen, millaista tietoa haastateltavilta voi saada. Lomakehaastattelua käytetään usein puhelinhaastatteluissa, jos oletetaan, että postikyselyllä saataisiin huono osallistumisprosentti. (Hirsjärvi ym. 2001, 45.)

### 5.1.4 Strukturoimaton haastattelu

Avoim haastattelu, syvähaastattelu, kliininen haastattelu, asiakaskeskeinen haastattelu sekä keskustelunomainen haastattelu kuuluvat myös tämän avoimia kysymyksiä käyttävän haastattelumuodon piiriin. Haastattelut ovat laadultaan lähinnä keskustelua, jossa vastausten perusteella muodostuu aina uusi kysymys. Haastattelumuodon juuret ovat kliinisessä haastattelussa, joka on ollut vuosisatoja käytössä lääkäreillä ja papeilla. Nykyaikana se on käytössä psykologeilla ja sosiaalityöntekijöillä. (Hirsjärvi ym. 2001, 45.)

Strukturoimattomissa haastatteluissa käsitellään yleensä arkaluontoisia aiheita. Materiaalia saattaa tulla runsaasti, ja näin ollen sen analysointi on hankalaa ja aikaa vievää. Toki haastateltavia ei voi olla kovinkaan monta.



### 5.1.5 Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu

Mikäli käytetään perinteisen lomakehaastattelun ja strukturoitavan haastattelun väli-  
muotoa, puhutaan puolistrukturoidusta haastattelusta. Haastattelu kohdennetaan aina  
tiettyihin teemoihin. Kysymykset tai kysyttävät teemat ovat kaikille samat, ennalta  
määrätyt, mutta haastateltavat voivat vastata omin sanoin, eikä tarjolla ole valmiiksi  
pureskeltuja vastausvaihtoehtoja. Teemahaastattelussa huomio keskittyy haastateltavi-  
en tulkintoihin ja niiden merkityksiin, sekä niiden avulla halutaan selvittää heikosti  
tiedettyjä asioita. Ihmisten vapaalle puheelle annetaan mahdollisuus.

Nimikin jo paljastaa, että oleellisin asia haastattelussa on edetä tiettyjen keskeisinä pi-  
dettävien teemojen varassa. Teemahaastattelussa otetaan myös huomioon se, että ih-  
misten tulkinnat eri asioista sekä asioille annetut merkitykset ovat keskeisiä. (Hirsjärvi  
ym. 2001, 48.)

### 5.1.6 Syvähaastattelu

Syvähaastattelu on täysin strukturoimaton haastattelu, jossa on määriteltynä vain se  
asia tai ilmiö, josta aiotaan keskustella. Syvähaastattelua käytetään yleisimmin psyko-  
logiassa. Keskustelun kulku on varmistettu esimerkiksi teemalistalla, jonka avulla  
haastateltavaa rohkaistaan kertomaan avoimesti aiheeseen liittyvistä asioista. Syvä-  
haastattelukertoja voi olla useita, ja niihin on varattava runsaasti aikaa. Haastattelijalta  
vaaditaan ammattitaitoa ja huolellisuutta selviytyä vaativasta haastattelumuodosta.

### 5.1.7 Avoin haastattelu

Avoin haastattelu on lähinnä ilmiökeskeinen. Sen on kuitenkin liityttävä tarkasti itse  
tutkimustehtävään. Siinä sallitaan haastattelijan kokemukseräiset väliintulot, mutta sil-  
ti haastateltava voi puhua vapaasti. Haastattelija ja haastateltava käyvät läpi tiettyä ai-  
hetta, mutta kaikkien haastateltavien kanssa ei tarvitse käydä läpi kaikkia ennakkoon  
suunniteltuja tema-alueita.

Haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista muotoutuu vapaamuotoista avointa keskustelua. Avoimesta haastattelusta saatu tieto on syvällistä, ja haastattelijan taidoilla ja kyvyillä on merkittävä rooli tilanteen hallitsemisessa.

### 5.1.8 Litterointi

Tallennetut laadulliset aineistot on tarkoituksenmukaista kirjoittaa puhtaaksi sanasanaisesti. Litterointi voidaan tehdä koko kerätystä aineistosta tai valikoiden eli teema-alueiden mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 222.)

Tarkkuus kuuluu tieteelliseen työhön, joten tutkijan on valittava, mitä kaikkea litteroidaan ja miten, koska litterointi on hidas työvaihe. Laadullinen analyysi elää koko tutkimusprosessin ajan, ja ehkä vasta lopussa voidaan sanoa, mitkä osat otetaan varsinaiseen tutkimusosaan mukaan.

Kanasen 2008, 80 mukaan litterointi voidaan jakaa kolmeen eri tasoon:

- 1. sanatarkka litterointi**
- 2. yleiskielinen litterointi**
- 3. propositiotason litterointi**

Sanatarkassa litteroinnissa kirjataan ylös kaikki nauhalla oleva materiaali sanasta sanaan. Jokainen haastateltavan tekemä äännähdys tai hymähdys kirjoitetaan ylös.

Yleiskielisessä litteroinnissa teksti muutetaan kirjakielelle ja siitä voidaan poistaa erilaiset murre- ja puhekielen ilmaiset. Propositiotason litteroinnissa puolestaan kirjataan vain sanoman tai havainnoinnin ydinsisällöt ylös.

Kannattaa myös kiinnittää huomiota mahdollisiin taukoihin, nauruun, äänen voimakkuuteen ja muutoksiin puheessa. Tämän avulla on mahdollista seurata haastattelussa erityisiä esiin nousseita kohtia ja tehdä niistä tärkeitä havaintoja. (Nagy Hesse-Bieber & Leavy 2011, 143.)

Haastattelujen auki kirjoittaminen on hidas työvaihe, valitaan siihen mikä taso tahansa. Hitauden vuoksi siihen on varattava runsaasti aikaa. Järkevintä olisi pystyä litteroimaan nauhoitetut haastattelut mahdollisimman nopeasti haastattelun jälkeen. Näin osa asioista olisi vielä tuoreessa mielessä ja litterointi sujuu nopeammin.

### 5.1.9 Haastattelu käytännössä

Haastattelun perusajatuksena on välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, kokemuksista ja tunteista. Haastattelua tekevän käsitykset todellisuuden luonteesta ovat määräävässä asemassa, kun hän lähestyy tehtäväänsä. Lyhyesti sanoen haastattelu on kahden ihmisen kohtaamista, sosiaalinen vuorovaikutustilanne. (Hirsjärvi ym. 2001, 41.)

Haastattelun voi jakaa kolmeen vaiheeseen: **suunnitteluvaiheeseen**, **haastatteluvaiheeseen** ja **analyysivaiheeseen**. On suunniteltava käytännön toteutus, haastattelun ajankohta, haastattelupaikka, haastattelun mahdollisen keston arviointi sekä käytettävä välineistö. On laadittava kunnollinen haastattelurunko, jonka avulla haastattelu etenee jouhevasti. Kunnollisen rungon tuella on myös mahdollista suorittaa lopullinen analyysivaihe.

On myös muistettava huomioida, että haastatteluun varattavaa aikaa pidentää haastattelun jälkeen tapahtuva vapaamuotoinen keskustelu. Haastattelua ei sovi lopettaa kuin seinään, vaan mahdolliselle jälkikeskustelulle on varattava aikaa.

Haastattelun suunnitteluvaiheessa mietitään, ketä, mitä, milloin ja missä haastatellaan. Laadullisen tutkimuksen haastatteluissa haastateltavat valitaan tiedonsaantia silmällä pitäen. Tarkoituksena on valita henkilöitä, joilta on mahdollista saada tutkittavan asian kannalta parasta tietoa. Tarkkaa ohjetta valintastrategiaan ei kuitenkaan ole, kun taas kvantitatiivisessa tutkimuksessa niitä on useita. Haastattelutilanteen aikana haastateltava on avainasemassa: hänestä riippuu, kuinka syväälle hän antaa haastattelijan päästä. Haastattelijan taidot ja tilanneherkkyys ovat myös merkittävässä roolissa. (Kananen 2008, 75–76.)

Haastattelu on paljon käytetty tutkimusmuoto juuri laadullisissa tutkimuksissa. Sen hyödyt ovat huomattavat juuri joustavuuden vuoksi. Joustavassa haastattelussa haastattelijat voi esittää lisäkysymyksiä varmistaakseen, että on ymmärtänyt haastateltavan vastauksia oikein. Lisäksi haastattelun tekijän on oltava aidosti kiinnostunut aiheestaan ja hänellä on oltava kunnolliset perustiedot tutkittavasta aiheesta. Itse haastattelun on oltava samassa tasossa tutkimuskysymyksen ja teoreettisen viitekehyksen kanssa, jotta luotettavuus ja läpinäkyvyys toteutuvat.

Alla olevassa kuviossa käyn läpi haastatteluun kuuluvia perusvaiheita, joiden mukaan tämä opinnäytetyö on edennyt.



Kuva 9. Haastattelun vaiheet

Kuvasta käyvät ilmi eri työvaiheet, jotka on otettava huomioon haastattelua suunniteltaessa. Haastattelurungon huolellinen suunnittelu auttaa haastattelun analyysivaiheessa. Myöhemmin sen pohjalta on mahdollista suorittaa haastattelun analyysi. Ennen varsinaista haastattelutilannetta koehaastattelun tekemisellä pystytään arvioimaan haastatteluun menevä aika. Tämän jälkeen on helpompi sopia useita haastatteluja samalle päivälle, jolloin ajankäyttö tehostuu.

Haastattelujen sopimisen jälkeen tulevissa haastattelutilanteissa on asianmukaista vielä kertoa enemmän itse haastattelusta sekä sen tarkoituksesta. Haastattelujen aikana keskustelut alkavat usein laajenemaan itse aiheesta, joten tarkkuutta vaaditaan asiassa pysymisessä. Jokainen haastattelu litteroidaan eli kirjoitetaan puhtaaksi mahdollisimman nopeasti. Litteroinnin tarkkuuteen vaikuttaa yleensä itse tutkimusongelma, haastattelun tyyppi sekä mahdollisen kielenkäytön vaikutus tutkittavaan asiaan. Litterointiin on varattava runsaasti aikaa.

Nauhoituksia purettaessa joudutaan useasti kelaamaan joitakin kohtia yhä uudestaan ja uudestaan, jotta puhutut asiat tulee kirjattua oikein ylös. Joku voi puhua kovinkin nopeasti ja epäselvästi. Mikäli tutkimusrunko oli hyvin ja selkeästi laadittu, jokaisen litteroinnin voi tehdä suoraan omalle kysymyslomakkeelleen. Tämän jälkeen täytettyjen kysymyslomakkeiden avulla voidaan suorittaa lopulliset analyysit ja arvioinnit.

## 5.2 Kyselyt

Tutkimusaineistoa voidaan kerätä myös kyselyjen avulla. Kysely tunnetaan survey-tutkimuksen keskeisenä menetelmänä. Termi *survey* tulee englannista, ja se tarkoittaa sellaisia kyselyyn, havainnoinnin ja haastattelun muotoja, joissa tietoa kerätään tietystä perusjoukosta standardoidusti. Yleensä survey-aineistot käsitellään kvantitatiivisesti. (Hirsjärvi ym. 1997, 193–194.)

Kysely on eniten käytetty tiedonkeruumuoto yhteiskunnallisissa tutkimuksissa. Sen yhtenä etuna on mahdollisuus kerätä laaja, suurelta joukolta saatava tutkimusaineisto, joka on saatavissa helposti ja nopeasti, etenkin jos käytetään posti- tai internetkyselyjä. Kyselyjä voidaan yleensä analysoida tilastollisesti, mikäli se tuottaa numeroihin perustuvia tuloksia. Tällaisten kyselyiden heikkoutena pidetään tuotetun tiedon pinnallisuutta. Vastaaja voi vastata kiireellä, ovatko vastausvaihtoehdot olleet sopivia, ovatko vastaajat olleet siihen perehtyneitä. Sen sijaan henkilökohtaisesti tehtävissä ky-

selyissä haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutuksella on suuri etu. Kysymyksetkin voivat olla laajempikäsitteisiä, koska haastattelija on avustamassa ja valvomassa vastauksia. (Ojasalo ym. 2009, 108.)

### 5.3 Havainnointi

Kyselyn ja haastattelun avulla on mahdollista selvittää, mitä henkilöt ajattelevat, tuntevat ja uskovat. Niiden avulla saadaan selville, miten tutkittavat havaitsevat ympärillään olevat tapahtumat. Niiden avulla ei saada tietoa siitä, mitä todella tapahtuu. Sen sijaan havainnointi kertoo sen.

Havainnointi, jota käytetään perinteisesti antropologiassa ja sosiologiassa, on yksi vanhimmista tieteellisen tutkimuksen menetelmistä. Havainnointia käytetään yleensä tilanteissa, joissa ilmiöstä ei ole tietoa tai siitä oleva tieto on kovin vähäistä. Havainnoijan työkaluina ovat silmät, korvat ja kädet. Yleensä havainnointia käytetään, kun halutaan selvittää yksilön käyttäytymistä tai toimintaa ryhmissä.

Havainnoinnin muotoina käytetään:

1. **piilohavainnointia**
2. **suoraa havainnointia**
3. **osallistuvaa ja osallistavaa havainnointia**

Piilohavainnointia pidetään yleisesti eettisesti arveluttavana. Tutkittavalla ei ole missään vaiheessa tietoa tutkijasta eikä siitä, että hän on havainnoinnin kohteena, joten piilohavainnointi sisältää eettisiä ongelmia. Suorassa havainnoinnissa tutkija ei ole varsinaisena jäsenenä tutkittavassa yhteisössä, mutta hänen olemassaolonsa tiedostetaan. Ongelmaksi saattavat muodostua se, että havainnoinnin kohteena olevat vaikuttavat tutkimustuloksiin muuttamalla käyttäytymistään. Osallistuvassa ja osallistavassa havainnoinnissa tutkija pyrkii pääsemään jäseneksi yhteisöön, tehden samalla havainnotoja toiminnasta. Tarkoituksena olisi saada aikaiseksi jokin muutos, joka jatkuisi vielä varsinaisen tutkimuksen jälkeen. (Kananen 2008, 69–71.)

Havainnointi on työläs ja pitkiä ajanjaksoja vaativa menetelmä. Tästä syystä kaksi edellistä tiedonkeruumuotoa, haastattelu ja kysely, ovat syrjäyttäneet sen. Havainnointi on erinomainen menetelmä juuri vuorovaikutuksen tutkimiseen sekä tilanteisiin, joi- ta on vaikea ennakoida tai jotka muuttuvat nopeasti. Se sopii hyvin kvalitatiivisen tie- donkeruun hankintatavaksi. Ongelmaksi saattaa muodostua havainnoitsijan liiallinen emotionaalinen sitoutuminen tutkimukseensa, sekä se kuinka paljon tutkittavat tietävät havainnoinnin tarkoista kohteista. Näin ollen haitaksi ovat mainittu objektiivisuuden kärsiminen sekä eettiset ongelmat.

Seuraavassa kuvassa on esiteltyinä kaksi havainnoinnin lajia:

<h2>Havainnoinnin lajit</h2>	
<p><b>SYSTEMAATTINEN HAVAINNOINTI</b> (Käytetään kvantitatiivisessa tutkimuksessa)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• systemaattista, jäseneltyä</li> <li>• havainnoija ulkopuolinen toimija</li> </ul>	<p><b>OSALLISTUVA HAVAINNOINTI</b> (Käytetään kvalitatiivisessa tutkimuksessa)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vapaasti tilanteessa muotoutuvaa</li> <li>• havainnoija ryhmän toimintaan osallistuva</li> </ul>

Kuva 10. Havainnoinnin lajit (mukailten Hirsjärvi ym. 1997, 212–215)

Systemaattinen havainnointi tehdään tarkkaan rajatussa tilassa, esimerkiksi tutkimus- huoneessa tai laboratoriossa. Havainnointia voidaan suorittaa myös luonnollisissa ti- lanteissa, kuten työpaikoilla tai luokahuoneissa. Olennaisinta on laatia tarkat skee- mat, joiden avulla koulutuksen saanut havainnoitsija merkitsee seurattavan toimintoja ja piirteitä niin sanottuun tarkistuslistaan. Osallistuva havainnointi toteutetaan yleensä kenttätutkimuksena, jossa tutkija osallistuu ryhmän ehdoilla sen toimintaan. Useimmi- ten havainnoitsija ottaakin jonkin roolin seuraamassaan ryhmässä, niin että hän on yk- si ryhmän jäsen. Vaikka hän osallistuu ryhmän toimintaan, hän voi tehdä ryhmälle myös samalla kysymyksiä.

## 5.4 Dokumentit, elämäkerrat, tarinat

Kvalitatiivisen tutkimuksen myötä ovat yleistyneet myös sellaiset tiedonkeruutavat, joissa tutkittavien toimia analysoidaan narratiivisen tutkimuksen avulla. Se on yksi lähestymistapa, jossa kertomusten avulla koetetaan ymmärtää omaa elämää sekä tehdä niistä merkityksellisiä.

Aineistoina voi olla seuraavia yksityisiä dokumentteja:

<b>Elämäkerralliset lähestymistavat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• omaelämäkerrat, ihmiset itse päättävät, mistä asioista puhutaan</li> <li>• päiväkirjat, yksi itseilmaisun tapa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjeet</li> <li>• muistelmat</li> <li>• viralliset dokumentit</li> </ul>

Kuva 11. Elämäkerralliset lähestymistavat (Hirsjärvi ym. 1997, 214–219)

Elämänkerroissa ihmiset itse päättävät, mistä asioista he haluavat puhua, joten ulkopuolinen tutkija ei voi ohjata aineiston sisältöä. Haittana on se, että tutkittavat eivät ehkä muista kaikkia asioita oikein ja he saattavat täyttää muistinsa aukkoja fiktiivisillä kertomuksilla.

Itse koen, että edellä mainittujen aineistojen käyttäminen vaatii tutkijalta hyvää koulutusta, ihmistuntemusta. Lisäksi on oltava kykyä erottaa tutkittavana olevaan aihepiiriin kuuluvat oleelliset tunteet ja kokemukset, joiden avulla tutkimuksessa voidaan edetä, koska virhearvioinnin vaara on suuri.

## 6 TUTKIMUKSEN ANALYSOINTI

Laadullisen analyysin tyypillisiä piirteitä on, että tutkimusongelma sekä itse aineisto ovat tiiviissä vuoropuhelussa keskenään. Aineiston rajaamisessa olennaiseksi nousee se, että rajaaminen on ollut johdonmukainen ja perusteltu. Rajaukset ja tutkijan tekemät valinnat muokkaavat tutkittavan ongelman siten, että tutkimuksen on mahdollista vastata



asetettuihin kysymyksiin. Aineistoista ei koskaan itsessään nouse mitään, eikä aineisto puhu, vaan tutkija tulkinta ja tapa tulkita aineistoa ovat määräävässä roolissa. Analyysin päättyessä ihannelilaksi voisi kuvata ilmiötä, joka avaa uuden ja tuoreen lähestymistavan sekä kutsuu muita tutkijoita kehittämään ja edelleen jatkamaan tutkimusta seuraavalle tasolle. (Ruusu vuori ym. 2010, 13–15, 29.)

Sisällönanalyysiin kuuluvia eri vaiheita on kuvattu seuraavassa kuviossa Eija Syrjäläisen mukaan, kuvio löytyy Metsämuurosen Laadullisen tutkimuksen käsikirjasta:



Kuva 12. Sisällönanalyysin vaiheet Syrjäläisen mukaan (Metsämuuronen, 2006, 124)

Analyysi perustuu pääosin haastattelurunkoon, vaikka se on osaksi myös tutkijan ajattelua ja pohdintaa, joka saa alkunsa jo kenttätyövaiheessa. Lopulliseen analyysivaiheeseen pääsee vasta, kun kaikki haastattelut ja mahdolliset muistiinpanot on puhtaaksi kirjoitettuina. Tämän jälkeen aineistoa voi luokitella mahdollisesti esimerkiksi teemarungon mukaisesti. Seuraavassa vaiheessa luokittelua tarkennetaan ja pyritään löytämään asiayhteyksiä ja mahdollisia ristiriitaisuuksia. Näiden vaiheiden jälkeen on

mahdollista siirtyä tekemään johtopäätöksiä ja tulkitsemaan tutkimusta. (Syrjälä ym. 1994, 89–90.)

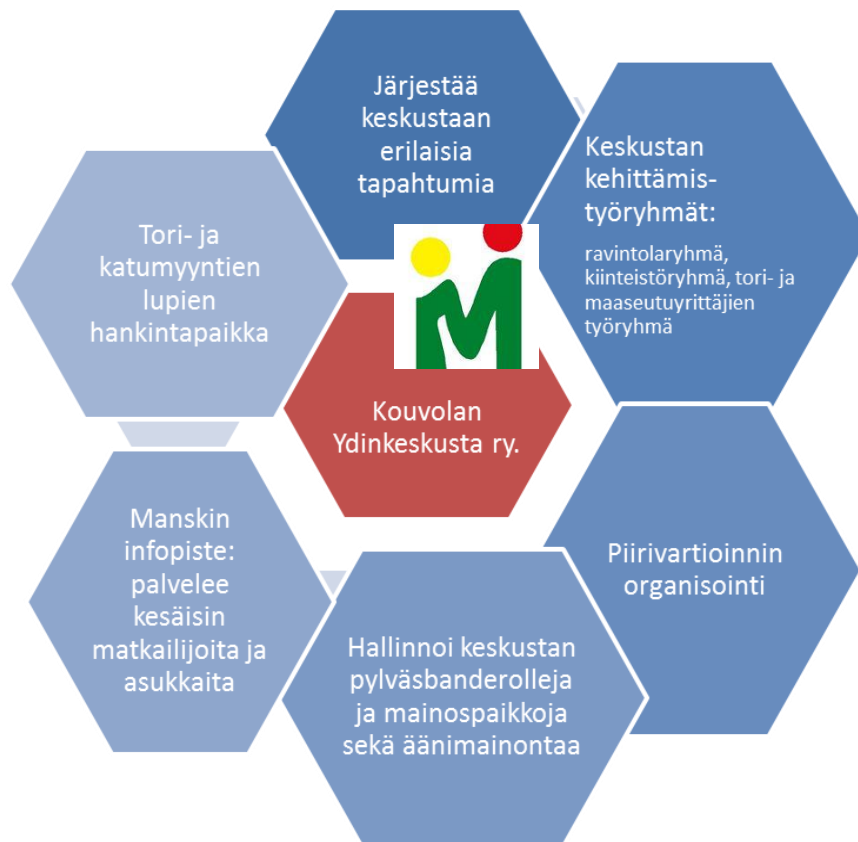
## 7 KOUVOLAN YDINKESKUSTA RY

Kouvolan Ydinkeskusta ry on perustettu vuonna 1997. Yhdistyksen tarkoituksena on kehittää keskustan toimintaa yhteistyössä Kouvolan kaupungin, kiinteistöjen omistajien, yrittäjien ja asukkaiden sekä viranomaisten kanssa niin sanotulla kolmikantamallilla. Yhdistyksen toimintaan kuuluu tapahtumien järjestämistä ja erilaisten palveluiden tarjoamista keskustan alueella. Yhdistyksellä on nyt yli 200 jäsenyritystä ja yhteistyökumppania, jotka mahdollistavat omalla työllään ja osallistumisellaan yhdistyksen toiminnan. Kouvolan Ydinkeskusta ry:n toimintaan kuuluu monia toimintoja: lukuisia toimistopalveluita, joiden tarkoituksena on auttaa keskustan yrittäjiä erilaisissa lupasioissa sekä toimia yhteistyössä eri viranomaistahojen kanssa. Lisäksi vastuualueisiin kuuluu infopisteen järjestämistä, keskustan tori- ja katumyyntiä, yhteismarkkinoinnin järjestämistä, erilaisten markkinointivaihtoehtojen tarjoamista, eri työryhmiä ja piirivartiointin organisointia. Piirivartiointi on keskustan alueen vartiointia, jonka avulla pyritään parantamaan keskustan yleistä turvallisuutta. Monipuolisella toiminnallaan, joka pitää sisällään vielä tapahtumien järjestämistä, yhdistys pyrkii saamaan tapahtumarikkaan ja viihtyisän kaupunkielämän Kouvolan keskustaan. Yhdistyksen jäseninä on yli 200 jäsenyritystä ja yhteistyökumppania, jotka mahdollistavat omalla työllään ja osallistumisellaan yhdistyksen toiminnan.

Kouvolan Ydinkeskusta ry kuuluu myös valtakunnalliseen Elävä Kaupunkikeskusta ry:n jäsenistöön, johon kuuluu noin 30 muuta jäsenkaupunkia ja -kuntaa sekä keskustojen kehittämissyhdistyksiä. Paikallisella tasolla Kouvolan Ydinkeskusta ry osallistuu moniin keskustan kehittämiseen tähtääviin työryhmiin sekä ajaa jäseniin kuuluvien etua kaupungin, maakunnan ja valtakunnan tasolla.

Yhdistys on myös vahvasti sitoutunut Kouvolan Keskustavisio 2030 -hankkeeseen, jolla pyritään elävöittämään Kouvolan keskustaa. Koska pääasiallisena tavoitteena on keskustan saaminen yhteistyöllä vetovoimaiseksi ja tapahtumarikkaaksi, on jäsenistön mielipiteillä ja toiveilla suuri merkitys.

Seuraavassa kuvassa olen tiivistetyssä pähkinäkuoressa esiteltyt yhdistyksen päätoiminnot.



Kuva 13. Yhdistyksen tehtävät

Kuvasta käy ilmi toiminnan laajuus, ja palvelut joista yhdistyksen jäsenet saavat nauttia. Jokainen jäsenyritys saa yritykseensä oveen tai ikkunaan jäsentarran, joka toimii yhdistyksen jäsentunnuksena.

Lisäksi yhdistys julkaisee kolmesta neljään kertaa vuodessa jäsenilleen jäsentiedotteen, jossa esitellään muun muassa menneitä sekä tulevia tapahtumia, jäsenedut, jäsenlista, liikkeiden aukiolosäännökset sekä mahdolliset poikkeukset aukioloajoissa.

Yhdistyksellä on helppokäyttöiset internetsivut (kuva 14), joilla on esiteltynä yhdistyksen toimintaa sekä jäsenyriytyksiä ja tapahtumia. Sivulta löytyy informaatiota matkailijoille sekä kaupungin asukkaille.



Kuva 14. Kuvakaappaus Kouvolan Ydinkeskustan internetsivusta

Yhdistyksen toiminnan aikana ei ole aiemmin tehty jäsenille kyselytutkimusta, jonka avulla olisi selvitetty heidän mielipiteitään. Tämän vuoksi opinnäytetyö koettiin myös tilaajan taholta hyödylliseksi. Yhdistyksen pienen organisaation vuoksi resurssit on pitänyt suunnata toiminnan ylläpitämiseen. Näin ollen tärkeään asiaan ei ole ollut mahdollisuutta paneutua perusteellisesti.

## 8 TEORIASTA KÄYTÄNTÖÖN

### 8.1 Toimeksianto

Ensimmäinen yhteydenotoni Kouvolan Ydinkeskusta ry:n toiminnanjohtajaan tapahtui keväällä 2013. Kerroin mielenkiinnostani tehdä opinnäytetyö, joka koskisi heidän jäsenistöään. Päädyimme nopeasti yhteisymmärrykseen lopullisesta aiheesta. Työskentelen alueemme yrittäjien kanssa b- to- b -myynnissä ja olen kovin kiinnostunut alueemme yritysten hyvinvoinnista. Olen itse kovin yrittäjähenkinen, joten yritysten menestyksenkäs toiminta on minusta kovin kiinnostavaa. Etenkin kaikki se, mitä yritysten eteen voitaisiin tehdä, jotta ne menestyisivät. Kouvolan keskustan yritystilanne on tällä hetkellä kovin heikko, joten se vaatii toimenpiteitä. Toiminnanjohtaja oli kiinnos-

tunut aiheesta, ja näin pääsimme toimeksiantovaiheeseen. Sovimme tutkimuksen tilaajan ja ohjaavan opettajan kanssa tutkimuksen tarkoituksen ja toteutustavan. Lisäksi sain käyttööni Ydinkeskusta ry:n jäsenistön yhteystietoja, joista valitsin tilaajan kanssa tutkimukseen osallistujat. Samalla teimme kirjallisen sopimuksen, kuten oppilaitostyönä tehtäviin töihin kuuluu.

## 8.2 Tutkimusongelman määrittely

Toiminnanjohtaja ja tutkimuksen tekijä olivat molemmat kiinnostuneita selvittämään yrittäjien mielipiteitä muun muassa tapahtumien järjestämisestä. Tutkimuksen tekijää kiinnostaa myös yrittäjien tapahtumista saatu taloudellinen hyöty tapahtumanjärjestämisen rinnalla, joten tutkimusongelman lopullisella määrittelyllä oli yhteiset intressit. Tieteellisessä tutkimuksessa on noudatettava tieteellisen tutkimuksen traditioita. Olennaisia asioita ovat itse tutkittava ongelma ja kysymykset, joihin haetaan vastauksia. Tämä kaikki on tapahduttava yleisesti hyväksytyjä menetelmiä käyttäen. Tutkimuksellinen kehittämistyö saa usein alkunsa esimerkiksi organisaation kehittämistarpeista tai halusta saada aikaan muutoksia. Se pitää sisällään muun muassa käytännön ongelmien ratkaisuja sekä uusien ideoiden tuottamista ja toteuttamista. (Ojasalo ym. 2009, 18–19.)

Tutkimusongelmat:

- Miten Kouvolan keskustan tapahtumia tulee kehittää?
- Mitä mieltä jäsenet ovat järjestetyistä tapahtumista?
- Miten tapahtumia tulisi suunnitella ja järjestää?
- Miten Kouvolan Ydinkeskusta ry:tä tulisi kehittää tapahtumien lisäksi?

Jokaisen kysymyksen taustalla on ajatus, onko mitään sellaista tehtävissä, että yhdistyksen jäsenet pystyisivät hyötymään taloudellisesti keskustassa järjestettävistä tapahtumista.

Opinnäytetyön tavoite on nähtävillä seuraavassa kuviossa.



Kuva 15. Opinnäytetyön tavoite

Tyytyväiset jäsenet mahdollistavat yhdistyksen toiminnan, ja heillä on myös äärettömän tärkeä rooli tapahtumien onnistumisessa, joten heidän toiveillaan ja ajatuksillaan on suuri merkitys. Jokainen jäsen voi omalla panoksellaan vaikuttaa keskustan vireyteen ja houkuttelevuuteen.

### 8.3 Tutkimuksen toteutus

Suunnitelmallisen ja tavoitteellisen tutkimuksen toteuttaminen pitää sisällään lukuisia eri vaiheita. Haastattelutiedon hankinnan tapana käytettiin osittain puolistrukturoitua eli teemahaastattelua sekä ei-strukturoitua eli avointa haastattelua. Tutkimus aloitettiin laatimalla kysymyslomake, joka toimitettiin tilaajalle hyväksyttäväksi. Tilaaajalta tuli muutama tarkentava kysymysehdotus, jotka lisättiin lomakkeeseen. Kysymyslomake laadittiin teemarungon mukaisesti, ja itse tutkimus oli tarkoitus analysoida myös samaa runkoa käyttäen. Tämän jälkeen Ydinkeskusta ry:n toimittaman jäsenlistan perusteella on ryhdytty sopimaan haastatteluita. Pyrkimyksenä oli saada haastateltua mahdollisimman laajasti eri toimialojen edustajia yhdistykseen kuuluvista jäsenistä. Listassa oli 40 yhteystietoa eri toimialoilta muun muassa kiinteistönvälitys, huonekalut, pankki-, vakuutus- ja rahoitus-, vaatetus-, sisustus- ja ravintolatoimiala sekä lukuisia erikoiskaupan alalla toimijoita.

Osa haastattelupyynnön saaneista kieltäytyi haastattelusta heti alkuunsa. Syinä olivat pääosin kiire ja ajanpuute. Tämän vuoksi listaa on kasvatettu kesän aikana. Kaiken kaikkiaan haastattelupyyntöjä on esitetty yli 50:lle Ydinkeskusta ry:n jäsenyritykselle. Haastattelut toteutuivat lopulta jopa 28 yrityksessä, mikä jäi kuitenkin alkuperäisestä tavoitteesta kahdella vajaaksi. Lähes kaikki haastateltavat toivoivat, ettei yksittäisten yritysten tai jopa toimialojen antamia vastauksia pystytä jälkepäin tunnistamaan lopullisesta opinnäytetyöstä. Näin ollen se on otettu tarkasti huomioon analyysiä tehdessä. Myös yksittäiset lainaukset on jätetty pois, vaikka ne olisivat olleet mielenkiintoisia itse tutkimusongelman kannalta.

Haastattelukäynnit aloitettiin juhannusviikolla. Tavoitteena oli saada ne elokuun loppuun mennessä tehtyä, mutta kesälomien vuoksi oli haasteellista saada niitä sovittua. Yksi haastattelu jäi syyskuun puolelle. Haastattelujen kestot vaihtelivat laajasti, lyhyimmillään selvisi 15 minuutissa ja pisimmillään haastattelua kesti yli 3 tuntia. Litteroitavaa nauhoitusmateriaalia tuli kaiken kaikkiaan 15 h ja 35 minuuttia. Valmiita litterointisivuja on 63 kappaletta. Keskimäärin yhden haastattelun kesto oli kuitenkin noin ½ tuntia. Haastattelutilanteet nauhoitettiin, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Näistä kirjoitettiin tarkat muistiinpanot.

Saturaatiopiste saavutettiin jo yhdeksännen haastattelun jälkeen. Kysymyslomakkeessa oli monia kysymyksiä, joihin lähes kaikki vastasivat melko lailla samalla tavalla. Tutkijana saturaatiopisteen havainnointi noin varhaisessa vaiheessa oli jossain määrin turhauttavaa, koska haastatteluja oli vielä paljon tekemättä. Onneksi kysymyksiä oli paljon, joten aina tuli uuttakin tietoa ja pohdittavaa. Haastattelujen edetessä mieleen tulvikin koko ajan uusia kysymysvaihtoehtoja, joita olisi pitänyt jo alkuperäiseen kysymyslomakkeeseen laittaa.

Haastateltavilla oli sellaisia näkökulmia, joista olisi ollut mukava saada lisätietoa. Tämä korostui etenkin haastattelujen aikana sekä analyysivaiheessa. Ilmeni tavallaan uusiakin tutkimusongelmia, joita olisi tehnyt mieli lisätä alkuperäiseen tutkimusongelmaan. Haastattelun jälkeen jokainen haastattelu kuunneltiin vielä useita kertoja ja kirjoitettiin auki aika lailla yleiskieliseksi. Koska teemarunko oli jo alun perin laadittu relevanteiksi teemoiksi, niin aineiston järjestäminen niiden mukaan oli analyysivaiheessa luonnollista. Lopuksi litteroidut haastattelut analysoitiin sekä niiden perusteella toimitettiin kehitysehdotus tilaajalle.

## 8.4 Tutkimuksen kysymykset teemoittain

Teemahaastattelussa edetään tiettyjen etukäteen valittujen teemojen sekä niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Ei voida kysyä mitä tahansa, vaan pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia, joiden avulla tutkimuksen tarkoitus ja ongelmanasettelu toteutuu. (Tuomi ym. 2004, 77.)

Kysymyslomakkeen runko oli jaettu viiteen eri pääkohtaan. Niiden alapuolella oli aiheeseen liittyviä alakysymyksiä.

Ensimmäiseksi oli tavanomaisia peruskysymyksiä yrityksestä. Kysyttiin taustatietoja haastateltavasta yrityksestä. Tämän jälkeen olivat vuorossa yleiset taustakysymykset, joissa käsiteltiin yleisesti muun muassa keskustassa järjestettäviä tapahtumia. Seuraavaksi käsiteltiin tapahtumien suunnittelua ja omaa vaikutusmahdollisuutta. Neljäntenä tiedusteltiin tapahtumista saatuja hyötyjä tai mahdollisia haittoja. Viimeisessä kohdassa käsiteltiin Ydinkeskusta ry:n toimintaa.

Kysymyslomake löytyy liitteestä 1.

## 9 HAASTATTELUN ANALYYSIN KESKEISIMMÄT KOHDAT

Seuraavassa osiossa on haastattelurungon mukaisesti poimittuja keskeisiä mielipiteitä sekä esiin tulleita asioita. Litteroiduista materiaaleista on haettu samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia, joiden mukaan alla olevat asiat ovat nousseet tutkijan huomion kohteeksi.

### 9.1 Mielipiteet keskustassa järjestettävistä tapahtumista

Suurin osa haastatelluista kokee keskustassa järjestettävät tapahtumat hyväksi. He toteavat yleisesti, että tapahtumat tuovat katukuvaan vilinää ja elävyyttä. Kovasti kehuja tuli viime vuosien runsaasta tapahtumatarjonnasta. Tapahtumia pitää olla säännöllisesti ja sekä viikolla sekä viikonloppuisin. Kouvolan keskustaan kaivataan selkeästi elämää. Kävelykadun välittömän läheisyyden ulkopuolella olevat yritykset toivoisivat erilaisten tapahtumien jakaantuvan laajemmalle alueelle kuin pelkästään kävelykadulle. Tapahtumien pääkohderyhmäksi nousevat perheet, mutta nuorisoa ei kuitenkaan



saa unohtaa. Etenkin kesäaikana tapahtumia voisi olla yli kymmenen haasteltavan mielestä jopa enemmänkin. Talvitapahtumiakin toivottiin.

Sen sijaan muutaman mielestä tapahtumia on liikaakin. He kokivat, että itse tapahtumapäivinä kauppa käy entistä huonommin. Loput eivät ottaneet kantaa tapahtumien määrään. Sen sijaan päällekkäisyyttä muiden alueiden tapahtumien kanssa oli havainnut yli puolet haastatelluista. Sitä pitäisi välttää, koska se ei ole kenenkään etu, kun ihmisiä ei voi kloonata kahteen paikkaan samaan aikaan. Tämän vuoksi uskotaan monesta tapahtumasta jäävän uupumaan osallistujia, kun liian paljon tapahtuu yhtä aikaa. Samalla viikolla saattaa olla jo päällekkäisyyttä samankaltaisten tapahtumien välillä.

Jonkinlaista selkeää koordinoitua kaivattaisiin. Se on selkeä puute. Tämä ei kohdistunut varsinaisesti Ydinkeskusta ry:n toimintaan, mutta ilmoille heitettiin ajatus, että Ydinkeskusta ry voisi olla yleinen koordinoija. Eri tapahtumien järjestäjien pitäisi olla enemmän tekemisissä toistensa kanssa, että päällekkäisyyksiltä vältyttäisiin. Erilaiset tapahtumat järkevästi koordinoituna voisivat jopa täydentää toinen toisiaan, ja niistä voisi saada enemmän irti. Lisäksi toivottiin pienempiä, enemmän kaupallisuuteen suuntautuvia tapahtumia.

Tapahtumista tiedottamista pidettiin pääosin hyvänä, mutta siihenkin kaivattaisiin hieman terävöitystä. Osa tapahtumatiedoista tulee liian aikaisin, minkä takia ne unohtuvat. Toisaalta liiallinenkin muistutus koettiin ikäväksi.

Kävelykatuun toivotaan myös päivitystä, jotta se toimisi paremmin ihmisiä kokoavana paikkana. Puitteet ovat huonot, ja niiden parantamiseen toivotaan kaupungin konkreettista panostusta lähes jokaisen haastatellun mielestä. Muutenkin peräänkuulutetaan yleisellä tasolla Kouvolan kaupungin panosta. Kaupunki sai muutenkin aikalailla negatiivista palautetta toimissaan kehittää keskustaa ja parantaa yrittäjien asemaa.

## 9.2 Tapahtumien osallistumismaksut ja yhteistyö

Ydinkeskusta ry:n järjestämistä tapahtumista ollaan valmiita maksamaan osallistumismaksuja, mutta vastuuta maksuista voisi vierittää myös kaupungille sekä vapaa-  
matkustajajäsenille, joita on havaittu olevan aivan liikaa. Muutama haastateltu toivoi pienempää osallistumismaksua niiltä, joilla on suuri työpanos itse järjestelyissä tai ta-

pahtumissa mukana olevien rekvisiittojen ”lainaamisessa”. Lisäksi maksujen todettiin alentuvan, jos kaikki vapaamatkustajatkin lähtisivät mukaan.

Silti suurin osa haastatelluista kokee, etteivät saa mitään vastinetta mahdollisille maksuilleen. He osallistuvat vain yhteisen hyvän vuoksi, mutta toivoisivat saavansa muutakin hyötyä kuin nimen julisteeseen. Taloudellinen tilanne on monella yrityksellä tarkassa seurannassa, joten turhiksi menoiksi luokitellut joudutaan pakolla siirtämään tarkkaan harkintaan. Moni tunnusti, että hyväntekeväisyyteen ei näinä aikoina ole varaa.

Senpä vuoksi yhteen hiileen puhaltamista niin ikään kaivattaisiin, jotta maksutkin olisivat pienempiä. Liiasta byrokratiastakin tuli kommentteja. Moni pienempi tapahtuma tai tempaus jää toteutumatta byrokratian kankeuden vuoksi. Pitäisi ryhtyä ajattelemaan koko uuden Kouvolan yhteistä etua eikä nahistella epäoleellisissa asioissa. Kinnon ja Ydinkeskusta ry:n yhteistyötä toivottiin useammassa paikassa. Nyt ne tuntuvat olevan lähinnä kilpailijoita. (Kouvola Innovation eli Kinno on Kouvolan kaupungin omistama Kouvolan seudun kehittämissyhtiö.)

Muodin Yö -tapahtuman osalta tuli eniten kritiikkiä. Sikäli ymmärrettävää, koska tapahtuma on kaikista tapahtumista tunnetuin ja pitkäikäisin. Vain muutama oli tyytyväinen nykyiseen konseptiin, vaikkakaan he eivät esittäneet suoranaisia kehitysehdotuksia. Tapahtuma kaipaisi selkeästi uudistusta, ja se todettiin jo kaavoihin kangistuneeksi ja vanhanaikaiseksi. Mitään konkreettisia kehitysideoita ei kuitenkaan suoranaisesti noussut esille. Esiin nousi kuitenkin ajatus, että kuluja saisi pienemmiksi, jos karsisi esiintyjistä ja käyttäisi paikallisia julkisuuden henkilöitä. Sellaista tapahtuman juontajaakin ehdotettiin, joka liikkuisi koko illan aikana kaikissa mukana olevissa liikkeissä. Tapahtumapaikka koettiin huonoksi, koska siellä ollaan liikaa sään armoilla. Taas nousi esille, että keskustasta puuttuu sopiva paikka tapahtumien järjestämiseen. Ulkotapahtumat kärsivät eniten, mikäli sää on huono.

Selkeästi kaupallisista tapahtumista Senioreiden Suhinat ja Manski Pop Up saivat eniten kehuja. Suhinoiden koettiin jossakin määrin tuovan jopa ostavia asiakkaita keskustaan. Toki kyseinen tapahtuma ei koskettanut kaikkia haastateltavia lainkaan, joten he kokivat sen luonnollisesti turhaksi tapahtumaksi omalta osaltaan.

Pop Up -tapahtumia toivottiin lisää. Sen sijaan niiden markkinointi ei ole ollut tarpeeksi näkyvää. Markkinointiin toivottiin panostusta, koska usea oli huomannut, että keskustassa liikekannalla olevilla asiakkailla ei ollut ennakoon tietoa kyseisestä tapahtumasta. Monelle tuli yllätyksenä, että on jokin tapahtuma.

Lisäksi näyttävän paluun tehnyt Taiteiden Yö koettiin pääosin positiiviseksi asiaksi.

Useimpien tapahtumien ajankohdat painottuvat usein viikonloppuihin, mikä koettiin jossakin määrin ongelmalliseksi. Tällöin on vaikea osallistua itse tapahtumiin. Joissakin yrityksissä viikonloput ovat kiireisintä aikaa ja henkilökunnan määrä on minimissään. Jäsenenä on myös pienyrityksiä, joissa ei ole muuta työvoimaa kuin itse yrittäjä. Lisäksi muutama yrittäjä tunnusti, että oma työ vie kaiken ajan ja omasta vapaa-ajasta ei haluaisi enää luopua, edes yhteisen hyvän vuoksi. Myöskään osallistumisintoa ei enää löytynyt pitkän yrittäjyyden jäljiltä.

### 9.3 Tapahtumien suunnittelu

Tapahtumien suunnitteluun suurin osa koki pääsevänsä kohtuullisesti mukaan, jos vain omaa aikaa ja mielenkiintoa löytyisi tarpeeksi. Oma-aloitteisuutta pitää olla. Lisäksi monet myönsivät, että omassa aktiivisuudessa olisi myös parantamisen varaa. Koetaan, että kun näinä huonoina aikoina kaikki aika menee vain oman liiketoiminnan elossa pitämiseen, niin on helppo jättää väliin kaikki ylimääräinen. Sen sijaan huolestuttavan moni koki suunnittelupalaverit yleisilmeeltään negatiivisiksi. Koettiin, että uusille mielipiteille ei anneta tarpeeksi tilaa ja palavereissa on aina sama aktiivijengi, joka lyttää uudet ideat ja ehdotukset. Muutosvastarintaa tuntuu myös olevan: asiat halutaan tehdä, niin kuin ne on ennenkin tehty. Huono ilmapiiri tuntuu vaikuttavan suoranaisesti siihen, ettei ole haluakaan sen vuoksi osallistua tapahtumiin. Lisäksi palaverien ajankohta tuottaa hankaluuksia, vaikka kaikki ymmärtävät vaikeuden kaikille sopivan ajan löytämisestä. Iltapäiväpainotteisia palavereja toivottiin yli kymmenessä yrityksessä.

Yhteistyön sujuvuus sai myös kritiikkiä. Eriäviä mielipiteitä on vaikea esittää, kun niin sanottu ydinjoukko tuntuu olevan kaikesta aina samaa mieltä. Koetaan, että on vaikea lähteä mukaan. Usea toivoo ydinjoukkoon uutta verta ja avoimempaa mieltä. Kritiikin vastaanottamiseen toivotaan myös parannusta, ja sen sujuessa huonosti se juuri saattaa vaikeuttaa olemassa olevaa yhteistyötä huomattavasti. Esille nousi myös

yhdistyksestä eronneiden määrä, jonka katsottiin johtuneen juuri edellä mainituista seikoista. Ymmärrystä tuli kuitenkin, koska tiedostetaan, että kaikkia ei voi mitenkään pitää aina tyytyväisinä. Muutama totesikin, että asioiden pitäisi riidellä eikä ihmisten.

#### 9.4 Tapahtumista saatu hyöty

Vain viisi yritystä koki saavansa suoranaista hyötyä tapahtumista. Muiden mielestä liiketoiminnallista hyötyä ei ole juurikaan tullut, vaikka väkeä on saatu hyvin liikkeelle. Tähän vaikuttaa toki aika paljon myös yrityksen toimiala sekä yritysten oma aktiivisuus. Toivottiinkin erilaisia, jopa pienelle joukolle suunnattuja pienempiä tapahtumia, jotka palvelisivat tehokkaimmin keskustassa olevia eri toimialoja. Lisäksi selkeästi kaupallisia tapahtumia toivotaan enemmän.

Koetaan myös, että ihmiset tulevat tapahtumiin olemaan, eivät niinkään ostomielessä. Lisäksi jotkut tapahtumat saattavat viedä asiakkaita omilta kulmilta, joten tulee jopa miinusmerkkisiä päiviä. Lisäksi tapahtumien vuoksi muuttuneet liikennejärjestelyt saattavat aiheuttaa hankaluuksia, etenkin jos niistä ei ole tiedotettu tarpeeksi ajoissa. Silti suoranaista haittaa ei ole koettu, koska keskustassa olevaa ihmisvilinää pidetään kuitenkin niin tärkeänä.

Lähes kaikki kokivat tapahtumien markkinoinnin yleisellä tasolla riittäväksi, kun otetaan huomioon siihen käytettävissä olevat resurssit.

#### 9.5 Kehitysehdotukset Ydinkeskusta ry:lle

Koska yhdistyksen päätehtävä on palvella jäsenistöään, on luonnollista, että toiveita ja mielipiteitä tulee todella paljon. Toiveena olisi saada aikaiseksi yhteisiä markkinointiponnistuksia, erilaisia kaupallisia tempauksia sekä yhteismainontaa. Kauppiasyhdistysmäistä toimintaa haikaillaan. Tämän kaiken toteutumiseen vaadittaisiin kuitenkin enemmän yhteistyön koordinoitua yhdistysten jäsenten kesken, verkostoitumista ja yhteisiä säännöllisiä tapaamisia. Ydinryhmä koetaan jossakin määrin negatiiviseksi, joten usea toivoi jäsenten jaottelua pienempiin ryhmiin, joissa voisi paremmin tutustua muihin. Näin he kokisivat saavansa äänensä paremmin kuuluville eivätkä kokisi eriarvoisuutta.

Konkreettista jalkautumista jäsenyrityksiin sekä yrittäjämäistä ajattelua kaivataan. Yhteistyö muiden tahojen kanssa oli lähes jokaisen yrityksen toiveena. Nyt koetaan, että keskustan yrittäjiä ei tueta tarpeeksi. Suurin osa arvelee tuen puutteen johtuvan resurssipulasta. Ravistelua, toiminnan uudistusta ja terävöittämistä sekä uutta verta myös kaivataan. Useat kokevat, etteivät saa jäsenmaksuilleen vastinetta, mikä tuntuu huolestuttavalta. Lisää vakituista henkilökuntaa kaivattiin, koska käytettävissä olevien harjoittelijoiden koetaan olevan vain lyhyellä läpikulkumatalla ja moni asia vaatisi tarkempaa ja pitkäjänteisempää perehtymistä. Muutama haastateltu toivoi yhdistyksen toimitiloja katutasoon, jotta sinne olisi helpompi poiketa ja norsunluutornimainen vaikutus katoaisi. Lisäksi yhdistyksen toivottaisiin pitävän enemmän melua myös itseltään markkinoimalla palveluitaan enemmän.

Sosiaalisen median eli Facebookin käyttäminen koettiin pääosin hyväksi, vaikka tykkääjiä siellä ei ole riittävästi. Päivitysten laittaminen voitaisiin jakaa pitkin päivää tapahtuvaksi, eikä kaikkea laitettaisi yhdellä kerralla tukkimaan seiniä.

Yksi yrittäjä keksi, että kävelykadulle voisi laittaa jossakin muodossa olevan yhteisen ilmoitustaulun, johon jokainen keskustan yrittäjä voisi käydä lisäämässä omia tapahtumiaan ja pienimuotoisia erikoispäiviä.

Kiitosta saa aktiivisuus tapahtumien järjestämisestä sekä toiminnanjohtajan sitkeys pyörittää välillä suurtakin kritiikkiä saavaa toimintaa. Usean mieleen nousivat positiiviset muistot jouluglögिताpaamisesta, joka taitaa olla ainoa vapaamuotoinen tapaaminen jäsenistön välillä. Kaikki kuitenkin ymmärtävät, että pienellä rakenteella on mahdollonta toimia jokaisen haluamalla tavalla. Osa jäsenistä haluaisi selkeästi lisää informaatiota siitä, mitä kaikkea muuta tehtävää ja toimintaa Ydinkeskusta ry pitää sisällään. Tämän kaiken toteutumiseen tarvittaisiin kuitenkin enemmän sitä usean haastatellun suusta kuulunutta toivetta vakinaisesta henkilökunnasta, mutta sehän tietäisi suoranaisesti jäsenmaksuihin korotusta.

## 9.6 Yhteenveto

Vaikka haastateltavat olivat kovin kriittisiä haastatteluissa, niin kyllä Ydinkeskusta ry:n toiminta koettiin äärettömän tärkeäksi. Moni totesi, että eihän kukaan muu täällä pidä heidän puoliaan kuin toiminnanjohtaja yhdistyksineen. Useampi haastateltu totesi

myös, että kyseinen työ kuuluu sarjassaan siihen, mistä aina saa valitusta, tekee niin tai näin. Kaikkia ei voida ikinä miellyttää, vaikka kuinka parhaansa pyrkisi tekemään.

Osa kriittisyydestä on mielestäni selitettävissä sillä, että ei ehkä ihan kunnolla tiedetä, mitä kaikkea toimintaa yhdistys pitää sisällään. Joten lisää avoimuutta kannattaisi lisätä sekä yhteisiä tapaamisia ja verkostoitumista. Lisäksi vanhat ristiriidat kalvavat usean mieltä ja aiheuttavat huonon ilmapiirin.

Vaikka kysymyksissä ei käsitelty lainkaan Kouvolan kaupunkia, niin kaupungin poisoloa harmiteltiin lähes jokaisessa haastattelussa. Kaupungin toivotaan tukevan yhdistyksen toimintaa paljon laajemmin. Kyse on kuitenkin Kouvolan kaupunkiin kuuluvasta alueesta, jonka kehittämiseen on löydyttävä paukkuja. Kouvolan vetovoimaisuutta ei pelkällä kauppakeskuksella pystytä takaamaan, vaan kivijalkaliikkeiden olemassa olemista olisi tuettava. Alati lisääntyvät tyhjät liiketilat syövät keskustan vetovoimaa sekä ylläpitävät liian pieniä osallistujamääriä Ydinkeskusta ry:n järjestämiin tapahtumiin.

## 9.7 Analyysin johtopäätökset

Kaikki haastateltavat ymmärsivät tapahtumien merkityksen keskustan elävöittämiselle. He olivat myös mielissään siitä, että heidän mielipiteitä halutaan kuulla. Jos keskustasta kuihtuu kokonaan, niin se tietää kuoliniskua monelle yritykselle. Selkeästi yrittäjät kokevat olevansa yksin. He eivät juuri tunne toisiaan, jotta voisivat suunnitella keskustaan yhdessä kaupallisia ponnistuksia. Kaupungin jääminen systemaattisesti pois yhteistyöstä harmittaa monia, ja usko yrittäjien tukemiseen on heikkoa. Senpä vuoksi yhteistyö Kinnon kanssa oli monen toiveena.

Pääosin kuitenkin toivottaisiin yhdistyksen olevan se koollekutsuja ja yrittäjien puolia pitävä instanssi. Lähes kaikki toivoivat jäsenten yhteisiä kohtaamisia ja verkostoitumista. Yksi haastateltavista keksi, että yrittäjät voisivat pitää toisilleen niin sanottuja avoimia ovia, jolloin he voisivat tutustua paremmin toisiinsa ja myös verkostoitua. Tämä olisi oiva kehityskohde, sillä näin olisi mahdollista tutustua paremmin toisiin. Olisi mahdollisuus saada muodostumaan paljon kaivattuja pienryhmiä, jotka voisivat omineenkin järjestää yhteisiä kaupallisia tempauksia.

Jäsenmaksuille toivotaan selkeämpää vastinetta. Kuulostaa huolestuttavalta, että valtaosa yhdistyksen jäsenistä ei koe saavansa lainkaan vastinetta jäsenmaksuilleen. Osa jopa miettii suoranaisesti eroavansa koko yhdistyksestä juuri tästä syystä. Se on ehdottomasti asia, johon on paneuduttava. Näinä vaikeina aikoina monessa yrityksessä on kovat kulujen leikkaukset meneillään, joten turhiksi miellettyjä maksuja tullaan karsimaan.

Mikä olikaan yhdistyksen perimmäinen tarkoitus: keskustan kehittäminen yhdessä jäsenistön kanssa. Sen moni valitettavasti tuntuu unohtavan, vaikka tapahtumien järjestämiseen oltiin tyytyväisiä. Jos noin kymmenessä yrityksessä koetaan, että tapahtumat vievät loputkin asiakkaat liikkeistä, niin miten yritykset saataisiin yhdessä hyödyntämään keskustaan saapuvien ihmisten ostovoimaa, vai onko taloudellinen tilanne nyt vain sellainen, ettei maksavia asiakkaita tunnu olevan?

Juuri siksi jäsenistö voisi keskenään pohtia omissa ideariihissään, millä tavoin Ydinkeskusta ry:n järjestämiin tapahtumiin tulevat ihmiset saisi tekemään myös ostoksia. Jos tapahtumiin saadaan tuotettua väkeä, niin mielestäni yhdistys on tällöin onnistunut tehtävässään. Tosin ihmisten saaminen liikkeisiin onkin jo toinen tehtävä. Tässä Ydinkeskusta ry voisi olla koollekutsujana ja kokoavana tekijänä, mikäli aikaa ja resursseja löytyisi. Joka tapauksessa keskustan yrittäjät itse joutuvat tekemään oman yrityksensä henkilökohtaisen markkinoinnin. Apuja voi ja pitääkin olla, mutta loppujen lopuksi yrittäjillä itsellään on päävastuu omasta liiketoiminnastaan. On muistettava, että mikään yhdistyskään ei pysty kenenkään puolesta kauppaa tekemään, vaan jokaisen on aivan itse johdateltava asiakkaat omaan liikkeeseensä.

10

## OMAT PÄÄTELMÄT

Koko prosessi oli äärettömän kiinnostava ja mieluisa, vaikka kovin työläs. Haastattelujen sopiminen loma-aikana oli haasteellista ja aikaa vievää. Haastattelut sujuivat kuitenkin todella hyvin, ja haastateltavat olivat itsekkin kiinnostuneita kertomaan omia mielipiteitään ja ajatuksiaan. Lisäksi olin suurimmalle osalle ennestään jo tuttu enkä edustanut mitään tiettyä tahoja, joten monella oli matala kynnyks vastata avoimin mielin. Sen he kyllä tekivätkin. Pidän samalla omana onnistumisenani haastatteluissa sitä, että haastateltavat pystyivät avoimesti kertomaan omia kokemuksiaan niin hyvässä kuin pahassakin. Koin olevani luottamuksen arvoinen, mikä oli hieno asia.

Tutkimusongelma oli mielenkiintoinen ja selvästi tarpeellinen, sillä vastaavaa kyselytutkimusta Ydinkeskusta ry:n jäsenistölle ei ole koskaan aiemmin tehty. Yhdistyksen toiminnan mahdollistavat nimenomaan jäsenet, joten heidän palautteensa on äärimmäisen tärkeä huomioida yhdistyksen toiminnan suunnittelussa.

Kvalitatiivinen tutkimus oli entuudestaan minulle jokseenkin tuntematon asia, joten olen itsekin oppinut äärettömän paljon laadullisesta tutkimuksesta, sen käsitteistä sekä erilaisista toteutustavoista. Sain oikeastaan kipinän ja voisin kuvitella vastaisuudessaakin toteuttavani muita vastaavia tutkimuksia. Opin paljon, ja tähänkin kyselyrunkoon olisi pitänyt pystyä tekemään mittavia muutoksia haastattelujen aikana. Lisäksi haastattelut toivat uusia näkökulmia itse tutkimusongelmaan. Moni kyselyrunkoon laadittu kysymys toi haastattelujen edetessä aina uusia lisäkysymyksiä, joita ei alun perin pidetty kovinkaan oleellisina asioina.

Sen sijaan haastattelun analyysi oli suhteellisen haastavaa, koska sen tekemiseen ei ole mitään selkeää ohjetta. Ajan puutteen ja taidottomuuden vuoksi en myöskään ryhtynyt selvittämään, mistä voisin löytää jonkin tietokoneavusteisen ohjelman, jolla vastauksia olisi voinut analysoida. Itse koin tämän olevan käsityötä, vuorovaikutusta tutkittavien kanssa. Vaikka kysymysrunko oli selkeä, niin vastaukset olivat kovin monimuotoisia, joten niitä olisi ollut mielestäni mahdotonta koodata johonkin valmiiseen muotoon. Jaottelin litteroidut haastattelut vastausten samankaltaisuuden mukaan ryhmiin ja etenin systemaattisesti etsien samankaltaisuuksia sekä poikkeuksia, jotka pääsivät omaan ryhmäänsä. Lisäksi mielessä oli koko ajan tekemäni lupaus, että haastateltuja ei pysty tunnistamaan, eikä heidän toimialaansaakaan käy suoranaisesti ilmi missään vaiheessa tekemässäni opinnäytetyössä.

Koska saturaatiopiste näyttäytyi jo suhteellisen varhaisessa vaiheessa, niin arvatenkin mielipiteet ja kommentit olivat useissa haastattelurungon kohdissa hyvin samankaltaisia. Ne olivat helposti analysoitavissa. Lisäksi varsinaisen haastatteluosuuden jälkeen haastatelluilta on tullut paljon tärkeitä kommentteja, jotka ovat myös jääneet mieleen, joten ne on myös pyritty ottamaan huomioon analyysivaiheessa.

Toivon tutkimuksesta olevan hyötyä jatkossa, kun yhdistys suunnittelee seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaansa. Pienillä muutoksilla on mahdollista saada suuriakin parannuksia aikaiseksi.



## LÄHTEET

Denzin, N & Lincoln, Y. 1994. Handbook of qualitative research. California: Sage Publication, Inc.

Eskola, J & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsijärvi, S & Hurme, H. 1985. Teemahaastattelu. 3. painos. Helsinki: Kyriiri Oy.

Hirsijärvi, S & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsijärvi, S., Hurme, H & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Kananen J. 2008. Kvali, Kvalitaatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän Yliopistopaino.

Kaupunkikeskustat ry. Saatavana: [www.kaupunkikeskustat.fi](http://www.kaupunkikeskustat.fi) [viitattu 7.9.2014]

Kouvolan Ydinkeskusta ry. Saatavana: [www.kouvolanydinkeskusta.fi](http://www.kouvolanydinkeskusta.fi) [viitattu 7.9.2014]

Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät. Saatavana:

[http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/4\\_Kvalitatiiviset\\_tutkimusmenetelmaet.pdf](http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/4_Kvalitatiiviset_tutkimusmenetelmaet.pdf) [viitattu 28.8.2014]

Metsämuuronen J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1.painos. Jyväskylä: Gummerus.

Mäkelä K. (toim.) 1995. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nagy Hesse-Bieber, S & Leavy P. 2011. The Practice of qualitative research. 2. painos. California: Sage Publication, Inc.

Ojasalo, K., Moilanen, T & Ritalahti, J., 2010. Kehittämistyön menetelmät. 1.-2. painos. Helsinki: WSOYpro.

Ruusuvuori, J., Nikander, P & Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E & Saari, S. 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjapaino West-Point Oy.

Tilastokeskus. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Saatavana: <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/> [viitattu 3.9.2014]

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 9. uudistettu painos. Vantaa: Hansaprint Oy.



KYSELYLOMAKE (1/2)

Kouvolan Ydinkeskusta

Susanna Raute /Liiketalous

(<<YRITYKSEN NIMI>>)

## **1. TAUSTAKYSYMYKSIÄ YRITYKSESTÄ**

Milloin yritys on perustettu?

Millä toimialalla yritys toimii?

Kuinka monta työntekijää yrityksessä on?

Mikä on yrityksenne liikevaihto?

## **2. YLEISIÄ TAUSTAKYSYMYKSIÄ**

Mitä mieltä olette Kouvolan Ydinkeskustan tapahtumista?

Oletteko osallistunut Ydinkeskusta järjestämiin tapahtumiin?

Oletteko saaneet tarpeeksi tietoa tulevasta?

Onko tapahtumien osallistumismaksu mielestäsi sopiva?

Jos ei, niin mikä olisi sopiva?

Oletteko aidosti kiinnostunut keskustan tapahtumista?

Minkälaiset tapahtumat ovat mielestäsi sopivia keskustaan?

Kenelle mielestänne tapahtumia pitäisi suunnata: lapsille, nuorisolle, perheille?

Perustele vastauksesi.



KYSELYLOMAKE/ (2/2)

Kouvolan Ydinkeskusta

Susanna Raute /Liiketalous

### **3. TAPAHTUMIEN SUUNNITELUSTA**

Onko teillä ollut mahdollisuus itse vaikuttaa tapahtumien suunnitteluun?

Jos ei, niin olisitteko halunneet vaikuttaa?

Ovatko osallistuvat jäsenet riittävän aktiivisia?

Onko yhteistyö sujuvaa?

Toimiiko tiedotus hyvin? (Tyyliin –missä mennään, mitä on vielä tekemättä)

Perustele vastauksesi

### **4. ITSE TAPAHTUMA**

Oletteko kokenut saavasi hyötyä tapahtumista?

Onko tapahtumista puuttunut jotakin?

Onko tapahtumista ollut enemmän haittaa, kuin hyötyä?

Mitä haittoja on ollut?

Onko tapahtumia markkinoitu mielestäsi tarpeeksi?

Jos ei, niin mitä toivot lisää?

### **5. KOUVOLAN YDINKESKUSTA RY.**

Miten mielestänne Kouvolan Ydinkeskustaa pitäisi kehittää?

Mitä toivoisitte yhdistykseltä?

Mitä muuta toimintaa toivoisitte?

Jos ette ole osallistunut toimintaan, niin miksi?

Kiitos ajastanne!