

”En osaa vastata” – kyselytutkimusten aliarvostetuin vastausvaihtoehto?

1.4.2026

Tieteellisessä tutkimuksessa aineiston keruuseen käytettävä kysely tuottaa parhaimmillaan pätevää, luotettavaa ja puolueetonta tietoa selkeästi määritellystä ilmiöstä (Kishore ym., 2021). Käytännön tasolla vastaajalle on usein tärkeää, että kysely on sopivan pitkä sekä helppo ja yksinkertainen täyttää (Regmi ym., 2016). Tutkijoille keskeisiä kysymyksiä ovat tämän lisäksi mm. kyselytutkimuksen oikeellisuuteen (validiteettiin) ja luotettavuuteen (reliabiliteettiin) liittyvät seikat. Validiteetti koskee sitä, mittaako kysely sitä ilmiötä, jota sen väitetään mittaavan, kun taas reliabiliteetin avulla taas arvioidaan, tekeekö se sen johdonmukaisesti (Kishore ym., 2021). Korkealaatuinen kyselytutkimus on sellainen, joka pyrkii systemaattisesti maksimoimaan molemmat. Joskus tätä tavoitellessa tutkijat saattavat kuitenkin sukeltaa liian syvälle unohtaen yksinkertaisen, mutta tärkeän kysymyksen: Onko kyselyssäni ”*en osaa vastata*” -vaihtoehto?

CASE: DEAHL Baltic -hankkeen kyselytutkimus

Tuoreessa kuuden maan kyselytutkimusaineistossa, jossa selvitettiin sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden näkemyksiä digitaalisista palveluista, ”*en osaa vastata*” -vaihtoehto osoittautui äärimmäisen tärkeäksi. Kyselyyn vastasi yhteensä 234 henkilöä kuudesta maasta; Suomesta, Ruotsista, Tanskasta, Saksasta, Puolasta ja Latviasta.

Kysely piti sisällään 30 hankekonsortion kirjallisuudesta poimimaa ja mukauttamaa digitaalisia palveluita koskevaa väittämää, joissa vastausasteikkona toimi 5-portainen Likertin asteikko (1 = vahvasti eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = en samaa enkä eri mieltä, 4 = samaa mieltä ja 5 = vahvasti samaa mieltä) sekä lisäksi ”*en osaa vastata*” -vastausvaihtoehto.

Näiden 30 väittämän lisäksi kyselyyn sisällytettiin 20 väittämää tanskalaisen professorin Lars Kayserin kehittämästä Staff eHLQ -mittarista (Kayser ym., 2022). Poiketen edellisistä, tässä mittarissa vastausvaihtoehtoja oli vain neljä, jolloin vastaajilla ei ollut käytössä neutraalia vaihtoehtoa eikä mahdollisuutta olla ilmaisematta mielipidettään, jos jokin väittämä ei soveltunut heille tai he eivät osanneet ottaa kantaa. Kyseessä oli validoitu mittaristo, jonka muokkaaminen omiin tarkoituksiin (esim. vastausvaihtoehtojen lisääminen) oli kiellettyä.

Kun ihminen pakotetaan vastaamaan

Kun edellä esitellyn kyselytutkimuksen tuloksia tarkasteltiin, havaittiin että keskimäärin jopa 23 % (vaihteluväli 11 – 34 %) vastaajista valitsi ”*en osaa vastata*” -vaihtoehdon niissä kolmessakymmenessä väittämässä, joissa se oli mahdollista. Joka neljäs vastaaja oli väittämissä siis tilanteessa, jossa he eivät pystyneet muodostamaan mielipidettään kysyttyyn asiaan. Väittämät eivät siis olleet joko ymmärrettäviä tai ne eivät soveltuneet vastaajien digipalveluiden kontekstiin. Tämä oli siis itsessään arvokas löydös. Tulos on varsin ymmärrettävää, kun tavoitteena oli valita geneerisiä väittämiä ja soveltaa niitä kuudessa maassa organisaatioissa, joiden kohderyhmät ja organisaatioiden digitaaliset palvelut olivat hyvin erilaiset (esim. Saksassa kätilöt, Latviassa psykiatria, Suomessa pääosin reaaliaikaiset etäpalvelut). Ei olisi ollut tarkoituksenmukaista, että olisimme saaneet vastauksia, joiden antamiseen vastaajilla ei olisi ollut todellisia edellytyksiä. Pystyimme siis tunnistamaan ongelman ja välttämään tilannetta, että samanlainen kysely toteutettaisiin samalla tavalla toisaalla tai toistamiseen näistä haasteista tietämättä.

Tämä tosiasia sai käyttämämme Staff eHLQ:n kahdenkymmenen väittämän tulokset kyseenalaiseen valoon. Koska neutraalia tai ”*en osaa vastata*” -vaihtoehtoja ei ollut käytössä, vastaajat olivat pakotettuja ottamaan kantaa sekä antamaan epätarkkoja vastauksia. Kyselyn palauteosioon annetuista vastauksista juuri tämä tuli voimakkaasti esille. Vastaajat toivat esiin, että väittämissä pyydettiin ottamaan kantaa esimerkiksi järjestelmiin, joita ei heidän organisaatioissaan ollut lainkaan käytössä. Eräs vastaaja totesi väittämiin vastaamisen tuntuvan arvailulta, mikä ei koske omaa työtä. Toinen kertoi, että hänen organisaationsa ei tarjoa yhtäkään digitaalista palvelua kansalaisille, mutta silti suurin osa väittämistä liittyi niihin.

Miksi ”en osaa vastata” -vaihtoehto on tärkeä?

Tiedolla johtamisen ajatus perustuu siihen, että päätöksenteko perustuu mahdollisimman hyvin tarkkaan ja luotettavaan tutkimustietoon (Työterveyslaitos, i.a.). Jos käytettävissä oleva tieto perustuu menetelmistä johtuvaan epävarmuuteen tai pakotettuihin arvauksiin, niistä syntyvät johtopäätökset ja valinnat voivat helposti olla virheellisiä käytännön tilanteissa.

On tärkeää huomata, että “*en osaa vastata*” ei ole sama asia kuin Likert-asteikon keskelle asettuva neutraali vaihtoehto kuten “*ei samaa eikä eri mieltä*” (Tietoarkisto, i.a). Jälkimmäinen on vastaajan mielipide, mutta “*en osaa vastata*” osoittaa, että vastaajalla ei ole riittävästi tietoa, kokemusta tai hän ei ymmärrä kysymystä. Siihen, miten tämän vastausvaihtoehdon muotoilee, eli onko se muodossa “*en osaa sanoa*“, “*en tiedä*“, “*vaikea sanoa*” tai “*en halua sanoa*“, ei ole olemassa yksiselitteistä ohjetta. Oleellista on, että vaihtoehto tarjotaan silloin, jos vastaajalla ei oleteta välttämättä olevan tietoa tai mielipidettä asiasta. Oikea tapa on tarjota vaihtoehto Likertin asteikon jälkeen, skaalan lopussa.

Likert-asteikollista dataa analysoivan on oltava tarkkana siitä, ettei sisällytä “*en osaa vastata*” vastauksia keskiarvon laskemiseen, sillä muutoin tulos vääristyy (Kuntoutussäätiö, i.a). Likert-asteikko on suunniteltu mittaamaan asenteen voimakkuutta ja suuntaa. Se on niin sanottu välimatka- tai järjestysasteikko. “*En osaa vastata*” puolestaan on asenteen puuttumista tai tiedon puutetta, ja siksi näitä vastauksia ei oteta mukaan tilastollisten tunnuslukujen laskentaan. On kuitenkin tärkeää raportoida, kuinka suuri osa vastaajista valitsi “*en osaa vastata* “-vaihtoehdon. Jos esimerkiksi 40 % vastaa “*en osaa vastata*“, jäljelle jäävän 60 %:n keskiarvo ei välttämättä edusta koko kohderyhmää, ja tämä täytyy tuloksia tulkittaessa ja raportoitaessa tuoda esille. Kuten todettua, huomattava “*en osaa vastata*” -vaihtoehdon valinneiden määrä on tärkeä löydös, jonka tulkitseminen antoi myös DEAHL Baltic -hankkeessa tärkeää tietoa digitaalisten terveyspalveluiden kehittämiseen.

Artikkeli on kirjoitettu osana Euroopan osarahoittamaa DEAHL Baltic -hanketta (Interreg Baltic Sea Region).

Lähteet

Kayser, L., Karnoe, A., Duminski, E., Jakobsen, S., Terp, R., Dansholm, S., Roeder, M., & From, G. (2022). Health professionals’ eHealth literacy and system experience before and 3 months after the implementation of an electronic health record system: Longitudinal study. *JMIR Human Factors*, 9(2), e29780. https://doi.org/10.2196/29780

Kishore, K., Jaswal, V., Kulkarni, V., & De, D. (2021). Practical guidelines to develop and evaluate a questionnaire. *Indian Dermatology Online Journal*, 12(2), 266–275. https://doi.org/10.4103/idoj.IDOJ_674_20

Kuntoutussäätiö. (i.a.). *Artsi-opas: Määrällinen aineisto*. https://www.artsi-opas.fi/tiedon-kasittely/maarallinen-aineisto

Regmi, P. R., Waithaka, E., Paudyal, A., Simkhada, P., & van Teijlingen, E. (2016). Guide to the design and application of online questionnaire surveys. *Nepal Journal of Epidemiology*, 6(4), 640–644. https://doi.org/10.3126/nje.v6i4.17258

Tietoarkisto. (i.a.). *Kyselylomakkeen laatiminen.*https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/

Työterveyslaitos. (i.a.). *1.3 Tiedolla johtaminen. Oppimateriaalit – Työhyvinvoinnin tiedolla johtaminen sote-alalla.* Haettu 19.3.2026, https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/tyohyvinvoinnin-tiedolla-johtaminen-sote-alalla/osa-1-strateginen-tyohyvinvoin

nin-johtaminen-ja-kasitteet/13-tiedolla-johtaminen**Mika Uitto**
TtM, projektipäällikkö
SEAMK

mika.uitto(a)app-staging.seamk.hion.dev

Merja Hoffrén-Mikkola
LitT, tutkijayliopettaja
SEAMK

merja.hoffren-mikkola(a)app-staging.seamk.hion.dev

Katri Turunen
TtT, yliopettaja
SEAMK
(katri.turunen(a)app-staging.seamk.hion.dev)

Kirsi Paavola
LitM, projektipäällikkö
SEAMK

kirsi.paavola(a)app-staging.seamk.hion.dev

Liisa Keikkonen
TtM, suunnittelija
Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus

liisa.keikkonen(a)ovph.fi