

**Armi Pakarinen**

**KOGNITIIVINEN OPPIMISPROSESSI  
JA TYÖELÄKETIEDOTUS**

**Kokeilu kognitiivisen oppimisenäkemyksen periaatteiden  
hyödyntämisestä esitemuotoisen työeläketiedotuksen  
kehittämisessä**



**Eläketurvakeskuksen  
tutkimuksia 1987:4**

ISBN 951-9043-72-1

Vammala 1987  
Vammalan Kirjapaino Oy

SISÄLLYS

1. TUTKIMUSTEHTÄVÄ .....	1
2. ELÄKETURVAKESKUS, TYÖELÄKELAIT JA TYÖELÄK- KEISTÄ TIEDOTTAMINEN .....	2
3. ELÄKETURVAKESKUKSEN TYÖELÄKETIEDOTTAMISTA KOSKEVA TUTKIMUSSARJA JA TUTKIMUSPROJEKTI TYÖELÄKEINFORMAATION PERILLEMENOSTA .....	4
3.1. Aikaisempia tutkimuksia työeläketie- dottamisesta .....	4
3.2. Eläketurvakeskuksen tutkimusprojekti työeläkeinformaation perillemenosta ..	6
4. TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN TAUSTA .....	9
4.1. Yleistä .....	9
4.2. Kognitiivinen oppimisprosessi .....	9
4.3. Tiedonmuodostuksen prosessimallin yhteys oppimismisprosessiin .....	17
5. TYÖELÄKE-ESITTEEN LAATIMINEN KOGNITIIVISEN OPPIMISPROSESSIN PERIAATTEIDEN POHJALTA ....	19
5.1. Yleistä .....	19
5.2. Kokeiluesitteen rakenne .....	22
5.3. Eläketurvakeskuksen tiedotustoiminnan tavoitteet ja tutkimusesitteiden ver- tailu keskeisten sisältöalueiden pohjalta .....	23
6. LAADULLISTEN TEKIJÖIDEN HUOMIOIMINEN TIEDON- OMAKSUMISEN ARVIOINNISSA .....	26
6.1. Evaluaatio-käsitteen määrittely .....	26
6.2. Tieto oppimisprosessista laadullisen evaluoinnin pohjana .....	27
7. TUTKIMUKSEN AVAINKÄSITTEET, TUTKIMUSONGELMAT JA TUTKIMUSASETELMA .....	33
7.1. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys...	33
7.2. Tutkimusongelmat ja tutkimusasetelma..	36
8. AINEISTON KERUU JA ANALYSOINTI .....	38
8.1. Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä..	38
8.2. Tutkimuksen otos ja sen valinta .....	41
8.3. Taustatiedot .....	42
8.4. Haastattelujen toteuttaminen .....	44
8.5. Aineiston analysointi .....	47
9. TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS .....	50
10. TUTKIMUSTULOKSET .....	56
10.1. Motivoituminen .....	56
10.1.1. Haastattelukysymyksistä .....	56
10.1.2. Kannattelukysymyksistä .....	57

10.1.3.	Esitteen ja teemahaastattelun kokonaisuus motivoijana .....	60
10.1.4.	Esitteiden lukemisen motiivit .....	61
10.2.	Orientoituminen .....	65
10.2.1.	Haastattelukysymyksistä .....	65
10.2.2.	Käsitys kansaneläkkeen ja työeläkkeen erosta .....	66
10.2.3.	Antaako esite vastauksen työeläkkeen ja kansaneläkkeen eroon? .....	71
10.2.4.	Esitteiden sisällön esitystapa .....	74
10.2.5.	Mielipiteitä jäsentyneestä kokonaiskuvasta .....	78
10.3.	Sisäistäminen .....	81
10.3.1.	Haastattelukysymyksistä .....	81
10.3.2.	Eläkelajien hierarkiaan liittyvien käsitteiden sisäistäminen .....	82
10.3.3.	Esitteen sisällön kytkeminen omaan elämäntilanteeseen .....	86
10.3.4.	Oman työeläketurvan valvominen .....	88
10.3.5.	Mielipiteet sisäistämisen kuvaajina .....	92
10.4.	Ulkoistaminen eli opitun tiedon soveltaminen .....	94
10.4.1.	Haastattelukysymyksistä .....	95
10.4.2.	Työeläkkeen määrän laskeminen .....	96
10.4.3.	Mielipiteet työeläkkeen määräytymisperusteiden hallitsemisen tarpeellisuudesta .....	105
10.4.4.	Rekisteriotteen tilaaminen .....	107
10.5.	Arviointi ja kontrolli .....	109
10.5.1.	Haastattelukysymyksistä .....	109
10.5.2.	Esitteiden tarkoituksenmukaisuuden arviointi .....	110
10.5.3.	Omien työeläketietojen kontrollointi .....	114
10.5.4.	Yhteenveto .....	119
10.6.	Oppimisen kokonaislaatu .....	119
10.6.1.	Yleistä .....	119
10.6.2.	Esitteen lukeminen .....	122
10.6.3.	Motivoituminen oppimisen kokonaislaadun avaintekijänä .....	125
10.6.4.	Case-kuvaukset oppimisen kokonaislaadun tyypeistä .....	128
10.6.5.	Tutkimusprosessin vaikutus oppimisen kokonaislaatuun .....	140
11.	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISAJATUKSET .....	142
LÄHTEET	.....	151
LIITTEET	.....	155

## TAULUKKOLUETTELO

TAULUKKO 1	Tutkimusvälineenä käytettyjen esitteiden vertailu sisältöalueiden pohjalta .....	25
TAULUKKO 2	Ristiintaulukointi oppimisprosessin osista ja niistä saatavan tiedon eri ilmenemistyypeistä .....	35
TAULUKKO 3	Haastateltavien taustatiedot .....	44
TAULUKKO 4	Kognitiivisen oppimisprosessin osille laaditut alateemat sijoitettuna tiedon eri ilmenemistyyppien mukaan	46
TAULUKKO 5	Haastateltavien lukumotiivit .....	64
TAULUKKO 6	Käsitys työeläkkeen ja kansaneläkkeen peruserosta .....	68
TAULUKKO 7	Kokeiluesitteen ja vanhan esitteen esitystapaan liittyvät edut ja haitat	75
TAULUKKO 8	Oman työeläketurvan valvominen .....	91
TAULUKKO 9	Kokeiluesitteen lukeneiden perehtyminen laskuesimerkkiin .....	100
TAULUKKO 10	Työeläkkeen määräytymisperusteiden tietämisen tarpeellisuus .....	105
TAULUKKO 11	Rekisteriotteen tilaaminen .....	108
TAULUKKO 12	Esitteen tarkoituksenmukaisuuden arviointi, kokeiluesitteen lukeneet	112
TAULUKKO 13	Esitteen tarkoituksenmukaisuuden arviointi, vanhan esitteen lukeneet	112
TAULUKKO 14	Esitteen lukeminen .....	123

## KUVIOLUETTELO

KUVIO 1	Tutkimusprojektin kulku .....	7
KUVIO 2	Tutkimusasetelma .....	34
KUVIO 3	Esitemuotoisen työeläke- tiedotuksen viitekehys .....	133

## LIITELUETTELO

LIITE 1	Haastattelun instruktio .....	155
LIITE 2	Haastattelurunko .....	156

## 1. TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Vuonna 1983 tehtiin Eläketurvakeskuksen tutkimusosastolla alustava tutkimus työeläkeinformaation perillemenosta. Alustavan tutkimuksen pohjalta päädyttiin oletukseen, että keskeisiä tekijöitä tiedon perillemenemättömyyteen ovat motivaation puute ja kokonaiskuvan jäsentymättömyys.

Ajateltiin, että tiedotuksen lähtökohtia voisi uudistaa. Mietittiin, olisiko mahdollista luoda esitteen lukijan motivaatiota edistävä tilanne. Jotta eläketieto jäsenyisi käyttökelpoiseksi kokonaisuudeksi, tulisi esitteen avulla pystyä antamaan eläkejärjestelmästä kokonaiskuva, johon voi myöhemmin liittää samaa asiaa koskevaa uutta tietoa.

Tutkimusta varten laadittiin Eläketurvakeskuksessa kokeiluesite kognitiivisen oppimisprosessin periaatteita soveltaen ja päätettiin tutkia tiettyjen didaktisten näkemysten soveltuvuutta työeläketiedotuksen kehittämiseen. Tutkimus toteutettiin projektina, jossa kerättiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tietoa. Kvantitatiivisen aineiston avulla pyrittiin selvittämään esitemuotoisen tiedotuksen perillemeno ja siihen liittyvien taustatekijöiden vaikutusta. Kvantitatiivinen aineisto kerättiin lomakehaastattelun avulla.

Osalle kohdejoukosta suoritin syventävän teemahaastattelun, jonka avulla pyrin selvittämään kognitiivisen oppimisprosessin pohjalta laaditun esitteen käyttökelpoisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Ensimmäkin selvitin, miten esitteeseen rakennetun oppimisprosessin eri osat vaikuttavat työeläketiedon omaksumiseen. Osien muodos-

taman kokonaisuuden pohjalta tarkastelin miten oppimisen tiedonomaksumisen kokonaislaatu eroaa kokeiluesitteen ja vanhan esitteen lukeneilla. Lisäksi tarkastelin mitkä muut tekijät aiheuttavat virheitä ja vaikeuksia, mitkä taas edistävät työeläketiedon omaksumista kokeiluesitteen ja vanhan esitteen lukeneilla. Teema-haastattelut muodostivat tämän laadullisen tutkimuksen tutkimusaineiston. Tutkimus on tehty työeläkejärjestelmän keskuslaitoksen Eläketurvakeskuksen toimeksiantona. Työskentelin Eläketurvakeskuksen tutkimusosastolla 1.4.1984 - 31.8.1985 välisen ajan.

Tutkimusraportti jakautuu neljään osaan. Luvut 2 ja 3 käsittelevät työeläkejärjestelmää ja tutkimuksen taustaa, 4-6 tutkimuksen teoreettista taustaa, luvut 7-9 tutkimuksen suorittamiseen liittyviä tekijöitä ja luvut 10-12 tutkimustuloksia ja niiden pohdintaa.

Olen käyttänyt raportissa minä-muotoa, koska laadullisessa tutkimuksessa tutkija on itse tärkein tutkimusväline ja passiivimuodon käyttäminen olisi Grönforsin (1984, luennot) mukaan jopa harhaan johtavaa.

## 2. ELÄKETURVAKESKUS, TYÖELÄKELAIT JA TYÖELÄKKEISTÄ TIEDOTTAMINEN

Työeläkkeiden kokonaisuus muodostuu neljästä eläkelaisesta. Ne ovat työntekijäin eläkelaki (TEL), lyhytaikaisissa työsuhteissa olevien työntekijäin eläkelaki (LEL), yrittäjien eläkelaki (YEL) ja maatalousyrittäjien eläkelaki (MYEL).



Eläketurvakeskus on työeläkejärjestelmän lakisääteinen keskuslaitos, jonka toimintaa valvoo ja ohjaa sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Keskuslaitoksena Eläketurvakeskus on osa työeläkejärjestelmän hallintoa.

Eläketurvakeskus palvelee työeläkekysymyksissä työntekijää, työnantajia, yrittäjiä ja hallintoviranomaisia. Se antaa lausuntoja ja tulkintoja eläkelakeihin liittyvistä kysymyksistä, ohjaa ja neuvoo eläkelaitoksia, valmistelee eläkeuudistuksia, tutkii ja tiedottaa, pitää keskusrekisteriä ja tilastoi. Eläketurvakeskus myöntää myös luottovakuutuksia.

Tiedotusaineiston tuottaminen ja tietouden levittäminen työeläkelainsäädännöstä kuuluu Eläketurvakeskuksen lakisääteisiin tehtäviin. Tämä siksi, että työeläkejärjestelmä voisi mahdollisimman hyvin täyttää sille asetetut velvoitteet. Asiallinen tiedottaminen estää myös turhia ennakkoluuloja.

Tiedon levittämiseen pyritään tiedotus- ja koulutustoiminnalla. Tiedotus tapahtuu lehdistön, radion, TV:n ja Eläketurvakeskuksen harjoittaman suoran tiedotuksen välityksellä. Viimeksi mainittu koostuu esitteiden ja eläkeneuvojien antamasta informaatiosta.

Tämän tutkimuksen välineenä oleva esite on ns. yleisesite, jonka avulla pyritään välittämään yleistietoa työeläkkeistä henkilöille, joille eläke ei ole vielä ajankohtainen tapahtuma. Esite sisältää työeläkkeistä tavoitteiden mukaiset minim tiedot, joiden avulla henkilö voi tarvitessaan hakea lisätietoa.

Esitetä on ollut saatavissa virallisissa palvelupisteissä, joita ovat pankit, postit ja eläkelaitosten

toimistot. Lisäksi esitteitä on toimitettu kokeilu-  
luontoisesti terveyskeskuksiin, sairaaloihin ja kirjas-  
toihin.

Eläketurvakeskuksen esitetuotannosta vastaa tiedotus-  
osaston toimisto. Esitteisiin budjetoidaan vuosittain  
noin puoli miljoonaa markkaa. Vanhaa, nyt käytössä ol-  
lutta esitettä "Tunne työeläketurvasi" on jaettu vuo-  
dessa noin 100 000 kappaletta. Se on ollut käytössä  
vuodesta 1978 lähtien, asiatiedot on tarkistettu ajan-  
tasalle vuosittain. "Tunne työeläketurvasi" on kokoava  
suppea yleiskatsaus työeläketurvaan, eläkeneuvontati-  
laisuuksissa jaetaan sitä yksityiskohtaisempia esittei-  
tä. Jäljempänä kappaleessa 5 tarkastelen kognitiivisen  
oppimisprosessin periaatteiden pohjalta laaditun uuden  
kokeiluesitteen laatimista. Erittelen myös kokeilu-  
esitteen ja vanhan esitteen sisältöä ja rakennetta.

### 3. ELÄKETURVAKESKUKSEN TYÖELÄKETIEDOTTAMISTA KOSKEVA TUTKIMUSSARJA JA TUTKIMUSPROJEKTI TYÖELÄKEINFORMAA- TION PERILLEMENOSTA

#### 3.1. Aikaisempia tutkimuksia työeläketiedottamisesta

Tiedotus- ja koulutustoiminta tarvitsee avukseen tietoa  
siitä, mitä työeläkejärjestelmästä tiedetään. Tästä  
syytä Eläketurvakeskus aloitti sarjan työeläketietoa  
kartoittavia tutkimuksia. Tutkimusraportit ovat vuo-  
silta 1965, 1968, 1980 ja 1982.

Tutkimusten mukaan tiedontasossa on tapahtunut kehitystä  
parempaan, kuitenkin asiassa on edelleen parantami-

sen varaa. Suhteessa tiedotustoiminnan laajuuteen on havaittu jatkuvasti tietämättömyyttä jopa keskeisissä kysymyksissä. Ryhdyttiin pohtimaan, voitaisiinko tiedotusvälineitä kehittämällä päästä entistä parempiin tuloksiin. Tutkimushankkeen toteuttamista varten koottiin suunnitteluryhmä, joka koostui tiedotus- ja tutkimusosaston jäsenistä. (Ks. lähemmin Forss - Jääskeläinen 1986.)

Vuonna 1982 toteutetussa alustavassa tutkimuksessa karsoitettiin neljän erityisryhmän työeläketiedontasoja ja kokeiltiin työeläketiedon perillemenoja kahdella menetelmällä: kurssin ja esitteen avulla. Erityisryhmät olivat seuraavat: eläkeneuvojat, toimittajat, ay-aktiivit ja työllisyyskurssilaiset. Eläkeneuvojien oletettiin ammattinsa puolesta olevan hyvin selvillä asiasta. Toimittajat valittiin, koska heidän oletetaan olevan ns. aktiivikansalaisia samoin ay-aktiivien. Työllisyyskurssilaisten katsottiin edustavan ryhmää, joka olisi vähiten kiinnostunut ja vähiten selvillä työeläkeistä. (Forss - Jääskeläinen - Karisalmi 1982.)

Tiedontaso oli eläkeneuvojilla muita selvästi korkeampi. Sen sijaan toimittajien, ay-aktiivien ja työllisyyskurssilaisten välillä ei ollut huomattavaa eroa. Yhteisenä piirteenä kaikille todettiin jäsentyneiden perustietojen puute. (Emt.)

Alustavan tutkimuksen pohjalta oletettiin perillemenon keskeisimmiksi ongelmiksi jäsentyneiden perustietojen ja motivaation puute. Tulosten pohdinnassa todettiin, että perustietojen jäsentymisen parantamiseksi tulisi tiedotuksen tueksi rakentaa jäsentynyt kokonaiskuva, ns. orientaatioperusta, johon työeläketiedon erilaiset osaset, esimerkiksi lakien yksityiskohdat voitaisiin

liittää ja näin päästäisiin irti asioiden sotkeutumisesta. Todettiin myös, ettei tiedotuksessa ole pystytty synnyttämään sellaisia asetelmia, jotta vastaanottajat olisivat henkilökohtaisesti motivoituneet eläketiedon vastaanottamiseen. Nämä molemmat ongelmat olivat yhteisiä kaikille erityisryhmille. (Forss, Jääskeläinen ja Karisalmi 1982.)

### 3.2. Eläketurvakeskuksen tutkimusprojekti työeläkeinformaation perillemenosta

Nyt toteutettua tutkimusta edelsi siis pitkälinen suunnitteluprosessi. Esite näytti käytännön syistä toteutuskelpoisimmalta välineeltä uusien aineiden kokeiluun. Ensinnäkään se ei vaatinut suuria taloudellisia resursseja. Toiseksi esitteet ovat Eläketurvakeskuksen omaa tuotantoa ja kolmanneksi kohdejoukko, esitteen vastaanottajat oli mahdollista tavoittaa.

Alustavan tutkimuksen pohjalta syntyi idea didaktisten aineiden soveltamisesta tiedotuksen kehittämässä. Asiantuntijana didaktisten aineiden soveltamisessa toimi Yrjö Engeström.

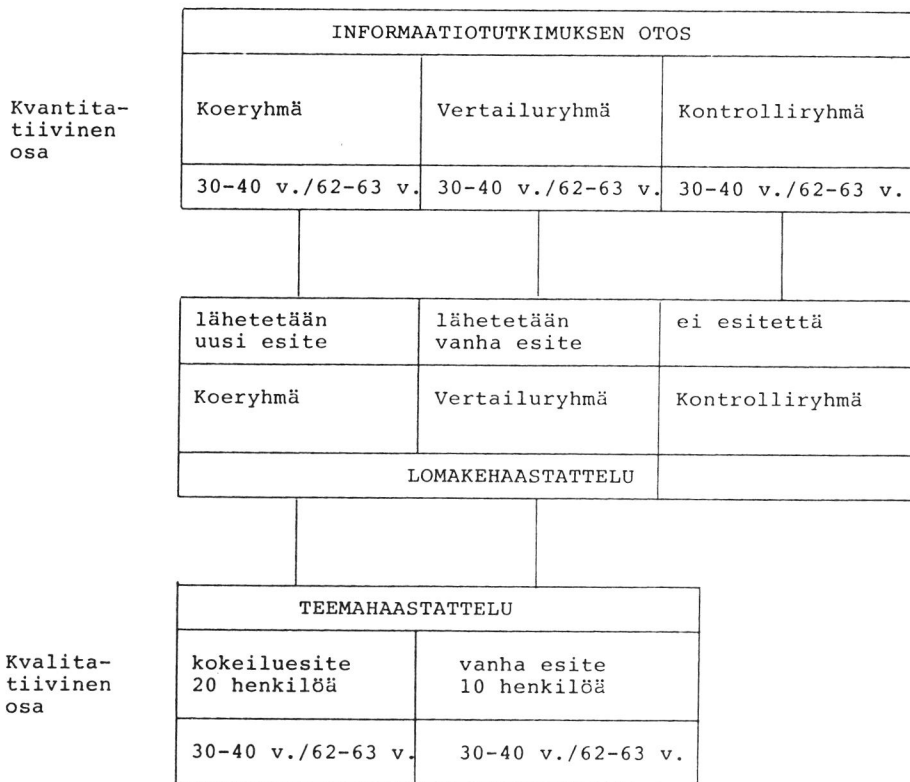
Jotta olisi saatu esille tulosten takana olevia syitä, kokeilun mahdollisia etuja ja haittoja, vaati tutkimusaihe kovan aineiston lisäksi syventävää laadullista aineistoa. Tulin itse mukaan tutkimusryhmään tässä käytännön toteutusvaiheessa. Tutkimuksen suunnitteluvaihe on kuvattu tarkemmin Forssin ja Jääskeläisen laatimassa kvantitatiivista aineistoa koskevassa raportissa. (Forss - Jääskeläinen 1986.) Raportti on julkaistu sarjassa Eläketurvakeskuksen julkaisuja.

Tämä laadullisella menetelmällä tehty tutkimus on siis osa isompaa kokonaisuutta. Laadullisen tiedon ohella tutkimusprojektissa kerättiin kvantitatiivista tietoa lomakehaastattelun avulla.

Tutkimusta varten laadittiin kokeilu-esite; alustavan tutkimuksen perusteella päädyttiin kognitiivisen oppimisprosessin soveltamiseen. Kokeiluesitettä verrattiin vanhaan, tuolloin käytössä olevaan esitteeseen. Tutkimuksessa haluttiin siis saada tietoa myös siitä, onko esitteiden sisällön esittämistavalla vaikutusta tiedonomaksumiseen. Esitteet on esitelty luvussa 5.

Seuraava kuvio esittää tutkimusprojektin kulkua. Kuvio-osta käy ilmi sekä lomakehaastattelun että teemahaastattelun otosten koko.

KUVIO 1. Tutkimusprojektin kulku



Lomakehaastattelussa saatu kokonaisaineisto on 894 tapusta. Se jakaantui kolmeen ryhmään: koe-, vertailu- ja kontrolliryhmään. Koeryhmälle lähetettiin uusi koetiluesite. Koeryhmä samoin kuin vertailu- ja kontrolliryhmä muodostuivat molemmista ikäryhmistä. Vertailuryhmälle lähetettiin vanha, tuolloin käytössä ollut esite. Kontrolliryhmälle ei lähetetty kumpaakaan esitettä.

Lomakehaastattelut suoritettiin noin kaksi viikkoa esitteen postittamisesta. Näiden saatujen lomakehaastattelujen pohjalta valitsin tiettyjen kriteerien mukaan ne henkilöt, joille suoritin teemahaastattelut.

Tutkimuksen kohdejoukko muodostuu kahdesta alkumotivaatioltaan erilaisesta ikäryhmästä. Erilainen alkumotivaatio tarkoittaa iältään eri ikäisiä ryhmiä, jotka ikänsä vuoksi ovat eläkkeelle siirtymiseen nähden erilaisissa elämäntilanteissa. Toisen ryhmän muodostavat 62-63-vuotiaat TEL-työsuhteessa olevat: heidän oletetaan eläkeiän läheisyyden vuoksi olevan motivoituneita työeläketiedon omaksumiseen. Toisen ryhmän muodostavat 30-40-vuotiaat TEL-työsuhteessa olevat: he ovat parhaassa työiässä ja oletetaan, etteivät he koe annettua informaatiota niin tarpeelliseksi kuin vanhempi ryhmä. Sama ikäjaottelu toistuu myös teemahaastattelun näytteessä.

## 4. TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN TAUSTA

### 4.1. Yleistä

Tässä tutkimuksessani tarkastelen tiettyjen didaktisten näkemysten soveltuvuutta työeläketiedotuksen kehittämiseen. Kokeilu-esite on laadittu kognitiiviseen toiminnanteoriaan pohjautuvan oppimisprosessin näkemyksiä soveltaen. Koska esitteen laadinnan periaatteet oli jo valittu ja esite pääosin laadittu tullessani mukaan tutkimusprojektiin, on teoreettinen kognitiivinen oppimisprosessin malli edeltäkäsinn annettu. Tästä syystä esittelen sen periaatteet pelkistetyesti.

Oppimisteoreettisten näkemysten soveltamista tiedotukseen perustelee oppimisprosessin ja Kauko Pietilän (1973) viestintäteoreettisen mallin välillä vallitseva yhtäläisyys. Pietilä käsittelee tiedon vaikutusta yksilötasoisena prosessina. Hänen mielestään on asianmukaisinta tarkastella joukkotiedotusta yhtenä vaiheena tapahtumaketjussa tai -verkossa, jota voidaan nimittää yhteiskunnalliseksi tiedonmuodostukseksi. Hän rinnastaa joukkotiedotusvälineiden käytön aiheuttamat muutokset yksilön tiedoissa ja mielipiteissä osaksi oppimistapahtumaa. (Pietilä 1973,5.)

### 4.2. Kognitiivinen oppimisprosessi

Käsitteellä "kognitiiviset toiminnot" tai "kognitio" ymmärretään psykologian piirissä tiedon saamiseen, käsittelyyn ja käyttöön liittyviä prosesseja, voitaisiin

sanoa "tietämistoimintoja". Näitä toimintoja ovat mm. aistiminen, havainnointi, muistaminen, ajattelu ja päättely. Käsitykset tietämisestä ja oppimisesta liittyvät kiinteästi toisiinsa." (Miettinen 1984, 10.)

Tässä työssä oppiminen nähdään kognitiivisen oppimisprosessin mukaan prosessina, jossa oppiminen on ulkomaailmaa ja omaa toimintaa koskevien kokonaisvaltaisten ja aktiivisten sisäisten mallien muodostamista. Oppiminen on oppijan henkistä toimintaa, joka on paljon monimutkaisempaa kuin pelkkä vastaanottaminen ja varastoiminen. Oppiminen on aina valikoimista, jäsentämistä, tulkintaa ja uuden tiedon sulauttamista vanhaan tietorakenteeseen. Oppija joutuu myös tarkistamaan entisen tietorakenteensa tarkoituksenmukaisuutta ja oikeellisuutta. Hän joutuu siis muokkaamaan jatkuvasti käsityksiään maailmasta. (Engeström 1982, 19 ja 43.)

Oppimisessa on havainnolla ja ajattelulla keskeinen merkitys. Havainto on ihmisen ulkomaailmasta saama tieto. Se synnyttää tajuisen prosessin ja suuntaa hänen ajattelutoimintaansa. (Jakku-Sihvonen 1983, 117.)

Oppijan toiminta ja tietorakenne suuntaavat ja ohjaavat hänen tarkkaavaisuuttaan, valikointiaan ja tulkintojaan. Oppiminen on mielekästä, kun oppijalle syntyy yhteys uuden ja aikaisemman tiedon välille. (Engeström 1982, 19). Mielekkyyden katsotaan olevan tärkeä edellytys työeläkeinformaation omaksumisessa. Kun henkilö kokee tiedon omalla kohdallaan tärkeäksi, keksii sille mielekkään tarkoituksen, on hän valmis omaksumaan uuden tiedon. Kari Niinistö (1984, 23) määrittelee mielekkyyden jonkin ilmiön kokemisena merkitykselliseksi omien intressien, tarpeiden intentioiden tai skeemojen näkökulmasta.



Sarala (1983, 100) on kuitenkin kritisoinut kognitiivista oppimisnäkemystä juuri mielekkyyden puutteen takia: kognitiivisen oppimisprosessin näkemysten mukaan koulutettava on kouluttajan toimenpiteiden kohde, joka sisäistää kouluttajan jäsentämän käsitemaailman ja niistä muodostuvat mallit ja toimintaperiaatteet. Sarala kannattaa ns. virikemallia, joka ei sano mitään tietää, vaan henkilö ratkaisee hyvin itsenäisesti, mihin opetuksen kohtiin hän tarttuu.

Kansalaisten on tarpeen tietää tietyt asiat, jotta he voisivat toimia tarkoituksenmukaisesti saadakseen itselleen kuuluvat yhteiskunnan tarjoamat edut. Tällaisia ovat esimerkiksi työeläkkeisiin liittyvät asiat: yksilön on tiedettävä tietyt asiat pystyäkseen valvomaan omaa eläketurvaansa. Pitämällä vain oppijan spontaaneja valintoja mielekkäinä, palattaisiin siihen rajoitukseen, mikä kognitiivisen didaktiikan avulla on pyritty poistamaan - tiedonomaksumisen sattumanvaraisuuteen.

Kritiikki, jonka mukaan koulutettava nähdään pelkästään kouluttajan toimenpiteiden objektina on kärjistetty. Tiedostamista ei voida jättää pelkästään sattuman varaan, vaan opettajan tehtävänä on turvata havainnon tekeminen yksilön ajattelutoiminnan kohteeksi (Jakku-Sihvonen 1983, 117). Tietenkin keskeistä on, että yksilö näkee hänelle tarjottavan tiedon mielekkääksi (vrt. Jakku-Sihvonen 1983, 118, Leino 1979, 16). Motivoivalta ristiriidan herättämisellä pyritään kognitiivisessa didaktiikassa saamaan aikaan se, että henkilö keksisi tämän "mielen".

Tietojen hallinta ilmenee tekoina. Tietojen laatu ilmenee tekojen laatuna. Tieto on korkealaatuista, kun

oppija hahmottaa kokonaisuuksia ja toisaalta pystyy analysoimaan, mistä tekijöistä kokonaisuus muodostuu ja erottaa tekijöiden suhteet. Oppija muodostaa malleja, soveltaa ja tekee synteesiä, tuottaa uusia oivalluksia. (Engeström 1982).

Oppimisessa esiintyy eri tasoja. Alin oppimisen taso on ehdollistuminen, se ei vaadi aktiivista ajatustoimintaa. Seuraava taso on yritys-erehdys: oppiminen, joka vie sattuman kautta oikeaan tulokseen, on epäta- loudellista. Kognitiivisen oppimisprosessin tavoitteena on tietoinen oppiminen. Se on tarkoituksenmukaisinta. Tietoinen, orientoitunut oppiminen edellyttää jo alussa oppijalta selkeän kokonaiskuvan muodostamista, sen rakenteen hahmottamista. Hänen on pyrittävä selvittämään itselleen opittavan asian yleiset periaatteet. (Emt. 25.)

Jotta oppiminen olisi tietoista, orientoitunutta ja syvää oppimista, edellyttää se

1. oikeanlaatuista opiskeluun motivoitumista
  2. oikeanlaatuista opittavan asian sisällön jäsentämistä
  3. oikeanlaatuista oppimisprosessin etenemistä
- (Emt. 28).

Oikeanlaatuisella motivoitumisella tarkoitetaan sisällöllistä 1. tietoista motivaatiota. Motivaatio on sisällöllistä, kun opiskelija on kiinnostunut opittavan asian sisällöstä ja näkee - esimerkiksi yhteiskunnan jäsenenä ja työeläkkeen saajana - sen käyttöarvon (Emt. 28-29).

Motivaatio, jolla tarkoitetaan toiminnan virittymistä, suuntaamista ja ylläpitämistä (Ojanen 1980, 9) voi olla

myös tilannekohtaista. Silloin ulkoiset tilannekohtaiset tekijät synnyttävät oppimismotivaation. (Engeström 1982.) Näin on esimerkiksi, kun eläketapahtuman ajankohtaisuus pakottaa ottamaan selvää työeläkeasioista. Tilanne tosin yleensä saa oppijan samalla oivaltaamaan tiedon käyttöarvon ja tilannemotivaatio muuttuu sisällölliseksi.

Kolmas motivaation päätyyppi on vieraantunut eli väli-neellinen motivaatio, joka perustuu ulkoisten palkkioiden tavoitteluun tai pyrkimykseen välttää epäonnistumista (emt. 29).

Kokeiluesitteen yksi tavoite on sisällöllisen motivaation herättäminen. Tähän on pyritty esimerkiksi tiedon esittämisellä lukijan omasta näkökulmasta.

Opittavan aineksen oikeanlaatuinen sisältö liittyy tiedon jäsentämisen tasoon. Siinä voidaan erottaa kolme eri tasoa: 1. yksittäiset faktat, 2. yksittäistiedot luokitellaan niiden yhteisten ominaisuuksien perusteella ja muodostetaan yläkäsitteitä, 3. toimiva systeemi, jossa muodostetaan tiedollisia systeemikokonaisuuksia osoittamalla vaikuttavien osatekijöiden toiminnalliset yhteydet ja vuorovaikutussuhteet. Viimeksi mainitun systeemikuvauksen avulla ajatus elää ja liikkuu systeemin toiminnan mukaisesti. Tämä edistää asioiden ymmärtämistä, muistamista ja tiedon soveltamista (Engeström 1982, 36).

Kolmas taso on tavoitteena kokeiluesitteessä. Tällöin työeläkevakuutetuilla olisi jäsentynyt kokonaiskuva työeläkejärjestelmästä, johon uutta tietoa voisi tarvittaessa suhteuttaa. Toisaalta henkilö löytäisi tarvittaessa tiedon tietorakenteestaan.

Oikeanlaatuisessa oppimisprosessin etenemisessä on keskeistä kysymys, miten tiedon tulkinnan ja sulauttamisen tulee edetä, jotta oppiminen olisi tuloksellista.

Oppimisprosessi voidaan jakaa osatekijöihin. Niistä kukin vaatii oppijalta määrätynlaisia oppimistekoja, opittavan asian työstämisen muotoja. Oppimisprosessin osatekijät ovat: motivoituminen, orientoituminen, sisäistäminen, ulkoistaminen, arviointi ja kontrolli. Niistä muodostuu täydellinen oppimisprosessi, joka on korkealaatuisen oppimisen edellytys. (Engeström 1982, 45.)

Motivoituminen tarkoittaa tietoisien sisällöllisten mielenkiinnon heräämistä asiaa kohtaan. Sen tärkein lähde on ristiriita opittavan uuden asian ja oman aikaisemman tietorakenteen välillä. Tätä kutsutaan motivoivaksi ristiriidaksi. Motivoitumisen ehto on, että oppija kokee oppimisen henkilökohtaisesti mielekkääksi ja tärkeäksi. (Emt. 45.)

Orientoitumisessa muodostetaan jäsentynyt, tietoinen ennakkokuva tai malli, eli orientaatioperusta. Se selittää opittavan asian kannalta keskeisen periaatteen ja tietorakenteen. Orientaatioperusta on eräänlainen jäsentynyt malli opittavasta asiasta. Se auttaa valikoimaan oleellisen ja kytkemään yksityiskohdat kokonaisuudeksi. Malli voidaan esimerkiksi esittää kaavion muodossa. (Emt. 45.) Orientaatioperustalla voidaan tarkoittaa siis sekä mallia, jonka avulla pyritään auttamaan asian jäsentämistä että myös sitä miten oppija jäsentää esim. työeläketiedon, millainen kokonaiskuva hänellä siitä on.

Sisäistäminen tarkoittaa aikaisemmin opitun ajattelutai toimintamallin muokkaamista ja muuttamista uuden tiedon avulla. Oppija suhteuttaa esimerkiksi uuden työeläketiedon aikaisempaan tietoonsa ja tulkitsee ja sulauttaa sen uudeksi malliksi. Sisäistäminen tarkoittaa aineellisten tekojen muuttumista ajatuksellisiksi. Kielellä ja puheella on tärkeä osuus. Kieli on väline, jonka avulla aineelliset ilmiöt ja teot tiedostetaan. Sen avulla siirrytään konkreettisista teoista abstraktioihin. Sisäistäminen tapahtuu siten, että orientatioperustaa käytetään tiedon osien jäsentämiseen ja selittämiseen. Tällöin esimerkiksi kaavion malli muuttuu vähitellen oppijan sisäiseksi malliksi. Tiedot voidaan pulmatilanteessa palauttaa mieleen ja tuoda tietoisien harkinnan tasolle, mikäli orientoituminen on tapahtunut oikealla tavalla. (Emt. 20.)

Ulkoistaminen tarkoittaa opittavan mallin 1. periaatteen soveltamista. Aiheen periaatteen oivaltaminen siirretään käytäntöön, jolloin teoria alkaa elää ja ohjata toimintaa. Ulkoistaminen on edellytys sisäistämisen onnistumiselle: ne siis liittyvät kiinteästi yhteen. (Emt. 46.) Aikaisempia tietoja on pystyttävä yhdistelemään, on pystyttävä hankkimaan ongelmanratkaisun vaatimaa uutta tietoa ja etsimään ne periaatteet, joiden varassa ongelma voidaan ratkaista (Hakkarainen 1982, 47).

Opittu tieto on sitä laadukkaampaa, mitä laajempi sen käyttöala on. Tiedon käyttötavat voidaan jakaa kolmeen tasoon tiedon yleistämisen mukaan. Ensimmäisellä tasolla tieto ei ole yleistynyt juuri lainkaan. Oppija ei hallitse vielä ratkaisuperiaatetta. Toisella tasolla oppija havaitsee muutoksista huolimatta, että ongelma on periaatteessa samanlainen kuin oppimistilannekin

oli. Ylimmällä, kolmannella tasolla käyttötilanne ei muistuta lainkaan oppimistilannetta. Aikaisempi tieto ei ole sellaisenaan sovellettavissa, vaan oppija analysoi tilanteen itse ja pystyy hankkimaan uutta tietoa ja yhdistelemään tietoja uudella tavalla. Hän pystyy etsimään ne periaatteet, joiden varassa ongelma voidaan ratkaista. (Hakkarainen 1982, 47.)

Tämä jaottelu ei sellaisenaan sovellu työeläke-esitteen tietojen soveltamisen arvioimiseen. Se on liian ideaali ja soveltuu paremmin sellaisen oppimistilanteen arvioimiseen, jonka tavoitteet edellyttävät pidemmälle menevää tiedon omaksumista. Esitteen luonteen vuoksi siihen tutustuminen on todennäköisesti melko pinnallista. Esitteen tässä tutkimuksessa mitattavissa olevat sovellutukset eivät mahdollista kovin syvällistä analyysia.

Arvioinnilla tarkoitetaan sitä, että oppija tarkastelee kriittisesti opittavan tiedon käyttökelpoisuutta ja todenmukaisuutta. Hän löytää mahdollisesti muutosehdotuksia ja muodostaa mielipiteitä. (Engeström 1982, 47.)

Kontrolli-vaiheessa oppija tarkastelee omaa oppimistaan. Hän erittelee ja korjaa silloin käsitystään asiasta tai suoritustaan. Hän tarkkailee erityisesti tapaansa ratkaista tehtävä uuden tiedon pohjalta. (Emt. 47.)

#### 4.3. Tiedonmuodostuksen prosessimallin yhteys oppimisprosessiin

Kauko Pietilä esitti 1973 tiedonmuodostuksen prosessimallin. Hän tarkasteli siinä tiedon vastaanottajassa itsessään tapahtuvaa tiedon prosessointia. Vastaanottaja nähdään tässä mallissa aktiivisena tiedon valikoijana ja muokkaajana. Suurin osa tiedotustutkimuksesta on ns. vaikutustutkimusta, missä vastaanottaja nähdään passiivisena tiedon vaikutusten kohteena.

Pietilä tutki elokuvan vastaanottoa ja perillemenoja osana yhteiskunnallista ja arkipäivän tiedonmuodostusta. Hän katsoo sen noudattavan yleispiirteissään samoja säännönmukaisuuksia kuin mikä hyvänsä muu tiedonmuodostustapahtuma. Tältä kannalta tarkasteltuna joukkotiedotusvälineiden käyttö on hänen mielestään osa yleistä oppimistapahtumaa. (Pietilä 1973.)

Myös Veikko Pietilä (1982, 25) on tuonut esille mahdollisia tiedotuksen yhteyksiä käyttäytymisteoreettisiin näkemyksiin, jollaisena hän pitää esimerkiksi kognitiivista suuntausta.

Tiedotustutkimuksen on siis arveltu (tosin hyvin ylimalkaisesti) kytkeytyvän oppimisteoreettisiin näkökulmiin. Sturm (1968, 106) toteaaakin että tuskin lainkaan tutkitulle alueelle tullaan silloin, kun yritetään selvittää viestinnän yhteyksiä samanaikaisiin tai niitä seuraaviin oppimisprosesseihin. Tämän vuoksi tuntuu perustellulta kognitiivisen oppimisteorian ajatusten kokeileminen tiedotuksen kehittämisessä.

K. Pietilä ei kuitenkaan tarkastellut tutkimusongelmaansa oppimisteoreettisesti. Hän rakensi mallinsa tietoteoreettisista ja tiedonmuodostusta yleensä koskevista näkökohdista (Pietilä 1973, 6). Jakku-Sihvonen (1983, 117) taas toteaa kognitiivista oppimisprosessia käsittelevässä artikkelissaan, että oppimisprosessissa on kyse inhimillisestä tiedostustoiminnasta. Kun Pietilä lähestyy oppimista viestinnän näkökulmasta, Jakku-Sihvonen lähestyy yleistä tiedon muodostusta oppimisteoreettisesta näkökulmasta. Kumpikin päättyy siis samaan näkemykseen. Molemmille on yhteistä tiedon omaksumisen prosessiluonne. Molemmat sisältävät lisäksi näkemyksen tiedon vastaanottajan aktiivisuudesta tiedon omaksumisessa.

Pietilän mallia voisi oikeastaan pitää tiedon omaksumisen makrotasona, joka kuvaa tiedonmuodostustapahtumaa laajana yksilön maailmankuvaa muokkaavana spontaanina prosessina. Kognitiivinen oppimisprosessi käsittää tiedon omaksumisen pienemmässä mittakaavassa, jonkin tietyn asian, esimerkiksi työeläketiedon omaksumisen. Mikrotasona se keskittyy konkreettisemmin jonkun tietoalueen, tässä työeläketiedon omaksumiseen vaikuttaviin tekijöihin. Tieto on pyritty esittämään rakenteeltaan samanlaisena kuin yksilön sisässä tapahtuva tiedonprosessointi. Kun Pietilän mallissa prosessi tapahtuu spontaanisti, ovat kognitiivisen oppimisprosessin kannattajat sitä mieltä, että tätä prosessia voidaan ohjata opettajan tai materiaalin avulla.

Pietilän malli jää kovin abstraktiksi. Se ei sellaisenaan tarjoa riittävän selkeää pohjaa tiedon omaksumisprosessin tutkimiselle ja sitä kautta tiedotuksen kehittämiseen johtaville toimenpiteille. Se ei ilmeisesti ole ollut Pietilän tarkoituksenaan, vaan hän on kuvan-



nut tiedonmuodostumisen tapahtumista. Hän on pyrkinyt löytämään teoreettisia lainalaisuuksia sanoman prosessoinnille pyrkimällä pois vaikutustutkimusten kapealaisuudesta (Pietilä 1973, 6). Tutkimus on kuitenkin saanut vaikutteita kognitiivisesta psykologiasta.

## 5. TYÖELÄKE-ESITTEEN LAATIMINEN KOGNITIIVISEN OPPIMIS-PROSESSIN PERIAATTEIDEN POHJALTA

### 5.1. Yleistä

Esitteet on Eläketurvakeskuksessa tavallisesti laadittu tiedotusosaston asiantuntemuksen avulla, pyrkien tietojen oikeellisuuteen ja selkeään esitystapaan (Etelävuori 1985, suullinen tieto).

Asiavalikoima sekä uudessa että vanhassa esitteessä on pyritty pitämään samana muutamia poikkeuksia lukuunottamatta (ks. taulukko 1). Olennainen ero on niiden esitystavassa ja rakenteessa. Vanha esite on ns. kertova esite; asiat on pyritty sanomaan mahdollisimman lyhyesti ja selkeästi. Uudessa esitteessä on pyritty luomaan ihmisläheisempi näkökulma. Lähtökohtana on ollut didaktinen näkökulma: esite on rakennettu kognitiivisen oppimisproessin periaatteiden pohjalta. Prosessin katsotaan noudattavan ajattelun ja oppimisen kulkua, näin ollen oletetaan, että kokeiluesitteen esitystapa edesauttaisi asian omaksumista. Sitä, kuinka esitteeseen sisällytetty oppimisprosessi toimii, yritetään selvittää tämän tutkimuksen avulla.

Kognitiivisiin oppimisteorioihin tukeutuvat tutkijat näkevät rakenteet tärkeiksi oppimisessa. Leinon mielestä keskeistä oppimisessa ovat rakenteet, jotka yksilö havaitsee mielekkäiksi. Ne siis sopivat yksilön aikaisemmin hankkimaan tietorakenteeseen. Hänen mielestään yksilö ei aina pysty puutteellisen operatiivisen kompetenssinsa vuoksi havaitsemaan opittavaksi suunniteltuja rakenteita. Siksi opetuksella on pyrittävä keinotekoisesti luomaan rakenteet sopiviksi.

"Tämä keinotekoinen muunnosprosessi täytyy tehdä samalla tavalla, kuin oppilas sen itse tekisi, jos hänen kompetenssinsa olisi riittävä. Oppimateriaalista muodostuu ympäristön rakenteita korvaava väline, joka esittää ympäristön rakenteet sopivasti pelkistettyinä ja ymmärrettävinä. Rakenneominaisuuksiensa vuoksi materiaali vaikuttaa yksilön oppimisprosessiin. Oppimateriaali ei tällöin ole enää pelkkä neutraali tiedonvälittäjä, vaan oppimisprosessiin olennaisesti vaikuttava tekijä." (Leino 1979, 16.)

Leinon (1979, 17) mielestä kyse ei ole vain määrästä, kuinka paljon tai kauan tiettyä rakennetta käsitellään, vaan kyse on tiedon käsittelyn laadusta. Tässä tapauksessa korostuvat oppijan sisäiset prosessit: kyse ei ole viestin ja välineen suhteesta, vaan oppimateriaalin ja oppimisprosessin suhteesta. Tärkeää on siis se, millaisen ajatteluprosessin materiaali saa aikaan. Leino toteaa, että tällöin materiaalin esittämällä ympäristöä korvaavalla rakenteella ja ennen kaikkea tavalla esittää tuo rakenne on keskeinen merkitys.

Esitteen tarkoitus on havainnollistaa työeläkejärjestelmää eläkeväkutuutetuille. Etenkin orientaatioperustalla on tässä tärkeä merkitys. Sen avulla hahmotetaan kokonaiskuva, olennainen rakenne työeläkejärjestelmäs-

tä. Jakku-Sihvosen (1983, 122) mukaan havainnollistamisessa on tärkeintä yrittää tuoda esille olennainen tieto. Juuri siihen on pyritty laadittaessa kokeiluesitettä. Tällöin esitteen lukijan olisi helppo saada olennainen irti ja löytää itselleen mielekkäät asiat vaivattomasti. Lukija tavallaan suhteuttaisi itsensä annettuun tietoon, huomaisi mitä se hänen kannaltaan merkitsee.

On syytä muistaa, että esitteen luonne poikkeaa oppikirjasta. Esitettä ei ole tarkoitus lukea opettelemalla asioita yksityiskohtaisesti kuten luettaessa esimerkiksi tenttiin, vaan esitteiden avulla hankitaan pikaisesti lukemalla, usein vain silmäillen, tietoa jostakin rajatusta asiasta. Ei voida siis olettaakaan, että lukija käyttäisi runsaasti energiaansa esitteen sisältämien asioiden opettelemiseen.

Esitteen vaikutusta tiedonomaksumiseen ei ole varsinaisesti tutkittu. Liikenneturva teki uuden tieliikennelain voimaantullessa esitetiedotuskampanjan. Kampanjan yhteydessä tutkittiin esitteen avulla omaksuttuja tietoja, mutta tutkimuksessa ei pohdittu esitteen laadun merkitystä, ainoastaan lukijoiden tiedontasoa. (Talous-tutkimus Oy 1982.) Ruokoranta ja Räihälä tutkivat gradussaan kunnallisen tiedotuksen perillemenoä esitteen avulla, mutta samoin kuin Liikenneturvan tutkimuksessa, siinä ei tutkittu esitteen rakenteen merkitystä. (Ruokoranta - Räihälä 1976.)

## 5.2. Kokeiluesitteen rakenne

Edellisessä luvussa 4.2. olen käsitellyt kognitiivista oppimisprosessia, jonka pohjalta kokeiluesite on laadittu sisällyttämällä siihen oppimisprosessin eri osat: motivoituminen orientoituminen, sisäistäminen, ulkoistaminen, arviointi ja kontrolli. Osia ei voida aivan puhtaasti erottaa toisistaan, sillä samaan osaan voi sisältyä aineksia useasta vaiheesta, kuten on esimerkiksi laskuesimerkissä. Se toimii pääasiassa tiedon ulkoistamisen tehtävänä, mutta samalla myös arvioinnin ja kontrollin välineenä. Lisäksi se sisältää myös uutta tietoa sarakkeessa "huomio" ja näin ollen aineksia myös sisäistämiseen.

Kannen tekstin avulla pyrittiin herättämään motivoivaa ristiriitaa, jotta lukija pystyisi löytämään uudelle tiedolle mielen ja ryhtyisi tutustumaan esitteeseen. Esitteen tekstit pyrittiin esittämään lukijan näkökulmasta, jottei tieto jäisi lukijalle ulkokohtaiseksi. Esitteen ulkoasu tehtiin yhteistyössä taiteilijan kanssa, pyrkien kannessa motivoivan ristiriitatilanteen luomiseen.

Esitteen keskeisen osan sekä oppimisprosessin että tutkimusongelman kannalta sisältää eläkejärjestelmää koskeva orientaatioperusta eli kaavio "Sinun työeläketurvasi". Sen avulla halutaan antaa kokonaiskuva eläkejärjestelmästä. Kaavioon on sisällytetty kaikki tärkeimmät käsitteet. Niitä ovat kansaneläkkeen ja työeläkkeen ero, eri elämäntilanteet, joissa voi saada työeläkettä sekä eri lajit ja niistä koostuva suomalainen eläketurva. Kokonaiseläketurva muodostuu useimmilla sekä työ- että kansaneläkkeestä.

Kaavion viereinen sisäistämistä edistävä teksti käsittelee sanallisesti kaavion tietoja, etenkin eläkelajeja. Myös esitteen antama muu uusi tieto on tarkoitettu edistämään sisäistämistä.

Takakannen laskuesimerkki ja rekisteriotepyyntö, johon liittyy teksti ja kaavio "Varmista työeläkkeesi - seuraa rekisteritietojasi," koskevat ulkoistamista. Ulkoistamisen lisäksi ne samalla voivat toimia arvioinnin ja kontrolloinnin välineinä. Esimerkiksi laskuesimerkkiä tehdessään lukija voi arvioida pystyykö hän käyttämään esitteen antamaa tietoa konkreettisen tehtävän ratkaisuun.

### 5.3. Eläketurvakeskuksen tiedotustoiminnan tavoitteet ja tutkimusesitteiden vertailu keskeisten sisältöalueiden pohjalta

Vuonna 1982 määriteltiin Informaatiotutkimuksen suunnitteluryhmässä tutkimusta varten Eläketurvakeskuksen tiedotustoiminnan tavoitteet (Larmola - Jääskeläinen - Karisalmi 1983). Tavoitteet jaettiin asenne-, valmius-, ja tietotavoitteisiin, jotka toimivat kriteereinä valittaessa uuden esitteen sisältöä. Oli tarkoitus, että uusi esite, joka on kohdistettu TEL-työsuhteessa (eli yksityisen työnantajan palveluksessa) oleville henkilöille, kattaisi TEL-eläkevakuutettuja koskevat tavoitteet. Nämä tavoitteet on määritelty seuraavasti:

Asennetavoitteiden mukaan pyritään siihen, että eläkevakuutettu pitää työeläketurvaa tärkeänä asiana, arvostaa työeläkettä hyvinvoinnin osatekijänä ja luottaa työeläkkeen antamaan toimeentuloturvaan. Työeläketur-

vasta huolehtimista pidetään myös omana asianaan: vakuutetut tietävät vakuuttamisvelvollisuudesta ja tuntevat rekisterotteen kautta tapahtuvan valvonnan. Pyrittiin myös siihen, että tavallisella ihmisellä olisi kyky hoitaa eläkeasioitaan, tunne siitä, että työeläkeasiat ovat hallittavissa.

Valmiustavoitteissa painotetaan henkilön kykyä huolehtia omista eduistaan: vakuutettu tietää, mitä voi tehdä hankkiakseen omat oikeutensa. Hän tietää mahdollisuutensa valvoa työsuhdeturvaansa ja tuntee työeläkkeen hakumenettelyn sekä sen, että eläkepäätöksestä voi valittaa. Tavoitteena on myös, että enemmistö vakuutetuista tietää jonkin tavan hankkia tarvittaessa lisätietoa työeläkkeistä.

Esitteen sisällön määräytymisen kannalta ovat tärkeimpiä tietotavoitteet. Niiden mukaan työeläketiedotuksessa pyritään siihen, että eläkevakuutetut tuntevat työeläketurvan perusteet. Tätä pidetään ns. kansalais-tietona, joka sisältää seuraavat asiat: "Suomalainen eläketurva muodostuu työeläkkeestä ja kansaneläkkeestä, joita kumpaakin myönnetään vanhuuseläkkeenä, työkyvyttömyyseläkkeenä, työttömyyseläkkeenä ja perhe-eläkkeenä. Työeläkkeen suuruus määräytyy palkan ja työssäoloajan pituuden mukaan niin, että työeläkettä karttuu 1,5 prosenttia vuodessa. Yleinen eläkeikä on 65 vuotta, jolloin vanhuuseläke alkaa." Lisäksi tietotavoitteisiin sisältyy se, että vakuutetulla on riittävä käsitys oman eläkkeensä määrästä sekä että vakuutettu tietää, minkä lain piiriin hän kuuluu.

Seuraavassa taulukossa olen vertaillut uutta kokeiluesitettä ja vanhaa esitettä tavoitteista nousevien keskeisten sisältöalueiden pohjalta. Keskeiset sisältöalueet on esitetty taulukon vasemmanpuoleisessa sarakkeessa.

SISÄLTÖALUE

VANHA ESITE

KOKEILLUESITE

1. Työeläkkeen peruseriaate: suomalaisen eläketurva muodostuu työ- ja kansaneläkkeestä. Työeläkkeen saamisen edellytys: henkilö tekee työtä Suomessa.

2. Rahoitusperiaate: työnantaja maksaa työeläkemaksut.

3. Oman eläketurvan valvominen: työeläkkeen kattamista on mahdollisuus tarkistaa ETK:sta saatavan rekisteriotteen avulla.

4. Työeläkkeen määrä: työeläke määräytyy palkan ja työssälöajan mukaan, vakuutetulla on käsitys eläkkeensä määräst.

5. Eläkkeen saamisen edellytykset: työkyvyttömyys-, vanhuus-, työttömyys- ja perhe-eläke ja niiden myöntämisen edellytykset.

6. Eri työeläkelakien tunteminen pääpiirteittäin: TEL, LEL, YEL ja MYEL.

Työeläkkeen peruseriaate on esitetty verbaalisesti kappaleessa "Työeläke on palkan jatke". Esitteessä ei käsitellä työ- ja kansaneläkkeen eroa.

Ilmaistu verbaalisesti kappaleessa "Varmista eläketurvasi". Lisäksi myös ensimmäisessä kappaleessa on maininta siitä.

Verbaalisesti kappaleessa "Varmista eläketurvasi".

Sisältää yleismaininnan kappaleessa "Työeläke on palkan jatke" tekijöistä, jotka vaikuttavat eläkkeen määrään. Esitteessä ei ole mainittu karttumiskerrointa 1,5.

Verbaalisesti kappaleessa "Hakematta ei saa".

Työeläkkeen hakeminen käy ilmi samassa kappaleessa.

Esitetty yksityiskohtaisesti kappaleissa "Työstä riippuen TEL tai LEL", "Yrittäjien eläke" ja "Yrittäjän ja viljelijän on otettava eläkevakuutus".

Esitetty kaavion avulla. Kaavion "Sinun eläketurvasi" eli orientaatioperustan avulla pyritään luomaan kokonaiskuva eläkejärjestelmästä. Peruseriaate ilmaistaan kaavion ylimpien laatioiden ja niistä alas sivulle vievien nuolien avulla.

Esitetty toisessa kaaviossa "Varmista työeläkkeesi - seuraa rekisteritietojasi", sen ylimmässä laatikossa.

Kaavion "Varmista työeläkkeesi - seuraa rekisteritietojasi" avulla. Lisäksi viereisessä kappaleessa "Täytä tiedustelukortti" ohjataan lisää, ja kappaleessa "Mistä tietoa" kerrotaan paikat, joista saa lisätietoa eläkeasioissa.

Esitteessä on laskuesimerkki. Sen avulla voi laskea arvon oman eläkkeensä määräst tai hahmottaa verbaalisesti, miten se lasetaan.

Verbaalisesti kpl:ssa "Milloin työeläke". Tulee tekstiin lisäksi esille myös orientatiokaaviossa "Sinun eläketurvasi". Hakemista on maininta.

Esitetty lyhyesti kpl:ssa "Työstä riippuen TEL tai LEL".

## 6. LAADULLISTEN TEKIJÖIDEN HUOMIOIMINEN TIEDONOMAKSUMISEN ARVIOINNISSA

### 6.1. Evaluaatio - käsitteen määrittely

Tässä tutkimuksessa on kyse laadullisesta arvioinnista. Arviointi eli evaluaatio määritellään informaation keräämiseksi päätöksentekoa varten (Grobe 1978, 77), koska pyritään saamaan tietoa työeläketiedotuksen kehittämistä varten.

Evaluaatio voidaan määritellä sen perusteella, saadaanko arviointimenetelmien avulla määrällistä ja laadullista tietoa. Kun halutaan saada tietoa oppimiseen vaikuttavista tekijöistä, siitä mitkä seikat esim. tiettyssä materiaalissa edistävät oppimista ja mitkä taas aiheuttavat virheitä, ei määrällinen tieto riitä. Vastaus kysymykseen, "kuinka moni vastasi oikein ja kuinka moni väärin", ei anna tietoa siitä, miksi tällainen tulos saatiin. Tarvitaan laadullista tietoa. (Vrt. Hakkarainen 1982, 20-21.)

Laadullisessa evaluoinnissa on pyrkimys seurata oppimisprosessin etenemistä, kun taas määrällinen evaluointi perustuu lopputuloksen toteamiseen. Laadullisen evaluoinnin avulla pyritään selvittämään, miten jokin asia on opittu, millainen oppimisprosessi on ollut. (Emt. 20-21.)



## 6.2. Tieto oppimisprosessista laadullisen evaluoinnin pohjana

Laadullinen evaluointi ei sinänsä anna vastausta oppimisen laadun peruskysymykseen: mitä on hyvä oppiminen? Jotta laadullinen evaluointi ei jäisi pelkästään kuvailuksi, tarvitaan tueksi selittävää teoreettista pohjaa. Jotta evaluointi voisi täysipainoisesti täyttää tehtävänsä, tarvitaan oppimisteoreettista tietoa siitä, millainen on hyvä oppimisprosessi. (Hakkarainen 1982, 33-35.)

Yhteinen piirre erilaisille oppimisen laadullisen evaluoinnin lähestymistavoille on oppijan oman aktiivisuuden korostaminen oppimisessa. Laadullinen evaluatio pyrkii vastaamaan kysymykseen miten oppiminen on tapahtunut?

Kognitiivisen oppimisen psykologian piirissä on tutkittu oppimista tiedon prosessoinnin ongelmana. Tällöin on kiinnostuttu oppijan tavasta jäsentää opittavaa tietoa ja muokata sitä oppiakseen sen, mitä tavoitteita hänellä on oppimisessa, miten hän hahmottaa oman oppimisprosessinsa ja siihen vaikuttavat tekijät jne. Kognitiivisen oppimisen psykologiassa ja siihen perustuvassa evaluoinnissa ollaan kiinnostuneita siitä, miten henkilö ottaa vastaan tiedon, muokkaa sitä omaksuessaan ja käyttää sitä oppimisen jälkeen. (Hakkarainen 1982, 30.)

Hakkaraisen mielestä kognitiivinen oppimisprosessi antaa sopivan lähtökohdan oppimisen laadulliselle arvioinnille. Hän on hahmotellut kognitiivisen oppimisprosessin pohjalta, mihin seikkoihin evaluoinnissa tu-

lisi kiinnittää huomio silloin, kun halutaan selvittää oppimisen laatua ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Koska hänen jaottelunsa evaluaatiossa huomioitavista tekijöistä perustuu samaan näkemykseen oppimisprosessista kuin kokeiluesite, ovat hänen näkemyksensä käyttökelpoisia valittaessa evaluoinnin kriteerejä.

Seuraavaksi esitän lyhyesti kustakin oppimisprosessin osasta niitä tekijöitä, joihin Hakkaraisen mielestä tulisi evaluaatiossa kiinnittää huomio.

### Motivoituminen

Motivaation laatua tarkasteltaessa muodostuu Hakkaraisen mukaan ratkaisevaksi se,

- mihin oppijan mielenkiinto opittavassa aineksessa kohdistuu
- mitä hän haluaa oppia ja omaksua
- miksi hän kokee mielenkiinnon kohdistamisen tiettyihin asioihin tärkeäksi? (Hakkarainen 1982, 38.)

Toiseksi motivaation laatu tulee esille tietynlaisissa ristiriitaisissa elämyksissä. (Emt. 38.)

### Orientoituminen

Orientaatiossa tarkastellaan sitä, millainen käsitys ja malli oppijalla on opittavasta asiasta ja sen prosessoinnista. Oppimisprosessin evaluaation kannalta on olennaista, mikä on oppijan orientaatioperusta, millainen se on. (Emt. 42.) Tässä tutkimuksessa se tarkoit-

taa sitä, syntyykö lukijalle käyttökelpoinen viitekehys eläkejärjestelmästä. Johtaako se periaatteiden oppimiseen ja systemaattiseen tiedon kokonaisuuksien hallintaan vai irrallisen pintatiedon muistamiseen (emt. 42)?

### Sisäistäminen

Sisäistämisessä oppimisen tuloksena huomattava osa tehtävän suorituksesta tapahtuu henkisenä suorituksena yksilön "sisällä". Evaluoinnin kannalta tällainen määritelmä päättyy kehäpäätelmään; sisäistetty suoritus tapahtuu yksilön sisällä, ulkopuolisen havainnoitsijan tavoittamattomissa. (Emt. 43.)

Miten siis arvioidaan sisäistämistä? Hakkaraisen mukaan sisäistämisen laadulliset piirteet ovat kuitenkin tavoitettavissa vain yksilön näkyvästä suorituksesta. Ongelmaksi jääkin, mitä piirteitä oppijan näkyvästä suorituksesta tulisi arvioida, jotta voitaisiin tehdä päätelmiä sisäistämisen asteesta ja laadusta? (Emt. 44.)

Oleellinen piirre sisäistämisen arvioinnissa on tilanteen käsitteellisen hallitsemisen taso. Toisin sanoen, millaisia käsitteitä ja käsityksiä oppijalla on siitä tilanteesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä, jota hän pyrkii ratkaisemaan. Ratkaisun hahmottelu käsitteellisesti ja ratkaisumallin kehittely ennen varsinaista suoritusta on osoitus sisäistämisen korkeasta tasosta. (Emt. 44.)

## Ulkoistaminen eli opitun tiedon soveltaminen

Työeläketietojen soveltaminen voi olla erittäin konkreettista: lähetetään eläketurvan tiedustelukortti. Tai se voi olla pitkälti abstraktia: henkilö soveltaa esitteen sisältämää tietoa myöhemmin tilanteessa, jossa työeläkeasiat ovat hänelle ajankohtaisia. Viimeksimainittua on mahdoton tutkia tässä yhteydessä. On rajoittava tarkastelemaan tiedon käyttöä ongelmanratkaisukysymysten ja esitteen sisältämien tehtävien avulla, joita ovat esimerkiksi työeläketurvan tiedusteleminen ja oman eläkkeen määrän arvioiminen. (Vrt. Hakkarainen 1982, 47).

Esitteen käyttötarkoituksen huomioon ottaen näitä siinänsä hyvin konkreettisia, suoraan esitteestä nousevia toimia voidaan pitää tämän tutkimuksen kannalta tärkeinä tuloksina. Merkityksellistä esitteen laadun kannalta on, saako esite lukijat ryhtymään käytännön toimenpiteisiin ja mikäli niin käy, onnistutaanko siinä.

## Arviointi ja kontrolli

Oppimisen laadulliset piirteet näkyvät ennen kaikkea siinä, mihin oppilaan oma oppimisen kontrolli kohdistuu. Kun on kyse kontrollin ja itsekontrollin evaluatiivien menetelmien kehittamisestä, korostuvat oppimisen laadun kannalta oleelliset piirteet, joihin arvioinnin tulisi kohdistua. Tällaisia piirteitä ovat:

- onko oppija itse tietoinen oman oppimisprosessinsa ominaisuuksista ja etenemisestä
- kuinka suunnitelmallisesti hän toimii oppiakseen

- mihin oppimisen kontrolli kohdistuu. Onko kontrolli tuloskontrollia vai prosessin etenemisen kontrollia?
- miten joustavaa oppimisen kontrolli on? Pystyykö oppija muuttamaan ratkaisumenetelmiä muuttuneessa suoritustilanteessa? Hallitseeko oppija ratkaisuperiaatteita vai ei? (Emt. 49.)

### Oppimisprosessin kokonaislaatu

Oppimisen laadun evaluoinnissa korostuu Hakkaraisen (1982, 52) mukaan oppimisen orientaatioperustan merkitys. Orientaatioperustan konkreettinen sisältö vaikuttaa kaikkiin muihin oppimisprosessin piirteisiin.

Oppimisprosessin yksittäisten laadullisten piirteiden evaluointi ei vielä sellaisenaan anna riittävää kuvaa oppimisprosessin kokonaisuudesta. Prosessin piirteiden kuvaaminen ei kerro, millaisia perustekijöitä prosessi yhdistää ja miten täydellinen oppimistoiminta rakentuu. (Emt. 52.)

Evaluoinnissa tulee ottaa huomioon myös oppimisprosessin dynaamisuus. Oppimisprosessia voidaan kuvata spiraalimaisesti kohoavana prosessina, jossa tapahtuu jatkuva vuorovaikutusta opittavan tietoaaineksen, oppijan ja aikaisempien tietojen sekä todellisuuden välillä. (Hakkarainen 1982, 52 ja Engeström 1982, 60.)

Hakkarainen on pystynyt konkretisoimaan tekijöitä, joihin huomiota kiinnittämällä on mahdollista saada tietoa oppimisprosessin eri osista. Sen sijaan oppimisen kokonaislaatua koskevat konkreettiset tekijät jäävät puutteellisiksi. Lähinnä todetaan, että kokonaislaatu

on enemmän kuin osiensa summa, korostetaan kokonaislaadun ja oppimisprosessin dynaamisuuden vaikutusta.

Myös Kari Niinistö (1985, 51) on pohtinut vastaavia tekijöitä, joiden avulla saadaan tietoa oppimisen laadusta. Hän käsittelee samoja tekijöitä kuin Hakkarainen, mutta hän tuo esille oppijan persoonallisen panoksen merkityksen. Hän puhuu persoonallisesta oppimisnäkemyksestä. Siinä voidaan erottaa pinnallinen ja syvälinen oppiminen. (Vrt. Marton & al. 1983.)

"Syvällisessä oppimisessa oppija kiinnittää tietoisesti huomionsa olennaisiin asioihin - koska todellisuudessa on ääretön määrä faktoja, ei kaikkea voi opetella. Toiseksi hän suhteuttaa oppimansa uudet asiat toisiinsa ja siihen kokonaisuusjärjestelmään, joka hänellä jo on. Kolmanneksi hän soveltaa, kokeilee, testaa ja modifoi jo oppimaansa käytännössä eli vuorovaikutustilanteissa. Näin hän voi myös vaikuttaa käytäntöön (todellisuuteen)." Niinistö 1985, 51.)

Oppijan oma oppimisnäkemys siis vaikuttaa ratkaisevasti.

"Syvällisen oppimisen edellytyksenä voidaan pitää oppijan omaa käsitystä siitä, mitä oppiminen on. Jos oppimisnäkemyksessä korostuu faktatietojen merkitys, ulkoa opetteleminen, yksityiskohtien painottuminen, asioiden kokeminen erillisinä tai passiivinen suhtautumistapa, ei oppiminen voi olla syvällistä." (Niinistö 1985, 51.)

Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan tarkastella varsinaisesti yksilöjen oppimisnäkemysten eroja. On kuitenkin hyvä muistaa, että myös yksilöiden väliset erot voivat vaikuttaa materiaalin ohella.

## 7. TUTKIMUKSEN AVAINKÄSITTEET, TUTKIMUSONGELMAT JA TUTKIMUSASETELMA

### 7.1. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Kun tarkastellaan Hakkaraisen esille tuomia seikkoja, joissa oppimisen laatu tulee esille, voidaan havaita, että on kyse kolmesta eri elementistä: mielipiteistä, käsityksistä ja suorituksista. Osa Hakkaraisen esittämistä seikoista kohdistuu tutkittavan subjektiivisiin mielipiteisiin (vrt. luku 6.2. s. 28 Motivoituminen, "miksi oppija kokee mielenkiinnon kohdistamisen tiettyihin asioihin tärkeäksi").

Toisaalta täytyy selvittää oppijan käsityksiä opittavasta asiasta. Esimerkiksi orientaatiossa ja sisäistämisessä korostuu käsitteiden hallinta laadun kriteerinä.

Kolmanneksi Hakkarainen viittaa tiedonprosessointiin. Kun tutkitaan ulkoistamista ja esitteen vaikutusta siihen, saadaan mielekkäintä ja luotettavinta tietoa juuri prosessoinnin avulla. Pelkkien mielipiteiden varassa tieto sovellutusten ja soveltamisen laadusta jäisi epäluotettavaksi.

Seuraavaksi tarkastelen lähemmin näitä kolmea eri tyyppistä tietoa oppimisen laadusta, opittavan tiedon prosessoinnista.

Mielipiteet ovat tässä tapauksessa pääasiassa itsearviointia. Itsearviointiin on suhtauduttu psykologiassa varauksella. On epäilty yksilön kykyä arvioida omaa

oppimistaan (Lazarus 1977, 124-125). Puhutaan ns. metakognitiivisista taidoista. Niillä tarkoitetaan yksilön tietoa omista kognitiivisista prosesseistaan. (von Wright & al. 1979.)

Kognitiivisessa oppimisteoriassa itsearviointi, oman oppimisen kontrollointi, nähdään olennaisena osana oppimisprosessia. Sacharowa (1982, 149-161) on pohtinut itsearvioinnin eriytyneisyyttä ja tietoisuutta. Hän näkee itsearvioinnin keinojen liittyvän läheisesti oppimisen laatuun.

Oppimisen laadusta saadaan tietoa tarkastelemalla tutkittavan käsityksiä. Tähän menetelmään ovat perehtyneet Marton ja hänen työtoverinsa. Tietoa käsityksistä saadaan ongelmanratkaisutehtävien avulla. Haastateltavien vastauksista muodostetaan käsitystyyppejä (vrt. Marton 1984). Käsitysten virheanalyysin avulla etsitään realistista lähtökohtaa toimenpiteille oppimisen parantamiseksi (Hakkarainen 1982, 31).

Oppimisen laadusta, siitä miten oppiminen etenee, saadaan tietoa myös protokolla-analyysin avulla. Se antaa tietoa suorituksista tai toimintamalleista. Ericsson ja Simon ovat kehittäneet protokolla-analyysia. Siinä on kyse tutkittavan subjektin suullisen datan käytöstä tutkittaessa kognitiivisia prosesseja. Jälkikäteen tapahtuvan ääneen ajattelun avulla saadaan tietoa siitä, mitä oppijan mielessä liikkuu oppimisen eri vaiheissa. (Simon & Ericsson 1984.)

Protokollat ovat yleensä verbaalisia: ne on saatu pyytämällä vastaajaa ajattelemaan ääneen ongelmanratkaisutehtävän ratkaiseminen. Protokolla muodostuu sarjasta verbaalisia kommentteja, jotka muodostavat osan ratkaisuprosessia (Simon & Ericsson 1984).



Taulukkoon 2. olen koonnut tutkimuksen avainkäsitteet.

TAULUKKO 2. Ristiintaulukointi oppimisprosessin osista ja niistä saatavan tiedon eri ilmenemistyypeistä

Työeläketiedon eri ilmenemistyytit:

Mielipiteet            Käsitukset            Suoritukset  
eli  
protokollat

Oppimisprosessi:

Motivointi			
Orientaatio			
Sisäistäminen			
Ulkoistaminen			
Arviointi Kontrolli			
Oppimisen kokonaislaatu			

Vaakasuoralla rivillä ovat edellä käsitellyt oppimisprosessista saatavan tiedon eri ilmenemistyytit, elementit. Pystysuorassa ovat kokeiluesitteen pohjana olevaa oppimisprosessia koskevat käsitteet.

Käsitteet muodostavat tutkittavan ilmiön eri puolista ristiintaulukon, joka havainnollistaa käsitteiden suhdetta toisiinsa. Oppimisen kokonaislaatu syntyy prosessin osista, mutta on toisaalta enemmän kuin osiensa

summa. Toisaalta oppimisprosessin osista ja kokonaislaadusta saatava tieto rakentuu erilaisista elementeistä. Näiden eri käsitteiden muodostama kokonaisuus on tutkimuksen käytännön toteutuksen taustana.

## 7.2. Tutkimusongelmat ja tutkimusasetelma

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on arvioida kognitiivisen oppimisprosessin näkemysten soveltuvuutta työeläketiedotuksen kehittämiseen. Selvitetään käytettyjen didaktisten näkemysten käyttökelpoisuutta ja sitä, mikä on syynä niiden soveltuvuuteen tai soveltumattomuuteen.

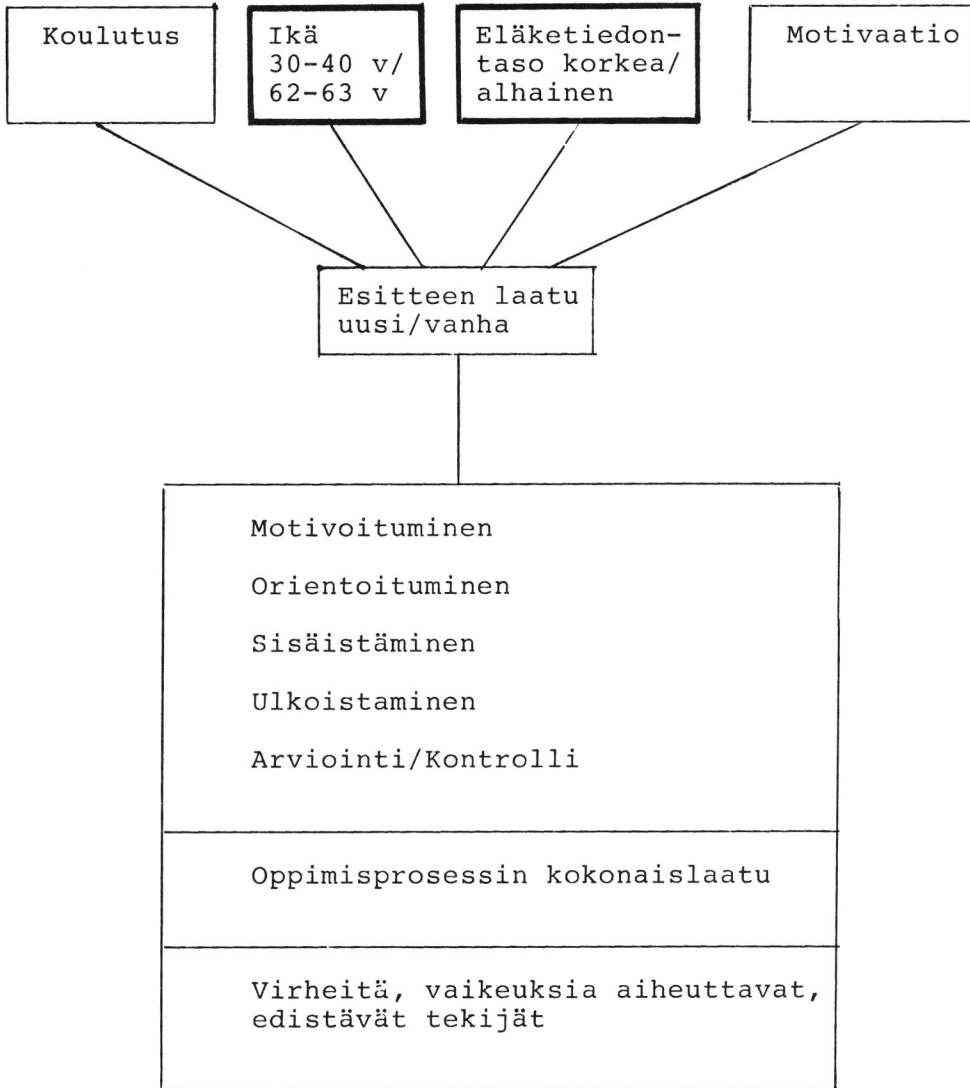
1. Miten esitteeseen rakennetun oppimisprosessin eri osat vaikuttavat työeläketiedon omaksumiseen?
2. Miten oppimisen kokonaislaatu eroaa kokeiluesitteen ja vanhan esitteen lukeneilla?
3. Mitkä muut tekijät aiheuttavat virheitä ja vaikeuksia, mitkä taas edistävät työeläketiedon omaksumista uuden ja vanhan esitteen lukeneilla?

Vastausta haetaan kahden erilaisen työeläke-esitteen avulla (ks. luku 5.). Esitteiden lukeneilta henkilöiltä kerättiin tietoa haastattelemalla. Kysymykset liittyivät esitteen sisältöön ja ulkoasuun. Vertailutiedon saamiseksi myös vanhan esitteen lukeneille henkilöille tehtiin haastatteluja.

Vaikka tutkimusasetelma muistuttaa kokeellista asetelmaa, ei sitä pidä sellaisena käsitellä. Suppean laadullisen aineiston perusteella ei voi tehdä tilastolli-

sesti merkitseviä johtopäätöksiä esitteiden paremmuusjärjestyksestä.

KUVIO 2. Tutkimusasetelma



Taustatiedot haastateltavista on saatu tutkimuksen empiirisen osan haastattelulomakkeiden vastauksista. Taustatiedoiksi olen valinnut koulutuksen, eläketiedon

tason, iän ja motivaation. Vahvennetut laatikot kuvion ylärivillä viittaavat siihen, että ikä ja eläketiedon taso toimivat myös haastateltavien valintakriteereinä. (Ks. luku 8.2.)

Osa haastateltavista on lukenut kokeiluesitteen ja osa vanhan esitteen. Päähuomio tutkimuksessa on kuitenkin kokeiluesitteessä. Vanhan esitteen lukeneita on mukana 1/3, koska esitteiden vertailu tuo mahdollisesti esille oleellista tietoa.

Tutkimusasetelman alin osa esittää tutkimusongelmien sisältöä. Tutkimusongelmaa n:o 1 vastaavat oppimisprosessin eri osat. Niitä tarkastelemalla saadaan tietoa oppimisprosessin kokonaislaadusta. Oppimisprosessin kokonaislaatu vastaa tutkimusongelmaa n:o 2. Kolmantena ovat muut mahdolliset esitteen laadusta riippumattomat virheitä ja vaikeuksia aiheuttavat tai edistävät tekijät.

## 8. AINEISTON KERUU JA ANALYSOINTI

### 8.1. Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Laadullinen evaluointi perustuu yleensä haastatteluihin tai muihin ns. pehmeisiin menetelmiin. Tässä tutkimuksessa menetelmänä on käytetty teemahaastattelua. Se on avoimen ja lomakehaastattelun välimuoto, jota kutsutaan useilla eri nimillä. Teemahaastattelun lisäksi puhutaan puolistrukturoidusta, puolistandardoidusta tai keskitetystä (focused interview) haastattelusta. (Vrt. Hirsjärvi & Hurme 1982, Niinistö 1981.)

Menetelmässä on kyse haastattelusta, jossa haastatteli- ja kontrolloijapahtumien kulkua jonkin verran (puoli-strukturoitu-standardoitu).

Huomio kohdistetaan teoreettisiin etukäteisanalyysin pohjalta valittuihin aihepiireihin, teemoihin (keskitetty-, teemahaastattelu). (Emt.) Käytän itse nimitystä teemahaastattelu, koska se on Suomessa yleisimmin käytetty nimitys.

Teemahaastattelussa keskustelu rajoitetaan koskemaan tiettyjä vastaajan kokemuspäiriin kuuluvia asioita (Niinistö 1981, 65). Kysymykset eivät kuitenkaan ole tiukasti sidottuja, vaan niitä voidaan joustavasti muotoilla haastattelutilanteen vaatimusten mukaan. Voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä ja haastateltavasta riippuen edetä syvemmälle kullakin teema-alueella. Syvyys voi vaihdella riippuen vastaajan kyvystä eritellä mielipiteitään tai suorituksiaan. Teemahaastattelun avulla voidaan saada esille ennalta odottamattomia, ristiriitaisiakin seikkoja, jotka lomakehaastattelussa jäävät selvittämättä. (Vrt. Hirsjärvi & Hurme 1982, 50.)

Teemahaastattelun avulla pyritään saamaan tietyiltä rajatuilta teema-alueilta rikasta ja kokonaisvaltaista tietoa. Se sopii käytettäväksi, kun tutkitaan asioita, joista vastaajat eivät päivittäin ole tottuneet keskustelemaan. Tällaisia asioita ovat sisäiset ilmiöt, perustelut, mielipiteet tavallisuudesta poikkeavista asioista, merkitykset ja tietoisuus. (Vrt. Niinistö 1981 ja Hirsjärvi & Hurme 1982.)

Menetelmän alkuperäiset kehittäjät ovat eritelleet tällaiselle haastattelumenetelmälle ominaisia piirteitä.

Ensinnäkin haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen. Toiseksi tutkija on alustavasti selvitellyt tutkittavan ilmiön kannalta oletettavasti tärkeitä osia, rakenteita, prosesseja ja kokonaisuutta. Tämän sisällön- tai tilanneanalyysin avulla hän on päätenyt tiettyihin oletuksiin tilanteen määräävien piirteiden seurauksista siinä mukana olleille. Analyysinsa perusteella tutkija kolmannessa vaiheessa kehittää haastattelurungon. Neljännessä vaiheessa haastattelu suunnataan tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista, jotka tutkija on ennalta analysoinut. (Merton, Fiske & Kendall 1956, 3-4.)

Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan olla kiinnostuneita pelkästään haastateltavien subjektiivisista mielipiteistä, vaan niiden lisäksi ongelmanratkaisutehtävien avulla saadaan esille käsityksiä ja suorituksia. Niiden ja mielipidevastausten avulla analysoidaan, mikä on eri tekijöiden vaikutus tiedonmaksumisprosessissa ja mitkä esitteen sisältämistä rakenteista ovat käyttökelpoisia työeläketiedottamisessa. (Vrt. luku 7, "tutkimuksen avainkäsitteet".)

Hirsjärven ja Hurmeen (1982, 50) mukaan teemahaastattelu ei edellytä mitään rajattua, yksittäistä kokeellisesti aikaansaattua yhteistä kokemusta kuten teemahaastattelun alkuperäiset kehittäjät Merton, Fiske ja Kendall esittävät, vaan myös väljemmin rajattuja yhteisiä jokapäiväisiä kokemuksia voidaan tutkia.

Tässä tutkimuksessa on tarkasteltu molempia näkökulmia: haastateltavat olivat kaikki lukeneet esitteen ja haastattelun teemat pohjautuivat esitteisiin. Kuitenkin työeläkeasiat olivat haastateltaville muistakin yhteyksistä tuttuja. Vanhemmalle ikäryhmälle ne olivat elä-

ketapahtuman läheisyyden takia hyvinkin jokapäiväisiä. Tämän vuoksi yleisimmin esille tulleet mielipiteet liittyivät kiinteästi tutkittavaan aiheeseen ja toivat esille olennaista tietoa. Ne olivat siten erottamaton osa tutkimusaineistoa, joten ei voitu rajoittaa pelkääntään esitteen aikaansaamiin vaikutuksiin. Tämä teki asian monimutkaisemmaksi, mutta toisaalta mielenkiintoisemmaksi ja lähemmäksi todellista tilannetta.

Kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa. Tällä tarkoitan sitä, että tiedon omaksumisessa vaikuttavat yhtäaikaan useat eri tekijät ja ratkaisevaa saattaa olla näiden tekijöiden yhteisvaikutus. Esimerkiksi eläkeasiat ovat haastateltavalle ennestään tuttuja, mutta esitteen lukeminen selkeyttää hänen aikaisempia käsityksiään.

## 8.2. Tutkimuksen otos ja sen valinta

Tutkimuksen kohdejoukkona toimivat yksityisen lohkon Helsingin seudulla asuvat työntekijät, jotka kuuluvat työntekijäin eläkelain (TEL) piiriin. TEL:n piiriin kuuluu työsuhteessa oleva alle 65-vuotias työntekijä, jonka työsuhde on kestänyt vähintään yhden kuukauden ja jonka veron ennakonpidätyksen alainen kuukausiansio on vähintään 637,61 mk tai säännöllinen työaika vähintään 20 tuntia viikossa. (Työeläke ja muu sosiaalivakuutus 1984.)

Haastateltavia oli yhteensä 30 henkilöä: 20 uuden esitteen ja 10 vanhan esitteen saanutta. Sekä uuden että vanhan esitteen saaneet oli jaettu kahteen eri ikäryhmään, 30-40- ja 62-63-vuotiaisiin. Tutkimuksen

päähuomio oli uudessa esitteessä. Vanhan esitteen perusteella saatuja tietoja käytettiin vertailuaineistona mahdollisimman monipuolisen tiedon saamiseksi. Siksi otoksessa oli kokeiluesitteen saaneita 20 ja vanhan esitteen saaneita 10.

Aiemmin suoritettun lomakehaastattelun vastausten perusteella tein esitteen lukeneista henkilöistä harkinnanvaraisen otannan. Haastattelulomakkeessa oli 14 tietokysymystä, jotka koskivat työeläkettä. Tietokysymysten perusteella valitsin sekä hyvin että huonosti vastanneita. Hyvin vastanneiksi katsottiin ne, jotka olivat vastanneet oikein yli 9:ään tietokysymykseen ja huonosti vastanneiksi alle 6:een oikein vastanneet. Ääripäiden, hyvin ja huonosti vastanneiden, avulla pyrin tavoittamaan tutkittavan ilmiön keskeisiä tekijöitä. Molempiin ryhmiin valitsin sekä nuorempaan että vanhempaan ikäryhmään kuuluvia. Kvantitatiivisen tutkimuksen asetelmassa oli ikä yksi muuttuja. Oletettiin, että tiedon perillemeno eroaa näissä ryhmissä (Forss - Jääskeläinen 1986).

### 8.3. Taustatiedot

Seuraavassa taulukossa olen esittänyt kaikkien 30 haastattelun keskeiset taustatiedot; iän, sukupuolen, koulutuksen, ammatin ja työeläketiedontason (hyvät/huonot tiedot). Koehenkilöiden numerointi 1-30:een ilmaisee haastattelujen toteuttamisjärjestyttä, joten kokeiluesitteen ja vanhan esitteen lukeneet ovat sekaisin. Taulukon ensimmäinen sarake ilmaisee kumman esitteen haastateltava on lukenut.



Jatkossa haastattelulainauksien yhteydessä käytän haastateltavan numeroa ja lyhenteitä khk. ja khv. Khk. tarkoittaa kokeiluesitteen lukenutta koehenkilöä ja khv. koehenkilöä, joka on lukenut vanhan esitteen.

Taustatiedot on saatu empiirisen osan haastattelulomakkeesta (ks. luku 3.2.). Sekä ammatti että peruskoulutus on merkitty taulukkoon 4 haastattelulomakkeen koo-deilla.

Peruskoulutuksen koodit ovat:

- 1 kansa- tai kansalaiskoulu
- 2 osa keskikoulua
- 3 keskikoulu tai peruskoulu
- 4 osa lukiota
- 5 ylioppilas
- tieto puuttuu

Ammattikoulutuksen vastaavat koodit ovat:

- 1 ei ammattikoulutusta
- 2 ammattikurssi tai muu vastaava
- 3 ammattikoulu, kauppakoulu, teknillinen koulu tai muu vastaava
- 4 opistotason ammattikoulutus
- 5 korkeakoulututkinto
- tieto puuttuu

TAULUKKO 3. Haastateltavien taustatiedot

Kh	Esite	Ikä	Sukupuoli	Perus- koulutus*	Ammatti- koulutus*	Ammatti	Työeläke- tiedontaso
1.	vanha	36	mies	5	2	isännöitsijä	hyvä
2.	vanha	38	nainen	2	1	esimies	huono
3.	vanha	62	nainen	2	1	pakkaaja	hyvä
4.	kokeilu	32	mies	1	4	seri-painaja	huono
5.	vanha	31	mies	5	5	osastopääll.	hyvä
6.	vanha	62	mies	5	5	konsultti	hyvä
7.	kokeilu	38	nainen	3	2	sakkaaja	huono
8.	kokeilu	36	mies	1	3	tuotantopääll.	hyvä
9.	kokeilu	62	mies	5	5	mainospääll.	hyvä
10.	kokeilu	62	nainen	1	1	tehdastyöntek.	hyvä
11.	kokeilu	62	nainen	1	1	meijeriapul.	hyvä
12.	kokeilu	32	nainen	5	4	myyntisihteeri	hyvä
13.	kokeilu	33	mies	1	2	terminaalipääll.	huono
14.	kokeilu	62	mies	1	1	varastomies	huono
15.	kokeilu	62	nainen	1	1	siivooja	huono
16.	kokeilu	62	mies	-	-	vaatturi	huono
17.	kokeilu	63	mies	3	2	taluspääll.	hyvä
18.	vanha	62	nainen	5	5	farmaseutti	huono
19.	vanha	62	nainen	1	3	talonmies	hyvä
20.	vanha	62	nainen	1	2	myyjätär	huono
21.	kokeilu	62	mies	1	2	tehdaspääll.	huono
22.	kokeilu	35	mies	5	5	elektron.suunn.	huono
23.	kokeilu	37	mies	1	2	töiden vast.ott.	huono
24.	vanha	40	nainen	1	1	kamppaaja	huono
25.	kokeilu	37	mies	3	3	järjestelmäpääll.	hyvä
26.	kokeilu	38	mies	5	5	myyntimies	hyvä
27.	vanha	62	nainen	1	1	myymäläapulainen	huono
28.	kokeilu	62	nainen	1	1	postittaja	hyvä
29.	kokeilu	62	nainen	1	2	tiskaaja	huono
30.	kokeilu	39	mies	1	2	talonmies	hyvä

\*Ks. koodien selvennys s. 43.

#### 8.4. Haastattelujen toteuttaminen

Haastattelut tehtiin 11.2. - 11.4.1985, joko haastateltavien kotona tai työpaikalla. Haastattelujen pituus vaihteli puolesta tunnista vähän yli tuntiin. Tavallisin haastattelu kesti noin 45 minuuttia. Haastattelusta sovittiin etukäteen puhelimitse.

Valitsin haastattelun aihepiirit teoreettisen etukäteisanalyysin pohjalta. (Vrt. luku 6.) Koska esite on laadittu kognitiiviseen oppimisprosessiin tukeutuen, tuntui luonnolliselta valita sen osat haastattelun aihepiireiksi.

Pentti Hakkarainen (1982) on käyttänyt oppimisen laadun evaluoinnissa samaa jaottelua. Edellä kappaleessa "Laadullinen evaluointi" olen esitellyt hänen näkemyksiään seikoista, joihin tulisi kiinnittää huomio evaluoitaessa oppimisen laatua. Käytin niitä apuna laatiesani alustavia haastattelukysymyksiä, jotka ovat liitteenä (Liite 2).

Haastattelun instruktiossa (Liite 1) kehoitin haastateltavia ajattelemaan ääneen saadakseni mahdollisimman perusteellisia protokollia siitä, miten esitettä luetaan. Instruktio pohjautuu Ericssonin esittelemiin äänenajattelutehtävien instruktioihin. (Ks. Ericsson & Simon 1984, 80-81.)

TAULUKKO 4. Kognitiivisen oppimisprosessin osille laaditut ala-teemat sijoitettuna tiedon eri ilmenemistyyppien mukaan

	Mielipiteet	Käsitykset	Suoritukset protokollat
Motivointi	Mielipide- kysymyksiä motivoitu- misesta		
Orientaatio	Asian esit- tämistavas- ta (teksti/ kaavio)	Mikä on kansaneläk- keen ja työeläk- keen ero?	Antaako esite vas- tauksen - miten?
Sisäistäminen	Yhdistäminen aikaisempiin tietoihin ja omaan elämäntilan- teeseen	Oman eläke- turvan val- vominen, työeläkkeen eri lajien erottaminen	Antaako esite vas- tauksen - miten?
Ulkoistaminen	Laskemisper- usteiden tietämisen tarpeellisuus, esitteen sis.tietojen käyttökelpo- isuus ja hyöty, las- kuesimerkin arvioiminen	Käsitys oman eläk- keen mää- rystä	Oman eläk- keen mää- rän arvioi- minen lasku- esimerkin avulla, rekisteri- otteen tilaaminen
Arviointi Kontrolli	Arvio työ- eläketie- doista, arvio esit- teestä, esitteen tarpeelli- suus	Ajatelkaa olevanne 58-vuotias nainen. Mitkä eläkelajit olisivat koh- dallanne sil- loin ajan- kohtaisia?	Ajatelkaa olevanne 58-vuotias nainen. Mitkä eläkelajit olisivat koh- dallanne sil- loin ajan- kohtaisia?
Oppimisen kokonais- laatu	Esitteen lu- keminen, esitteen keskeisin sisältö, lukemisen valikoimi- nen	Esitteen keskeinen sisältö	

Haastatteluteemat on pääpiirteissään esitetty luvussa 8 rakennetussa taulukossa (ks. taulukko 4). Tarkempi haastattelurunko on liitteenä. Taulukosta on nähtävissä se, minkä tyyppistä tietoa kukin kysymys antaa. (Vrt. luku 7.1.)

Vaikka olin tehnyt neljä koehaastattelua teema-alueiden tarkistamiseksi ja haastattelun kulun ennakoimiseksi, huomasin ensimmäisen haastattelun kuluessa tarpeelliseksi muuttaa haastattelun kulkua. Olin suunnitellut näyttäväni toisen, vastaajalle tuntemattoman esitteen, vasta haastattelun lopuksi ja pyytänyt häntä vertaamaan näitä kahta esitettä. Huomasin, että on tarkoituksenmukaisempaa tehdä vertailu jo aiemmin haastattelun kuluessa, jolloin se tapahtui luontevammin ja helpotti haastateltavan vastaamista kokonaisuudessaan: vastaajan oli nyt helpompi verbalisoida ajatuksiaan ja mielipiteitään vertaamalla esitteitä toisiinsa. Hylkäsin haastattelun 1 ja valitsin tilalle uuden.

#### 8.5. Aineiston analysointi

Laadullisessa tutkimuksessa jokaiselle tutkimukselle muotoutuu Grönforsin (luennot 1984) mukaan oma analyysimenetelmänsä. Siksi on hänen mukaansa vaikea antaa valmiita malleja aineiston analysoimiseksi.

Laadullisia menetelmiä käyttäneet tutkijat ovat kuitenkin pohtineet tiettyjä perusnäkökulmia. Filsteadin (1970, 6-7) mukaan pehmeästä datasta tulee muodostaa analyttisiä, käsitteellisiä ja kategorisia selityksiä

aineistosta käsin (ks. myös Patton 1980). Tutkijan teoreettinen pohja kuitenkin vaikuttaa siihen, mitä hän näkee ja kuinka hän sen raportoi (Vidich 1970, 164).

Nauhoitin kaikki haastattelut. Nauhoissa oleva aineisto purettiin tekstiksi. Sanasta sanaan kirjoitettujen haastattelukertomusten lisäksi keräsin eri teema-alueiden vastaukset erillisille korteille. Näin analyysia tehtäessä oli käytettävissä ehjä kokonaisuus, mutta toisaalta vastaukset teema-alueittain erillisillä korteilla, joita voi nopeasti ryhmitellä. Näin säästin "kertomusten" edestakaisin selaamista käsitellessäni yksityiskohtia. (Vrt. Hirsjärvi & Hurme 1980, 123-127.)

Haastattelun teemat perustuivat kokeiluesitteen pohjana olleeseen teoriaan. Tämän vuoksi oli tarkoituksenmukaista käsitellä haastateltavien vastauksia teema-alueittain ja eritellä kunkin osan kohdalla ajatusmalleja ja suoritustapoja ja siten analysoida kunkin osan tarkoituksenmukaisuus esitteessä.

Aineisto sisälsi kolmen tasoista tietoa: mielipiteitä, käsityksiä ja suorituksia (vrt. luku 7.1.). Näiden elementtien väliset vertailut sisälsivät runsaasti mielenkiintoista aineistoa tulkittavaksi. Yhteydet ja ristiriidat eri tasojen välillä antoivat yllättävääkin tietoa, joka asetti yksittäiset vastaukset aivan uuteen valoon.

Haastateltavat saattoivat antaa samaan kysymykseen eritasoisia vastauksia. Mikäli vastaaja oli epätietoinen asiasta hän voi antaa ongelmanratkaisukysymykseen vastaukseksi mielipiteitä. Jos vastaaja hallitsi asian hän pystyi helpommin antamaan käsityksiä sisältäviä

vastauksia, jopa suorittamaan; vastaaja kertoi tehneensä jotain konkreettista. Hän oli esimerkiksi arvioinut laskuesimerkin avulla työeläkkeensä määrän.

Pääpiirteissään eri tasojen analysointi tapahtui samaan tapaan, kuitenkin niin, että esimerkiksi käsityksissä ja suorituksissa korostui virheiden analyysi.

Vastausten perusteella etsin kategorioita ja tyyppejä. Kategoriat tarkoittavat vastaajien kommentteissa esiintyviä tyypillisiä ratkaisutapoja tai ajattelumalleja tietyssä asiassa. Olen käyttänyt nimityksen kategoria sijasta sanaa tyyppi, silloin kun luokat käsittelevät ihmisiä eivät asioita. Vastausten moninaisten yksityiskohtien takaa oli tarkoitus löytää oleellisia ulottuvuuksia, jotta yksittäiset vastaukset voitaisiin tiivistää olennaisiksi kokonaisuuksiksi tutkimusongelman kannalta. Oleellista kategorioiden, tyyppien muodostamisessa oli löytää vastausten keskeiset ulottuvuudet ja perustella ne selkeästi. Muodostamista edelsi kaikkien vastausten lukeminen koko variaation selville saamiseksi. Ennenaikaisia tulkintoja olen pyrkinyt välttämään. Vastausten uuden valikoivan lukemisen avulla ja koeluoittelulla olen muodostanut luokittelukategoriat ja tyyppit. (Vrt. Engeström 1984, 34.)

Käytännössä analyysi eteni seuraavasti: Vastausten teema-alueiden ja toisaalta haastattelukokonaisuuksien lukemisen perusteella syntyi mielikuva tutkimusongelmien kannalta keskeisistä tekijöistä. Jako kategorioihin tai tyyppeihin syntyi siten, että aluksi syntynyt hahmotelma muuttuu ja selkenee tarkasteltaessa asiaa lähemmin. Asian lähempi tarkastelu osoitti, ettei jaottelu sellaisenaan toimi vaan kaipaa tarkennusta. Tätä kautta syntyi idea paremmin toimivasta ja haastatteluja

vastaavasta jaottelusta. (Vrt. Bliss, Monk & Ogborn 1983, 115-116.)

Analysoidessani taulukoin koehenkilöt kategorioihin tai tyyppeihin. Tällöin huomasin ovatko jaottelut relevantteja vai eivät. En sijoittanut kaikkia taulukoita tutkimusraporttiin, vaan käytin osaa ainoastaan apuvälineinä. Tämä siksi, etteivät taulukot johtaisi lukijaa tilastollisiin päätelmiin, sillä niitähän laadullinen tutkimus ei voi antaa. Usein merkittävimät tulokset eivät esiinny määrällisesti merkittävinä vaan sisällöltään merkittävinä.

Olen käyttänyt luvussa 7.1. rakentamaani taulukkoa numero 2. analyysini työvälineenä.

## 9. TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa korostuu tutkijan oma osuus aineiston keruussa. Tutkija itse toimii tärkeänä tutkimusvälineenä. (Hirsjärvi 1983, 1.)

Kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten menetelmien kiistellyin ero on käsitys subjektiivisuudesta ja objektiivisuudesta. Laadullista tutkimusta on kritisoitu subjektiivisuudesta, koska siinä korostuu tutkijan osuus. Toisaalta myös kvantitatiivinen tutkimus perustuu yhtäläillä tutkijan valintoihin, eikä siten ole vapaa subjektiivisuudesta. (Vrt. Grönfors 1982, 13-14, Peltonen 1983, 50-59.)

Objektiivisuus tulee laadullisessa tutkimusotteessa esille siten, että tutkija pyrkii mahdollisimman totuu-



denmukaisesti tuomaan esille tutkimuksessa vaikuttavat tekijät ja valinnat (Vrt. Hirsjärvi 1983, 9.)

Kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset tutkimukset eivät sulje pois toisiaan, esimerkiksi tässä tutkimusprojektissa ne on yhdistetty. Kvantitatiivisella aineistolla saatiin määrällistä tietoa ja tämän tutkimuksen avulla laadullista. Näin on pyritty saamaan tutkittavasta asiasta mahdollisimman todellisuutta vastaavaa tietoa.

Tulosten ja todellisuuden mahdollisimman hyvä vastavuus tulisi olla tavoitteena jokaisessa tutkimuksessa. Laadullisella tutkimusotteella haluttiin tehdä oikeutta todellisuuden moni-ilmeisyydelle. Teemahaastattelussa pyrittiin tavoittamaan tutkittavan ilmiön vivahteita ja tiivistämään ne siten, että kuvauksen uudet ulottuvuudet välittäisivät haastateltavien todellisia ajatuksia ja kokemuksia. Haastattelun luotettavuutta punnittaessa on pohdittava, mitkä seikat tutkimuksen eri vaiheissa vaikuttavat luotettavuuteen. Luotettavuustarkastelu koskee siis koko tutkimusprosessia. Tutkimuksen luotettavuutta pohdittaessa sivutaan sekä tutkimuksen validiteettia että reliaabeliutta (Vrt. Hirsjärvi & Hurme 1982, 128-129.)

Validiteetilla tarkoitetaan menetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata (Eskola 1973, 77). Vaikka onnistuisimme tavoittamaan teoreettisesti tutkittavan ilmiön ytimen, voimme epäonnistua laatiessamme teemaluetteloa ja teema-alueita koskevia alustavia kysymyksiä (Hirsjärvi & Hurme 1982, 129).

Validiteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen. Grönforsin mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen validius

perustuu tutkimusprosessin yksityiskohtaiseen kuvaamiseen. Tutkijan omat näkemykset ja arvomaailma vaikuttavat hänen tapaansa tarkastella tutkittavaa ilmiötä. Tutkimus on sitä validimpaa, mitä tarkemman kuvan tutkimusraportti antaa tutkittavasta ilmiöstä. (Grönfors 1982, 178.) Olen pyrkinyt kuvaamaan tutkimusprosessia ja sen vaikutuksia mahdollisimman tarkkaan ja ottamaan sen vaikutuksen huomioon analysoidessani tuloksia.

Aineiston sisäinen validiteetti voidaan tarkistaa päätelyn avulla. Aineiston validiteetti kuvastaa, kuinka hyvin tekijä hallitsee tieteenalansa (Grönfors 1982, 174.) Teema-alueet ja haastattelurunko pohjautuvat teoriaan. Perustamalla ne mahdollisimman pitkälle teoriaan olen pyrkinyt mahdollisimman korkeaan sisäiseen validiteettiin.

Haastatteluaineisto on Grönforsin (1982, 174) mukaan ulkoisesti validia silloin, kun haastateltava on antanut totuudenmukaisia tietoja kyseisistä asioista. Ulkoinen validiteetti ilmaisee teoreettisten johtopäätösten ja empiirisen aineiston välisen suhteen, se on yksinkertaisesti vain hypoteesien todentamista. Asia ei ole kuitenkaan aivan näin yksinkertainen, kun tutkimuksessa ei tyydytä pelkästään todentamaan hypoteeseja, vaan halutaan ottaa huomioon epätavalliset ja yllättävätkin seikat. Grönfors (1982, 37) nimittää tätä abduktioksi.

"Johtolangat "kaapataan" (abduction = kaappaus) vaikkapa vain yhden tapauksen perusteella ja "kaappausta" seuraavat toimenpiteet pyrkivät osoittamaan, oliko kyseisellä johtolangalla tieteellistä merkitystä." (Grönfors 1982, 37).

Reliabiliteetilla tarkoitetaan menetelmän kykyä antaa luotettavia tuloksia (Eskola 1973, 77). Teemahaastattelulla saadun tiedon luotettavuutta voivat alentaa haastateltavista ja haastatteliijoista johtuvat seikat. Samoin haastattelun aika, paikka ja apuvälineet voivat aiheuttaa virheitä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijalla on suuri merkitys. Kvalitatiivisin menetelmin kerätty tieto on tutkijakohtaista. (Grönfors 1982, 177.) Tämän vuoksi haastattelijoiden vaikutus tutkimustulosten luotettavuuteen on olennainen osa reliabiliteetin tarkastelua.

Tutkimusaineiston keräämisen aikana työskentelin Eläketurvakeskuksessa. Haastateltavat tiesivät tämän, joskus tästä syystä oli vaikeuksia pysyä haastattelijan roolissa, kun haastateltava esitti kysymyksiä epäselviksi jääneistä asioista. Ratkaisin tilanteen sanomalla, etten haluaisi puuttua asiaan haastatteluaikana, sillä se saattaisi vaikuttaa tutkimustuloksiin. Lupasin, että voisimme keskustella näistä kysymyksistä haastattelun jälkeen. Joskus lupaukseni tuntui vapauttavan haastateltavat esittämään avoimesti epäselväksi jääneitä asioita.

Työskentely Eläketurvakeskuksessa oli eduksi tutkimuksen aikana, sillä eläkejärjestelmään liittyvien asioiden monimutkaisuudesta johtuen oli tutkijan välttämätön tietää asiasta. Toisaalta se, että olin kuitenkin tilapäinen ja siinä mielessä ulkopuolinen antoi minulle tutkijana etäisyyttä asiaan ja auttoi katselemaan asiaa haastateltavien näkökulmasta.

Tutkijan persoonallisuus vaikuttaa aineiston analysointiin ja raportointiin. Vaikka tutkija tekee valintansa teoriaan perustuen ja tutkijatovereiden kanssa keskustellen, ovat valinnat viimekädessä omakohtaisia ja joku toinen olisi ehkä päätynyt toisenlaisiin valintoihin. Laitimani kategoriat ja tyypit olen havainnollistanut suorien lainausten avulla.

Haastattelun virheistä tyypillisimpiä olivat aloittelevan haastattelijan virheet, ajoittainen joustamattomuus, puhuu itse liikaa, eikä aina kuuntele haastateltavaa (vrt. Hirsjärvi & Hurme 1980, 117-118.). Aina en osannut tarttua hedelmälliseen kommenttiin ja esittää tarpeellisia lisäkysymyksiä. Toisaalta oli tilanteita, joissa tutkimuksen luonteesta johtuen olisi ollut virheellistä "pumpata" liikaa. Koska haluttiin selvittää haastateltavan tapaa käyttää esitettä tiedon prosessoinnissa, olisi vastausten spontaanisuus kärsinyt keinotekoisen syventämisen takia.

Haastatteluista ei voida Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (1980, 143) kokonaan poistaa virheitä aiheuttavia tekijöitä. Haastattelun huolellisella suunnittelulla ja tutustumalla menetelmään mahdollisimman hyvin pyrin kuitenkin välttämään virheitä. Osallistuin kokeiluesitteen laatimiseen loppuvaiheessa. Tuolloin oli olemassa kaksi eri versiota kokeiluesitteen kaaviosta "Sinun eläketurvasi". Löytääksemme parhaan ratkaisun, tein neljä haastattelua, joiden avulla selvitin kaavioehdotusten etuja ja haittoja. Nämä haastattelut auttoivat etenkin orientoitumiseen liittyvien kysymysten laadinnassa. Tein myös neljä koehaastattelua, jotka auttoivat teema-alueiden tarkentamisessa ja haastattelutilanteen ennakoinnissa. Niiden pohjalta yhdistin muutamia päällekkäisiä kysymyksiä ja poistin epäselvyyksiä.

Lisäkysymysten avulla pyrin selventämään epäselviä kohtia ja tarvittaessa toistin kysymyksen. Mikäli haastateltava vastasi asian vierestä vielä toistaessani kysymyksen, katsoin, ettei hän pysty vastaamaan kysymykseen. Koska kaikki haastattelut nauhoitettiin ja pidin haastattelupäiväkirjaa, on mahdollista arvioida virhelähteitä.

Haastattelu antoi kolmenlaista tietoa: mielipiteitä, käsityksiä ja ongelmanratkaisuprotokollia. Kukin näistä asetti omat vaatimuksensa sekä haastattelijalle että haastateltavalle.

Mielipiteissä tulee esille itsearviointin ongelmallisuus (ks. luku 7.1. s. 33-34). Haastateltavien yleinen asennoituminen tutkittavaan asiaan vaikutti myös haastattelutilanteissa. Negatiivinen asennoituminen heijastui torjuntana. Torjujien haastattelut jäivät pinnallisemmiksi kuin myönteisesti asennoituneiden, etenkin suoritusten pituus jäi ensiksi manituilla lyhyeksi. Asennoituminen vaikuttaa myös todellisessa tiedostustilanteessa, joten sitä ei voida pitää pelkästään virhelähteenä. Asenteet olen pyrkinyt ottamaan huomioon tutkimustuloksissa.

Käsityksiin annettuja vastauksia olisi muutamissa tapauksissa pitänyt tarkentaa, mutta toisaalta tällöin tulee ongelmalliseksi suoritusten todenmukaisuus. Mikäli haastattelija olisi pyytänyt heitä yhä pohtimaan asiaa, olisi haastateltava arvannut että vastaus on puutteellinen ja näin ollen todellinen tilanne olisi vääristynyt.

Joku menetelmään perehtyneempi henkilö olisi saanut mahdollisesti haastateltavat tuottamaan enemmän ongel-

manratkaisusuorituksia. Tutustuin protokolla-analyysimenetelmään Ericssonin ja Simonin (1984) teoksen avulla. Pysin mahdollisimman hyvään lopputulokseen kehoittamalla haastateltavia instruktiossa ja tarvittaessa suorituksen kuluessa ajattelemaan ääneen. Haastateltavan motivaatio vaikutti hänen tuottamiinsa protokoliin. Koulutus ja ikä vaikuttivat haastateltavien kykyyn ilmaista sisäisiä prosessejaan.

## 10. TUTKIMUSTULOKSET

### 10.1. Motivoituminen

Kognitiivisessa oppimisprosessissa motivaatiolla tarkoitetaan sisällöllisen mielenkiinnon heräämistä. Kokeiluesitteen kannen ja koko esitystavan avulla pyrittiin siihen, että lukijalle syntyisi tiedollinen ristiriita uuden tiedon ja omien aikaisempien tietojen välillä. Tämän havaitsemisen katsotaan motivoivan lukemiseen.

#### 10.1.1. Haastattelukysymyksistä

Motivaatioteemasta nousivat keskeisiksi asioiksi toisaalta kannen vaikutus ja toisaalta esitteen kokonaisuuden vaikutus motivaatioon. Jälkimmäisestä saatiin tietoja kysymällä, huomasivatko haastateltavat tietävänsä tarpeeksi työeläkeasioista.

Kokeiluesitteessä pyrittiin motivoivaa ristiriitaa herättämään kannen tekstin avulla. Tämän vuoksi kysyttiin haastateltavien ajatuksia kansista. Tässä vaiheessa he saivat nähdä myös toisen esitteen. Näin meneteltiin, koska vastaaja pystyi helpommin verbalisoimaan ajatuksiaan.

Kysymällä huomasivatko haastateltavat tietneensä ennestään tarpeeksi työeläkkeistä haluttiin selvittää:

- esitteen lukemisesta syntyvää mahdollista motivoivaa ristiriitaa
- lukijan omakohtaista havaintoa siitä, että hänen tietonsa ovat puutteellisia. Oletettiin, että tämä motivoisi lukijaa ottamaan selvää työeläkeasioista.

Ajateltiin, että mikäli lukija on jo ottanut selvää asioista, on hän havainnut jo aiemmin mielen työeläketiedoille. Tästä syystä motivaation yhteydessä kysyttiin myös lukijan aikaisempaa tarvetta ottaa selville työeläkeasioita.

Motivoitumiseen liittyvät kysymykset 10-17 ovat kokonaisuudessaan liitteessä 2.

#### 10.1.2. Kannen vaikutus motivaation syntymiseen

Motivoivaa ristiriitaa pyrittiin herättämään kannen avulla. Tässä muodostui ongelmalliseksi tekstin ja kuvan yhteisvaikutus; kumman perusteella mielipide kannesta pääasiassa muodostuu tekstin vai kuvan. On ilmeistä, että koko esitteen ulkoasu vaikuttaa motivoitumiseen. Vaikeampi on eritellä sitä, onko kysymyksessä sisällöllinen motivaatio, kiinnostus asiaan sinänsä vai ulkoasun herättämä tilapäinen kiinnostus.

Useimmat kiinnittivät, kysyessäni mielipidettä esitteiden kansista, huomiota kokeiluesitteen kuvaan - lähinnä negatiivisessa mielessä. Etenkin vanhempaan ikäryhmään kuuluvat yhtä poikkeusta lukuunottamatta näkivät kuvan likimain loukkaavana tai eivät pystyneet mieltämään kuvan sisältöä.

"Musta tää on karmee. On kuin viimeinen tervehdys. Ei kai tää oo teidän tekemänne? Anteeksi. Ei mutta kertakaikkiaan toihan on ihan niin kuin rivihautaus..." (Khv. 20)

"Moni saa tällaisen kuvan, että tullaaks me nyt tällaisiksi... että me tossa maataan vaan... minusta tämä on vähän mautonta." (Khk. 14)

Nuoremmat eivät suhtautuneet kuvaan negatiivisesti, mutta sen viesti ei auennut kuin parille haastateltavista. Tosin eräs haastateltava piti ulkonäköä poikkeuksellisenä ja siinä mielessä uteliaisuutta herättävänä, mutta tekstiä kuva ei tukenut.

On luonnollista, että huomio kiinnittyi ensiksi kuvaan, mutta kuvan tulisi tukea tekstiä, eikä viedä huomiota siitä pois. Näin tarkastellen kansi ei vastannut tarkoitustaan. Haastattelusta ei käynyt ilmi, että sen avulla olisi herännyt motivoivaa ristiriitaa, joka olisi saanut lukijan kiinnostumaan esitteen sisällöstä.

Kansien tekstit jäivät useimmilta huomaamatta, oli kyseessä uusi tai vanha esite. Useimmat eivät kiinnittäneet tekstiin spontaanisti lainkaan huomiota, vasta pyydettyäessä vertailemaan kannen tekstejä huomio kiinnittyi tekstiin. Mutta kun haastattelussa kysyttiin mielipidettä kansien teksteistä, haastateltava vastasi spontaanisti kokeiluesitteen kysymykseen. Khk. 10 ei



pitänyt kokeiluesitteen kannen kuvasta, mutta vastasi spontaanisti kysymykseen.

"En minä muuten ymmärrä yhtään mitä nämä kuvatkin tässä tarkoittaa.

(H: Ette pidä siitä?)

En, en ollenkaan.

(H: Entä teksti?)

Niin tämä nyt tietysti... "Voiko eläkkeen tarve kohdata sinua tai perhettäsi seuraavan kymmenen vuoden kuluessa..." No tietysti, sehän nyt kohtaa ilman muuta." (Khk. 10)

Vanhan esitteen "tunne eläketurvasi" ei saanut aikaan samanlaisia reaktioita.

"Kyl tää (kokeiluesitteen kansi) ehdottomasti parempi on, tämä ei sano oikeen "tunne työeläketurvasi", se jää näitten kuvien varjoon tonne liikaa." (Khk. 17)

Vaikka kokeiluesitteen teksti aktivoi ajatuksia paremmin, voidaan siitä esittää kielteisiä perusteluja.

"Tekstin osalta... niin toinen on positiivisesti ja toinen on negatiivisesti liikkellelähtenyt. Että toinen on... tietysti sanomana tää (vanha esite) on parempi, koska tuota kai ihmisellä on se hyvä ominaisuus, et se haluaa nähdä asiat positiiviselta puolelta. Ja tää (kokeiluesite) on taas negatiivinen siinä, että mitä, jos minulle jotakin käy. Koska meillä hyvin paljon tulee esille tilanteita, joissa joku sun tuttavas tai tämmönen kuolee kolarissa ja muuta, ne herättää, niin täähän on samanlainen asia, et jos minulle jotain käy, niin eihän negatiivisen tunteen herättämisen kautta pitäis tämmöseen asiaan lähentyä.

(H: Kumpi saa sun mielestäs paremmin lukemaan?)

Tää herättää ilman muuta." (Khv. 5)

### 10.1.3. Esitteen ja teemahaastattelun kokonaisuus motivoijana

Motivoiva ristiriita kuitenkin osoittautui toimivaksi tiedon omaksumisen lähtökohdaksi. Ne henkilöt, jotka olivat havainneet ristiriidan tietojensa ja todellisen informaation välillä innostuivat pohtimaan haastattelijan esittämiä kysymyksiä syvällisemmin kuin muissa tapauksissa.

Enemmän kuin kansi vaikuttivat motivoivan ristiriidan syntymiseen kokeiluesitteen orientaatiokaavion ja laskuesimerkin tarkastelu. Kaavioon tai laskuesimerkkiin tutustuessaan ja vastatessaan haastattelijan esittämiin ongelmanratkaisutehtäviin haastateltavalle paljastui, etteivät nimeltä tutut käsitteet olekaan sisällöltään selviä.

Ristiriidan heräämisen kannalta ratkaisevia tapahtumia olivat haastattelutilanteet. Vasta kun haastattelijan avustuksella paneuduttiin työeläkeproblematiikkaan, haastateltava havaitsi aiemmat tietonsa puutteelliksi. Ilman haastatteluja asia olisi todennäköisesti sivuutettu ohimennen.

"(H: Kun luitte tuota esitettä, niin huomasi- teko tietävänne jo ennestään tarpeeksi työeläkkeestä?)

Joo, kyl mä silloin kun mä luin sitä niin mulla oli semmonen mielikuva, et kyl mä ton noin suurinpiirtein tiedän, mutta sit kun se semmonen haastattelu tehtiin, niin siin oli kyllä kysymyksiä, jotka pani ajattelemaan, että ehkä se olis pitäny vähän tarkemmin lukea kuitenkin." (Khk. 25)

Haastattelun luoman tilanteen voidaan katsoa vastaavan todellista tilannetta, jossa koehenkilö joutuu ongelma-

tilanteeseen eläkeasioiden kanssa ja huomaa, ettei pysykään omaamiensa tietojen turvin toimimaan. Koehenkilöllemme todennäköisesti palautuu mieleen esite, jonka on joskus nähnyt ja hän ryhtyy ottamaan selvää asioista syntyneen ristiriidan ansiosta. Silloin esite ei ole kolahtanut turhaan postiluukusta. Todennäköisesti ainakin osalla haastatelluista tutkimushaastattelut vaikuttivat kiinnostukseen.

"(H: Mikä sai sut lukemaan esitteen?) No, loppujen lopuksi se haastattelu. Mä tajusin, etten mä tiedä loppujen lopuksi asioista mitään. Se oli niinku semmonen kimmoke, että kyllä mun nyt sentään pitäis lukea se jollain lailla läpi, et se jäi ihan silleen mulle epäselväksi." (Khk. 7)

Tämä haastattelujen motivoiva vaikutus on pidettävä mielessä luettaessa muita tuloksia, sillä vaikutus on ilmeinen. Tutkimusprosessin vaikutusta olen tarkastellut lähemmin oppimisen kokonaislaadun yhteydessä (ks. luku 10.6.5.). Osoittautui kuitenkin, ettei pelkkä esitteen lukeminen motivoinut riittävästi, vaan tarvittiin haastattelutilanne, jotta asia olisi aktivoinut lukijoita. Vaikka tiedot oli useissa tapauksissa havaittu riittämättömiksi, ei se ollut saanut heitä paneutumaan esitteeseen perusteellisemmin tai ottamaan yhteyttä eläkeneuvontapisteisiin.

#### 10.1.4. Esitteiden lukemisen motiivit

Motivaation muodostumiseen vaikuttavien tekijöiden oletettiin eri ikäryhmillä poikkeavan toisistaan. Oletettiin, että eläkeikää lähellä olevan ryhmän jäsenten tärkein motivoiva tekijä on eläkeiän läheisyys. Heidän

oletettiin olevan tästä syystä toisin motivoituneita kuin nuoremmat. Esitteeseen liittyvien seikkojen oletettiin vaikuttavan enemmän nuorempien ryhmässä, koska useimmilta puuttui elämäntilanteen aiheuttama motivaatio.

Kuten oletettiin, tuli vanhemmassa ryhmässä esille eläketapahtuman ajankohtaisuus motivoivana tekijänä. Nuoremmat viittasivat useammin asian kaukaisuudesta johtuvaan kiinnostuksen puutteeseen.

"No ei siitä oikeestaan jäänyt mitään semmosta (uutta tietoa) mieleen. Ei ole oikeen ajankohtainen asia." (Khk. 26)

Olennessemmaksi esitteeseen tutustumista kuvaavaksi tekijäksi kuin ikä osoittautui jako yleiseen ja omakohtaiseen kiinnostukseen. Tämä kuva hahmottui haastatteluteemaan sisältyvien vastausten lukemisen perusteella. Osa koehenkilöistä ei ollut kuitenkaan erityisemmin kiinnostunut asiasta, he olivat vain selanneet esitteen muun postin ohella. Näihin mahtui myös vanhempaan ryhmään kuuluvia henkilöitä. Tällaiset henkilöt eivät koe iästään huolimatta asiaa vielä ajankohtaiseksi tai asia tuntuu liian monimutkaiselta.

"Luin kun se (esite) oli vähän erilainen. (H: Millä lailla erilainen?) No entisethän on ihan erilaiset. (Haastateltava oli saanut aiemminkin esitteitä.) Joskus aina tulee... että ei niitä niin tule katsottua... Minusta tuntuu, että ne on vaikeita meikäläisen ymmärtää, koska niissä on niitä monimutkaisia juttuja. Ja niitä niin moni sanoo, että ne on vaikeita." (Khk. 29)

"En ole ottanut (aikaisemmin selvää), kun ei ole sillä tavalla ollu vielä ajankohtainen." (Khv. 27)

Olen jakanut haastateltavat heidän lukumotiiviensa perusteella kolmeen kategoriaan:

### 1. Yleinen kiinnostus

"Kyllä kait se oli ihan tollainen yleinen mielenkiinto näihin asioihin sillä tavalla että silmäilin tosiaan ihan läpi, että onko mitään nyt sit, onko jotain mutta joka nyt ei ollut tiedossa aiemmin." (Khk. 25)

### 2. Omakohtainen kiinnostus

"... no kun se on kaivanu koko ajan mielessä tän edellisen työnantajan maksut, että miten on..." (Khk. 4)

"Kyllä mä itsekseni siinä ajattelin silloin (kun posti toi esitteen), että paljonko minä nyt saan sitä eläkettä." (Khk. 10)

"Ajattelin, että tutkitaan sitä, olisiko ihmisellä mahdollisuus päästä aikaisemmin eläkkeelle kuin 65 vuotiaana. (H: Tämähkö sai teidät lukemaan esitteen?) Kyllä, ennen kaikkea se, että tämä koski itseäni. (Khk. 11)

### 3. Koehenkilö ei ole erityisen kiinnostunut esitteestä

"... tää on vielä sen verran kaukana oleva asia, että en mä pahemmin siihen kiinnittänyt huomiota... (H: Mikä sai sitten lukaisemaan esitteen?) No, kyllä mä nyt yleensä kaikki selaan läpi noin pääpiirteittäin, mut en niin tarkkaan... mut kyllä mä aina aukasen ja katon että niitä siinä on." (Khk. 23)

Taulukossa olen sijoittanut koehenkilöt eri kategorioihin heidän kannaltaan keskeisimmän motiivin mukaan. Samalla henkilöllä saattoi esiintyä sekä omakohtaiseen motivaatioon että yleiseen kiinnostukseen viittaavia

lausumia. Yleiskuvan perusteella olen kuitenkin pääty-  
nyt sijoittamaan koehenkilöt heidän kannaltaan keskei-  
simpään kategoriaan.

TAULUKKO 5. Haastateltavien lukumotiivit

	Kokeilu- esite, hyvät tiedot	Kokeilu- esite, huonot tiedot	Vanha esite, hyvät tiedot	Vanha esite, huonot tiedot	Yhteensä
1. Yleinen kiinnostus	5	1	2	1	9
2. Omakohtainen kiinnostus	3	7	2	3	15
3. Ei erityisen kiinnostunut	1	2	1	1	5

N=30

Taulukosta voi erottaa kokeiluesitteen lukeneiden, työ-  
eläketiedot hyvin tai huonosti hallinneiden välisen  
eron. Ne, joilla on hyvät tiedot esittivät lukemismo-  
tiiviksi yleisen kiinnostuksen. Huonosti tiedot hal-  
linneista taas useimpien kiinnostus johtui omakohtai-  
sesta mieltä askarruttavasta asiasta.

Vanhan esitteen lukeneiden kohdalla ero ei ollut yhtä  
selvä. Syynä saattaa olla se, että vanhan esitteen lu-  
keneiden otos oli pienempi.

Tärkein syy esitteeseen tutustumiseen oli omakohtainen  
kiinnostus. Vanhempaan ryhmään kuuluvilla se liittyy  
eläkeiän ajankohtaisuuteen ja eläkkeen määrän askarrut-  
tamiseen. Nuoremmilla se liittyy rekisteritietojen  
selvittämiseen.

Kategoriaan 1 sijoittuvia henkilöitä voisi luonnehtia yleensä tiedonhaluisiksi. Todennäköisesti he osoittaisivat kiinnostusta melkein mihin tahansa yleishyödylliseen asiaan.

## 10.2. Orientoituminen

Kokeiluesitteessä orientaatiokaavion avulla pyrittiin antamaan eläkevakuutetuille kokonaiskuva Suomen työ-eläkejärjestelmästä ja työeläkkeen ja kansaneläkkeen suhteesta. Oletettiin, että tämän viitekehysten avulla lukija voi jäsentää irralliset tiedot toimivaksi kokonaisuudeksi. Vanhassa esitteessä ei ole vastaavaa viitekehystä, vaan siinä mennään suoraan yksittäisiin eläkejärjestelmän osiin.

### 10.2.1. Haastattelukysymyksistä

Kysymyksen "mikä on kansaneläkkeen ja työeläkkeen ero" avulla haluttiin selvittää, onko haastateltavilla käsitys näiden peruskäsitteiden välisestä erosta.

Lisäkysymyksillä "antaako esite vastauksen ja jos, niin miten" ja "tiesittekö asian ennestään" haluttiin tarkentaa orientaatiokaavion toimivuutta.

Haastateltavia pyydettiin vertaamaan kaaviota ja suoraa tekstiä kysymällä mitä mieltä he ovat asian esittämis-tavasta.

Orientoitumiseen liittyvät kysymykset 18-29 ovat liitteessä 2.

#### 10.2.2. Käsitys kansaneläkkeen ja työeläkkeen erosta

Työeläkettä luonnehtivat vastaukset voi jakaa kolmeen ryhmään:

1. työeläke edellyttää työelämässä mukana oloa
2. määrään liittyvät vastaukset
3. vastaajilla on epämääräinen käsitys työeläkkeestä, mielessä on jokin yksityiskohta.

Kansaneläkkeen luonnehdinnoista löytyy neljään eri ryhmään kuuluvia vastauksia:

1. kansaneläke kuuluu kaikille, se ei ole sidottu palkkaan
2. ikään viittaavat vastaukset: kansaneläkettä saa täytettyään määrätyn iän
3. määrään liittyvät vastaukset
4. vastaukset, joille on luonteenomaista epämääräisyys, mielessä jokin yksityiskohta.

Käsityksen kansaneläkkeen ja työeläkkeen peruserosta olen katsonut oikeaksi, mikäli vastaaja on maininnut työeläkkeen perusteeksi työn ja, että kansaneläkkeen saa jokainen. Vastaustyyppiin numero 1 kuuluvat vastaukset olivat oikeita.

Olen jakanut vastaukset kokonaisuuksina neljään tyyppiin niiden sisällön oikeellisuuden perusteella.



1. Käsitys on kokonaisuudessaan oikea, sekä työeläke että kansaneläke ovat oikein

"Kansaneläkkeen saa...se on semmonen peruseläke, joka on täysin riippumaton työstä, työvuosien määrästä, ansiosta ja tämmösestä... sen saa automaattisesti, kun taas työeläke on semmonen eläke, mikä periaatteessa tänä päivänä ansaitaan etukäteen." (Khv. 5)

2. Käsitys työeläkkeestä on oikea, mutta kansaneläkkeestä virheellinen tai epämääräinen

"No työeläke mun mielestä on tietysti työllä ansaittua etua... ja kansaneläkkeestä mä en osaa sanoa mitään muuta kuin, et mä tiedän, että se on hirveen pieni." (Khk. 13)

3. Käsitys työeläkkeestä on virheellinen, kansaneläkkeestä oikea

"Eiks ero ole periaatteessa, et kansaneläkkeeseen on oikeutettu 65 vuotta täyttänyt oli sitten ollut työelämässä tai ei... se muuten on yksi kysymys joka tuli ilmi, että miten ne keskenään nää... (vastaaja tarkoittaa epäselväksi jäänyttä asiaa esitteen perusteella)... kai täällä (esitteessä) jossain sanotaankin... et miten ne tuota vaikuttaa toisiinsa työeläke ja kansaneläke?... Mut vanhuuseläkehän ei ole... sehän on muuta kuin työeläke... Työttömyyseläkekehän ei voi perustua työhön, koska se on työttömyyseläke..." (Khk. 25)

4. Käsitys molemmista on virheellinen tai koehenkilö vastaa asian vierestä

"No työeläke... siitä menee veroa ja kansaneläkkeestä ei pitäisi mennä veroa." (Khv. 14)

Usein oikeaankin vastaukseen liittyi epäily.

"Niin, eiks työeläke tule kaikille, jotka on ollu työelämässä... ja kansaneläke, eiks se tuu jokaiselle, vaikkei ois koskaan ollu töissä?" (Khk. 7)

Olen jakanut vastaukset seuraavassa taulukossa näihin neljään tyyppiin. Sekä kokeiluesitteen että vanhan esitteen lukeneet on eritelty tietojen hallinnan perusteella tiedot hyvin tai huonosti hallinneisiin.

TAULUKKO 6.

Käsitys työeläkkeen ja kansaneläkkeen peruserosta

	Kokeilu- esite, hyvät tiedot	Kokeilu- esite, huonot tiedot	Vanha esite, hyvät tiedot	Vanha esite, huonot tiedot	Yhteensä
1. Käsitys oikea molemmista	10	6	2	1	19
2. Käsitys työeläkkeestä oikea, kansaneläke virheellinen	-	2	3	1	6
3. Käsitys työeläkkeestä virheellinen, kansaneläke oikea	-	-	-	1	1
4. Käsitys molemmista virheellinen tai vastaa asian vierestä	-	2	-	2	4

N=30

Käsite työeläke oli vastaajille selkeämpi. Vain yksi vastaajista sijoittui kategoriaan 3: "Käsitys työeläkkeestä virheellinen, mutta kansaneläkkeestä oikea".

On luonnollista, että työeläke tunnetaan tässä tapauksessa paremmin, esitehän käsittelee nimenomaan työeläkettä. Todennäköisesti myös työeläkkeen nimi antaa selkeän kuvan työeläkkeen perusteesta: nimen avulla on helppo mieltää, mistä on kysymys.

Kukaan haastatelluista ei todennut spontaanisti eron löytyvän kokeiluesitteestä. Vasta kysyessä asiaa koehenkilöt tarkastelivat kaaviota lähemmin ja havaitsivat kansaneläkkeen ja työeläkkeen peruseron, eivät kuitenkaan kaikki.

Kun vertaa kokeiluesitteen ja vanhan esitteen lukeneita ryhmiä, joilla on hyvät työeläketiedot, huomaa, että kokeiluesitteen lukeneet vastasivat virheettömämmin kuin vanhan esitteen lukeneet. Kokeiluesitteen lukeneilla hyvät tiedot omaksuneilla oli kaikilla oikea käsitys työeläkkeen ja kansaneläkkeen peruserosta. Vanhan esitteen lukeneista 3 ei ole pystynyt vastaamaan kansaneläkkeen eroon, mutta käsitys työeläkkeestä on oikea.

Ryhmät eivät olleet samankokoisia, eivätkä ole siksi sellaisenaan määrällisesti verrattavia. Ero on kuitenkin selvä, sillä vaikka kokeiluesitteen lukeneita oli puolet enemmän, on tulos yhtenäinen. Ilman tutkimushaastattelua tulos olisi ehkä erilainen, sillä oli tavallista, että kaaviota tarkasteltiin tarkemmin vasta ongelmanratkaisukysymyksiin vastattaessa. (Ks. luku 10.3.5.)

Eri esitteiden lukeneiden ryhmissä on samansuuntainen ero työeläketiedot hyvin tai huonosti hallinneiden henkilöiden välillä. Henkilöitä, joiden käsitys sekä työeläkkeestä että kansaneläkkeestä on virheellinen, on tiedot huonommin hallinneiden ryhmissä.

Vanhassa esitteessä ei ollut kansaneläkkeestä muuta mainintaa, kuin että sitä on haettava erikseen, silti osa sen lukeneista tiesi peruseron. Haastatteluista kävi ilmi, että oikein vastanneet tiesivät useimmiten asian jo ennestään. Vastaukset paljastivat joko laajempaa tietämystä kuin esite edellyttää tai vastaajat sanoivat itse tietävänsä asian ennestään.

Vanhan esitteen lukeneiden antamien vastausten avulla varmistui kuva siitä, että asiasta oleva käsitys on syntynyt jo ennen esitettä, sillä heidän vastauksensa eivät poikenneet kokeiluesitteen saaneiden vastauksista.

Kaiken kaikkiaan haastateltavat hallitsivat käsitteet kansaneläke ja työeläke tyydyttävästi: suurimmalla osalla oli oikea käsitys ainakin työeläkkeestä. Asia osoittautui kuitenkin monimutkaisemmaksi, kun työeläkkeen ja kansaneläkkeen suhdetta ryhdyttiin pohtimaan tarkemmin. Vaikka käsitteiden välinen ero oli selvä, oli vaikea mieltää, että eri eläkelajit (työkyvyttömyys-, työttömyys-, vanhuus- ja perhe-eläke) sisältyivät sekä työeläkkeeseen että kansaneläkkeeseen. Tämä tuli esille vain muutamissa haastatteluissa. Mikäli ongelma olisi sisältynyt teema-alueisiin, olisi todennäköistä, että sama epäselvyys olisi paljastunut useamman kohdalla. Ne, jotka ottivat tämän puheeksi, olivat eläkeasioissa keskimääräistä paremmin perillä. Yhtäläisyyksien erittelemisen vaatii enemmän paneutumista asiaan kuin peruseron huomioiminen.

"Kansaneläkettähän saa kun ihminen on sairas-eläkkeellä, en tiedä, onko sitä aikaisemmin tullut, mutta nykyisten säännösten mukaan senhän saa jokainen, joka pääsee sairaseläkkeelle." (Khk. 11)

"En mä muista oliko siitä (kansaneläkkeestä) muualla, mutta eihän... Tässä se on: "sekä työeläkettä että kansaneläkettä voi hakea pitkään sairauden..." Niin ehkä se on se kansaneläke, sit et sitä voi hakea aikaisemmin, jos on pitkään sairas tai... mut ei sitä varmaan tässä hirveen tarkkaan sanota." (Khk. 28)

Olen tarkastellut käsitteiden sekaannusta lähemmin sisäistämisen yhteydessä.

10.2.3. Antaako esite vastauksen työeläkkeen ja kansaneläkkeen eroon?

Kokeiluesitteen saaneista 12 löysi esitteestä vastauksen työeläkkeen peruseriaatetta koskevaan kysymykseen. Lomakehaastattelun tietokysymyksiin hyvin tai huonosti vastanneilla ei ollut mainittavaa eroa tutkitussa joukossa.

Osa vastaajista oli sitä mieltä, että ero löytyy helposti.

"Käy. Tässähän on nuolet aivan selvästi esitetty... Kyllä mä sen tiesin ennestään." (Khk. 7)

"Jaa, kyllä tässä tulee siis selvästi... Ansiotyö... niin se johtaa tänne työeläkeoikeuteen, ja jos sit lisäksi asut Suomessa... mutta vaikka ei olekaan ansiotyötä, niin saa siitä huolimatta oikeuden kansaneläkkeeseen. Kyllä mun mielestä on aika selvä." (Khk. 17)

Muutamit vastaajista (N=4) löysivät kaaviosta oikean kohdan, mutta olivat sitä mieltä, että ero ei tule selkeästi esille. Esimerkiksi khk. 13 löysi oikean kohdan

kaaviosta, mutta hänen vastauksensa osoitti työeläkkeen ja kansaneläkkeen suhteen jäävän epäselväksi.

"No en mä muuten tota kansaneläkettä tässä havaitse kun tämä, et kun mä asun Suomessa, niin mä saan oikeuden kansaneläkkeeseen... mut sitä mä en tiedä ihan tarkkaan, että milloin se tulee... tuleeks se 65-vuotta täyttäessä vai... Kyl se mun mielestä pikkasen epämääräiseksi jättää." (Khk. 13)

Kaikille ero ei selvinnyt kuitenkaan näin helposti esitteestä. Muutamat (N=3) vastasivat asian vierestä, eivätkä syventyneet tarkastamaan asiaa. Jotkut ilmoittivat, etteivät olleet lukeneet esitettä niin hyvin, että osaisivat sanoa. Osa heistä ei tutustunut asiaan lähemmin haastattelunkaan aikana. Oli kuitenkin myös niitä, jotka syventyivät haastattelun aikana esitteeseen.

"Mä en lukenut sitä niin tarkkaan, et mä pystyisin sanomaan sitä... (H: Voit katsoa nyt.) No, jaa'a kyl mun ainakin täytyis syventyä tähän, ennen kuin pystyis saamaan siitä jotain... No joo kyllähän täs on aika selvästi työeläkkeen... et kyl täältä nyt ehkä saa tavallaan selville sen... (Pyytäisin teitä ajattelemaan ääneen, miten sen saa sieltä selville.) Lähinnä, et täältä kun se lähtee täältä, et teet ansiotyötä niin, siitähän se menee tosta noin (tarkoittaa nuolia)..." (Khk. 23)

Myönteisenä tuloksena voidaan kuitenkin pitää sitä, että lähes kaikki kokeiluesitteen lukeneista (N=18) käyttivät esitettä vastatessaan ongelmanratkaisukysymyksiin. Tämä tuli esille etenkin myöhemmin sisäistämiseen liittyvissä kysymyksissä, esimerkiksi "mitkä eläkelajit voisivat olla ajankohtaisia omalla kohdallasi?". Haastattelijan aiheuttama ongelmanratkaisutilanne voidaan tietyin varauksin rinnastaa tosielämässä esiintuleviin ongelmatilanteisiin: haastattelijan on-

gelmanratkaisutehtävää vastaa esimerkiksi jokin omaa mieltä askarruttava eläkeasia.

Vanhan esitteen lukeneilta ei kysytty, tiesivätkö he työeläkkeen ja kansaneläkkeen eron ennestään. Mikäli he tiesivät eron, oli itsestään selvää, että he tiesivät sen ennestään, koska esitteessä ei sanallakaan viitata kansaneläkkeeseen. Sen sijaan heiltäkin kysyttiin, antaako esite vastauksen peruseroon.

Vanhan esitteen lukeneet, joilla oli hyvät tiedot loma-kehaastattelun tietokysymyksistä, vastasivat yhtä lukuunottamatta, ettei esite anna vastausta käsitteiden väliseen eroon.

"On se tuossa heti alussa... "työeläke ansaitaan työssäoloaikana..." (H: Entä kansaneläke?) No tässähän ei puhuta varmaan mitään kansaneläkkeestä." (Khv. 1)

Sensijaan vanhan esitteen lukeneiden ryhmää, jolla oli huonot tiedot työeläketietokysymyksistä, voisi luonnehtia sillä, että he olettivat esitteen antavan vastauksen. Vanhan esitteen lukeneet uskoivat, että esite kertoo vastauksen kysymyksiin. Heidän vastauksensa oli oletus, sillä he eivät tarkistaneet asiaa esitteestä. Todellisuudessa vanha esite ei sisällä työeläkkeen ja kansaneläkkeen eroa. Ilmeisesti esitteet vaikuttivat lukijoista tietorikkailta ja he olettivat sen sisältävän haastattelijan kysymät asiat.

Tämä on tiedottamisen kannalta eräänlainen yleishavainto. Lukijat saattavat olettaa saavansa enemmän tietoa kuin todellisuudessa saavat sillä perusteella, että materiaali vaikuttaa tietorikkaalta. Todellisuudessa selailemalla kertyvä tieto voi olla liian ylimalkaista,

jotta siitä olisi lukijalle sanottavaa hyötyä. Näin näyttää tapahtuneen vanhaan esitteeseen huonosti tutustuneilla.

#### 10.2.4. Esitteiden sisällön esitystapa

Kaksikymmentä kaikista haastatelluista piti kokeiluesitteen esittämistapaa kaavioiden avulla parempana kuin vanhaa suoraa tekstiä.

Kokeiluesitteen eläkejärjestelmää koskevan orientaatio-kaavion olennaisimmat edut liittyivät haastateltavien mielipiteiden mukaan luettavuuteen. Sen puutteet koskivat lähinnä ulkoasua.

Vastaavasti taas vanhan esitteen tekstin puutteet samoin kuin myös edut liittyivät luettavuuteen.

Seuraavaan taulukkoon olen koonnut haastatteluista lyhyitä luonnehdintoja sekä tekstin että kaavion eduista ja haitoista.



## TAULUKKO 7:

Kokeiluesitteen ja vanhan esitteen  
esitystapaan liittyvät edut ja haitat

Kokeiluesitteen  
orientaatio-  
kaavion

Edut:

Haitat:

- |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>o havainnollistaa</li> <li>o selkeyttää</li> <li>o on johdonmukaisempi kuin suora teksti</li> <li>o näkee nopeasti olennaisen</li> <li>o saa tiedon kokonaisuudesta</li> <li>o kaavio neuvoo, mitä pitää tehdä</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>o epäselvä väritys ja vinous häiritsevät</li> <li>o jää avoimia kysymyksiä</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Vanhan esitteen  
suoran tekstin

Edut:

Haitat:

- |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>o selvempi</li> <li>o helpommin ymmärrettävä kuin kaavio</li> <li>o ei sekoita</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>o vaatii enemmän syventymistä</li> <li>o asia pitää kaivaa esiin</li> <li>o kuivaa luettavaa</li> <li>o ei saa selvää, mikä vaikuttaa mihinkin</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Jotkut kaaviota parempana pitävät olettavat, ettei tekstikään huono ole, mutta kaavio on parempi.

Tekstiä parempana esitystapana pitävät olivat pääasiassa vanhempia henkilöitä (N=6, joista 5 oli vanhempia). Todennäköistä onkin, että osalle heistä kaavioiden lukeminen on hankalaa.

"Tää (suora teksti) on selvempi. (H: Miksi?) Ehkä se just on tää teksti, että se on laitettu ihan selvästi, ettei oo... miten mä sanoisin, tällaisia...nääh, minusta nääh niinku jollain tavalla, tai ihan kun ne on tällai sivutain laitettu tällä tavalla että ei..."

Sama haastateltava luki kuitenkin myöhemmin sujuvasti kaaviota.

"(H: Selviääkö kaaviosta kansaneläkkeen ja työeläkkeen ero?) Niin kyllä se nyt tietysti selviää kun oikein... Siis tässä nyt sanotaan: asut Suomessa, saat kansaneläkkeen. Tässä taas; työeläke, ansaitset työeläkkeen." (Khk. 28)

Asian lähempi tarkastelu osoitti, että kaikkien suoraa tekstiä kannattaneiden vastauksista heijastuu epäilevä asenne kaavioita kohtaan ja tällaisen esittämistavan vierastaminen. Useimmat näistä vastaajista käyttivät orientaatioperustaa vastatessaan ongelmanratkaisukysymyksiin ja onnistuivat siinä ainakin osittain. Kysyttäessä heiltä syytä, miksi he pitivät suoraa tekstiä selkeämpänä, vastaajat viittasivat siihen, etteivät he ole tottuneet lukemaan kaavioita. Tavallista oli, etteivät he pystyneet perustelemaan näkemystään.

Negatiivisimmat mielipiteet tulivat vanhemmilta naisilta; "kaavio ei sano mitään" (Khk. 10), "se sotkee" (Khk. 28). Asenteet osoittautuivat olennaisiksi negatiivisten mielipiteiden perusteiksi.

"Mä en yleensä pidä tämmöisistä kaavioista, et kyl mä tekstiä mieluummin luen. (Miksi teksti miellyttää enemmän?) En mä nyt osaa sanoa, ehkä mä en oo näitten kanssa joutunu niin paljon tekemisiin, kaavioiden ja näitten, että etupäässä tekstiä sit lukenu." (Khk. 23)

"Suora tekstihän se on aina parempi... Suora teksti on paras tapa ja minä uskon kans että kaikki tuommoiset vanhemmat ihmiset uskovat, että se on paras se teksti. (H: Mikä tekee kaavion hankalaksi?) En osaa sannoo, en ole tottunut kaavioiden mukaa elämään." (Khk. 29)

Kun tarkastellaan eroja kokeiluesitteen ja vanhan esitteen lukeneilla, on yllättävää, että kokeiluesitteen lukeneista suurempi osa piti tekstiä kaaviota parempana esitystapana, kun taas vanhan esitteen lukeneilla ti-

lanne oli päinvastainen. Tämä johtuu ilmeisesti siitä, että ensiksi saatuun esitteeseen, johon on tutustuttu paremmin, suhtaudutaan kriittisemmin.

Tämä on tietenkin aivan varteenotettava tekijä, sillä kaaviot voivat kokonaan estää vastaanottajia tarttumasta muutoin hyödylliseen ja tarpeelliseen tietoon. Haastateltavien joukossa tällaisia "torjujia" on sekä tiedot hyvin hallinneissa että tiedot huonosti hallinneissa koehenkilöissä.

Suoritukset osoittivat kuitenkin, että asia selvisi käytännössä paremmin uuden esitteen kaaviosta. Tosin, kuten myöhemmin esitän, asia jäi edelleen epäselväksi ja tiedot osittain puutteellisiksi. Tätä käsitteisiin liittyvää epäselvyyttä olen pohtinut lähemmin sisäistämisen yhteydessä kappaleessa "Eläkelajien hierarkiaan liittyvien käsitteiden sisäistäminen".

Selitys sille, miksi kokeiluesitteen lukeneet suhtautuivat kielteisemmin kaavioihin, voisi olla se, että tutun suoran tekstin käteen saatuaan heistä tuntui totuttu esittämistapa selkeämmältä, vaikkei se sitä tosiasiassa olisikaan. Tätä tukee se, että osa suoraa tekstiä parempana pitävistä haastateltavista huomasi itsekin haastattelun edetessä kaavion olevan helppo- ja nopealukuisempi.

"Emmä tiä...täs on kyllä just tää, et "jos sinua kohtaa..." eli henkilö voi sairastaa justiin, niin se löytää, et ahaa näin... henkilökohtaisempi tosiaan, tästä selvii, et näitä on mahdollisuus... Joo'o eli ensi vaikutelma oli sellanen (piti tekstiä parempana), mut sit ku alkaa kattoo niin..." (Khv. 2)

Esitteen rakenne vaikuttaa siihen, tyytyykö haastateltava vain toteamaan tietojensa puutteellisuuden vai pystyykö hän omaksumaan tiedon. Tämä tuli ilmi verratessa haastateltavia 2 ja 7. Ensiksi mainittu oli lukenut vanhan esitteen ja todennut lomakehaastattelussa, ettei tiedäkään tarpeeksi vaikka luuli tietävänsä. Hän oli jäänyt kuitenkin toteamisen tasolle. Vasta, kun hän sai toisessa haastattelussa käyttää uuden esitteen kaaviota, hän ryhtyi hakemaan vastausta kysymyksiin. Aluksi hän piti tekstiä parempana, mutta huomasi itse, että kokeiluesite antoi paremmin tietoa.

Haastateltavalla 7 oli herännyt lomakehaastattelun aikana vastaava ristiriita, mutta hän, toisin kuin haastateltava 2, oli pystynyt esitteen avulla omaksumaan uutta tietoa. (Ks. luku 10.6.4. Case-kuvaukset 2 ja 3.)

Päätelmää tukee se seikka, että useimmat nuorempaan ryhmään kuuluvat pitivät kokeiluesitettä parempana. Etenkin kaavioiden merkitystä myönteisen mielenkiinnon herättäjänä ja asian selkiyttäjänä korostettiin.

Täytyy tietenkin ottaa huomioon, että on aina mahdollista, että jokin muu tekijä on voinut vaikuttaa haastateltavien käyttäytymiseen. Esimerkiksi lomakehaastattelun tekijä on voinut persoonallaan vaikuttaa tilanteen kehittymiseen.

#### 10.2.5. Mielenpitoita jäsenyneestä kokonaiskuvasta

Tiedustelin haastateltavilta, onko heillä mielestään jäsenynyt kokonaiskuva eläkeasioista. Näiden mielipiteiden avulla toivoin saavani lisäselvennystä orientaatikaavion merkityksestä esitteessä.

Osalle vastaajista käsite "jäsentynyt kokonaiskuva" oli ehkä liian vaikea ja jouduin kansanomaistamaan kysymystä. Tästä huolimatta osa vastasi asian vierestä.

"(H: Onko sulla jäsentynyt kuva työeläkkeistä? Pystytkö sä hahmottamaan eläkejärjestelmän jonkun näköisenä?) Joo. Tavallaanhan meidän omasta palkasta siihen menee niinkun osa... työnantajahan maksaa sen semmosen... sosiaali-turvamaksun..." (Khk. 7)

Tämän haastattelun lähempi tarkastelu kuitenkin osoitti, että hän hallitsee tiedot. Näyttääkin siltä, että usein vasta kokonaishaastattelun tarkastelu paljastaa, kuinka kysytty asia todellisuudessa hallittiin.

Mielipiteet kokonaiskuvan jäsentymisestä voidaan jakaa neljään tyyppiin:

1. asiasta ei ole jäsentynyttä kokonaiskuvaa (N=3)

"Niin se tuntuu aina, että niistä on ihan... jotta miten näihin kanssa selvii." (Khk. 15)

2. asiasta on jonkinlainen käsitys, mutta puutteellinen (N=14)

"Kyllä minulla työeläkkeestä on, mutta ei... kansaneläke on semmonen kuparilinna siellä Töölössä suunnilleen..." (Khk. 30)

3. vastaajan mielestä hänellä on selkeä kuva eläkeasioista (N=7)

"No kyllä mä nyt aika hyvin tykkään et mä tiedän, et mitä joutus tekeen." (Khk. 24)

## 4. muut vastaukset (N=6)

Tähän luokkaan sijoittuvat vastaukset, jotka ovat asian vierestä tai vastaaja ei osaa sanoa.

Näyttää siltä, että melko epämääräisiäkin tietoja oltiin taipuvaisia pitämään kohtalaisen jäsenyneinä, sillä myös kategoriaan 2 sijoittuneet henkilöt arvioi-  
dessaan omia tietojaan pitivät niitä ainakin keskinkertaisina. Vain harvat haastateltavista tunsivat tarvetta ryhtyä selvittämään asioita.

Koska meillä ihmisillä on taipumus välttää tiedollista ristiriitaa (vrt. Festinger 1957), on ymmärrettävää haastateltavien taipumus tuntea asian olevan hallussa, kun on jonkinlainen käsitys siitä, vaikkapa puutteellinen.

Myös kategoriaan 3 sijoittuvien tarkastelu ongelmanratkaisuprotokollien valossa paljasti jäsenyneen kokonaiskuvan puutteellisuuden.

Kategoriaan 1 sijoittui vain muutama henkilö. Heidän haastatteluilleen on luonteenomaista torjunta. Tuntuu, että he halusivat päästä aiheesta mahdollisimman pian eroon. Mikäli asiaa ei onnistuttu kääntämään myönteiseksi "hallitsen asiat jotenkuten", haluttiin koko asia unohtaa. Sama päti kategoriaan 4 sijoittuviin.

### 10.3. Sisäistäminen

Sisäistäminen on aikaisemman toimintamallin muokkaamista ja muuttamista uuden tiedon avulla. Sisäistäminen on kognitiivisen oppimisprosessin perusta, mikä tarkoittaa aineellisten tietojen muuttumista ajatukselliseksi.

Sisäistäminen ei ole mikään yksittäinen osa esitteessä, vaan kysymys on pikemminkin orientaatioperustan arvioinnista sisäistämistä käsittelevien kysymysten avulla. Sisäistämisen onnistuminen riippuu esitteen kokonaisvaikutuksesta. Mikäli haastateltava on kytkenyt esitteen asiat onnistuneesti omaan elämäntilanteeseensa, on hän sisäistänyt asian. Koska orientaatioperusta ohjaa sitä, mitä oppija pyrkii sisäistämään, voidaan sisäistämistä mittaavien kysymysten avulla saada tietoa orientaatioperustan tarkoituksenmukaisuudesta. Mikäli vastaaja pystyy suhteuttamaan orientaatioperustan antaman mallin omaan elämäänsä esitteen avulla, kertoo se orientaatioperustan onnistumisesta. Toisaalta on kysymys myös haastateltavan päässä tapahtuvasta asian omaksumisesta.

#### 10.3.1. Haastattelukysymyksistä

Sisäistämiseen liittyvät ongelmanratkaisukysymykset olen analysoinut kokonaisuutena. Yksittäinen tarkastelu antaisi liian yksipuolisen kuvan. Jo haastateltaessa ne muodostivat toisiinsa kiinteästi liittyvän kokonaisuuden. Tämän kuvan olen pyrkinyt konstruoimaan kappaleessa "Eläkelajien hierarkiaan liittyvien käsitteiden sisäistäminen."

Kun kysyin aluksi yleisesti "Missä eri elämäntilanteissa voi hakea työeläkettä?", haastateltava saattoi spontaanisti ajatella asiaa juuri omalta kohdaltaan. Joissakin tapauksissa kysymys yleisellä tasolla osoittautui vaikeaksi mieltää, ja haastateltava käsitti vasta, kun asiaa tiedusteltiin hänen omalta kannaltaan. Näin tarkasteltuna kysymyksiä voitaisiin pitää toisilleen jopa vaihtoehtoisina.

Ongelmanratkaisukysymysten yhteydessä pyysin haastateltavia kertomaan, miten asia tulee esille esitteessä, jotta saisin heidät pohtimaan esitteen vaikutusta.

Sisäistämiseen liittyvät kysymykset 30-41 ovat liitteessä 2.

### 10.3.2. Eläkelajien hierarkiaan liittyvien käsitteiden sisäistäminen

Sisäistämiseen liittyvistä ongelmanratkaisukysymyksistä nousi tutkimuksen kannalta ehkä mielenkiintoisin teki- jä. Haastateltavien oli vaikea mieltää työeläkkeeseen ja sen eri lajeihin sisältyvien käsitteiden hierarkisuutta. Työeläke oli vaikea mieltää yläkäsitteeksi, jonka alakäsitteitä ovat vanhuus-, työkyvyttömyys-, työttömyys- ja perhe-eläke, sen mukaan mistä syystä kulloinkin työeläkettä saadaan. (Ks. myös luku 10.2.2.)

Edellisessä luvussa kävi ilmi, että suurin osa haastateltavista hallitsee työeläkkeen ja kansaneläkkeen peruseron. Samoin hallitaan eri eläkelajit mikäli kysyttiin, mitkä eri eläkelajeista voisivat olla mahdollisia haastateltavan omalla kohdalla.



Asia osoittautui liian monimutkaiseksi viimeistään siinä vaiheessa, kun haastateltava ryhtyi pohtimaan kansaneläkkeen suhdetta eri työeläkelajeihin. Haastateltavat eivät pystyneet hahmottamaan kaavion avulla sen sanomaa; Suomessa on kaksi eläkejärjestelmää, työeläke ja kansaneläke. Näitä molempia voidaan hakea pitkän sairauden, ikääntymisen, työttömyyden ja perheenhuoltajan kuoleman johdosta. Toisin sanoen kumpikin yläkäsite sisältää alakäsitteet; työkyvyttömyys-, vanhuus-, työttömyys- ja perhe-eläke. Haastateltavilta puuttui siis selkeä kokonaiskuva eri käsitteiden keskinäisestä suhteesta.

Haastateltavien oli vaikea käsittää myös ylä- ja alakäsitteiden välisiä suhteita. Tämä käsitteiden monitahoisuus teki asian hallitsemisen vaikeaksi ja haastateltava rajasi alueen spontaanisti koskemaan vain työeläkettä. Ilmeisesti se, että esite koskee nimenomaan työeläkettä, ohjasi haastateltavia spontaanisti tarkastelemaan asioita nimenomaan työeläkkeen näkökulmasta.

Khv. 19 löysi eri eläkelajit kaaviosta ja luki ne, mutta kysymys omalta kohdalta paljasti, ettei käsitteiden suhde ole selvä. Haastateltava sekoitti ala- ja yläkäsitteet.

"Niin tässä se on ensin: työeläke on palkan jatke ja tässä lopussa lukee vanhuuseläke, työkyvyttömyyseläke ja perhe-eläke, sairaseläke.

(H: Mitkä noista työeläkkeen lajeista vois olla ajankohtaisia teidän omalla kohdallanne?)

Työeläke, koska mä jään kohta eläkkeelle."  
(Khv. 19)

Perhe-eläke tuntui olevan vaikein mieltää työeläkela-jiksi.

"Kun on tullut ikää tarpeeksi, on kai se tavallisin, ja tietysti kyllä, jos tulee sairaus eteen niin silloinhan tulee sairauseläke kysymykseen. Työttömyys on myös... kuinka suuri se lieneekin, nouseeko se samalla tavalla kun sairaus ja ikääntyminen ja työttömyys. Perhe-eläke on taas muuta." (Khv. 18)

"Niin, jos tulee pitkä sairaus esimerkiksi. Siis työeläkettä... niin näähän on työttömyyseläkettä ja vanhuuseläkkeitä, nehän on ihan eri asia. No perhe-eläke - onko se?" (Khk. 7)

Haastateltava 25 oli asioista yleensä ottaen hyvin perillä, mutta kun hän ryhtyi pohtimaan käsitteiden suhdetta toisiinsa, paljastui asian monimutkaisuus. Olen esittänyt hänen käsitteiden pohdintansa kokonaisuudessaan, koska hänen protokollansa sisältää kaikki keskeiset haastattelussa tulleet käsitteiden suhteisiin liittyvät ongelmat.

"Eiks ero ole periaatteessa, et kansaneläkkeeseen on oikeutettu 65 vuotta täyttänyt oli sitten ollut työelämässä tai ei... se muuten on yksi kysymys joka tuli ilmi, että miten ne keskenään nää... (vastaaja tarkoittaa epäselväksi jäänyttä asiaa esitteen perusteella)... kai täällä (esitteessä) jossain sanotaankin... et miten ne tuota vaikuttaa toisiinsa työeläke ja kansaneläke?... Mut vanhuuseläkehän ei ole... sehän on muuta kuin työeläke... Työttömyyseläkehän ei voi perustua työhön, koska se on työttömyyseläke...

(H: Mistä eri syistä voi saada työeläkettä kaikenkaikkiaan? Jos ajatellaan ketä tahansa.)

Jaaha, työeläkettähän, niin... täytyy olla ollut töissä, mut lasketaaks nyt sitte työeläkkeeseen työkyvyttömyyseläke myöskin? Onk se sitten osa sitä? Kyllä kait se näin hämärästi ajatellen niin kait se osa työeläkettä on kuitenkin, se on vaan sitten kyvyttömyyseläke, mutta tuota...

(H: Jos ajattelette, että työkyvyttömyyseläke on yksi työeläke, niin entä nää muut?)  
Mut vanhuuseläkehän ei ole tuota eli kansaneläke niin sehän on muuta kun tuota työeläke. Sittenhän nää kai on työttömyys-...

(H: Jos luette tätä kuviota ja ajatellaan, että tässä on nää neljä, niin miten ne liittyy näihin ylimpiin käsitteisiin?)  
Siis toi perheen huoltajan, tai perhe-eläke, niin sehän ei esimerkiksi mua koske kyllä, mut sehän on kai työpohjainen joka tapauksessa, koska niin en mä tiedä sit, jos perheen huoltaja on sosiaaliturvan varassa, niin saako sitten perhe-eläkettä, mutta tuota joka tapauksessa sehän on työhön perustuva kai noin pääsääntöisesti? Työttömyyseläkehän ei voi perustua työhön, koska se on työttömyyseläke, ja tuo vanhuuseläke on kuten sanottu niin kansaneläke, mutta ehkä nää kaksi laitimaista on sitten työhön liittyviä ja nuo kaksi keskimäistä on sitten jotain muuta." (Khk. 25)

Haastattelun kysymyksenasettelu ei todennäköisesti ole ollut paras mahdollinen, jotta kaikki mahdolliset sekaannukset olisivat tulleet esille. Vastaajat eivät usein edes ryhtyneet pohtimaan käsitteiden suhdetta toisiinsa. Epäselvyydet tulisivat todennäköisesti vielä selvemmin esille, mikäli kaikille vastaajille olisi esitetty käsitteiden suhteisiin liittyviä lisäkysymyksiä; esimerkiksi, mikä on kansaneläkkeen ja eri eläkelajien suhde. Tätä en pyrkinyt selvittämään systemaattisesti, sillä tulos oli ennalta arvaamaton.

Toisaalta tällainen spontaani asian eteneminen on vaikeuksien paljastumiseksi totuudenmukaisempi. Niiden vastaajien kommentteista, joissa asia tuli esille, paljastui, että käsitteiden suhteet ovat jääneet epäselviksi. Koko asian monitahoisuus ei ollut tullut mieleenkään.

Vaikka khk. 25:n kaltaiset vastaukset ensisilmäyksellä vaikuttavat virheellisemmiltä kuin muiden protokollat, osoittavat ne kokonaisuutena parempaa oppimisen kokonaislaatua. Heidän vastauksistaan käy ilmi se, että he alkavat tiedostaa eri käsitteiden suhdetta toisiinsa ja niihin liittyviä epäselvyyksiä omalla kohdallaan. Esimerkiksi khk. 25:ltä lainattu protokolla edustaa pitkälle edennyttä erittelyä.

### 10.3.3. Esitteen sisällön kytkeminen omaan elämäntilanteeseen

Asioiden peilaamisen omaan elämäntilanteeseen katsottiin olevan osoitus sisäistämisestä, koska haastateltava tällöin hyödyntää työeläkkeeseen liittyviä abstrakteja käsitteitä. Tiedustelin haastateltavilta, ovatko he esitettä lukiessaan ajatelleet omaa elämäntilannettaan.

Esitteen osista kaavio herätti eniten kiinnostusta. Haastateltavat pyrkivät nuolien avulla selvittämään, missä itse olisivat ja mihin se vaikuttaa. Yksi ennako-odotus kaaviota laadittaessa oli, että haastateltavat pyrkisivät samaistamaan itsensä esitteen sisältöön niin, että tieto alkaisi elää lukijoille. Kaavion vaikutus osoittautuikin tällaiseksi; ongelmanratkaisukysymyksiin vastatessaan haastateltavat miettivät spontaanisti asiaa omalta kannaltaan ja sijoittivat itsensä kaavioon.

Orientaatiokaavioon itsensä sijoittaminen oli yhteistä sekä vanhemmille että nuoremmille. Eläkelajeja oli helpompi pohtia omalta kannalta kaavion avulla. Khv. 2

vastasi ilman esitettä osittain oikein, mutta pystyi orientaatiokaavion avulla hahmottamaan asian konkreettisemmin.

"Jos esim. sairastuu, niin työkyvyttömyyseläkettä ja sitten on työttömyyseläke (H: Antoiko esite vastauksen?). Kyllä mä olen tiennyt nämä kaksi asiaa, koska mä oon joutunu työssäni jonkinverran ajattelemaan ja ohjaamaan sitten henkilön luo, joka on osannu nää asiat... Mutta en mä nyt jos en mä oikeen ala lukemaan, niin en mä äkkiä sitten."

Saatuaan kaavion käsiinsä vastaaja löysi asian helposti.

"No tästä se kyllä justiin... eli mun mielestä (osoittaa orientaatiokaaviota)... se henkilö kohdistaa sen justiin, että minä olen tässä ja mun elämäntilanteeni on tämä... niin sit se lähtee."

Pyysin haastateltavaa vastaamaan nyt kysymykseen, mitkä työeläkkeen lajeista voisivat koskea häntä?

"Toi työkyvyttömyyseläke ja sitten mahdollisesti, jos on toi perhehuoltajan kuolema." (Khv. 2)

Vaikka kysyin eläkelajeja abstraktisti haastateltavat vastasivat asiaan mieluummin omalta kannaltaan.

"No... ei kai tässä meikäläinen saa muuta." (Khk. 29)

"(H: Entä jos ajattelette eläkkeelle jäämistä yleisesti kenen tahansa kohdalla.) No sitä mä en yhtään ole ajatellutkaan, mä olen aina vain omalta kohdalta ajatellut." (Khv. 27)

Omaan elämän tilanteeseen rinnastaminen oli yleistä molemmissa ryhmissä (N=18). Vanhempaan ryhmään kuuluvat pohtivat työeläkkeen määrään liittyviä asioita useammin kuin nuoret. Nuorelle ikäryhmälle taas rekisteritietojen tarkistaminen oli keskeisempi asia. Ajankohtaisuus näyttää vaikuttavan siihen, mitä tiedoista poimitaan.

Vaikka omakohtainen paneutuminen asiaan oli nuoremmilla pinnallisempaa, oli joukossa poikkeuksiakin. Khk. 7 oli ajatellut omakohtaisesti, mitä esitteen sisältö merkitsee omalla kohdalla. Koehenkilö oli innostunut asiaan paneutumiseen kokeiluesitteen avulla huomattuaan lomakehaastattelussa tietonsa puutteellisiksi. Protokolla osoittaa, ettei esitteestä saatu tieto ole jäänyt vain ulkokohtaiseksi asian toteamiseksi, vaan kyse on asian sisäistämisestä parhaimmillaan.

"Lähinnä mua kiinnosti se, että paljonko mä saan eläkettä. Se tuli ensimmäiseksi mieleen. Ja sit mä niinku ymmärsin, et mä oon sitä ikäluokkaa, joka saa enemmän mitä mun työkaverit, semmoset 50-vuotiaat, jotka on ollu kotona lasten kanssa ja niillä ei ole niinku vuosia niin paljon takana, et oli just niinku puhe, et tää yksi saa 33 %, kun jää jonkun ihan pienen ajan sisällä eläkkeelle, palkasta, et mä ymmärsin, et mä oon niin onnellisessa asemassa, et mä saan sen 60 %. Et se oli se joka mua kiinnosti kaikkein eniten. (H: Seuraava kysymykseni olisikin ollut, että mikä jäi päällimmäiseksi mieleen, et sulla oli tää eläkkeen määrä?) Joo, se että miten me voidaan olla niin eriarvoisessa asemassa." (Khk. 7)

#### 10.3.4. Oman työeläketurvan valvominen

Eläketurvan valvomisessa olen jakanut vastaajat neljään kategoriaan sen perusteella, kuinka tietoisia he olivat rekisteriotteesta ja sen merkityksestä.

1. Haastateltava on tietoinen rekisteriotteen tilaamis-  
mahdollisuudesta ja merkityksestä, että sen avulla  
on tarkoitus valvoa työsuhteita.

"H: Mitä yksityinen henkilö voi tehdä valvoakseen työeläketurvaansa)

Ainoa että seuraa näitä työsuhteita ja että ne tosiaan on ilmoitettu sinne ja män en muuta tiedä.

(H: Oliko toi sulle tuttu asia ennestään?)

Kyl se on ennestään.

(H: Antaako esite vastauksen?)

On tässä joo "Eläketurvakeskus vastaa rekisteriotteella, tarkista... ilmoita mahdolliset korjaukset... niin täähän on mainittu siinä."  
(Khk. 23)

2. Haastateltavalla on tieto rekisteriotteesta ja sen merkityksestä, mutta vastaaja ei näe sen tilaamista tarpeellisena.

"Täytyis tosiaan tiedustella jos näin on. Minä en ole tosiaan koskaan tiedustellut. Minä tulen saamaan sen minkä... Ja että tosiaan jos mä nyt oon kuunnellu sellaisia henkilöitä, jotka ovat tilanneet, ne sanoo sillä tavalla että se on niin ympäripyöreetä, ei siinä ole mitään markkamääriä. Että siihen ja siihen on kertynyt niin ja niin monta prosenttia sitä eläkettä. Ei saa mitään markkamääräisesti, joka ei sitä osaa laskee eikä tiedä noista, ei se sano mitään." (Khk. 10)

3. Haastateltava on tietoinen rekisteriotteesta, mutta haastattelusta ei käy ilmi, onko vastaaja tietoinen sen merkityksestä.

"Ilmeisesti se olis tämmönen kysely. (H: Antaako esite toimintaohjeita?). Kyllä se tuo ainakin sen asian mieleen, mutta se saattaa kyllä aina sitten unohtua niinku mullaki."  
(Khk. 22)

4. Haastateltava ei tiedä tai hänen vastauksensa on muuten epämääräinen.

"Ei mitään. En mä ainakaan usko. (Haastattelija: Tuntuuko siltä?) Tuntuu. Kun se on se laki mikä määrää niin se on se." (Khv. 27)

Kategoriaan 4 kuuluvat henkilöt eivät tunne valvomista tarpeelliseksi, koska he luottavat työnantajaan tai he työskentelevät "suuressa talossa".

"Voi kääntyä tän... mikä se nyt on... eläketurvan puoleen, kysyä sieltä. (Haastattelija: Kertooko tuo esite sen?) Kyllä muistaakseni täällä jatkossa, kyllä... Niin kyllä kai tämä ehkä tää sivu tässä (rekisteriotepyyntö) parhaiten, siis tuollakin se on mainittu. (H: Lähetittekö muuten tuon rekisteriotepyyntön?) En lähettänyt, koska mulla on semmonen käsitys, ettei ole tarvetta. (H: Oletteko saanut joskus sellaisen?) En ole saanut, mutta mä olen ollut saman työnantajan palveluksessa ja meillä on se puoli mun ymmärtääkseni kunnossa. Mutta olisin varmaan lähettänyt, jos siinä olis jotain epäselvyyttä ollut." (Khk. 9)

"Tietysti voi kontrolloida, mutta tääkin on niin vanha firma, että mä oon aina luottanut." (Khv. 27)

Taulukossa 8. olen luokitellut vastaajat kategorioiden mukaan.



TAULUKKO 8. Oman eläketurvan valvominen

	Kokeilu- esite hyvät tiedot	Kokeilu- esite huonot tiedot	Vanha esite hyvät tiedot	Vanha esite huonot tiedot	Yhteensä
1. Tieto rekisteriotteesta ja sen merkityksestä on	4	5	2	4	14
2. Tieto on, muttei pidä tilaamista tarpeellisena	3	-	-	-	4
3. Tieto rekisteriotteesta on, mutta merkitys ei käy ilmi	2	1	1	-	8
4. Ei osaa sanoa tai ei vastausta	1	4	1	2	4

N=30

Eläketurvan valvominen oli haastateltaville suhteellisen tuttu asia. Tässä yhteydessä mainittiin usein aiemmin Eläketurvakeskukselta saatu rekisteriote.

Kun tiedustelin haastateltavilta, kuinka oman eläketurvan valvominen tulee esille esitteessä, viittasivat useimmat tiedustelukorttiin. Kysymyksen avulla halusin selvittää, auttaako kaavion (kokeiluesitteen kaavio "Tarkista eläketurvasi - valvo rekisteritietojasi") muodossa annettu informaatio asian omaksumista. Vastajaista vain harvat ottivat puheeksi kaavion, mikä johtuu todennäköisesti vastaajien vaikeudesta eritellä tiedon omaksumiseensa vaikuttavia tekijöitä. Sen sijaan suorat viittaukset asiaan ilmaisivat asian käyvän esille selkeästi.

Kuten orientaation yhteydessä tuli ilmi, pitivät vastaajat orientaatiokaaviota havainnollisempana ja selkeämpänä esitystapana kuin suoraa tekstiä. Vain harvat viittaavat suoraan rekisteritietojen valvontaa kuvaavaan kaavioon, mutta on luultavaa, että sama pätee siihenkin. Tämä kaavio on sisällöltään yksiselitteisempi kuin koko eläkejärjestelmää koskeva orientaatiokaavio. Kaavioihin perehtynyt tietokonealalla työskentelevä haastateltava 25 totesikin:

"Joo tää on mun mielestä niinkun tää on semmonen kaavio, jonkalainen kaavion itse asiassa pitäis ollakin. Tää menee hyvin yksiselitteisesti ruutu ruudulta eteenpäin ja lopussa on vielä kaksi vaihtoehtoa, jolloin kun on kaikki kunnossa niin on kaikki kunnossa ja sitten on se vaihtoehto, et jos ei ole, niin mitä tehdä sitten. Tää on mun mielestä niinku kaaviona hyvä." (Khk. 25)

Vastaus kuvaa ATK-alalla työskentelevän henkilön käsitystä kaavioista. Tällainen kaavio on hänelle algoritmi, jolle on ominaista se, että siinä on eliminoitu epävarmuus, ettei voi edetä useampaa kuin yhtä tietä. Esitteen koko eläkejärjestelmää koskevassa kaaviossa "Sinun eläketurviasi" on mahdollisuus edetä useampaa tietä. Kyse on systeemimallista, koska asiasisältö edellyttää sitä.

#### 10.3.5. Mielenpitoet sisäistämisen kuvaajina

Haastatteluvastauksia tarkastellessani totesin, ettei mielipidekysymysten avulla saatu sisäistämisestä kovinkaan relevanttia tietoa. Vastaukset jäivät ylimalkaiksi; haastateltavat eivät pystyneet erittelemään

esitteen aiheuttamia muutoksia tiedoissaan. Vastauksista kävi ilmi, ettei mielipidekysymysten avulla ole tarkoituksenmukaista tutkia muutoksia käsityksissä. Useasta haastattelusta heijastui se, että kun käsitteet ovat nimeltä tuttuja, vastaajat olettivat, että he ovat jo ennestään olleet selvillä käsitteen sisällöstä. (Ks. itsearviointi luku 7. s. 33.)

Haastateltavien oli mahdotonta eritellä oman sisäisen mallinsa syntymistä. Vastaajien oli vaikea pyydettäessä eritellä tiedon prosessointiaan. Koska heillä ei ollut tietoista mielikuvaa aiemmista käsityksistään, eivät he pystyneet niitä muistamaan.

Muutamit vastaukset antoivat kuitenkin viitteitä siitä, että parhaimmillaan vastaaja pystyy itse tiedostamaan tämän käsityksen muutosten ilmaisuun liittyvän ongelman.

"Täällä lukee: perhe-eläkettä lapsille, naisleskelle, ahaa, elikkä se on jommalle kummalle osapuolelle ja lapsille, mutta olisinko tietänyt sen vastauksen ilman tätä... niin, olisinko jättäny lapset pois, olisinko vain sanonu niinkun jommalle kummalle kun tulee kuolema, et mä yhdistän sen nytte sitte et se hoitaa ne lapset, mut se pitäis olla oikeen tietysti mainitsee ne lapset erikseen, ja mä oisin voinu jättää ne lapset pois siitä." (Khk. 8)

"No, eihän sitä sillä tavalla osaa sanoa, että mitä mikä paperi vaikuttaa mihinkin. Toisinaan tietoa tulee monesta lähteestä; se on vaikea paikallistaa mitä on tullut mistäkin." (Khk. 26)

Mielipiteet eivät siis anna luotettavaa tietoa sisäistämisestä, koska haastateltavat eivät pystyneet itse arvioimaan muutoksia käsityksissään. Luotettavamman käsityksen asiasta saa tarkastelemalla ongelmanratkai-

sukysymyksiin annettuja vastauksia. Mielipiteet omien käsitysten muuttumisesta olivat ristiriitaisia haastattelun antamien protokollien valossa. Useimmat (N=19) haastateltavista olivat sitä mieltä, ettei esite ollut erityisemmin muuttanut käsityksiä. Haastattelun kuluessa oli kuitenkin havaittavissa joidenkin haastateltavien kohdalla selviä muutoksia. Kuten Hakkarainen (1984) toteaa, sisäistäminen ilmenee ulkoisessa teossa, esimerkiksi haastateltavien ongelmanratkaisuprotokollissa.

Tarkasteltaessa eroja kokeiluesitteen ja vanhan esitteen välillä käy ilmi, että ne, jotka mainitsevat esitteen selventäneen tai antaneen uutta tietoa, ovat kokeiluesitteen lukeneita. Kahdestakymmenestä puolet ilmoitti kokeiluesitteen selventäneen tai antaneen uutta tietoa, kun vanhan esitteen lukeneista tähän ryhmään sijoittui vain yksi tapaus.

#### 10.4. Ulkoistaminen eli opitun tiedon soveltaminen

Ulkoistamisella tarkoitetaan opitun tiedon soveltamista; uuden tiedon avulla ratkaistaan konkreettisia ongelmia. Tässä vaiheessa oppija joutuu tiedostamaan oman selitysmallinsa, jollei hän sitä tee, ei hän myöskään pysty soveltamaan saamaansa tietoa omaan pulmatilanteeseensa. Ulkoistaminen liittyy läheisesti yhteen sisäistämisen kanssa täydellisessä oppimisprosessissa: se on edellytys opittavan mallin sisäistämiseksi. Soveltaessaan opittua tietoa oppija voi samalla arvioida mallin käyttökelpoisuutta. (Engeström 1982, 46.)

#### 10.4.1. Haastattelukysymyksistä

Uusi esite sisältää tiedustelukortin lisäksi kaavion, jonka avulla on esitetty vaiheittain rekisteritietojen valvominen ja sen merkitys. Vanhassa esitteessä asia tulee esille tekstissä.

Kokeiluesite sisältää laskuesimerkin, jonka avulla on mahdollista arvioida oma tuleva työeläkkeensä. Haastattelun varsinaiset ulkoistamisteemaan liittyvät kysymykset koskevat eläkkeen määrää ja laskuesimerkkiä, oman työeläkkeen arvioimista.

Kokeiluesitteen lukeneiden kanssa pyrin käymään läpi ääneen laskutoimituksen. Halusin selvittää, kuinka laskeminen tapahtuu, jotta saisin selville toimiiko laskuesimerkki; mitkä kohdat aiheuttavat mahdollisesti hankaluuksia tai mitkä tekijät muuten tekevät eläkkeen määrän arvioimisen hankalaksi.

Esitteen tietoja voidaan soveltaa myös rekisteriotteen tilaamiseen. Tiedotustoiminnan tavoitteessa ulkoistamista vastaavat valmiustavoitteet. Hakemusmenettelyä ja eläkepäättöksestä valittamista voisi tutkia vasta pidemmällä aikavälillä, kun tutkittavat joutuvat todellisessa tilanteessa huolehtimaan omasta eläketurvastaan. Eläketurvan valvominen on kuitenkin sellainen toiminto, joka on ajankohtainen iästä riippumatta. Esitteet sisältävät eläketurvan tiedustelukortin, jonka avulla eläkevakuutettu voi tilata rekisteriotteen. Tästä hän voi tarkistaa ovatko hänen aiemmat yksityiset työsuhteensa merkityt asianmukaisesti. Mikäli ne eivät ole, hän voi ottaa yhteyttä Eläketurvakeskukseen asian korjaamiseksi. Lopuksi olen käsitellyt sitä.

Ulkoistamista koskevat haastattelukysymykset 41-61 ovat liitteessä 2.

#### 10.4.2. Työeläkkeen määrän laskeminen

Kokeiluesitteen laskuesimerkki osoittautui esitteen keskeiseksi osaksi orientaatiokaavion ohella. Vaikka vain neljä kahdestakymmenestä oli laskenut sen, auttoi se haastateltavia hahmottamaan eläkkeen määräytymiseen liittyviä tekijöitä.

Ulkoistamisen lisäksi laskuesimerkki osoittautui merkittäväksi esitteen lukemiseen motivoivaksi tekijäksi. Etenkin useat vanhempaan ryhmään kuuluvista haastateltavista pysähtyivät lähemmin juuri laskuesimerkkiin, koska eläkkeen määrä on heille eläketapahtuman läheisyyden vuoksi tärkeä asia. (Vrt. luku 10.1.4.)

Laskuesimerkki osoittautui olennaiseksi myös esitteen tarkoituksenmukaisuuden arvioinnin ja omien tietojen kontrolloinnin kannalta. Koska laskuesimerkki antoi mahdollisuuden toimintaan, oli haastateltavalla jotain konkreettista mihin tarttua. Itsearviointihan osoittautui ongelmalliseksi juuri sen takia, ettei haastateltava kyennyt siihen kuin ylimalkaisesti. Arvioidessaan eläkkeensä määrää haastateltavalla oli mahdollisuus käytännössä todeta, olivatko hänen tietonsa riittävät ja toisaalta olivatko esitteen antamat tiedot käyttökelpoisia.

Kokeiluesitteen lukeneiden haastateltavien suoritukset laskuesimerkissä olen jakanut neljään eri kategoriaan sen perusteella kuinka he olivat hyödyntäneet sitä.

1. Haastateltavat olivat suorittaneet laskutoimituksen onnistuneesti. (N=5)
2. Haastateltavat olivat tajunneet tai tajusivat haastattelun aikana laskuesimerkin idean. (N=7)
3. Haastateltavat olivat yrittäneet laskea tai yrittivät arvioida haastattelun aikana oman eläkkeensä määrän, mutta se jäi epäselväksi. (N=5)
4. Haastateltavat eivät olleet laskeneet eivätkä katsooneet laskuesimerkkiä. (N=3)

#### Kategoria 1.

"Mä tein tähän viereen sen laskelman. Se oli siitä kiva, kun tässä oli tämmönen kohta mihin voi itse toteuttaa omat vuodet.

(H: Toimiko laskuesimerkki mielestäsi?) Toimi. Just tää kohta houkutti mut täyttämään. Elikkä se oli mulle mielenkiintoinen mitäs toi tekis kun mä paan työvuodet tohon ja tuossa on tuo kerroin ja mitä se sitten tekee.

(H: Saiko siitä selville, mitkä tekijät vaikuttaa työeläkkeen määrää laskettaessa?) Juu, Ne on... siin on ne vuodet... Mun täytyy lähtee kelaan, kun siit on aikaa kun tää tuli... Täällähän on noi työvuodet ja sitten toi kerroin, siitä saa sen eläkeprosentin. Sen jälkeen on tää palkka täällä alimmaisessa, markkamäärä ja sitten on näköjään toi eläkeprosentti, ja siitä saa sen omaan eläkearvioon."  
(Khk. 8)

#### Kategoria 2.

Läheskään kaikki eivät olleet tarttuneet kynään laskeakseen tarkkaa summaa. Silti näyttää siltä, että esimerkki auttoi lukijoita hahmottamaan eläkkeen määrään vaikuttavat tekijät. Vanhassa esitteessä ne esiintyvät suorassa tekstissä, mutta lukijoiden oli vaikea hahmottaa niitä sieltä kysyttäessä eläkkeen määrään vaikuttavia tekijöitä. Sen sijaan kokeiluesitteen laskuesimer-

kistä sai nopeasti selville vaikuttavat tekijät. Kategoriaan 2 sijoittuvat käyttivät laskuesimerkkiä hahmottaakseen juuri niitä tekijöitä, joista oma eläke muodostuu. Tällaisena tietojen hahmottamisen apuna se tuntui toimivan.

"En laskenu... Kyllä mulle tuli sellanen mielikuva, että tästä näyttäisi niinku... tää on aika havainnollinen tää esimerkki mun mielestä. (H: Mitkä tekijät vaikuttaa työeläkkeen määrää laskettaessa?) Siinä vaikuttaa työssä-olovuodet ja sitten palkka." (Khk. 25)

"(H: Paljonko arvioit työeläkkeen olevan omalla kohdallasi?) 60 % palkasta. Mä en tosin laskenu sitä.

(H: Miten päädyit siihen? Haastateltava kaihava esiin laskuesimerkin.) Mä voin laskea 15 ja... tässon (esimerkissä) ihan niin kun mun työaika.

(H: Käytitkö tuota laskuesimerkkiä tuon asian selvittämiseen?)

Tää on just se, mistä mä niinkuin arvioin ja eiköhän mun... se on suurinpiirtein tää, ehkä pikkusen alle.

(H: Saitko selville nuo tiedot, mitä arvioitessasi tarvitsit?)

Joo, tässä (esimerkissä) ne on ihan selvästi esillä." (Khk. 7)

### Kategoria 3.

"(H: Yritittekö tuon laskuesimerkin avulla arvioida omaa työeläkettänne?)

Kyllä yritin, mutta en saanu tästä selvää, koska en ollut varma millä perusteella ne eläkelaitokset ottaa tuon eläkkeen määrän, tätä en saanut selväksi. ...Miten ne laskee tuolla eläkelaitoksessa tämän palkkajuttua, mitkä vuodet ne ottaa tässä tapauksessa.

(H: Tarkoitatteko keskimääräistä palkkaa?) Niin, sen takia oli hankalaa... Jonkinlaisen käsityksen sain, mutta en määrällisesti niin tarkkaa." (Khk. 11)



Khk. 13 ei ollut lukenut ilmeisesti esitettä kovinkaan tarkasti koska kertoi, ettei edes huomannut laskuesimerkkiä. Pyysin häntä arvioimaan esimerkin käyttökelpoisuutta. Aluksi haastateltava pohti eläkkeen määrään vaikuttavia tekijöitä.

"...Taakse jääneet työvuodet, tulevat työvuodet... taaksejääneitä työvuosia taitaa olla lähemmäs kaksikymmentä jo ja varmaan on saman verran vielä tulossakin... ..nyt mun täytyy tietysti ottaa huomioon se, että mä olin kaupungilla. Nyt mun täytyy laskea vuodesta -72 eli mulla ois nyt tähän työeläkkeeseen oikeuttavia työvuosia tällä hetkellä 13, vuodesta -72 lähtien ...tuota noin... siihen tietysti tulee sitten lisää niin pitkään kun mä oon 65 vanha eli toisinsanoen tulee 33 vuotta vielä lisää... Mut se, että kun tää palkka nyt muuttuu niin eihän tästä varmaan millään pysty sitten saamaan..."

Haastateltava mietiskelee laskutehtävää ja jatkaa.

"Mä olen ihan ulalla... siis onks tää näin, että työeläke karttuu vasta 23 ikävuoden jälkeen. (H: Joo.) Ai jaaha, ...jos eli toisinsanoen, mulla on 11 vuotta nyt sitten tuolla aikaisempaa ja siit tulee sitten vielä se 23 vuotta täytyy ilmeisesti tehdä vielä, että on toi 40 vuotta täynnä... Joo, en minä osaa tätä.

(H: Mikä sen tekee hankalaksi?) En minä tiedä, ehkä mä en pysty ajattelemaan tässä tilanteessa niinkuin pitäis." (Khk. 13)

#### Kategoria 4.

Haastateltavat eivät halunneet katsoa laskuesimerkkiä haastattelun aikana.

Seuraavassa taulukossa olen eritellyt kokeiluesitteen lukeneiden perehtymistä laskuesimerkkiin sen perusteella, missä vaiheessa he ovat tutustuneet siihen.

TAULUKKO 9.

Kokeiluesitteen lukeneiden perehtyminen laskuesimerkkiin

	Arvioi paperilla		Arvioi mielessään		Ei katsonut lainkaan
	ennen haast.	haast. aikana	ennen haast.	haast. aikana	
Kokeiluesite, hyvät tiedot	3	-	4	3	-
Kokeiluesite, huonot tiedot	1	-	2	5	2
Yhteensä	4		6	8	2
			14		N=20

Kokeiluesitteen saaneista haastateltavista 18 oli arvioinut eläkkeensä määrän laskuesimerkin avulla, joko paperilla tai mielessään. Osa oli silmäillyt laskuesimerkin läpi ohimennen ja he kävivät sen tarkemmin läpi haastattelun kuluessa. Useimpien mielestä sen avulla pystyi saamaan jonkinlaisen arvion eläkkeen määrästä.

Laskuesimerkki antoi haastateltavien mielestä hyödyllisen välineen oman eläkkeen määrän selvittämiseen. Kuitenkin henkilöt, jotka pystyivät erittelemään asiaa tarkemmin huomasivat siinä tiettyjä puutteita. Laskuesimerkki osoittautui hankalammaksi vanhemmalle ikäryhmälle. Hankaluuksien syy oli pääasiassa työeläkelain voimaanastumisvuosi 1962. Laskuesimerkki ei anna vastausta kysymykseen, otetaanko työvuodet ennen vuotta -62 huomioon ja jos, niin miten. Samoin hankaluuksia aiheutui, mikäli työntekijällä oli ollut eri eläkelakien alaisia työsuhteita. Näiden yhteensovittaminen sotki, mikäli se tuli mieleen.

Yleensä vanhemmat haastateltavat tiesivät, että työeläkettä alkaa karttua vasta vuodesta -62 lähtien, jotkut

tiesivät senkin, että eläkettä karttuu 0.5%/työvuosi ennen vuotta 1962 tehdystä työstä. Nämä seikat tekivät laskuesimerkistä vanhemmalle ikäryhmälle sekavan, kun se nuoremmille oli jokseenkin yksiselitteinen.

Nuorempien haastateltavien oli helpompi arvioida tulevan eläkkeensä määrä, koska työeläkelaki on ollut voimassa koko heidän työelämänsä ajan. Toisaalta keskimääräinen arvio tuntui heistä, toisin kuin vanhemmista, riittävältä. Vanhemmat kaipasivat tarkkaa arviota työeläkkeensä määrästä. Esimerkki toimii parhaiten ideaalitulilanteessa, jolloin ei tule mitään poikkeuksia, vaan henkilö on ollut kaiken aikaa yksityisellä työnantajalla.

Eläkeikää lähestyvillä haastateltavilla oli kaikilla jokin käsitys eläkkeensä määräytymisestä, mutta tarkka, yksityiskohtainen tieto puuttui. Heillä oli esimerkiksi käsitys siitä, että viimeisten työvuosien palkoista lasketaan jokin keskimääräinen ansio. Edellä mainittujen seikkojen lisäksi tämä hämmensi: kun asiaa ei tiedetty tarkalleen, tuntui laskuesimerkki vaikealta omalla kohdalla. (Ks. suora lainaus haastattelusta khk. 11 s. 98). Ilmeisesti eläkeikää lähestyvät kaipaavat tarkkaa tietoa tulevan eläkkeensä määrästä, kun nuoremmille riittää summittainen arvio. Vanhempien haastateltavien tarve saada selville eläkkeensä tarkka arvio on ymmärrettävä, koska eläkkeelle siirtyminen on heille lähitulevaisuudessa ajankohtainen tapahtuma.

Tiedustelin myös vanhan esitteen lukeneilta heidän arviotaan työeläkkeensä määrästä ja siihen vaikuttavista seikoista. Kysyin myös, pystyisivätkö he saamansa esitteen avulla arvioimaan oman työeläkkeensä määrän.

Vanhan esitteen sisältämien tietojen avulla ei ole mahdollista arvioida omaa työeläkettä. Kukaan sen luke-neista ei sanonutkaan pystyvänsä arvioimaan sitä niiden avulla.

Haastateltava 6 on esimerkki vanhempaan ryhmään kuulu-vasta henkilöstä, jolle eläkkeen määräytyminen oli kes-keinen asia, mutta se ei selvinnyt vanhasta esitteestä.

"(H: Voitteko arvioida eläkkeenne määrää?)  
Kyllä suurinpiirtein, mutta esimerkiksi tom-mosta että... Mutta selviäähän se sieltä kun mä saan vastauksen tähän, niin siellä kerro-taan mitä mun prosentit on ja muuta. En mä muuten sitä pysty laskemaan.

(H: Tuo esite ei anna tavallaan siihen.....?)

V. Ei, ei, ei,...

(H: Mitkä tekijät vaikuttavat eläkkeen määrää laskettaessa?)

Luullakseni, esitteestä se ei selviä, siihen vaikuttaa se että koska mä oon astunut tämän turvan piiriin ja ei tästä muuta selviäkään."

Tutkittuaan samaa asiaa uuden esitteen laskuesimerkistä eläkkeen määräytymisperusteet selvisivät hänelle.

"Nyt tässä on aika selvä kohta, että mitkä vaikuttaa meikäläisen kohdalla... 'työvuodet kertaa puolitoista kertaa palkka'.

(H: Onko palkansaajan saajan mielestänne tarpeen tietää, millä perusteella hänen eläkkeen-sä lasketaan?)

Kyllä ne täytyis ne perusteet tietää, mutta ne selviää tästä (kokeiluesitteestä)." (Khv. 6)

Jotkut haastatelluista toivoivat helpompaa tapaa arvi-oida eläkkeen määrää, esimerkiksi taulukkoa, josta löy-täisi arvion suoraan.

"On tää aika skimuranttinen varmaan monelle; eläkeprosentti desimaalilukuna. Kyl tää... Mä olen jossain aikaisemmin nähny paljon selkeem-

män systeemin, mut en tiedä sitten. Luultavasti Eläketurvakeskuksen jakamaa tietoa vaimitä se vois olla?" (Khv 1)

"Ei tästä saa oikein semmosta kuvaa. Tää on minusta sekava. Minun mielestäni tämmönen esitys jos menee, niin se täytys pystyä sanomaan noin suurinpiirtein, että sen ja sen ikäisellä ihmisellä se on noin niin ja niin monta prosenttia palkasta. Sillä tavalla se täytys minun mielestä kertoa, eli se olis niinku kai kista järkevin tapa. Tää menee liian hankalaks, silloin kun täytyy ruveta laskemaan. Ensimmäiseksi, onko meillä laskinta missään... et tää menee jo, että... Mut sitten se on, että nykyinen kuukausipalkka ja siitä puolet vaikka sen ja sen ikäiselle, semmonen sen pitäis olla." (Khv. 5)

Esitteen hyödyn arvioiminen on vaikeaa, sillä tämän tutkimuksen puitteissa ei voitu arvioida niitä todellisia ongelmatilanteita, joihin haastateltavat tulevaisuudessa törmäävät. Koska useimmat haastatelluista olivat vain selanneet saamansa esitteen, jäi sen anti ilman haastattelujen vaikutusta vähäiseksi. Haastattelukysymysten avulla pyrin simuloimaan tilanteita, joissa tuli ajankohtaiseksi selvittää itselle tai jollekulle toiselle tiettyyn työeläkkeeseen liittyviä perusasioita kuten oman eläkkeen määrän arvioiminen. Voidaan ajatella, että haastattelijan kysymys on rinnastettavissa esimerkiksi perheenjäsenen vastaavaan ongelmaan. Mikäli esitteestä on ollut apua eläkkeen määrän selvillem saamisessa, olisi esitteestä todennäköisesti apua todellisen pulmatilanteen kohdatessa, tietenkä sillä edellytyksellä, että esite tuolloin on saatavilla.

Ongelmallista on itse haastattelutilanteen vaikutus. Ilman haastattelijan myötävaikutusta oppimisprosessi olisi jäänyt huomattavasti pinnallisemmaksi. Haastattelijä ohjasi kysymysten avulla tutkittavan ajatteluprosessia.

"Mut ehkä tämmönenki kohta mulle ehkä tulis sillai esille, pitäs syventyy toisella lailla, mut ku sä teet nää kysymykset, niin se tulee vasta esille, et silloin rupee mieltii vasta, kun sä annat näitä kysymyksii, et mitä pitäs mieltii enempi." (Khk. 8)

Näin vastaaja joutui miettimään asioita, jotka voivat tulla hänen kohdallaan myöhemmin ajankohtaisiksi todellisiksi ongelmiksi, viimeistään hänen siirtyessään eläkkeelle. Ja mikäli hän silloin saa käsiinsä esitteen, jonka avulla on mahdollista selvittää esimerkiksi eläkkeen määrä, pystyy hän ainakin silmämääräisesti arvioimaan sen esimerkin avulla paremmin kuin tekstin avulla.

Vaikka eläketapahtuma ja eläkkeen karttuminen on kaikille tutkittaville yhteinen asia, suhtautui osa asiaan fatalistisesti. Eläkeasiat tuntuvat tulevan ulkoapäin, eikä asioihin voida itse vaikuttaa mitenkään, näin ollen ei ole väliä vaikei asiasta tiedäkään.

"Se on nähtävästi se, että se ei tunnu tärkeältä koska mä tiedän että mä tulen saamaan sen... tiedän mä siitä kaiken tai en. Minulle se on aivan selvää että mä saan sen minkä saan. Minä en pysty vaikuttamaan siihen mitään." (Khk. 10)

Melko yleistä oli, että ajateltiin "laskekoot muut en minä viitsi". Asennoituminen esti ryhtymästä koko laskesimerkkiin.

### 10.4.3. Mielenpiteet työeläkkeen määräytymisperusteiden hallitsemisen tarpeellisuudesta

Lähes kaikki haastateltavista olivat yksimielisiä työeläkkeen määräytymisperusteiden tietämisen tarpeellisuudesta. Pelkkä tieto määrästä ei riitä, vaan eläkevakuutetut haluavat olla selvillä, mistä heidän eläkkeensä muodostuu.

Seuraavassa taulukossa olen esittänyt mielenpiteiden jakauman sekä kokeiluesitteen että vanhan esitteen luke-neilla hyvin ja huonosti eläketiedot hallinneissa ryhmissä.

TAULUKKO 10. Työeläkkeen määräytymisperusteiden tietämisen tarpeellisuus

	Kokeilu- esite, hyvät tiedot	Kokeilu- esite, huonot tiedot	Vanha esite, hyvät tiedot	Vanha esite, huonot tiedot	Yhteensä
Pitää tarpeellisena	9	6	4	5	24
Ei pidä tarpeellisena	1	4	1	-	6

N = 30

Kolmestakymmenestä haastateltavasta 24 piti työeläkkeen määräytymisperusteiden tuntemista tarpeellisena.

Kysymyksenasettelu osoittautui problemaattiseksi. Haastateltava 19 vastasi kysymykseen "onko eläkevakuutetun tarpeellista tietää eläkkeen määräytymisperusteet" seuraavasti:

"Kyllä kai ne pitäis tietää jokaisen".

Esitin hänelle vaihtoehdon.

"Toinen vaihtoehto olisi, että saisi tietää summan?".

Tällöin vastaaja totesi ristiriitaisesti edelliseen kommenttiin:

"Eihän sitä muuta tarvikaan kun tietää vaan minkä saa eläkettä, tietää pärjääkö sillä."

Tämän perusteella luokittelin khv. 19 luokkaan "ei pidä tarpeellisena".

Useimpien vastaajien mielipiteet olivat selviä. Vastauksen yhteydessä haastateltavat perustelivat spontaanisti oman mielipiteensä mm. seuraavasti:

"Kyllä tottakai täytyy ihmisen tietää, minkä takia, mistä joku summa muodostuu". (Khk. 9)

"Kyllä minun mielestäni jokaisen pitäisi huolehtia. Siinä (eläkkeen laskemisessa) tapahtuu virheitä ihan tahtomattaan, mutta kyllä monet työnantajat yrittävät myöskin niinkuin luistella näistä velvollisuuksista ja sen takia sieltä voi jäädä paljonkin pois." (Khk. 17)

Vaikka työeläkkeen määräytymisperusteiden tietämistä pidettiin tarpeellisena, ilmeni, ettei asian konkreettinen selvittäminen tunnu tarpeelliselta. (Vrt. luku 10.2.3 kategoria 4.)

"Kyllä pitää saada tietää, että minkä perusteella. Tässä talossahan sen tietää, että se



lasketaan palkan mukaan. Mä en oo tarkistanu, mutta se oli aikaisemmin ainakin tässä firmassa, että, olikse nyt kolmen vai neljän vuoden aika mistä lasketaan huonoin ja paras palkka... Niin onks se vielä? En mä siitä ole ottanut selvää, mä luotan näin isoon taloon." (Khk. 16)

Ne, jotka eivät pitäneet sitä tarpeellisena, perustelivat mielipidettään pääasiassa sillä, että riittää, kun tietää eläkkeen määrän. Asiaa perusteltiin toisinkin.

"No se on juuri se, että kun nämä on niin monimutkaisia niin, sitä annetaan sitten olla." (Khk. 14)

Mielipiteiden perusteella voi päätellä, että jokin konkreettinen tapa, jonka perusteella vakuutetut pystyvät hahmottamaan eläkkeen määrään vaikuttavat tekijät, on tarpeen. On se sitten kokeiluesitteen sisältämä laskuesimerkki tai jokin muu.

#### 10.4.4. Rekisteriotteen tilaaminen

Oman eläkkeen määrän laskemisen ohella rekisteriotteen tilaaminen on osoitus tiedon soveltamisesta eli ulkoistamisesta. Olen jakanut haastateltavat seuraavassa taulukossa kolmeen eri ryhmään rekisteriotteen tilaamisen perusteella:

1. ne, jotka olivat tilanneet rekisteriotteen omaaloitteisesti
2. ne, jotka tilasivat sen teemahaastattelun yhteydessä
3. ne, jotka eivät tilanneet rekisteriotetta.

TAULUKKO 11. Rekisteriotteen tilaaminen

	Kokeilu- esite, hyvät tiedot	Kokeilu- esite, huonot tiedot	Vanha esite, hyvät tiedot	Vanha esite, huonot tiedot	Yhteensä
1. Oli tilannut oma-aloittei- sesti	3	3	2	3	11
2. Tilasi haas- tattelijan välityksellä	3	3	2	-	7
3. Ei tilannut	4	5	1	2	12

N = 30

Noin yksi kolmasosa haastateltavista oli tilannut rekisteriotteen. Saman verran oli myös niitä, jotka eivät olleet tilanneet. Osa haastateltavista motivoitui täyttämään rekisteriotteen tilauspyynnön teemahaastattelun yhteydessä.

Ne, jotka olivat tilanneet rekisteriotteen, mainitsivat rekisteritiedustelun keskeiseksi esitteen asiaksi. Nämä henkilöt olivat usein tietoisia jo ennestään rekisteritietojen tarkistusmahdollisuudesta, joten esitteen anti uuden tiedon tuojana ei tältä osin ollut mainittava. Ne, jotka tiesivät asiasta jo ennestään pystyivät hyödyntämään esitteen tietoja. Vanhan ja kokeiluesitteen välillä ei tässä tapauksessa ole mainittavaa eroa.

Edellä kappaleessa "sisäistäminen" käsittelin haastateltavien suhtautumista oman työeläketurvansa valvomiinseen. Ilmeisesti suhtautuminen asiaan vaikuttaa toimintaan. Kun asia mielletään tärkeäksi, ryhdytään myös toimenpiteisiin.

Sisäistämisen yhteydessä luvussa 10.3.4. "Oman eläketurvan valvominen" olen tarkastellut esitteen vaikutusta asiaan perusteellisemmin.

## 10.5. Arviointi ja kontrolli

Arviointi ja kontrolli tapahtuvat käytännössä rinnakkain; samalla kun oppija arvioidessaan tarkastelee opittavan mallin pätevyyttä ja käyttökelpoisuutta, hän kontrolloi omaa oppimistaan suorittaessaan mallin avulla tehtävää tai jäsentäessään työeläkeasioita. Tämän rinnakkain tapahtuvan arvioinnin ja kontrollin takia olen sijoittanut ne saman otsikon alle. Myös Hakkarainen (1984) on päätenyt samaan järjestelyyn. On luonteenomaista, että metakognitiiviset arviot kohdistuvat joko omaan suoritukseen tai esitteeseen.

### 10.5.1. Haastattelukysymyksistä

Esitteen sisältämän mallin arvioimiseksi esitin haastateltavalle ongelmanratkaisutehtävän: "Ajatelkaa, että olette 58-vuotias nainen, mitkä eläkelajit olisivat ajankohtaisia kohdallanne." Tehtävän avulla toivoin haastateltavan erittelevän omia tietojaan ja samalla toivoin tehtävän antavan lähtökohdan esitteen sisältämien tietojen käyttökelpoisuuden arvioinnille.

Ongelmanratkaisutehtävä hämäsi monia vastaajista abstraktisuutensa takia, heidän oli vaikea irroittautua omaa itseänsä koskevien asioiden kautta tapahtuvasta erittelystä. Haastateltavat arvioivat paremmin mallin

käyttökelpoisuutta spontaanisti aiempien ongelmanratkaisukysymysten yhteydessä ja siten tutkimustulosten kannalta luotettavammin.

Esitteen tarkoituksenmukaisuudesta kertovia kommentteja esiintyi myös ongelmanratkaisutehtävien yhteydessä, etenkin kysyessäni, antaako esite vastauksen kysymykseen. Arviointia esiintyi siis kautta koko haastattelun ja nämä spontaanit arviot olivat totuudenmukaisempia kuin vastaukset suoraan kysymykseen "arvioi esitteen tarkoituksenmukaisuutta".

Omien tietojen kontrolloimiseksi pyysin haastateltavia arvioimaan työeläketietojaan ja esitteen osuutta niihin. Haastateltavat arvioivat suoran kysymyksen lisäksi omia työeläketietojaan kysyttäessä motivaatioon liittyen "tiesivätkö he riittävästi työeläkkeistä". Samoin itsearviointia tapahtui kysyttäessä "mitkä asiat ovat tuttuja ennestään" tai "mitkä tiedoista ovat hyödyllisiä". Itsearviointia tapahtui myös ongelmanratkaisutehtävien yhteydessä.

Arviointiin ja kontrolliin liittyvät kysymykset 62-74 ovat liitteessä 2.

#### 10.5.2. Esitteen tarkoituksenmukaisuuden arviointi

Haastateltavilla esiintyi kolmen tasoisia arvioita. Nämä tasot ovat:

##### 1. Ylimalkaisia emotionaalisia arvioita

"Tämä on hyvä tämä (kokeilu) vihkonaan... Tämä on minusta huono tämä - kuva (kokeiluesitteen

kansi)... moni saa tällaisen kuvan että tul-  
laaks me nyt tällaiseksi... että me tuossa  
maataan vaan... tämä on vähän niinkuin mauton-  
ta." (Khk. 14)

## 2. Analyyttisiä arvioita esitteestä, kritiikkiä

"Tää (kokeiluesite) on havainnollisempi. Tämä on silmälle havainnollisempi katsoa... että tään lukee ehkä helpommin kuin tämän (vanhan esitteen), joka näyttää kovin asialliselta ja kuivalta.... Jos halutaan ihmisille kertoa yleensä jotain, antaa joku runko, niin tää (kokeiluesite) on ihan hyvä silloin. (Haastattelija: Jäikö jokin osa kaaviosta epäselväksi?). Tavallaan kyllä tää kansaneläkkeen ni-  
voutuminen tähän, että miten se nyt oikeas-  
taan... että miten tää kansaneläkkeen puoli menee tämän kaavion läpi." (Khk. 12)

## 3. Analyyttisen kritiikin lisäksi haastateltava tekee parannusehdotuksia.

"Sen (esitteen) pitäis olla osa isompaa kokonaisuutta... et sitä ei voi irrallisena tehdä, et se täytyy minun mielestä tehdä... et siinä herätetään huomiota, et se on esim. televisiossa ja lähetän sinulle kirjeen. Siis sen täytyis olla kampanjatyypisenä ja sen täytyy olla enemmän suoramarkkinoinnin elementtejä kuin tässä nykyisessä. Se minun mielestä ois hyvin tärkeitä et se yhdistys isompaan prosessiin. Koska tässähän on myöskin tuon valtiovallan intressit takana, et tän avulla päästään kiinni semmisiin työnantajiin, jotka ei hoida osuuttaan tässä asiassa. Siinä on semmonenkin kansantaloudellinen hyöty nähtävissä." (Khv. 5)

Taulukoissa 12 ja 13 olen luokitellut haastateltavat näihin kolmeen kategoriaan iän mukaan. Valitsin iän luokittelun perusteeksi, koska se osoittautui olennaisemmaksi erotteluvaksi tekijäksi kuin työeläketietojen taso.

Haastateltavilla esiintyy usein monen tasoisia kommentteja, mutta luokittelun heidät ylimmän tasoisen kommentin mukaan. Tämä tarkoittaa, että mikäli vastaajalla esiintyy kategoriaan 1 ja 2 sijoittuvia kommentteja, sijoittuu hän kategoriaan 2.

TAULUKKO 12.

KOKEILUESITE: Esitteen tarkoituksenmukaisuuden arviointi, kokeiluesitteen lukeneet

	1. Emotionaalisia arvioita	2. Analyysiä, kritiikkiä	3. Analyysiä, parannusehdotuksia	
Nuoremmat 30-40	1	4	4	
Vanhemmat 62-63	4	5	2	
Yhteensä	5	9	6	N = 20

TAULUKKO 13.

VANHA ESITE: Esitteen tarkoituksenmukaisuuden arviointi, vanhan esitteen lukeneet

	1. Emotionaalisia arvioita	2. Analyysiä, kritiikkiä	3. Analyysiä, parannusehdotuksia	
Nuoremmat 30-40	1	-	3	
Vanhemmat 62-63	2	3	1	
Yhteensä	3	3	4	N = 10

Varsinaista eroa ei tämän tarkastelun perusteella voi kokeiluesitteen ja vanhan esitteen lukeneiden välillä tehdä. Suurin osa vastaajista esitti ainakin jonkintasoista analyttistä erittelyä esitteen käyttökelpoisuudesta. Useimmiten kuitenkin parannusehdotuksiin ylettyvää erittelyä esiintyi nuorempien ryhmään kuuluvien haastateltavien vastauksissa, kun taas emotionaalisia

ilmauksia oli vanhemmilla enemmän. Kategoriaan 2 sijoittuvilla vanhemmilla vastaajilla suurin osa kommentteista oli tunnepitoisia.

Tämä kertoo todennäköisesti lähinnä nuorten pidemmälle kehittyneestä kyvystä eritellä asioita. Katson sen johtuvan lähinnä koulutuksen antamista valmiuksista. Ne, jotka vanhemmista sijoittuivat kategoriaan kolme, ovat saaneet hyvän koulutuksen ja toimivat henkisesti vaativassa työssä. Yhtä selvää eroa ei ole havaittavissa nuorempien ryhmässä, mutta korkeamman koulutuksen saaneet pystyivät poikkeuksetta erittelemään esitteitä halutessaan analyttisesti.

Motivoituminen haastattelutilanteessa saattoi vaikuttaa vastausten tasoon. Khk. 26 tiesi ilmeisen hyvin asiat, mutta oli haluton arvioimaan esitteen merkitystä tiedon omaksumisessa. Hän antoi oikeita vastauksia ongelmanratkaisutehtäviin, mutta hänen arvionsa jäivät ylimalkaisiksi.

"Kyllä tämä (kaavio) on ihan selvä... Tommosta tekstiä on tietysti vähän kuiva lukea, eikä sillä tavalla saa selvää, mikä vaikuttaa mi-hinkä." (Khk. 26)

Haastateltavan omaa oppimista koskeva arvio paljasti, että asia ei ollut vielä ajankohtainen ja se oli vaikuttanut omaksumiseen.

"No ei siitä oikeastaan jäänyt mitään semmosta (uutta) mieleen. Ei ole oikeen ajankohtainen asia." (Khk. 26)

Asennoituminen vaikutti myös arviointien laatuun. Khv. 2 antoi aluksi ylimalkaisen silmäyksen perusteella

emotionaalisen lausunnon ja piti vanhaa esitettä parempana.

"No tosta (orientaatiokaavioista) mä en pidä ollenkaan. Siis sillä lailla, et musta tää on sekava."

Tarkemmin perehdyttyään hän kuitenkin muutti mieltään:

"Emmä tiä, täs on kyllä just tää, et "jos sinua kohtaa..." eli henkilö voi sairastaa justiin, niin tota se löytää et ahaa näin, mitä mun pitää tehdä. Tarkemmin ajateltuna, niin tää on ehkä henkilökohtasempi tosiaan. Tästä selvi, et näitä on mahdollisuus... Joo, o, eli ensivaikutelma oli sellanen, mut sit ku alkaa kattoo niin tota... Niin, elikkä pitkällisen miettimisen jälkeen selviähän se, elikkä väriä noudattamalla niin tota... Onks se nyt sitten ihan näin, että täytyy asua Suomessa, niin saa oikeuden kansaneläkkeeseen ja näin? Eli kansaneläkkeellä ajatellaan ihan pelkästään tätä, joka on siis sen määrä tyn iän jälkeen tuleva, joo. Täältä sitten lähtee työeläke sinisellä eli se on tota, juu."

Selviää, että negatiivinen arvio johtui ulkoasuun liittyvistä tekijöistä.

"Se (negatiivinen mielipide kaaviosta) voi olla ihan henkilökohtainen, koska mä piirrän ja maalaan aika paljon ja tällästä, niin mä koen tään sellaiseksi, että mä en ainakaan itse jättäisi tommosta jälke kynästä." (Khv. 2)

### 10.5.3. Omien työeläketietojen kontrollointi

Omien työeläketietojen arviointia olen tarkastellut kahdella ulottuvuudella: ylimalkainen emotionaalinen arviointi ja pidemmälle edennyt analyttinen arviointi.



Yrittäessäni luokitella haastateltavia dikotomiaan, huomasi, ettei se ole käytännössä mahdollista. Todellisuudessa haastateltavien kommentit eivät olleet niin yksiselitteisiä. Vaikka kommentit pääasiassa olisivat olleet emotionaalisia, esiintyi lähes poikkeuksetta jonkintasoista erittelyä. Tähän vaikuttaa tietenkin se, että haastattelut perustuivat pitkälti juuri erittelyyn, jota haastattelija pyrki aktiivisesti edistämään.

Mikäli luokittelisin haastateltavat heidän itsearvioidensa ylimmän tason mukaan dikotomisesti, toisaalta emotionaaliset arviot ja toisaalta analyttiset arviot, vääristyisi yleisvaikutelma. Sellaisetkin, joilla esiintyi vain hyvin pientä hapuilevaa analyysia, sijoittuisivat dikotomiassa luokkaan 2 ja syntyisi positiivisempi vaikutelma kuin mitä se todellisuudessa on. Tämän vuoksi erittelen tyyppejä vain verbaalisesti.

Khk. 14:n emotionaaliset arviot kertovat jäsentyneen käsityksen puutteesta. Koko haastattelusta heijastui hämmennys ja epätietoisuus, asenteet ja oletukset korvasivat puuttuvan tiedon.

"(H: Jos ajattelette työeläkeasioita, niin onko Teillä nyt, kun Te olette lukeut tuon esitteen, sellainen mielikuva, että ne asiat ois jotenkin selvillä? Tavallaan jäsentynyt kuva asiasta?)

No joo tän perusteella kyllä on että tuota on sellainen ajatus minulla, niinkuin mie olen sanonut vaimolle, että ei meitä petetä, ei ne pääse pettää meitä, että tästä se ilmenee kyllä että nää on lakisäätteisiä asioita ja se on se että vaikka se on huonoa monelle eläkeläiselle, kun ne tuota, kyllä ne herrat pitää omista eläkkeistään... niinkuin kansanedustajat ja kaikki nuo poliitikot, se on ristiriitainen tällaisen tavallisen eläkeläisen. Ne saa niin valtavat eläkkeet. Ja sitten saa vielä mennä

töihin. Nyt jos meikäläinen, ei meikäläinen jaksakaan, kun on sydän ollut huono... mutta sellainen joka jaksaa, niin se ei uskalla mennä ottamaan mitään ylimääräistä. Se putoaa heti sitten. Pahat naapurit valittaa, mutta ei herroille pystytä." (Khk. 14)

Khv. 5 on hyvinkoulutettu 31-vuotias mies. Hänelle osa asioista oli tuttua työelämästä. Hän eritteli tietojaan analyyttisesti.

"(H: Onko sulla mielestäsi jäsentynyt kokonaiskuva työeläkkeestä?)

Ei, enpä oikeastaan suoraan osaa sanoa. Ei mulla semmosta hahmotusta oo. Mul on kuva siitä, että mikä asia on järjestetty ja millä tavalla ja sit jos jotain on niin mä tiedän löytää, et tästä saa tarkempia tietoja sieltä ja sieltä.

(H: Mitkä asiat ovat tuttuja ennestään?)

Eri eläkelajit on, mut mul ei ihan tarkkaa käsitystä ole ollut siitä eläkkeen määräytymisestä, mut sen mä tiesin, et mitä ne on ja mitkä nää... palkanmaksusta ja yrittäjän, maatalousyrittäjän ja sit et se on työnantajan järjestettävä, koska mä oon jopa joutunut kaks yritystä oon käynnistänyt eri...

Hän pystyi myös arvioimaan esitettä kriittisesti ja tekemään parannusehdotuksia.

Itsearvio omista työeläketiedoista osoittautui epätarkoituksenmukaiseksi, sillä useimmat tyytyivät ylimalkaiseen kommenttiin 'keskinkertaiset'. Osa haastatteluvista pystyi kuitenkin erittelemään tietojaan tarkemmin. Nämä henkilöt kuuluvat nuorempaan ikäryhmään ja ovat saaneet hyvän koulutuksen.

"(H: Kertoisitko vielä, et mitkä asiat mielestäsi hallitset?)

No, sen että, no nyt hallitsen tän, että millä tavalla se täytyy hakea ja suurinpiirtein mi-

ten se määräytyy ja minkä tämmösten eri eläkkeiden alaisuudessa mä tällä hetkellä oon.

(H: Mikä tuon esitteen osuus on ollut noissa tietojen hallinnassa?)

No, mitä mä nyt siihen sanoisin, et se on ollu noin... mä oon noin 60 % omasta mielestäni tienny aikasemmin, ja nyt se niinku täydensi sen noin 90 prosenttiin. Se kymmenen prosenttia on sit yksityiskohtaista tietoa, joka ei kai oo täysin tarpeellistakaan." (Khv. 5)

Luotettavampia kuin suorat arviot, ovat arviot silloin, kun ne syntyvät spontaanisti. Spontaanisti syntyneillä arvioilla tarkoitan sellaista omien tietojen arviointia, joka tuli esille muulloin kuin nimenomaan pyydetessä arvioimaan omia työeläketietoja. Noin puolella haastateltavista esiintyi tällaisia kommentteja. Nuorilla ne olivat useimmiten analyttisen eritteleviä.

"(H: Oliko esitteen antaneista tiedoista käytännön hyötyä?)

Ei oikeastaan, koska nyt siinä, kun tää haastattelija kävi kotona, niin mä huomasin, että mulla oli hyvin puutteelliset tiedot."

(H: Oliko esite ylimalkainen?)

Ei vaan se mun tapani tutustua siihen, se oli liian ylimalkainen." (Khv. 2).

Vanhemmilla arviot olivat usein emotionaalisia.

"En mä ainakaan pysty... en minä, en mä kyllä osaa tätä, kun en mä ole siihen tutustunu sillä tavalla." (Khk. 10)

Haastateltava 10 oli asennoitunut eläkkeen määrän arvioimiseen kielteisesti ja hänen kommenttinsa loppuosa kertoo yleisen tosiasian; useimmat olivat tutustuneet esitteisiin ylimalkaisesti. Tämä käy samaan tapaan ilmi useidenkin kommentteista heidän vastatessaan haastat-

telun ongelmanratkaisutehtäviin. Arviointi tapahtuu siksi pitkälle asenteiden varassa.

Omien arvioiden perusteella ei voi vetää johtopäätöksiä esitteiden paremmuudesta. Näyttää siltä, että ikä vaikuttaa omien arvioiden laatuun. Nuoremista useammat kuin vanhemmista pystyivät erittelemään omia työeläketietojaan analyttisesti. Vanhempaan ryhmään kuuluvien kommentit olivat useimmiten ylimalkaisia emotionaalisia arvioita. Tosin myös nuoremmilla ilmeni vastaavaa. Tässä tulee esille itsearviointin hankaluus.

Asian ajankohtaisuus ts. eläkeiän läheisyys vaikutti myös haastateltavien arvioihin omista työeläketiedoista. Nuoret tunsivat työeläketietonsa riittäviksi, vaikeivat ne olleetkaan täydelliset.

"(H: No, miten nyt esitteen luettuanne hallitsette mielestänne työeläketiedot?)  
En vieläkään täydellisesti, mutta tota vähän paremmin nyt sitten niin.

(H: Mikä on tuon esitteen osuus noitten tietojen hallitsemisessä?)  
No, on se semmonen viiskyt prosenttia, että... suurinpiirtein." (Khv. 2)

Tosin myös vanhemmilla tuntuu olevan taipumus kokea tietonsa riittäviksi, vaikka ne toisaalta koettaisiin puutteellisiksi. Kun on jokin käsitys asiasta, tuntuu, että tietää riittävästi.

#### 10.5.4. Yhteenveto

Vaikka haastattelu sisälsi teemoja, jotka oli tehty vartavasten arviointia ja kontrollia varten, tuli teema-alueeseen liittyviä aineksia esille kautta haastattelujen kulun. Kun haastateltavat vastasivat ongelmanratkaisukysymyksiin, he arvioivat usein samalla omaa suoritustaan, ja kontrolloivat toisaalta tiedon käyttökelpoisuutta.

Olenneisinta tämän tutkimuksen kannalta onkin, vaikuttaako esitteen rakenne, antaako esite mahdollisuuden arviointiin ja tietojen kontrolliin. Pelkän tekstin avulla itsearviointi osoittautui mahdottomaksi. Laskuesimerkki ja kaavio antoivat mahdollisuuden siihen. Useat haastateltavista pystyivät arvioimaan laskuesimerkin tarkoituksenmukaisuutta. Kappaleessa "ulkoistaminen" olen käsitellyt haastateltavien arvioiden pohjalta niitä tekijöitä, jotka aiheuttivat vaikeuksia. Näin saatiin hyödyllistä tietoa kontrollista. Samoin orientaatiokaavio herätti vastaajat kontrolloimaan esitteen tarkoituksenmukaisuutta. Orientaatiokaavioon liittyviä arvioita olen eritellyt lähemmin kappaleessa "orientoituminen".

#### 10.6. Oppimisen kokonaislaatu

##### 10.6.1. Yleistä

Oppimisen kokonaislaatu syntyy oppimisprosessin eri osien vaikutuksesta, mutta se on enemmän kuin osiensa

summa. Oppimisen kokonaislaatu on tiedon eri palasten oivaltavaa yhteen liittämistä.

Olen aluksi tarkastellut sitä esitteen lukemisen perusteella. Oppimisen kokonaislaatuun liittyvät kysymykset ovat liitteessä 2. kysymykset 1-8.

Parhaiten oppimisen kokonaislaatu tuli esille tarkasteltaessa haastattelukokonaisuuksia. Niiden perusteella hahmottui yleisvaikutelma kustakin haastateltavasta. Kokonaislaatu tuli esille myös oppimisprosessin eri osista saatujen tulosten perusteella. Näiden eri tekijöiden perusteella olen muodostanut eri tyyppisiä yksilöllisistä esitteeseen liittyvistä oppimisprosesseista, jotka esitän jäljempänä.

Olen tarkastellut myös tutkimusprosessin vaikutusta oppimisen kokonaislaatuun. Se osoittautui tärkeäksi tekijäksi.

Tarkastellessani oppimisen kokonaislaatua paljastui tutkimuksen ongelmallisuus. Jako hyvin ja huonosti työeläketiedot hallinneisiin osoittautui pulmalliseksi. Kun tarkastelin koehenkilöiden ongelmanratkaisuprotokolleja, kävi ilmi, että lomakehaastattelussa hyvin vastanneiden tiedot osoittautuivat lähes yhtä haparoi-viksi kuin huonot tiedot omanneiden. Yksittäisten lausumien perusteella ei voinut luokitella oppimisen kokonaislaatua, vasta kokonaisuus paljasti todellisen oppimisen laadun.

Lähes kaikkien vastauksissa oli puutteita. Useimmat haastateltavista eivät pystyneet verbalisoimaan esitteen vaikutuksia ja niiden syitä. Asian ilmaiseminen vaati henkilöltä pitkälle edennyttä kykyä eritellä

asiaa. Pinnallinen paneutuminen esitteeseen ei ollut riittävä edellytys. Mikäli kaikkien haastateltavien kanssa olisi päästy käsitteiden suhteiden analysoinnissa yhtä pitkälle, luulen että kaikkien suoritukset olisivat osoittautuneet puutteellisiksi. Koska kysymys on ihmisistä ja jokaisen motivaatio asian käsittelyyn poikkeaa toisistaan, ei aina ollut mahdollista käsitellä asiaa tarpeeksi syvällisesti, jotta tapauksia voisi luokitella.

Haastatteluissa saadut mielenkiintoisimmat tulokset syntyivät silloin, kun vastaaja motivoitui pohtimaan asiaa perusteellisemmin kuin se yleensä esitteen ollessa kyseessä tapahtui. Ne tapaukset, joissa haastateltavat ryhtyivät vapaaehtoisesti, spontaanisti pohtimaan käsitteiden suhteita, paljastivat tutkimuksen kannalta mielenkiintoisia asioita.

Itseasiassa pidemmälle asioita prosessoineiden protokollissa saattoi olla enemmän virheitä kuin pinnallisesti vastanneilla. Tämä johtuu mielestäni siitä, että asian monimutkaisuus, käsitteiden hierarkisuus ja loimittaisuus tulee esille vasta, kun käsitteiden erittelyssä edetään pidemmälle. Kun työeläkkeen ja kansaneläkkeen perusero on selvillä, tuntuu että kaikki muukin on. Mikäli asiaa ryhdytään erittelemään perusteellisemmin, ilmenee vastaajien hämmentynyt epävarmuus.

Tämä on juuri laadullisen tutkimusotteen etu. Sellaiset tulokset, jotka kvantitatiivisessa tutkimuksessa ovat kokonaisuuden kannalta virheiksi tulkittavia, luotettavuutta häiritseviä, voivat laadullisessa nousta keskeiseksi tiedoksi. Laadullinen tutkimus tekee oikeutta asian monitahoisuudelle ja tuo esille tutkittavan asian kannalta sellaista uutta, yllättävää tietoa, jota ei

voida kvantitatiivisessa tutkimuksessa huomioida. Esi-merkiksi saman koehenkilön vastausten ristiriitaisuus koetaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa virheeksi, kun se laadullisessa voi olla olennaisten tekijöiden löytämisen kannalta tärkeää aineistoa.

Haastateltavien vastaukset ovat "parhaimmillaankin" rosoisia ja epätasaisia; vastaaja ei välttämättä vastaa analyyttisen johdonmukaisesti, vaan osoittaa välillä pitkälle edennyttä analyysia, mutta toisessa kohdin vastaukset jäävät huomattavasti alemmalle tasolle.

Haastattelutilanne sinänsä voi olla yksi vaikuttava tekijä: haastattelija voi omalla toiminnallaan motivoida vastaajan analysoimaan syvemmin tai päinvastoin, vastaajan mielenkiinto herpaantuu ja vastaus jää ylimalkaiseksi emotionaaliseksi arvioksi.

#### 10.6.2. Esitteen lukeminen

Esitteeseen paneutumisen laatu on oppimisen kokonaislaadun yksi indikaattori. Se ei sinällään kertonut oppimisen lopullisesta laadusta, mutta esitteen tutustumisintensiteetti antoi viitteitä oppimisen kokonaislaatuun vaikuttavista tekijöistä.

Lomakkeiden vastauksia kysymykseen esitteen lukemisesta täsmensin teemahaastatteluista saatujen vastausten avulla.

Laadin taulukon, jossa erottelin kunkin ryhmän osalta ne, jotka olivat lukeneet esitteen hyvin. Toiseen ryhmään sijoitin ne, jotka olivat silmälilleet tai kertoivat lukeneensa esitteen osittain.



TAULUKKO 14. Esitteen lukeminen

	Kokeilu- esite, hyvät tiedot	Kokeilu- esite, huonot tiedot	Vanha esite, hyvät tiedot	Vanha esite, huonot tiedot	Yhteensä
Luki esitteen hyvin	6	3	1	3	13
Silmäili esitteen tai luki osittain	4	7	4	2	17

N = 30

Esitteeseen tutustuminen jäi useimmiten pinnalliseksi.

"Kyllä mä luin sen, mut mä luin sen ihan noin nopeasti. Ei jääny päähänpään paljon." (Khv. 3)

Työeläkeasiat ovat ihmisille virastoasioita, jotka ovat olemassa ja niiden kanssa on eletävä. Ne eivät kuitenkaan ole konkreettinen osa elämää, ne eivät kosketa tavallista ihmistä. Silloinkin kun eläketapahtuma on ajankohtainen, saattaa asia tuntua ulkokohtaiselta, muualta lankeavalta:

"En ole sillä tavalla oikeastaan tutustunut mihinkään näihin eläkekysymyksiin, kun mä tiedän että mä saan sen eläkkeen, mikä tulee aivan varmasti". (Khk. 10)

Nuoremmalle ikäpolvelle asiat olivat vielä niin kaukaisia, ettei niiden pohtiminen oma-aloitteisesti tullut tavallisesti mieleenkään. Silloinkin, kun rekisteritietojen tarkistaminen askarrutti mieltä, oli asia jäänyt hoitamatta. Vasta kun teemahaastattelussa pohdittiin asioita perusteellisemmin, tulivat työeläkeasiat haastateltaville konkreettisemmin mieleen.

Haastateltava 4 sanoi ääneen sen, mikä heijastui useastakin haastattelusta.

"Niinku tietää melkein, muttei kuitenkaan yhtään mitään." (Khk. 4)

Tavallisesti vastaajat jäivät kuitenkin siihen luuloon, että asiat hallitaan jollakin lailla (vrt. edellä luku 10.2.5., s. 80.)

Eläke-esitteet tuntuvat kuitenkin ylittävän tavanomaiset mainokset. Asia miellettiin periaatteessa hyödylliseksi.

"Täs oli jotain semmosta, et se pani lukemaan. Ehkä tää ulkoasu oli yksi tekijä, ja sitte tää tieto, etä just miten nää karttuu nää asiat." (Khk. 8)

Esite voitiin myös säilyttää silloin, kun asia koettiin jollakin tavalla merkitykselliseksi (khv. 5). Asia on kuitenkin ongelmallinen. Esite talletetaan ylimalkaisen silmäilyn jälkeen. Siihen ajatellaan tutustua lähemmin, mutta se ajautuu pian roskiin ilman, että siihen olisi tutustuttu. On vain todettu asian olemassaolo, muttei olla edelleenkään tutustuttu itse sisältöön.

Useimmat haastateltavista eivät olleet paneutuneet esitteeseen perusteellisesti. Toisaalta ei voida olettaakaan, että esitteisiin tutustuttaisiin sanasta saan, niille on luonteenomaisempaa nopea silmäily.

Kuten olin odottanutkin, esite selattiin yleensä melko ylimalkaisesti. Katsottiin löytyykö sisällöstä jotain

omalta kannalta merkittävää. Jos mitään mielenkiintoa herättävää ei ilmennyt, asia sivuutettiin. Vasta kun sisällöstä nousi jotain, mikä sai lukijan pohtimaan asiaa omalta kannaltaan, tuli tieto merkittäväksi ja jäi mieleen.

Ongelmallista esitteen sisältämän tiedon omaksumisessa on se, että vaikka asia olisi ajankohtainen ja tärkeä, esite katsotaan läpi selaamalla. Vasta haastattelijoiden esittämät eläkeasioita koskevat tietokysymykset saivat lukijat havaitsemaan ristiriidan todellisten tietojen ja heidän omaksumiensa tietojen välillä.

### 10.6.3. Motivoituminen oppimisen kokonaislaadun avaintekijänä

Motivaatio osoittautui olennaiseksi tekijäksi oppimisprosessin kannalta. Ellei koehenkilön motivaatio ylittänyt tiettyä kynnystä, ei oppimisprosessi lähtenyt liikkeelle. Motivoituminen osoittautui tästä syystä oppimisprosessin eri osista tärkeimmäksi oppimisen kokonaislaatuun vaikuttavaksi tekijäksi.

Eri oppimisprosessin osien ja haastattelujen kokonaisuuksien tarkastelun perusteella tuli ilmi, että motivoitumisen ja esitteiden vaikutuksen välillä näyttää olevan tietty yhteys. Tämän perusteella olen jakanut haastattelut oppimisen kokonaislaadun mukaan neljään tyyppiin. Motivoituminen on tyyppien lähtökohta. Motivoituminen liittyy siihen, mikä vaikutus esitteillä on eli onko oppimisen kannalta merkitystä sillä kumman esitteistä haastateltava on saanut.

TYYPPI 1. Heikosti motivoituneet (N=11)

Tähän ryhmään kuuluvien koehenkilöiden tiedot vaihtelivat, mukana on sekä asiat hyvin että huonosti hallitsevia. Sillä, kumman esitteen koehenkilö on saanut, ei näyttänyt tässä ryhmässä olevan väliä. Yleensä haastattavat olivat avuliaita ja innostuneita. Sen sijaan muutamat tähän tyyppiin sijoittuvista olivat torjuvia ja haluttomia syventymään kysymyksiin. (Ks. Case-kuvaus tyyppi 1. s. 128.)

TYYPPI 2. Lomakehaastattelussa on syntynyt motivoiva ristiriita, mutta koehenkilö ei ole ottanut asiasta selvää omin päin (N=9)

Jompi kumpi tutkimushaastattelusta on saanut aikaan motivoivan ristiriidan syntymisen, mutta koehenkilöt paneutuivat esitteeseen lähemmin vasta teemahaastattelussa. Asia jäi edelleen epäselväksi, sillä haastattelussa ei ollut aikaa paneutumiseen, vaan heräsi lähinnä avoimia kysymyksiä. Kokeiluesitteeseen tutustuminen motivoi enemmän kuin pelkkä teksti. (Ks. Case-kuvaus tyyppi 2 s. 131.)

TYYPPI 3. Lomakehaastattelussa syntynyt motivoiva ristiriita on saanut koehenkilön ottamaan asiaa selvää (N=1)

Koehenkilö on tutustunut esitteeseen lomakehaastattelun jälkeen ja selvittänyt avoimiksi jääneet kysymykset. Tähän ryhmään sijoitettu ainoastaan khk. 7. Mielenkiintoinen havainto syntyy, kun vertaa koehenkilöitä khv. 2 ja khk. 7. Khv. 2 kuuluu tyyppiin 2. (Ks. Case-kuvaus tyyppi 3 s. 133.)

Kummankin motivoiva ristiriita on syntynyt lomakehaastattelun yhteydessä, mutta kokeiluesitteen saanut khk 7 on selvittänyt avoimet kysymykset ensimmäisen haastattelun jälkeen kokeiluesitteen avulla. Khv. 2:lle asiat alkoivat avautua vasta teemahaastattelussa, kun hän sai tutustua kokeiluesitteeseen.

TYYPPI 4. Koehenkilöt ovat motivoituneet, heillä on jo ennestään hyvät tiedot (N=9)

Neljännän ryhmän muodostavat ne, joilla oli ennestään kohtalaisen hyvät tiedot ja he olivat motivoituneita vastaustilanteessa. Useimmat heistä pitivät kokeiluesitettä parempana. (Ks. Case-kuvaus tyyppi 4 s. 137.)

Tyyppien raja on liukuva. Esimerkiksi tyyppiin 2 kuuluvien henkilöiden motivaatio eroaa toisistaan, khk. 4:llä oli alhaisempi motivaatio kuin khv. 2:lla.

Tyyppejä 1, 2 ja 4 on lähes saman verran. Tyyppiin 3, joka edustaa esitteen merkittävää vaikutusta, olen sijoittanut vain khk. 7:n. Olen laatinut kustakin tyyppistä yhden case-kuvauksen. (Ks. luku 10.6.4.)

Esitteen rakenteella ei ollut ratkaisevaa merkitystä, jos koehenkilö ei ollut kiinnostunut asiasta so. ei kokenut eläkeasioita omalla kohdallaan merkittäviksi.

Esitteen laatu näyttää vaikuttavan oppimisprosessiin silloin, kun haastateltava on jo kiinnostunut asiasta. Hän aprikoi eläkkeensä määrää ja kun hän silloin saa laskuesimerkin käsiinsä, etenee oppiminen.

Lähes kaikista haastatteluista heijastui selkeän jäsenyneen käsityksen puuttuminen. Useinkaan haastatelta-

vat koehenkilöt eivät tiedostaneet sitä itse, eivät ainakaan niin selkeästi, että olisivat pystyneet sen verbalisoimaan. Kuitenkin, kun asiasta oli jokin käsitys tai tiedettiin jokin yksityiskohta, syntyi tunne, että hallitsee asian. Haastateltaville jäi turvallinen olo ja asian saattoi unohtaa.

#### 10.6.4. Case-kuvaukset oppimisen kokonaislaadun tyypeistä

Edellä esitetyistä neljästä tyyppistä esitän kustakin seuraavaksi esimerkkitaustauksen, case-kuvauksen. Motivoituminen on ollut valinnan lähtökohtana. Toisaalta kuvaus käsittää koko haastattelun oppimisprosessin eri osien kannalta kuvattuna.

##### TYYPPI 1.

Khv. 19, 62-vuotias nainen, joka toimii talonmiehenä, on lukenut vanhan esitteen. Haastattelulomakkeen tietokysymysten perusteella hän sijoittui ryhmään "hyvät tiedot".

Iästään huolimatta hän ei tuntenut asiaa ajankohtaiseksi. Tämä vaikutti myös hänen esitteeseen paneutumiseensa.

"En mä tiedä, kun mä en oo oikeen vielä tuudittanu siihen itteeni, että mun pitää jäähä nyt eläkkeelle, sitä ei tuu niin katottuu."

Yleensä asiat, jotka ovat omalta kannalta kiinnostavia, tulevat luetuksi.

Haastateltavan vastaukset olivat vältteleviä ja hän vastasi usein, ettei tiedä. Asenteet ja omien tietojensa väheksyminen heijastuvat haastattelukokonaisuudesta, sillä todellisuudessa haastateltava oli lomakehaastattelun perusteella melko hyvin perillä asioista. Samoin hän antoi oikeita vastauksia teemahaastattelun ongelmanratkaisutehtäviin. Myöhemmin hän totesikin ristiriitaisesti:

"No oonhan mä tiennyt sen, kun toi meidän ukko-kin on ollut jo toistakymmentä vuotta eläkkeellä."

Myös hänen vastauksensa teemahaastattelun ongelmanratkaisutehtäviin olivat lähestulkoon oikeita. Kuitenkin hänenkin kohdallaan paljastui ylä- ja alakäsitteiden suhteen epäselvyys. Kun kysyin häneltä, mitkä työeläkelajeista voisivat olla hänen kohdallaan ajankohtaisia, vastasi hän "työeläke", vaikka olimme juuri puhuneet eri työeläkelajeista ja hän oli vastannut niihin oikein. Ilmeisesti hän tarkoitti työeläkkeellä vanhuuseläkettä.

Haastateltava pystyi arvioimaan myös työeläkkeensä määrän ja tiesi sen perusteet. Aluksi hän tarjosi tähänkin vastaukseksi "en tiedä", mutta vastasi kuitenkin ja antoi oikeita vastauksia.

Arvioidessaan omia työeläketietojaan hän totesi vähättellen:

"En minä mitään..."

Hänen arvioidessaan esitteitä heijastui sama vähättely, kannanotot jäivät pinnallisiksi ja hän kiinnitti huomiota lähinnä ulkonäköön.

"No, kyllähän näissä on hyvin nää selostettu, että tyhmäkin ymmärtää, en mä niin viisas oo...

(H: Kumman esitteen ottaisitte, jos näitä olisi jaossa samassa paikassa?

Kai mä vissiin tään (vanhan esitteen) ottaisinkin.

(H: Miksi se tuntuu paremmalta?)

En mä tiedä, tässä etusivulla on ainakin hyviä kuvia."

Haastateltava asennoitui torjuvasti haastatteluun. Haastateltava suostui vastahakoisesti tarkistamaan vastauksiaan esitteestä.

Ilmeisesti haastateltava halusi torjua eläkkeelle siirtymisen, eikä sen vuoksi ollut kiinnostunut asiasta, vaan päinvastoin koki siitä muistuttamisen kiusalliseksi. Toisaalta asia alkoi jo tuntua ajankohtaiseltakin, mutta ilmeisesti hieman vastenmieliseltä.

"Kyllä kai sitä nyt on tullu ruvettua ajattelemaan, kun tää alkaa kohta tulla ajankohtaiseksi."

Ympäristöstä tulleet muistutukset ovat saaneet haastateltavan hämmentyneeksi.

"...joks mä nyt oon niin ikäloppu, että mun täytyy ruveta eläkkeelle."

Asenteet korostuivat haastateltavan vastauksissa, eikä esitteellä ollut ollut hänen tietoihinsa vaikutusta. Tiedot ovat peräisin aiemmin koetusta, koska haastateltava on joutunut selvittämään asioita miehen siirtyessä eläkkeelle.



## TYYPPI 2.

Khv. 2 on nuorempaan ikäryhmään kuuluva hyvässä ammatillisessa asemassa oleva nainen. Haastateltava kiinnostui asiasta rekisteritiedustelun takia.

"...mä olin ajatellu jo pitkään, aina silloin tällön, että kun mulle ei ole tullut mitään sellasta tiedustelua. Mun miehelle oli tullu ja mun on pitäny itsekin ottaa yhteyttä, mut se on vaan jääny."

Perehtyminen esitteeseen oli jäänyt pinnalliseksi.

"Mä niinku vilkasin sen läpi ja täytin tään ja tykkäsin, et selvä, et sieltä mä saan sen tiedon, mitä mä nyt sitten oon kaivannu."

Vasta lomakehaastattelu oli saanut hänet huomaamaan omien tietojensa puutteellisuuden.

"...nyt kun kävi kotona tää haastattelija niin mä huomasin, et mulla oli hyvin puutteelliset tiedot."

Hän piti kokeiluesitteen kysymyksiä paremmin herättävänä kuin vanhan esitteen tekstiä, mutta kokeiluesitteen ulkoasuun hän oli tyytymätön.

"Tää (vanha esite) on asuna selkeämpi... mähän oon puhunu lokeroista, niin mä oon semmonen, että pitää olla selkeesti kaikki. Tää on sutunen... (H: Entä kansi?) Mussa herättää ihan semmosta epämiellyttävyyttä... nää on ihan kuin jotain matoja, kai ne semmosii onkin, emmätiä mitä ne on, mut en tykkää yhtään."

Työeläkkeen ja kansaneläkkeen perusero oli hänelle osittain epäselvä. Hän oletti, että vanha esite antaa tiedon siitä (näin ei kuitenkaan todellisuudessa ole). Kun annoin hänen verrata esitteitä, oli hänen ensiajatuksensa kokeiluesitteestä negatiivinen. Näkemys liittyi lähinnä ulkoasuun. Hänen mielestään orientaatio-kaavio on sekava värityksen ja vinouden takia. Lähemmin tutustuttuaan siihen hän kuitenkin muutti mieltään.

"Emmä tiä, täs on kyllä just tää, et "jos sinua kohtaa..." eli henkilö voi sairastaa justiin, niin tota se löytää et ahaa näin, mitä mun pitää tehdä. Tarkemmin ajateltuna, niin tää on ehkä henkilökohtasempi tosiaan. Tästä selviää, et näitä on mahdollisuus... Joo, o, eli ensivaikutelma oli sellanen, mut sit ku alkaa kattoo niin tota..."

Vastatessaan eri eläkelajeja koskeviin kysymyksiin hän käytti kaaviota spontaanisti ja sujuvasti. Hän perusteli kaavion etua seuraavasti:

"No tässä... mun mielestä se henkilö kohdistaa sen justiin, että minä olen tässä ja mun elämäntilanteeni on tämä... niin sit se lähtee."

Hän piti myös kokeiluesitteen laskuesimerkkiä hyvänä, mutta epäili sen olevan hankala henkilöille, jotka eivät ole paljon tekemisissä numeroiden kanssa.

Haastateltavalle useimmat käsitteistä tuntuivat olevan tuttuja ennestään, mutta hän oli sitä mieltä, että hallitsee asiat nyt esitteitä katseltuaan paremmin. Lähempi tutustuminen esitteisiin tapahtui teemahaastattelun kuluessa. Esitteiden osuus tietojen hallinnassa on hänen mielestään "semmonen viiskyt prosenttia."

Hän motivoitui tekemään jopa parannusehdotuksia.

"...Paljonko työeläkettä? Niin mä ajattelin sillälaillla, ett täs vois olla kolmas kohta et tota mistä sais sellaista henkilökohtaista neuvontaa eli tule ja keskustele, soita ja kysy, tai sovi aika. Esim. jollekin vanhemmalle ihmiselle kaikki lukeminen on vaikeeta ja omaksuminen yleensä, et mitä tos nyt on, eikä tartte olla kovin vanhakaan just ku ottaa huomioon just nää et niinku ei viitsi eikä jaksa tai kokee sen jotenkin hankalasti. Elikä se vois olla jossain sitte, koska onhan semmonen mahdollisuus olemassa arvatenkin että tämmönen ihan henkilökohtainen neuvonta..."

Tähän liittyy kiinteästi hänen aiempi pohdintansa esitteiden merkityksestä.

"Onkohan täs nyt sillälai, mä nimittäin ajattelin silloin ku mä olin ottanut tän mulle tarpeellisen tiedustelukortin ja täyttäny ja lähettäny sen, niin sit mä jotenkin rinnastin tän semmoseen mainokseen, jotka mä pistän äkkiä roskikseen, niin kävi tällekin, et mä en säilyttänyt sitä. Mä oisin voinu ajatella fiksusti, että mä pistän sen, koska mä sen koin, et mä en lukenu sitä tarpeeksi hyvin, mutta kaikki vaan pois, mikä on tämmöstä paperia, jota tulee koko aika postiluukusta, niin silleen mä..."

Kaiken kaikkiaan haastattelusta käy ilmi, että hän mieltää nyt työeläkeasiat merkityksellisemmiksi kuin aiemmin ja mahdollisesti lisäinformaation sattuessa kohdalle hän ottaa sen vastaan.

TYYPPI 3.

Khk. 7 on esimerkki kokeiluesitteen myönteisestä vaikutuksesta. Hän on 37-vuotias. Haastateltavaa kiinnosti aluksi lähinnä eläkkeen määrään liittyvät asiat. Asiaa

oli pohdittu työpaikallakin. Tähän liittyvä tieto oli hänestä ollut helppo löytää kokeiluesitteen laskuesimerkistä.

"... takapuolelta... siis "ansaitset työeläkeoikeuden palkan ja työssäoloajan mukaan". Tuossa se on selvästi."

Se, että asia koskee jotenkin itseä, oli olennainen motivoiva tekijä. Saatuaan esitteen hänen ensi ajatuksensa oli yllättynyt.

"Jotenkin mulle tuli semmonen, et kuka, onko joku kiinnostunut siitä, että tiedätkö minä siitä jotain. Mä avasin sen ja kun joku oli puhunu mulle, että oli täyttänyt tään kaavakkeen ennestään, niin mulla oli jollain..., että tottakai mä haluan tietää mun eläkkeitä."

Haastateltava ei ollut kuitenkaan motivoitunut tarpeeksi ryhtyäkseen toimenpiteisiin. Vasta lomakehaastattelu oli herättänyt motivoivan ristiriidan.

"Loppujen lopuksi se haastattelu, mä tajusin, etten mä tiedä loppujen lopuksi asioista mitään."

Haastateltava kertoi, ettei ole tiennyt asioista ennestään mitään.

(H: Kiinnititkö kannen tekstiin huomiota?)  
 "Niin mä vaan ymmärsin, et mä en tiedä. Mä en oo koskaan ottanut työeläkkeestä selvää, emmä voi tietääkään oikeestaan mitään."

Koehenkilö vastasi työeläkkeen ja kansaneläkkeen peruseroon oikein ja löysi vastauksen kaaviosta helposti. Omasta mielestään asia on nyt hänelle melko selvä.

Verratessaan kokeiluesitettä vanhaan esitteeseen hän piti kokeiluesitettä edelleen parempana.

"Tää on huomattavasti parempi. Tässä ihan nuolilla osoitetaan."

Hän tiesi myös eläketurvan valvomisen, mutta sen hän sanoi tienneensä ennestään. Pyydettyään hän löysi ohjeet kokeiluesitteestä.

"Paljonko työeläkettä... täytä tiedustelukortti. Täähän on ihan selvästi tässä (kaavio II)."

Myös eri eläkelajit selvisivät haastateltavalle. Hän käytti vastatessaan kaaviota. Aluksi häntä kuitenkin hämäsi yläkäsitteen "työeläke" ja alakäsitteiden eli eri eläkelajien suhde.

"Siis työeläkettä? Niin näähän on työttömyyseläkkeitä ja vanhuuseläkkeitä, nehän on ihan eri asia."

Kysyessäni käsitteiden suhteen epäselväksi jäämisestä hän sivuutti sen. Hän tuntui huomaavan suhteen seuraavasta kysymyksestäni "mitkä työeläkkeen eri lajit voisivat olla mahdollisia sun iässäsi."

"Siis työkyvyttömyyseläke, jos mä niinku sairastun, mut enhän mä näitä muita voi saada, en vanhuutta, enkä... enhän mä työtön ole... perhe-eläke? Joo mut sehän on, jos mun mies kuolee."

Eläkkeen määrä oli kiinnostanut häntä eniten ja se olikin selvinnyt hänelle laskuesimerkin avulla. Hän ei ollut laskenut esimerkkiä, mutta oli käyttänyt sitä arvioinnissaan apuna.

"Tää on just se, mistä mä niinku arvioin..."

Luettuaan esitteen hän tunsu tietävänsä riittävästi työeläkkeistä. Hänen suorituksensa osoittivat, että hän hallitsee pääasiat. Esite oli hänen mielestään muuttanut tietoja.

"Onhan se tavallaan, et mä oon niinku saanu enemmän tietoo... mullon ollu aika hataraa."

Hyödyllisin esitteen sisällöstä oli hänen mielestään rekisteriote.

"...nyt mun tuli otettua selvää, et onko kaikki työnantajat maksanu ne maksut."

Esitettä hän piti tarpeellisena tiedotuksen kannalta.

"monikaan ei tuu ajatelleeksi tämmöisiä asioita ollenkaan."

Esitteen lähettämistä kotiin hän piti hyvänä.

Haastattelujen vaikutus on tullut jo edellä esille. Lopuksi kysyin häneltä kuitenkin vielä suoraan haastattelujen vaikutusta.

"Tottakai (on vaikuttanu) en mä ois muuten. Mä oisin vaan katsonu sen päällisin puolin ja se ois menny tonne roskeen, mut näin kun joku kysyy niin mä huomaan, etten mä tiedäkään mitään."

## TYYPPI 4.

Khv. 5 on korkeasti koulutettu mies, joka toimii vaativassa ammatissa. Hän on 31-vuotias ja hän sai tutkimuksessa vanhan esitteen.

Eläkeasiat kiinnostavat häntä, hän on mieltänyt, että ne koskevat myös häntä.

"... katson nimenomaan sen, että mikä on minulle tärkeitä..."

Esitteessä nimenomaan oman eläketurvan valvominen eli rekisteriotteen tilauspyyntö oli hänestä olennaisin asia. Sen hän oli lähettänyt vasta ensimmäisen haastattelun jälkeen. Hän ei ollut lukenut esitettä sanaakaan.

"Mä vaan katsoin ja selasin sen läpi."

Hänen mielestään esitteestä sai selaamalla käsityksen. Osoittautui, että hän hallitsee asiat jokseenkin hyvin ennestään.

"Suurin osa näistä on mulle tuttuja. Mä tiedän nää. (Haastattelija: Mistä ne on tuttuja?) Työasioissa ja sitten kun joutuu noita hallinnollisiakin asioita hoitamaan, niin siihen liittyy et, mitkä on nää kaikki eri asiat."

Haastateltava tiesi mielestään riittävästi asioista. Ongelmanratkaisutehtävien kautta kävikin ilmi, että asiat olivat pääpiirteissään hallussa. Kokonaiskuvan hän kuitenkin katsoi olevan puutteellinen. Muuan hänen kommentistaan osoittikin, ettei käsitteiden suhde ollut aivan selvä. Kysymykseen "mitkä työeläkelajeista

voisivat olla ajankohtaisia omalla kohdallasi", hän vastasi: "TEL ja perhe-eläke." Tämä osoittaa, että yläikäsite "työeläke" ja siihen liittyvien eri eläkeläijien suhde on epäselvä.

Työeläkkeen valvominen oli hänelle esitteen olennaisin asia. Vaikka hänellä oli hyvä käsitys asioista ennestään, myönsi hän esitteen antaneen myös uutta tietoa.

"On sen, että minä en tiennyt, että se täytyy hakea. Ja semmonen, et täytyy myös tarkkailla sitä, että nää rekisteritiedot pitää paikkansa. Koska voihan olla, että joku työnantaja on semmonen, joka ei olekaan huolehtinut lakisääteisestä velvollisuudestaan. Se on aina mahdollista. Tää (rekisteriote) on muuten semmonen, joka tsekkaa muuten sen asian."

Vanhalta esitteeltä hän kaipasi kuitenkin selvempiä toimintaohjeita.

"Siitä puuttuu semmonen sekä toimintaohje. Tee tämä! Tässä täytyy vähän ruveta pyörittelemään ja katsomaan, et mikähän tää nyt on (tarkoittaa rekisteriotepepyntöä)."

Eläkkeensä määrän hän pystyi suurinpiirtein arvioimaan. Siihen vaikuttavat tekijät eivät olleet täysin selvillä, eikä eläkkeen määrää pystynyt hänen mielestään vanhan esitteen avulla arvioimaan.

Kokeiluesitteen laskuesimerkki ei hänen mielestään auttanut asiaa. Yleensä haastateltavat pitivät sitä käyttökelpoisena. Haastateltava saattoi asenteidensa tai muiden tilannetekijöiden takia sivuuttaa sen torjuen.

"Tää menee liian hankalaksi silloin, kun täytyy ruveta laskemaan. Ensimmäiseksi, onko meillä laskinta missään... Minun mielestäni



tämmönen esitys jos menee, niin se täytyy pystyä sanomaan noin suurinpiirtein, että sen ja sen ikäisellä ihmisellä se on noin niin ja niin monta prosenttia palkasta."

Verratessaan esitteitä keskenään, hän näki kummassakin hyviä ja huonoja puolia.

"Joo, tää (kokeiluesite) on minusta hyvä. Teksti kertoo paljon, eli tuo kuva havainnollistaa sitä, mut sitä sit täytyy sanoa, et tässä (vanhassa) on erittäin hyvät otsikot. Tää (kokeiluesite) on hyvin suunniteltu asia. (H: Pystyykö sitä kaaviota lukemaan?) Se antaa tommosen kokonaiskuvan, siis toisaalta se antaa semmosen yksityiskohtaisen hajanaisen kuvan myöskin. Et jonkunverran sotkeekin, mut se kokonaisuuden antaa.

(H: Mikä kohta tuossa jäi niinku sekavaksi?) Minusta tässä vaiheessa, varsinkin tää. Nää nuolet täällä näin (tarkoittaa alaosaa) ...tää esitys on tämmönen perinteisestä poikkeava, siin mielessä tää on hyvä, ja se että tää on havainnollistettu. Et tässä (vanhassa esitteessä) on vaarana se, että tätä ei lueta. Et se saatto olla useamman eri tekijän summa, että mä kiinnitin tähän huomiota. Se just, ett toi perhe kasvoi, et se saattaa olla just se, et muuten se saattaa, et tää ei ole ajankohtainen asia. Ikä saattaa olla myöskin."

Kokeiluesitteen kansi herätti hänen mielestään lukemaan, mutta hän kritisoi sen negatiivista lähestymistapaa.

"Minusta huonoa on se, et se asia tuodaan tämän negatiivisen tapahtuman varjolla esiin. "Mitä jos sinulle jotain käy". Niin minusta se ei oo hyvä... Vaikka se säikäyttäis lukemaan, mut ihmistenhän täytyy saada kaikista asioista semmonen positiivinen kuva, että se myönteisessä mielessä tähän suhtautuu."

Arvioidessaan esitteitä hän esitti yleisempiä tiedottamista koskevia parannusehdotuksia. Hänen mielestään esitteen tulisi olla osa laajempaa tiedotuskampanjaa esimerkiksi siten, että TV:ssä herätettäisiin huomio ennen esitteen lähettämistä.

"Se minun mielestä ois hyvin tärkeitä et se yhdistys isompaan prosessiin. Koska tässähän on myöskin tuon valtiovallan intressit takana, et tää avulla päästään kiinni semmoseen työntantajiin, jotka ei hoida osuuttaan tässä asiassa. Siinä on semmonenkin kansantaloudellinen hyöty nähtävissä."

#### 10.6.5. Tutkimusprosessin vaikutus oppimisen kokonaislaatuun

Tarkastellessani eri tekijöiden vaikutusta oppimisen kokonaislaatuun vahvistui oletus, että haastattelut sinänsä vaikuttavat oppimisprosessin etenemiseen (vrt. luvut 10.2.2 ja 10.3.2.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkija itse on aina yksi vaikuttava tekijä. Olinkin olettanut, että haastattelutilanne voisi olla osa oppimisprosessia. Sen vaikutus osoittautui motivoitumisen kannalta merkittäväksi; motivoiva ristiriita heräsi useimmiten juuri haastattelussa.

Olen hahmotellut mallin tutkimusprosessin vaikutuksesta oppimisen kokonaislaatuun. Sitä voisi luonnehtia seuraavasti: ylimalkaisesta luulosta, että tietää asiat, hämmennykseen ja motivoivan ristiriidan oivaltamiseen. Tästä seuraa se, että osa koehenkilöistä aktivoituu asian syvällisempään pohtimiseen. Taustalla on usein yhä harhaluulo asioiden hallinnasta: kun on jokin käsitys, tunnetaan se riittäväksi ja saadaan turvallisuuden tunne.

Tulee muistaa, että tämä on malli, joka ei kerro koko totuutta: eri yksilöiden välillä on eroja. Olen pyrkinyt valottamaan eri osien yksittäisessä tarkastelussa näitä eroja. Puutteistaan huolimatta malli kertoo lukijalle mielestäni jotain keskeistä tutkimustulosten kannalta: se antaa lukijalle viitekehyyksen, johon sijoittaa edellä esitetyt yksityiskohtaisemmat tulokset.

Tässä tutkimuksessa koehenkilöiden työeläketiedon prosessoinnissa erottuu kolme eri vaihetta:

1. lukijan omatoiminen esitteeseen tutustuminen,
2. lomakehaastattelu ja
3. teemahaastattelu.

Kun koehenkilö saa esitteen, hän katsoo sitä ja huomaa siellä jo ennestään tuttuja käsitteitä. Lisäksi hän huomaa mahdollisesti jotain uutta ja omaksuu sen. Hän voi esimerkiksi laskea arvion omasta tulevasta eläkkeestään. Hänelle jää mielikuva, että hän tietää nyt asiasta ja on omaksunut sen. Useimpien kohdalla esitteeseen tutustuminen jää ylimalkaiseksi selaamiseksi. Todetaan, että käsitteet ovat tuttuja ja oletetaan, että hallitaan asia.

Ensimmäisen haastattelun tietokysymyksiin vastatessaan koehenkilöt joutuvat pohtimaan työeläkekysymyksiä. Selatessaan esitettä kaikki eivät ole välttämättä pohtineet asiaa lainkaan, asia on ainoastaan todettu. Nyt asian hallinta saa aikaan ristiriitaisia tuntemuksia: koehenkilö, joka pystyy vastaamaan, on epävarma vastauksestaan tai ei kykene vastaamaan lainkaan. Osoittautuu mahdollisesti, ettei nimeltä tuttujien käsitteiden sisältö olekaan selvä, jolloin syntyy motivoiva ristiriita. Vastaja motivoituu ottamaan esitteen esille ja

tutustuu siihen lähemmin. Muussa tapauksessa hän torjuu ristiriidan.

Toisessa eli teemahaastattelussa koehenkilöt joutuvat perustelemaan käsityksiään. Tällöin he havaitsevat joko etteivät hallitse eivätkä ole omaksuneet asiaa tai että tietävät asian ennestään. Edelleen esiintyy niitä, jotka eivät halua pohtia asiaa lähemmin, vaan antavat emotionaalisia ylimalkaisia arvioita, mikä osoittaa, ettei asiaa haluta pohtia lähemmin.

## 11. JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISAJATUKSET

ETK:n tiedotuspäällikkö Yrjö Larmola on pohtinut lehtiartikkelissaan sosiaalialan tiedottamista koskevia lähtökohtia. Larmola toteaa, että yksittäistieto tarvitsee tuekseen pohjatietoa. Aikaisemmat virheelliset tiedot ja asenteet saattavat myös vaikuttaa tiedotuksen perillemenoon, samoin tiedon oikea-aikaisuus ja tiedon käsitettävyyys. (Larmola 1985.)

Tutkimustulokseni tukevat Larmolan kokemuksia. Oppimisprosessin periaatteiden soveltaminen sellaisena kuin se tässä tutkimuksessa on tapahtunut, ei kuitenkaan ratkaisevasti parantanut esitetiedottamisen ongelmia. Esitteeseen sisäänrakennettu oppimisprosessi näyttää jäävän liian suppeaksi muutokseksi. Oppimisteoreettinen näkökulma tuo kuitenkin esille tekijöitä, jotka vaikuttavat tiedon omaksumiseen.

Kokeiluesitteen kansi ei herättänyt motivoivaa ristiriitaa, niin kuin ajatus oli. Kannen kuvan ja tekstin yhteisvaikutus ei toiminut (ks. luku 10.1.2.).

Motivoiva ristiriita osoittautui kuitenkin hedelmälliseksi lähtökohdaksi tiedonomaaksumisessa. Motivoituminen on ratkaiseva tekijä oppimisprosessin liikkeelle lähtemisen ja sen etenemisen kannalta. Vasta kun lukijalla herää omakohtainen sisällöllinen motivaatio, so. hän havaitsee ristiriidan omien tietojensa ja todellisuuden välillä, lähtee oppimisprosessi liikkeelle. Muussa tapauksessa tieto jää ulkokohtaiseksi. Vaikka esite havaitaan, sivuutetaan tieto merkityksettömänä.

Ristiriidat eivät kuitenkaan ole aina motivoivia. Festingerin (1957) mukaan ihmisillä on taipumus pyrkiä tasapainotilaan jouduttuaan tiedolliseen ristiriitaan. Aina se ei tapahdu täydentämällä puuttuvaa tietoa, vaan ristiriitatilanne voidaan ratkaista esimerkiksi torjumalla sen olemassaolo. Näin kävi myös osalle teema-haastatelluista. Sovellettaessa motivoivaa ristiriitaa tulisi selvittää, milloin se saa aikaan myönteisen motivaation.

Asian merkityksen oivaltamiseksi esite tulisi laatia mahdollisimman omakohtaisesta näkökulmasta. Muussa tapauksessa asenteet ja ennakko-oletukset vaikuttavat lukijan toimintaan. Aikaisemmin nimeltä tuttuja käsitteitä pidetään selvinä vaikei näin olisikaan. Motivoivan ristiriidan heräämiseksi tarvitaan kokonaisvaltaisempi tilanne, jossa useat eri tekijät tukevat toisiaan.

Pelkkä ulkoa annettu, tai kuten tässä esitteen sisäänrakennettu oppimisprosessi, ei sellaisenaan riitä herättämään niiden lukijoiden motivoitumista, joilla ei ole eläkeasioihin liittyvää syvällistä oppimisenäkemyksiä. (Vrt. luku 6.2., s. 32 Niinistö.) Mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe olisikin, miten oppijan oma oppimiskäsitys vaikuttaa työeläketietojen omaksumiseen.

Mikäli työeläketieto nähdään merkityksettömäksi, jää se yksittäiseksi faktatiedoksi, koska lukijalla ei ole tietorakenteessaan toimivaa mallia eläkejärjestelmästä.

Eläkeasioiden monimutkaisuus näyttää olevan tiedotuksen ongelmallinen peruskysymys. Miten luoda jäsentävä viitekehys monimutkaisesta eläkejärjestelmästä. Koska meillä on kaksi erillistä eläkejärjestelmää, työeläke ja kansaneläke, tapahtuu niiden tiedottaminen myös erikseen. Eläkevakuutetun todellinen eläke muodostuu kuitenkin molemmista. Eläkevakuutetun on pystyttävä operoimaan molemmilla käsitteillä. Kävi ilmi, että lukijoiden oli vaikea ymmärtää käsitteiden suhdetta toisiinsa (ks. luku 10.2.3.). Tiedotuksessa tuntuisi aiheelliselta pohtia, olisiko mahdollista joiltakin osin yhdistää työeläke- ja kansaneläkejärjestelmän tiedotustoimintaa.

Orientaatiokaavio, systeemimalli eläkejärjestelmästä, sisälsi tiedotukselle uuden näkökulman. Pyrittiin antamaan viitekehys koko eläkejärjestelmästä, työeläkkeen ja kansaneläkkeen suhteesta toisiinsa. Tämä osoittautui tarpeelliseksi lisäksi; kaavio auttoi lukijoita mieltämään asian merkityksen omalta kannalta. Tällaisenaan kaavio kaipaa kuitenkin lisäkehittelyä. Se jättää avoimia kysymyksiä ja käsitteiden suhteet jäävät epäselviksi (ks. luku 10.2.2.). Tekstin tulisi tukea paremmin kaaviota, jotta eläkejärjestelmään sisältyvien käsitteiden suhteet selviäisivät.

Kaaviot esitystapana saattavat kuitenkin saada aikaan myös torjuvan reaktion. Tämä johtuu lähinnä uuden esitystavan vierastamisesta. Kuitenkin enemmistö haasteltavista piti kokeiluesitteen esitystapaa parempana (ks. luku 10.2.4.). Ensi vaikutelman merkitystä ei

kuitenkaan pidä vähätellä, vaan se kannattaa muistaa motivoitaessa tiedon vastaanottamista.

Kun lukija on motivoitunut ja hänelle on muodostunut jäsentävä kokonaiskuva eläkejärjestelmästä, ovat edellytykset asian sisäistämiseksi olemassa. Kaavion muo-  
dossa esitetyt käsitteet helpottivat asian omaksumista. Lukijoiden oli helpompi sijoittaa itsensä asiaan, todeta oma elämäntilanteensa. Näin tieto alkaa elää oma-kohtaisesti ja se muuttuu mielekkääksi (vrt. luku 10.3.3.).

Rekisteriotteen tilaamisen ja oman eläketurvan valvomisen kannalta ei esitteen rakenteella tunnu olevan merkitystä. Se, että kaavio II ei nouse merkitykselliseksi, voi johtua myös haastatteluteknisistä syistä. Rekisteriotteen tilauslomake osoittautui paremmin huomatuksi kuin siitä kertova kaavio. Monille se olikin tuttu ennestään ja sen näkeminen palautti asian mieleen.

Ulkoistamisessa lukija soveltaa saamaansa tietoa ja se auttaa asian sisäistämisessä. Esitteeseen on hyödyllistä sijoittaa ongelmanratkaisutehtävä. Kokeiluesitteen laskuesimerkki aktivoi haastateltavia ja auttoi oman työeläkkeen määrän arvioinnissa (ks. luku 10.4.2.). Nyt kokeiltu laskuesimerkki aiheuttaa vaikeuksia lähinnä vanhemmalle ryhmälle. Esimerkki on pelkistetty tilanne, ja koska asia on vanhemmalle ryhmälle käytännön syistä monimutkaisempi, aiheuttaa se vaikeuksia. Sitä, millainen tehtävä olisi käyttökelpoisiin, tulisi miettiä.

Kokeiluesitteen laskuesimerkki ja systeemikaavio antoivat aineksia omien tietojen kontrollointiin ja arvioin-

tiin. Parhaimmillaan koehenkilö voi niiden avulla havaita motivoivan ristiriidan olemassaolon ja motivoitua puuttuvien tietojen etsimiseen. Mikäli tiedollisen ristiriidan herääminen ei riitä välittömään toiminnan aktivoitumiseen, voi tietojen puutteellisuus muistua mieleen, kun henkilö törmää uudelleen kyseiseen tietoon. Tällöin jo olemassa oleva tiedollinen ristiriita kenties motivoi.

Esitetiedotuksen tulisi olla osa laajempaa kokonaisuutta. Vasta kun esite liittyy muihin motivoivaa ristiriitaa herättäviin tekijöihin ja soveltamista vaativiin tehtäviin, on esitetiedotuksella vaikutusta (ks. luku 10.6.5.). Jotkut haastateltavista ehdottivat, että esitteen tulisi olla esimerkiksi osa laajempaa tiedotuskampanjaa.

Tutkimusprosessi osoittautui tärkeäksi tekijäksi motivoivan ristiriidan syntymisessä. Kun haastattelija esitti lukijalle ongelmanratkaisutehtäviä, ilmeni tietojen puutteellisuus. Tiedotuksessa tulisi luoda vastaava tilanne, jolla herätettäisiin motivoiva ristiriita, esimerkiksi yhdistämällä esite laajempaan kokonaisuuteen, jossa olisi motivoiva osa.

Oppimisen kokonaislaadun yhteydessä esittämieni kategorioiden ominaispiirteiden pohjalta on hahmottunut kuva, jonka mukaan haastateltavat jakautuivat tiedotuksen kannalta kolmeen eri ryhmään. Jakoperusteena on se, miten he todennäköisesti suhtautuisivat uuteen eläkeinformaatioon.

1. Henkilö luulee tietävänsä asiat vaikkei tiedäkään. Hän torjuu uuden tiedon.



2. Henkilö jää haastattelujen jälkeen hämmentyneen epävarmaksi. Hän joko torjuu uuden tiedon tai aktivoituu ottamaan sen vastaan.

3. Henkilö tietää asioista ennestään, hänelle on syntynyt realistinen kuva siitä, että hän on jokseenkin perillä asioista. Hänellä on valmiudet uuden tiedon omaksumiseen.

Ensimmäistä ryhmää luonnehtii se, että sen jäsenet eivät ole motivoituneita pohtimaan asiaa syvemmin. He torjuvat käsiteltävän asian ongelmallisuuden. Se ei ole kuitenkaan tietoista, asia vain tuntuu heistä ulko-kohtaiselta eikä se kiinnosta heitä. Haastateltavilla esiintyy ristiriitaisuuksia mielipiteiden ja suoritus-ten välillä. Koehenkilö tuntee tietävänsä tarpeeksi, mutta protokollat osoittavat asiaa jäsentävän kokonais-kuvan puuttuvan.

Tähän ryhmään kuuluvat ovat tiedotuksen kannalta ongelmallisia. Yleensä he ovat niitä, joilla on eniten puutteita tiedoissa, ja he myös tarvitsisivat uutta tietoa, mutta se ei tavoita heitä.

Kategoriaan 2 kuuluvat koehenkilöt ovat sen sijaan tiedotuksen kannalta potentiaalisia. Heille syntyy joko suoranaisesti esitteen tai muiden tiedotustoimenpiteiden ansiosta tai elämäntilanteen seurauksena tarve tietää asioista. He tunnistavat tietojensa puutteellisuuden, mutta herännyt ristiriita on jokseenkin latentti, se ei ole jäsentynyt selkeäksi toimintaa ohjaavaksi käsitykseksi. Nämä henkilöt jäävät alttiiksi ärsykeille, mutta riippuen siitä saavatko he sopivia virikkeitä asian perusteelliseksi selvittämiseksi vai puuttuvatko ne, he joko täydentävät tietojaan tai päätyvät samaan tilanteeseen kategoriaan 1 kuuluvien kanssa.

Asiat ovat ilman tiedotuksellisia toimenpiteitä jollakin lailla useimmille heistä ennestään tuttuja: haastateltavat eivät pysty tarkkaan sanomaan, mistä tieto on peräisin. Tietoa ei useinkaan ole vartavasten lähdeTTY hankkimaan, vaan kuten eräs haastateltavista totesi, "sitä on tarttunut takin hihaan matkan varrella" joko tuttavien ja sukulaisten kautta tai tiedotusvälineistä. Tällainen tieto on kuitenkin usein epämääräistä ja hajanaista. Se sisältää yksittäisiä pikkutietoja, jotka saattavat olla virheellisiäkin - jäsentävä kokonaiskuva puuttuu.

Sen sijaan ryhmään 3 kuuluvilla vastaajilla on nykyisten tietojensa ja asenteidensa pohjalta tehokkaat mahdollisuudet hankkia lisätietoja ja omaksua uutta informaatiota. He ovat motivoituneita ja heillä on tarpeeksi kokonaisvaltainen kuva eläkeasioista, joten heillä ei ole tarvetta hämmentyneinä torjua työeläkkeeseen liittyvää informaatiota. On todennäköistä, että törmätessään lisäinformaatioon heille syntyy kuva, mihin sen voi sijoittaa. Tieto ei tällöin mene ohitse irrallisena sirpaletietona, kuten ryhmän 1 jäsenille käy.

Ryhmään 3 mahtuu myös niitä, jotka ovat verraten hyvin perillä eläkeasioistaan jo ennestään. Nämä henkilöt ovat työnsä vuoksi joutuneet tekemisiin työeläkeasioiden kanssa, esimerkiksi khk. 17 työskentelee henkilöstöhallinnossa. He suhtautuvat myönteisesti asiaan ja samoin haastatteluun, ja tekevät jopa parannusehdotuksia.

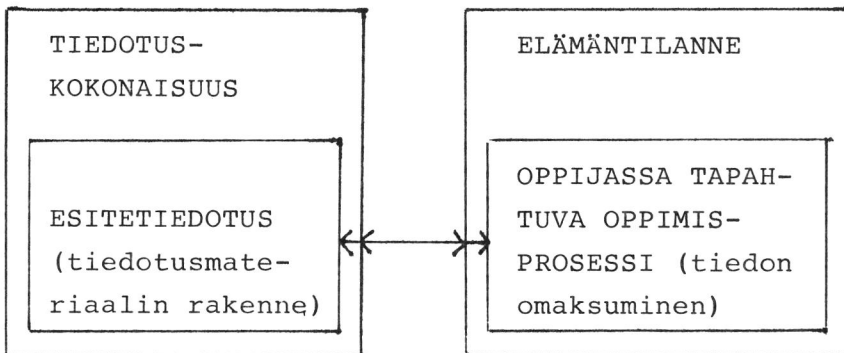
Kognitiivisen oppimisenäkemyksen puutteena voidaan todeta, että se on hyvin yleisellä tasolla, eikä sen sovelutuksista ole merkittäviä kokemuksia. Tässä tutkimuksessa sitä on sovellettu ensimmäisen kerran esitte-

seen. Se ei johtanut kaikilta osin odotettuihin tuloksiin. Asia vaatii edelleen kehittelyä ja jatkotutkimusta.

Oppimisprosessin malli on kuitenkin tällä hetkellä ainoita yrityksiä kuvata täydellistä oppimista ja siihen vaikuttavia tekijöitä prosessiluontoisena. Sen rajoitukset huomioon ottaen sen soveltaminen näyttää tarkoituksenmukaiselta. Siitä, millaisia nämä rajoitukset ovat esimerkiksi työeläketiedottamisessa, antavat tutkimustulokset viitteitä. Tätä tulisi kuitenkin tulevaisuudessa tutkia tarkemmin.

Työeläketiedotuksen kannalta tutkimuksen tulokset voisi tiivistää seuraavaan kuvioon.

KUVIO 3. ESITEMUOTOISEN TYÖELÄKETIEDOTUKSEN VIITEKEHYS



Materiaalin ja oppijassa tapahtuvan tiedonprosessoinnin vuorovaikutus tulisi ottaa huomioon jatkossa entistä selvemmin ja edelleen kehittää tiedotusmateriaalin rakennetta. Tiedotusmateriaali, tässä tapauksessa esite, tulee ottaa huomioon osana laajempaa tiedotuskokonaisuutta. Esite toimii tehokkaammin, kun se nivoutuu tiedotuskokonaisuuteen.

Toisaalta työeläkevakuutetun oma elämäntilanne ja yksilölliset erot vaikuttavat hänen kykyynsä ja motivaatioonsa ottaa vastaan, omaksua ja muokata uutta tietoa. Nämä tekijät muodostavat eräänlaisen esitemuotoisen työeläketiedotuksen viitekehyksen.

## LÄHDELUETTELO

- Bliss J. - Monk M. - Ogborn J. 1983. Qualitative Data Analysis for Educational Research. London. Croom Helm.
- Deutscher I. 1970. Looking backward: case studies on the progress of methodology in social research. Teoksessa Qualitative methodology. Firsthand involvement with the social world. Toim. Filsted W. New York. Markham.
- Engeström R. - Engeström Y. 1984. Siivoustyön hallinta. Servi Systemsin julkaisu.
- Engeström Y. 1982. Perustietoa opetuksesta. Helsinki. Valtion painatuskeskus.
- Ericsson B. - Simon K. 1984. Protocoll Analysis: Verbal Reports as Data. Massachusetts. The MIT Press.
- Eskola A. 1973. Sosiologian tutkimusmenetelmät I. Porvoo & Helsinki. WSOY.
- Festinger L. 1957. A Theory of Cognitive dissonance. Evanston. Row & Petterson.
- Filsted W. 1970. Introduction. Teoksessa Qualitative methodology. Firsthand involvement with the social world. Toim. Filsted W. New York. Markham.
- Forss S. - Jääskeläinen P. 1986. Informaatiotutkimus. Tutkimus esitemuotoisen työeläketiedon perillemenosta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Käsikirjoitus.
- Forss S. - Jääskeläinen P. - Karisalmi S. 1983. Perillemenon ongelmia. Alustava tutkimus työeläketiedoista erityisryhmissä ja työeläkeinformaation perillemenosta. Eläketurvakeskus.
- Groube R. 1978. Evaluation - what's it all about. NASSP. Bulletin. Vol. 62, no 422.
- Grönfors M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätöyömenetelmät. Porvoo & Helsinki. WSOY.
- Hakkarainen P. 1982. Opetuksen ja oppimisen laadullinen evaluointi. Arviointi aikuiskoulutuksessa II. Valtion koulutuskeskus. Julk. sarja B 20b.

- Hirsjärvi S. 1983. Maaailman käsitteellistämisestä ja havaintojen teoriapitoisuudesta. Teoksessa Kasvatus- ja yhteiskuntatieteiden metodologisista lähtökohdista. Toim. Hirsjärvi S. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Julkaisuja.
- Hirsjärvi S. - Hurme H. 1982. Teemahaastattelu. Helsinki. Oy Gaudeamus Ab Kustannus.
- Jakku-Sihvonen R. 1983. Havainnollistamisproblematikasta. Alustus julkaisussa Työelämän aikuis-koulutusta. Helsingin Yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Helsingin yliopiston painatuskeskus.
- Larmola Y. - Jääskeläinen P. - Karisalmi S. 1983. Eläketurvakeskuksen tiedotustoiminnan tavoitteet. (Moniste.)
- Larmola Y. 1985. Tiedon maaperä. Sosiaalialan tiedottamista koskevien ajatusten lähtökohtia. Artikkelit lehdessä Työeläke 1985/3.
- Lazarus R. 1977. Persoonallisuus. Espoo. WSOY.
- Leino J. Kokeilu oppimateriaalin laadinnassa ja kehittäelyssä. Kouluhallitus. Oppimateriaalitoimiston julk. 3/1979.
- Marton F. - Wenestam C-G. 1984. Att uppfatta sin omvärld. Kristianstad. AWE/Gebers/Norstedts förlag.
- Marton F. & al. 1983. Oppimisen ohjaaminen. Espoo. WSOY.
- Merton R. - Fiske M. - Kendall P.L. 1956. The Focused Interview. A manual of problems and procedures. Glencoe, Ill: The Free Press.
- Miettinen R. 1984. Kognitiivisen oppimisnäkökuvan taustaa. Valtion koulutuskeskus. Julk.sarja B.
- Niinistö K. 1984. Aikuiskoulutus ja sen evaluointi. Valtion koulutuskeskus. Julk.sarja B 23.
- Niinistö K. (1985). Tulkinallisen paradigman mukaisen menetelmien soveltaminen aikuiskoulutuksen laadun arvioimiseen ja kehittämiseen. Valtion koulutuskeskus. (Käsikirjoitus.)

- Niinistö K. 1981. Inhimillistä toimintaa tarkastele-  
viin tieteisiin ja erityisesti kasvatustie-  
teelliseen tutkimukseen soveltuvat tulkinnal-  
lisen paradigman mukaiset tutkimusmallit ja  
menetelmät. Niiden filosofinen tausta ja va-  
lintaan vaikuttavat tekijät. Turun Yliopis-  
ton kasvatustieteiden laitoksen julk.sarja  
A: 85. Turku.
- Ojanen S. 1980. Motivaatioprosessin ja siinä tapahtu-  
neiden muutosten tarkastelua kansalaisopiston  
kasvatustieteen arvosanaopiskelijoilla.  
Joensuun korkeakoulu. Kasvatustieteen osas-  
ton selosteita ja tiedotteita 22.
- Pietilä K. 1973. Näkikö silmä, kuuliko korva? Tutki-  
mus "Kolhoosi Itä-Siperiassa"-nimisen TV-  
dokumenttifilmin ymmärtämisestä, perilleme-  
nosta ja sen vaikutuksista suomalaisten maan-  
viljelijöiden käsityksiin kolhoositaloudesta.  
Tampereen Yliopiston tutkimuksia. Sarja A  
n:o 44.
- Pietilä V. 1982. Tiedotustutkimus: teitä ja tienviitto-  
ja. Tampereen Yliopiston julk. Sarja C n:o  
3/1982.
- Patton M. 1980. Qualitative Evaluation. London. Sage  
Publications.
- Peltonen R. 1983. Kasvatustieteellisen tiedon objek-  
tiivisuuden mahdollisuudesta.
- Sacharowa A. 1982. Selbstkontrolle und Selbstbewertung  
in der Ausbildung der Lerntätigkeit. Teok-  
sessa Ausbildung der Lerntätigkeit bei  
Schülern. Toim. Darvydow, Lompscher,  
Markowa. Berlin. Volk und Wissen Volk-  
seigener Verlag.
- Sarala U. 1983. Yliopistollista työelämän aikuiskoulu-  
tusta; periaatteita ja esimerkkitapauksia.  
Alustus julkaisussa Työelämän aikuiskoulu-  
tusta. Helsingin Yliopiston Lahden tutkimus- ja  
koulutuskeskus. Helsingin Yliopiston paina-  
tuskeskus.
- Sturm H. 1968. Masse - Bildung - Kommunikation.  
Stuttgart.
- Taloustutkimus Oy. 1982. Turvallisempi pykälä päälle.  
Tutkimus uuden tieliikennelain perille-  
menosta.

Tuominen E. 1980. Yleisö ja työeläkelait 1979. Eläketurvakeskuksen tutkimuksia 1980:4.

Työeläke ja muu sosiaalivakuutus. 1984. Työeläkelaitokset. Turenki. Jaarli.

von Wright, J & al. 1979. Oppimisen strategiat kouluikässä. I. Turun Yliopisto. Psykologian laitos. Tutkimuksia N:o 33.

Suulliset lähteet:

Grönfors M. 1984. Kvalitatiivisten kenttätömenetelmien luennot kevätlukukaudella 1984. Helsingin yliopisto. Sosiologian laitos.

Etelävuori P. Eläketurvakeskuksen tiedotussihteeri. Haastattelu 13.2.1985.



## HAASTATTELUN INSTRUKTIO

Tämän haastattelun avulla kerään tietoa kahden erilaisen esitteen hyvistä ja huonoista puolista. Tarvitsemme tietoa, jotta voisimme parantaa työeläke-esitteitä.

Te olette saanut toisen näistä esitteistä ja esitän aluksi siihen liittyviä kysymyksiä. Lisäksi vertaamme esitteitä. Kun vastaatte kysymyksiin, yrittäkää sanoa ääneen kaikki mitä mielessänne liikkuu, mitä ajattelitte lukiessanne.

Vaikka osa kysymyksistä on tietokysymyksiä, tämä ei ole tietokilpailu. Näiden kysymysten avulla on tarkoitus päästä itse asiaan eli siihen, miten luette esitettä, onko teistä helppo vai vaikea löytää tieto esitteestä.

Esite saa olla esillä ja voitte katsoa sieltä aina kun haluatte.

## HAASTATTELURUNKO

## Oppimisen kokonaislaatu

## Esitteen lukeminen

1. Luitteko esitteen kokonaan?
2. Miksi keskeytitte?
3. Tutustuitteko johonkin kohtaan tarkemmin?  
Mihin?

## Esitteen keskeisin sisältö

4. Mikä jäi esitteestä päällimmäiseksi mieleen  
(keskeisin sisältö)?
5. Miksi?
6. Onko esitteestä helppo löytää keskeisin tieto?

## Mieleenpainaminen

7. Yritättekö painaa mieleenne asioita lukiessanne tällaisia esitteitä vai pysähdyttekö itsenne kannalta tärkeisiin asioihin?
8. Ajatteletteko lukiessanne tällaisia asioita, mitä ne merkitsevät omalla kohdallanne?

## Motivoituminen

9. Mitä ajattelitte, kun huomasitte postin tuoneen työeläke-esityksen?
10. Mikä sai teidät lukemaan esitteen?
11. Mikä tai mitkä asiat esitteessä kiinnostivat teitä eniten?
12. Liittyivätkö nämä asiat jotenkin omaan elämäntilanteeseenne?
13. Onko teillä jossakin elämäntilanteessa herännyt tarve ottaa selvää työeläkkeisiin liittyvistä asioista?
14. Huomasitteko tietävänne jo ennestään tarpeeksi työeläkkeistä?
15. Miten havaitsitte sen?
16. Mitä ajatuksia mielessänne heräsi luettuanne kannen tekstin?  
(Haastateltavaa pyydetään vertaamaan kummankin esitteen kansia.)

## Orientoituminen

## Ongelmanratkaisu

17. Mikä on kansaneläkkeen ja työeläkkeen ero?
18. Antaako esite vastauksen?
19. Saitteko vastauksen esitteestä vai tiesittekö sen jostain muusta syystä?
20. Miten ero käy ilmi esitteestä? Mistä kohdasta esitettä?

## Yleisiä orientoitumiseen liittyviä mielipiteitä

21. Onko Teillä mielestänne jäsentynyt kuva työeläkkeistä? Perustelkaa.
22. Mitkä asiat tuntuvat vaikeimmilta ja /tai epäselvimmiltä?
23. Miksi?
24. Mitkä asiat ovat tuttuja ennestään? Mistä?

## Esitteen sis. asian esitystapa: kaavio/teksti

25. Mitä mieltä olette asian esittämisestä tässä muodossa?
26. Jäikö jokin kohta kaaviosta/tekstistä epäselväksi?
27. Saako kaavion/tekstin avulla jäsentyneen kuvan työeläkkeistä? Perustelkaa.
28. Tarvitseeko kaavio mielestänne tekstiä ymmärtämisen tueksi?

## Sisäistäminen

## Oman eläketurvan valvominen

29. Mitä yksityinen henkilö voi tehdä valvoakseen työeläketurvaansa?
30. Missä esitteessä?

## Työeläkkeen eri lajien erottaminen

31. Missä eri elämäntilanteissa voi hakea työeläkettä?  
Perustelkaa.
32. Missä esitteessä?  
(Mitä työeläkkeen eri lajeja on olemassa?)
33. Mitkä työeläkkeen lajit voisivat olla mahdollisia Teidän iässä?
34. Mistä vastauksen löytää esitteestä?
35. Kuka voi saada perhe-eläkettä? Perustelkaa.
36. Miten vastauksen löytää esitteestä?

## Mielipiteitä

37. Onko esitteen lukeminen muuttanut joitakin aikaisempia tietojanne/käsityksiänne eläkeasioista?
38. Onko esitteen antama uusi tieto selventänyt aikaisempia tietojanne eläkeasioista? Miten?
39. Tai päinvastoin, sotkenut?
  
40. Ajattelitteko esitettä lukiessanne omaa elämäntilannettanne? Sitä mitä nämä asiat merkitsevät omalla/perheenne kohdalla?

## Ulkoistaminen

## Ongelmanratkaisu

41. Arvioikaa eläkkeenne määrää?
42. Miten päädyitte tähän?
43. Mitkä seikat vaikuttavat eläkkeen määrään?
44. Antaako esite vastauksen?

## Laskutehtävä (uusi esite)

45. Oletteko yrittänyt laskea sitä tai käyttänyt muuten apuna arvionnissa?
46. Mikäli ei yrittänyt laskea, miksi?
47. Yrittäisimmekö käydä yhdessä sen läpi ja katsoa siten mitä mieltä olette sen käyttökelpoisuudesta.
48. Laskutehtävä jäänyt kesken, miksi?
49. Oliko tehtävä ylivoimainen? Perustelkaa.
50. Mikä siinä tuotti vaikeuksia?
51. Oliko jokin tehtävässä tarvittava tieto vaikea löytää?

## Laskutehtävä (vanha esite)

52. Arvioikaa eläkkeenne määrää?
53. Miten päädyitte tähän?
54. Mitkä seikat vaikuttavat eläkkeen määrään?
55. Mistä saitte tiedon?
56. Antaako esite mielestänne vastauksen?
57. Missä?

## Mielipidekysymyksiä

58. Onko eläkkeensaajan mielestänne tarpeellista tietää, millä perusteella hänen eläkkeensä lasketaan?
59. Ovatko esitteen sisältämät tiedot käyttökelpoisia itseänne ajatellen?
60. Mikä tiedoista oli omalla kohdallanne hyödyllisin?
61. Pystyisittekö hoitamaan työeläkkeeseenne liittyviä asioita esitteen sisältämien tietojen avulla?

## Arviointi/Kontrolli

## Ongelmanratkaisutehtävä

62. Ajatelkaa, että olette 58-vuotias nainen, mistä eri syistä teidän olisi mahdollista saada työeläkettä?
63. Auttaako esite ratkaisemisessa?

## Henkilön oma arvio työeläketiedoistaan

64. Mitkä asiat mielestänne hallitsette?
65. Onko jokin asia jäänyt askarruttamaan?
66. Mikä on esitteen osuus tietojen hallinnassa?
67. Tiedättekö mielestänne nyt esitteen luettuanne riittävästi työeläkkeistä?
68. Millaisista asioista pitäisi tietää enemmän?

## Arvio esitteestä

69. Mitä hyvää/huonoa?
70. Mitä mieltä olette esitteen sisällöstä, esittämistavasta, kuvituksesta?
71. Onko tällainen esite tarpeellinen?

## Mielipiteitä työeläketiedottamisesta

72. Kun ajattelette esim. TV:tä ja radiota, niin mikä on mielestänne tällaisten esitteiden merkitys?
73. Mitä kautta olisi mielestänne tarkoituksenmukaisinta jakaa työeläke-esitteitä?

## Haastattelun vaikutus

74. Ovatko haastattelut vaikuttaneet työeläketietoihinne?

