

Haastatteluvuorovaikutus lomaketestaustamenetelmänä

Merja Kallio

Artikkelissa tarkastellaan uuden lomaketestaustamenetelmän kehittämistä Tilastokeskuksen SurveyLaboratoriossa keväällä 2004. Menetelmää testattiin tulo- ja elinolotutkimuksen 2003 puhelinhaastatteluilla. Tavoitteena oli arvioida lomaketta, paikallistaa vastaajalle hankalat kysymykset sekä hankkia tietoa tiedonkeruun laadusta.

SURVEYTIEDONKERUUN lähtökohtana ja aineiston laadun kriteerinä pidetään sitä, että haastatteluvastaukset ovat mahdollisimman vertailukelpoisia. Tähän pyritään standardoimalla kysymykset ja niiden esittämistapa. Jotta kerättyyn tietoon ei tulisi virheitä, kaikkien vastaajien on ymmärrettävä kysymykset samoin, tutkijan tarkoittamalla tavalla. (Esim. van der Zouwen ym. 2002.)

On kuitenkin huomattu, että vastaajat ymmärtävät kysymyksiä eri tavoin ja usein toisin kuin tutkija on tarkoittanut. Kysymysten merkitys ei ole pelkästään sanoissa, vaan kysymyksen ymmärtämiseen ja tulkintaan vaikuttavat monet tekijät. Surveytutkimuksessa onkin otettu käyttöön erilaisia laadun arviointimenetelmiä tiedonkeruuvälineiden, kysymysten, käsitteiden

ja luokitusten kehittämiseksi. Kehittämistyössä sovelletaan käyttäytymistieteellistä tietoa ja menetelmiä kysely-vastaamisprosessin tutkimiseen. (Sudman ym. 1996.)

Haastattelu- vuorovaikutuksen koodausmenetelmän taustat

Keväätalvella 2004 Tilastokeskuksen SurveyLaboratoriossa ryhdyttiin kehittämään kansainvälisesti jo pitkään käytössä ollut vuorovaikutuksen koodausmenetelmää¹ SurveyLaboratorion käyttöön soveltuvaksi. Haastatteluvuorovaikutuksen koodaus tarkoittaa sitä, että aitoja surveyhaastattelutilanteita analysoidaan kehitettyä vuorovaikutuksen luokitusta apuna käyttäen. Haastattelijan ja vastaajan puheet saavat tiettyjä koodeja

kunkin kysymyksen kohdalla. Tarkoituksena on paljastaa missä kysymyksissä tai lomakkeen kohdissa on ongelmia, jotka vaikeuttavat standardoitua vuorovaikutusta. (Dijkstra 2002, van der Zouwen 2002, Snijkers 2002.)

Kun menetelmä ensimmäisen kerran otettiin surveyhaastattelun vuorovaikutuksen tutkimisessa käyttöön Yhdysvalloissa 1960-luvulla, ajateltiin vuorovaikutuksen standardoinnin rikkoontumisen johtuvan haastattelijasta. Koodauksessa keskityttiin haastattelijan virheiden tutkimiseen, mutta myöhemmin on huomattu, että ongelmat eivät niinkään johdu haastattelijoista, vaan lomakkeen ja kysymysten ongelmista. Ilman toimivia kysymyksiä haastattelijat eivät voi suorittaa tehtävänsä standardoinnin vaatimusten mukaisesti. (Fowler ym. 1996.)

¹ Englanniksi menetelmästä käytetään nimitystä behaviour coding tai interaction coding (esim. van der Zouwen ym. 2002). Suomeksi olen käyttänyt nimitystä käyttäytymiskoodaus, mutta haastatteluvuorovaikutuksen koodaus kuvaa laajemmin menetelmän luonnetta

Haastatteluvuorovaikutuksen koodaus on maailmalla käytössä hieman erilaisina muunnoksina, ja on olemassa eri näkemyksiä siitä, miten vuorovaikutuksen koodaus suhteutuu muihin lomakkeiden esitetausmenetelmiin ja miten hyvin koodauksella saadaan esille kysymysten ongelmat. Esimerkiksi Fowler ja Cannell (1996) näkevät menetelmän muiden menetelmien rinnalla tärkeänä lomakkeen suunnittelussa. Heidän mukaansa lomake on ensin testattava muilla menetelmillä (fokusryhmät, kognitiiviset haastattelut), jonka jälkeen vuorovaikutuksen koodaus tehdään pilottitutkimusaineistolle. Näin saadaan selville, miten lomake todella toimii oikeassa surveyhaastattelussa. Snijkers taas (2002) näkee vuorovaikutuksen koodauksen ongelmallisena yksinään käytettäväksi, koska se paljastaa ongelman, mutta ei tuo esille ongelman todellisia syitä. Hänen mukaansa koodauksella löydetty ongelmalliset kysymykset tulisi-kin vielä testata muilla menetelmillä, jotta saadaan selville, mistä vastaajan vaikeudet johtuvat.

Strukturoitujen massa-haastattelujen syntyessä oltiin varmoja kysymysten esittämisen ongelmattomuudesta. Kuitenkin myös strukturoitujen kysymysten esittämistapoja on monia. Yhdysvalloissa käytetään menetelyä, jossa haastattelijat koulutetaan esittämään kysymykset tarkasti lomakkeen sanamuodoin kysymystyypistä riippumatta (esim. Fowler ym. 1990, ref.

Ahola 2000). Alankomaiset asiantuntijat (Dijkstra 2002, van der Zouwen ym. 2002, van der Zouwen 2002) näkevät myös tämän tiukan standardoinnin välttämättömänä, jotta saataisiin vertailukelpoista tietoa. Vuorovaikutuksen koodaus on syntynyt tällaisen kysymysten esittämistavan lomakearviointiin, missä haastattelija ei saa milloinkaan auttaa vastaajaa kysymyksen ymmärtämisessä. Tilastokeskuksen haastattelumenetelmäkäytäntöjen perustamisessa malleina ovat olleet muiden Pohjoismaiden ja Englannin haastattelumenetelmät (Ahola 2000). Menetelmä on hieman vapaampi, kuin USA:ssa ja Alankomaissa käytössä oleva menettely. Kysymykset jakautuvat tosiasiakysymyksiin ja muihin kysymyksiin, joilla tiedustellaan mielipiteitä, arvoja ja asenteita (merkitään lomakkeella kirjaimella M). Kysymykset esitetään täsmälleen kuten lomakkeella, mutta mikäli vastaaja ei ymmärrä kysymystä, tosiasiakysymystä on lupa selittää työohjeita apuna käyttäen. M-kysymyksen sanamuotoa ei saa koskaan muuttaa, vaan silloin haastattelu-utelut ovat rajoitetumpia. (Haastattelijan opas 2004, Ahola 2000) Surveyhaastattelun keskustelu on siis aina ennalta määrätty, jolloin merkityksistä neuvottelu on rajoitettua eikä vuorovaikutuksen muille piirteille ole juurikaan tilaa.

Haastatteluvuorovaikutuksen koodausmenetelmän kehittämisen taustalla on tieto vastaajan suorittamista kognitiivisista

tehtävistä. Yleisimmin vastaajan kognitiivisia tehtäviä on kuvattu nelivaiheisella mallilla, jossa vastaajan tehtävät ovat kysymyksen ymmärtäminen ja tulkinta, muistaminen ja arviointi, vastauksen muotoileminen sekä varsinainen vastaaminen. (Sudman ym. 1996.)

SurveyLaboratoriossa menetelmää alettiin kehittää siten, että se ottaisi huomioon Tilastokeskuksen haastattelijaorganisaation haastattelumenetelmän sekä vastaajan kognitiiviset tehtävät. Koodistosta pyrittiin saamaan niin kattava, että ongelmalliset kohdat sekä ongelman todelliset syyt pystyttäisiin paljastamaan.

Menetelmä muotoutuu

Sopivien koodien valinta lähti käyntiin kirjallisuuteen tutustuen ja vuoden 1994 elinolotutkimuksen haastattelunauhoitusta kuuntelemalla. Vuorovaikutuksen koodauksessa on maailmalla käytetty erilaisia koodaus-systeemejä. On keskitytty yksittäisten puheaktien (esim. vastaaja vastaa kysymyksen tarkoitukseen sopivan vastauksen) koodaamiseen (esim. Dijkstra 2002) tai kokonaisten vuorovaikutus-kvenssien (eli kysymys-vastaus-vierusparien) koodaamiseen (esim. van der Zouwen ym. 2002).

Päädyin yksittäisten puheaktien koodaamiseen, jotta ongelmien syytkin saataisiin paremmin selville. SurveyLaboratorion käyttöön valitut koodit perustuvat pääasiassa Mathiowetzin (2002) ajatuksiin. Mathiowetz

Taulukko 1.
Haastatteluvuorovaikutuksen koodit

Haastattelijakoodit	Utelukoodit – menetelmästä poikkeava käyttäytyminen
H1. Sanatarkasti tai pienet poikkeamat.	H31. Tarjoaa vastauksen.
H2. Merkittäviä poikkeamia – merkitys välittyi.	H32. (Tosiasekysymykset) Selittää kysymystä, ei käytä työohjeen määritelmää.
H3. Merkittäviä poikkeamia – merkitys ei välity.	H33. (Tosiasekysymykset) Toistaa vain osan vastausvaihtoehdoista.
H4. Jättää vastausvaihtoehdot kesken.	H34. (M-kysymykset) Johdattelee omin sanoin. Tai selittää kysymystä omin sanoin.
H5. Ei lue vastausvaihtoehtoja.	H35. (M-kysymykset) Puutteellinen utelu tai ei utelua, vaikka vastaus epätarkka.
H6. Lukee osan, jota ei tarkoitettu luettavaksi.	
H7. Jättää kysymättä.	
H8. Lisää oman johdannon (vuorovaikutuksen ylläpito).	
H9. Tarjoaa vastauksen.	
H10. Hyppyvirhe.	
H11. Kömpelö siirtyminen lomakkeella.	
H12. Koodaa väärin.	
Utelukoodit – menetelmän mukainen käyttäytyminen	Vastaajan koodit
H21. Toistaa kysymyksen sanatarkasti (tosiasekysymykset ja M-kysymys).	V1. Pätevä vastaus.
H22. Utelu. (Tosiasekysymys) Toistaa kysymyksen apuna työohjeen määritelmät. Auttaa vastaajaa esim. ajan tajuamisessa.	V2. Keskeyttää vastauksella.
H23. Utelu. (M-kysymys) Suljetut kysymykset: toistaa vastausvaihtoehtoja, pyytää valitsemaan sopivan. Avoimet kysymykset: käyttää yleisluontoisia apukysymyksiä.	V3. Selvennys/toisto.
H24. Pyytää vastauksen uudelleen/varmentaa.	V4. Epävarmuus merkityksestä.
	V5. Epävarma/Ehdollinen vastaus.
	V6. Muistamisen ongelmat.
	V7. Vastaamisen ongelmat.
	V8. Useita osallistujia.
	V9. Epäpätevä vastaus.
	V10. EOS-vastaus.
	V11. Kieltäytyy vastaamasta.

ottaa laajalti huomioon haastattelijan tehtävät esittäen myös joitakin utelukoodoja. Hänen vastaajan tehtäviä ilmaisevia koodoja täydensin Fowlerin ja Cannellin (1996) ajatuksilla. Fowler ja Cannell esittelevät luokituksen, jossa on seitsemän vastaajakoodia. Heidän mukaansa koodien tulee kattaa kysymyksen ymmärtäminen, yhteisen ymmärryksen puutte koskien kysymyksessä käytettyjä käsitteitä, kommunikaatiovaikeudet ja kognitiiviset informaation prosessoinnin vaikeudet. (Fowler ym. 1996.) Täydensin koodoja ja niiden selityksiä paria tulo- ja elinolutkimuksen haastattelunauhaa kuuntelemalla, jolloin koodit saivat lopul-

lisen sisältönsä. Kysymistä ilmaisevia haastattelijakoodoja (esimerkiksi lukee sanatarkasti; merkittäviä poikkeamia, mutta merkitys välittyi; merkittäviä poikkeamia – merkitys ei välity; merkitsee vastauksen kysymättä; tarjoaa vastauksen jne.) on yhteensä 21 kappaletta, joista utelukoodoja on yhdeksän. Vastaajakoodoja on 11 (esimerkiksi keskeyttää vastauksella; pyytää selvennystä; epävarmuus merkityksestä; muistamisen ongelmat jne.). Koodausrunko on esitetty taulukossa 1.

Niiden kysymysten, jotka saavat (eniten) virhekoodeja voidaan katsoa olevan ongelmallisia. Surveyhaastattelun vuorovaiku-

tus on kuitenkin luonteeltaan myös laadullista ja haastattelunauhahoitoksia kuunnellessa eteeni tuli paljon sellaista informaatiota, jota ei voinut upottaa koodeihin. Koodeilla voi kertoa missä kysymyksissä ongelmia on ja mikä ongelma on, mutta koodit eivät kerro tarkempaa ongelman luonnetta, joka voi liittyä esimerkiksi kysymyssisältöön tai kysymyskontekstiin. Siksi jätin koodauspohjaan tilaa myös muistutuksille, johon kirjoitin joitakin koodoja selventäviä huomautuksia. Koodin rinnalle oli hyvä kirjoittaa millainen ongelma oli laadultaan, koska siitä oli apua myöhemmin kysymysten ongelmia analysoitaessa.

Vuorovaikutus tulo- ja elinolotutkimuksen haastatteluissa

Muotoutunutta koodausmenetelmää sovellettiin tulo- ja elinolotutkimuksen puhelinhaastattelujen analysointiin. Tulo- ja elinolotutkimuksen tarkoituksena on selvittää kotitalouksien hyvinvointiin ja taloudellisiin oloihin vaikuttavia tekijöitä. Tietosisältö koostuu kahden tutkimuksen, kansallisen tulonjakotilaston sekä Eurooppalaisen elinolotutkimuksen (EU-SILC) integroinnista. Tutkimuksen haavaintoysikkoina ovat kotitalous ja sen jäsenet. Kotitalous muodostetaan haastattelutilanteessa ns. kohdehenkilön ympärille, eli otos muodostuu siihen poimittujen kohdehenkilöiden kotitalouksista. Haastatteluun vastaajaksi pyritään saamaan se henkilö kotitaloudesta, joka tietää parhaiten perheen talousasioista. Haastattelussa kysytään muun muassa kotitalouden jäsenten toimintaan, kotitalouden ja henkilökohtaisiin tulonsiirtoihin, asumiseen, lainoihin ja taloudelliseen tilanteeseen liittyvistä asioista. Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä oli tietokoneavusteinen puhelinhaastattelu, eli kenttähaastattelijat tekivät haastatteluja ympäri Suomea. Kuuntelin 41 nauhoitettua puhelinhaastattelua, joita nauhoittivat yhdeksän haastattelijaa eri puolilla Suomea.

Lomake on pitkä ja siitä voisi esitellä monta haastatteluvuorovaikutuksen kannalta kiinnostavaa kohtaa. Seuraavassa esittelen

koodauksen toteutusta kolmen tätä artikkelia varten litteroidun esimerkin avulla.

Esimerkki 1.

Koodaus tavoittaa hyvin kysymykseen kuuluvan vuorovaikutuksen alkuosan, mutta pian

vuorovaikutus hajoaa vapaamuotoisemmaksi keskusteluksi, jossa neuvotellaan Maijan toiminnasta, toiminnan luonteesta, sekä pohditaan onko Maijan toiminta ollut työtä vai työttömyyttä. Vastaaja tulee vastaaneksi jo haastattelijan seura-

Esimerkki 1. Pääasiallinen toiminta

Vastaajien pääasiallista toimintaa selvitetään erillisillä kysymyksillä joko koko- tai osa-aikaisena palkansaajana, yrittäjänä, sairauslomalla jne. Kiinnostus on toimintakuukausien määrässä, eli jos toimintaa on ollut, kysytään kuinka monta kuukautta. Kaikkien kotitalouden jäsenten pääasiallisesta toiminnasta tiedustellaan yhteensä 12 kysymyksellä.

Kysymys lomakkeella:

K19a. Olitteko viime vuonna palkansaajana kokoaikatyössä?

Kohdehenkilö on perheen tytär. Puhelimessa on kohdehenkilön isä.

Haastattelun kulku (H: haastattelija, V: vastaaja)	Koodit	Kuvaus
H: Ensin tässä on Sinistä, eli oliko hän viime vuonna palkansaajana kokoaikatyössä? Yhtään kuukautta, täs mennään niinku kuukausittain.	H1	lukee sanatarkasti/tekee merkityksettömiä poikkeamia
V: Hei, odotas nyt (huutaa vaimolleen: hei oliko Maija, mitä se teki viime vuosi? Vaimon ääni: Kirjotti ylioppilaaks 2003. V: ja koska se meni sinne töihin? Vaimo: No kun koulu alko eli elokuussa.)	V8	Useampi vastaaja
V: Juu haloo. Nyt täyty vähän kysellä, kun ei enää muista. Niin mitä oli, mitä sä taas kysyt.		Muistamisvaikeudet
H: Oliko hän palkansaajana kokoaikatyössä yhtään kuukautta?	H21	1.utelu
V: No hän on tavallaan oli, onko se nyt palkansaaja, hän oli tämmösellä työttömyys, hei, se oli työmarkkinatuki se oikea termi, osan vuodesta.	V9	Epäpätevä vastaus, ei vastaa kysymyksen tavoitteita
H: Eli hän oli työtön silloin ilmeisesti?	H22	Utelu, samalla esittää jo kysymyksen K19g
V: Niin hän kirjotti keväällä.		Koodaus lopetettu, ja kirjoitettu muistiinpanoksi, että vastaaja vastaa avoimena kysymyksenä, kertoo mitä tyttö on tehnyt, vaikka isällä muistamisvaikeuksia
H: Aha joo, eikä ollut kesätöissä sitten?		
V: Ei ja sit se alotti tota elokuussa tämän kouluavustajana tällä työmarkkinatuella.		
H: Eli, niin hän ei saanu palkkaa, et ainoostaan sitä työmarkkinatukea.		
V: Juu näin mä olen ymmärtänyt.		
H: Eli sit hän oli varmaan tota niinkun työtön.		
V: Varmaankin joo, en tunne kovin hyvin tätä puolta.		
H: Nii, hetkinen, mä voin sit tietysti hänelle vielä sit soittaa kun täs lopussa tulee muutama terveystyö, niin mä voin sit vielä häneltä tarkistaa sen ja kattoo, mut mä laitan nyt tähän kuitenkin, että hän oli sitten työtön.		
V: Joo.		

Esimerkki 2. Muistinvarainen kysymys

Kysymys lomakkeella:

A13 Kuinka suuret olivat asuntonne sähkölaskut viime vuonna yhteensä?

Haastattelun kulku (H: haastattelija, V: vastaaja)	Koodit	Kuvaus
H: Kuinka suuret olivat asuntonne sähkölaskut viime vuonna yhteensä?	H1	lukee sanatarkasti
V: Siis kaikki sähkömenot	V3	Pyytää selvennystä
H: Kaikki mitä menee		
V: Laskut.		
H: Niin sähköön minkä summan edestä menee vuodessa	H22	uteluu
V: No viime vuonna, eli mikä tuota. Kuukaudessa tulee... noin tuhat...	V5	antaa ehdollisen vastauksen, epäroii
H: Siis tuhat?		
V: Euroa. Vuodessa.		

Esimerkki 3. M-kysymys

Kysymys lomakkeella:

EL8 Mikä on pienin nettotulojen määrä kuukaudessa, jolla taloutenne tulee toimeen jatkuvasti?

Haastattelun kulku (H: haastattelija, V: vastaaja)	Koodit	Kuvaus
H: Ja mikä on pienin nettotulojen määrä kuukaudessa, jolla taloutenne tulee toimeen jatkuvasti?	H1	sanatarkasti
V: Niin kohtalain... (naurua) miten tulee toimeen? Sekin on...	V3	pyytää selvennystä
H: Suhtee... tässä ei oo mittään semmosia määritelmiä, että millä tavalla sen itse ajattelee.		neutraali uteluu
V: Siis summaa, että millä koko...	V3	pyytää selvennystä
H: Niin, koko talous tulee toimeen jatkuvasti ja mikä on se pienin nettotulojen määrä kuukaudessa.	H35	haastattelija kysyy omin sanoin
V: Se on kyllä niin vaikeaa, että se pitäis ihan laskea tarkemmin, että		
H: Arvioi joku summa.	H23	kysyy apukysymyksen
V: Ja kuukaudet ei oo veljeksiä siinä mielessä...		
H: Ei, mutta jonkunlaisena keskimääräisenä voit koittaa arvioida.	H23	kysyy apukysymyksen
V: Tulee toimeen...		
H: Joo, just että tulee toimeen jatkuvasti	H23	kysyy apukysymyksen
V: Eikös siellä, jossain varmaan hyvinkin tarkat taulukot on, millä pitäis tulla toimeen.		
H: En tiedä onko siitä mitään taulukkoja, tää on vaan semmonen mielipidekysymys.		
V: Sitä ei oo tullu sillai ajateltua...		
H: Tämä on vaikeaa kysymys, ei oo kukaan ajatellu sillai tavalla.		
V: niin, se on vaan laskut maksettava, kun ne tulee		
H: Niinhän se on.		
V: Jos vähänkin noin summana... kuukaudessa...		
H: niin kuukaudessa.		
V: Oisko 2000?	V5	epävarma vastaus
H: Joo. Ja euroistahan oli kysymys?	H24	varmentaa vastauksen
V: Nii.		

viin kysymyksiin (*K19g Olitteko viime vuonna työttömänä? ja K19j Olitteko viime vuonna opiskelija tai koululainen?*), jolloin standardoitu menetelmä rikkoontuu. Välillä vuorovaikutuskoodien valinta tapahtui pääasiallista toimintaa kirjatessa hyvinkin tulkinnanvaraisesti ja muuntui enimmäkseen laadullisten muistiinpanojen kirjoittamiseksi. Jokaisessa kuunnellussa 41 nauhoituksessa oli ongelmia standardoidun vuorovaikutuksen ylläpitämisessä, ja tällöin jotkut kysymykset jäivät haastattelijoilta kysymättä. Jokaiselle puhevuoron vaihdolle olisi voinut antaa koodin, mutta sitä ei katsottu mielekkääksi lomakearvioinnin kannalta, kun ongelman luonne selvisi muistiinpanoillakin.

Esimerkki 2.

Vastaaja vastaa haastattelijan kysymykseen kysymyksellä pyytäen selvennystä. Tämä ei vielä kerro varsinaisen vastauksen laadusta, joka tulee utelun jälkeen ja on koodattu ehdolliseksi vastaukseksi. Vastaus on arvio (vastaaja epäroii vastauksensa oikeellisuutta sanomalla "noin"), eikä sitä tarkisteta mistään. Välissä on puhevuoron vaihtoja, joita ei ole koodattu, ja usein näin koodatessa kävikin. Koodauksesta muodostuikin käytännössä kysymys-vastaus-aktien ja kokonaisten sekvenssien koodauksen välimuoto. Mikäli jokainen puheakti olisi koodattu, se olisi aiheuttanut hankaluuksia lopulliselle analyysille, eikä välttämättä olisi ollut sen hedelmällisempää. Koodauk-

sesa kiinnitettiin huomio olennaisiin uteluihin ja lopullisen vastauksen muotoutumiseen.

Esimerkki 3.

Kysymys EL8 osoittautui vastaajille erittäin vaikeaksi vastata. Kysymys on yllättävä ja pakottaa ehkä ajattelemaan sellaista asiaa, jota ei aikaisemmin ole tullut ajatelleeksi. Myös tämän kysymyksen koodaus oli hieman ongelmallista, sillä vastaaja yrittää saada haastattelijalta apua vastauksen muodostamisessa. Kysymyksen kohdalle jää siis paljon myös koodaamatonta vuorovaikutusta. Utelut, eikä niiden järjestys noudata täysin sitä, miten haastattelijat on koulutettu tekemään; ensimmäiseen uteluun vastataan toistamalla kysymys täsmälleen, kuten se lukee lomakkeella. Siksi utelukoodienkin käyttäminen on hieman tulkinnanvaraista. Haastattelija kuitenkin tekee yleisluontoisia apukysymyksiä, jotka on koodatessa katsottu tarpeeksi neutraaleiksi koodattavaksi menetelmän mukaisiksi uteluiksi.

Menetelmän soveltuvuuden arviointi

Haastatteluvuorovaikutuksen koodauksella pystytään näkemään, miten lomake toimii todellisessa haastattelutilanteessa. Koodauksesta saadut tulokset koskevat lomakkeen ongelma-kohtien paikallistamista ja ongelmien syiden selvittämistä. Tuloksilla pystytään arvioimaan myös tiedonkeruun laatua.

Surveyhaastattelu on myös vuorovaikutustapahtuma eikä

vain sarja vastaamista ja kognitiivisia tehtäviä. Lomaketta suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon myös tieto haastattelijan ja haastateltavan välisestä vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutus on josain määrin lomakkeella kontrolloitavissa, mutta sitä kontrolloivat myös keskustelun osanottajat ja vuorovaikutustilanne. Standardoitu haastatteluteknikka, tai yritykset pysyä siinä, ajavat välillä arkisen vuorovaikutuksen näkökulmasta hulluilta tuntuviin vuorovaikutusseksensseihin. Jos järkevä keskustelu hyytyy, vastaajat tulevat kärsimättömiksi, ja voivat kieltäytyä keskustelun jatkamisesta (Suchman ym. 1992). Haastatteluvuorovaikutuksen koodauksella on potentiaalia myös tällaisten vuorovaikutustason ongelmien havaitsemisessa ja korjaamisessa.

Lomakearvioinnissa haastatteluvuorovaikutuksen koodauksen tulokset esitetään koodifrekvensseinä. Ongelmallisia kysymyksiä ovat ne, jotka saavat eniten koodveja. Kokonaisvaltaisen lomakearvioinnin näkökulmasta haastatteluvuorovaikutuksen koodausprosessi tulee mielestäni nähdä kuitenkin sekä määrällisenä että laadullisena prosessina, jossa nauhojen kuuntelu ja koodaus on jo osa analyysiprosessia. Näin mitään tietoa ei katoa ja ongelmien syihin päästään helpommin käsiksi. Myös ongelmattomalta vaikuttava vuorovaikutus saattaa sisältää vastaajan väärinymmärryksiä (van der Zouwen 2002), joten on tärkeää, että laadulliset huomiot kirjataan ja tu-

loksista raportoi sama henkilö, joka koodaukset on tehnyt.

Menetelmä on lähtöisin maisista, joissa tavanomainen standardoitu haastatteluteknikka on hyvin tiukka eikä salli haastattelijan selittää kysymystä. Tältä osin koodaus ei sellaisenaan suoraan soveltunut Suomeen, sillä joskus haastattelijan ja vastaajan ylimääräinen kommunikointi (ts. utelut) voi olla tiedonkeruun laatua parantavaa normaaliin haastatteluvuorovaikutukseen kuuluvaa. Pelkät koodifrekvenssit eivät siis suoraan kerro lomakkeen laadusta, ellei tarkastella myös uteluita ja laadullista informaatiota. Kuten nähtiin, kaikkea kysymysten merkityksistä neuvottelua ei ole mielekästä koodata. Tämä tieto on kuitenkin tärkeää ja siksi sitä kirjattiin ylös muistiinpanoin. Menetelmän jatkokehittelyissä tulisivatkin vielä tarkemmin määritellä, mitä on tarkoitus koodata.

Koodisto ei myöskään nyt otanut huomioon tarpeeksi motivoitumattomasta vastaamisesta, vaan tällainen vastaaminen merkittiin usein koodilla, joka kuvaa epävarmaa/ehdollista vastaamista. Epävarman tai ehdollisen vastauksen voi kuitenkin antaa motivoitunutkin vastaaja, jos hänellä ei ole kokemusta tai tietoa asiasta. Motivoitumattomalle vastaamiselle olisivatkin kehitettävissä omia koodeja, kuten Fowler ja Cannell (1996) toivovat. Kysymyksillä on vaikutuksensa vastaajien tunteisiin ja motivaatioon ja kysymyslomakkeen tulisivatkin auttaa haastattelijaa pitämään yllä vastaajan keskittyminen, mielen-

kiinto ja motivaatio. Näiden koodien kehittäminen otetaan haasteeksi myös SurveyLaboratorion koodiston jatkokehittelyissä. Nyt vastaajan motivaatioon liittyvät huomioidut tulivat kirjatuiksi sanallisesti muistiinpanoiksi koodauksen yhteydessä.

Menetelmäkokeilu osoitti selkeästi sen, että tiedonkeruulomake on suunniteltava siten, että se sallii standardoidussa menetelmässä pysymisen, mutta myös mielekkään vuorovaikutuksen. Jos tiedonkeruulomake ei tue standardoitua haastattelumenetelmää, myös aineistojen laatu kärsii. Tietojen laatuun on viitattu käsitteillä relevanssi, vertailtavuus ja tulkittavuus (Ahola 2002). Tieto muodostuu ensimmäisen kerran haastattelussa, ja se tulisi ottaa huomioon tiedon laatua määriteltäessä tai laadusta raportoitaessa. Haastatteluvuorovaikutuksen koodauksella päästään pureutumaan laatuun, kun saadaan tietoa siitä, mitä haastattelussa on oikeastaan tapahtunut. Tiedonkeruussa huomattavat ongelmat aiheuttavat seurauksia myös tietojen käytettävyydelle ja tulkinnalle. Haastatteluvuorovaikutuksen koodauksen suurin hyöty onkin nähtävissä tiedonkeruun laatutarkasteluissa.

Menetelmän kehittäminen SurveyLaboratoriossa jatkuu menetelmän validoinnilla. Nauhoitukset kuuntelee ja koodaa useampi ihminen ja koodaustuloksia vertaillaan. Lisäksi menetelmällä saatuja tuloksia vertaillaan muilla lomakearviointimenetelmillä saatuihin tuloksiin. □

Kirjoittaja on Tilastokeskuksen SurveyLaboratorion tutkija.

Lähteet:

Ahola, A. (2000): Surveykysymyksen tarkoitus ja haastattelutavan valinta. Hyvinvointikatsaus 4/2000.

Dijkstra, W. (2002): Transcribing, Coding and Analyzing Verbal Interactions in Survey Interviews. Teoksessa: Maynard, Douglas; Houtkoop-Steenstra, Hanneke; Schaeffer, Nora & van der Zouwen, Johannes (eds.): Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview. John Wiley & Sons, New York.

Fowler, F. J. & Cannell, C. F. (1996): Using Behavior Coding to Identify Cognitive Problems with Survey Questions. Teoksessa: Schwarz, Norbert & Sudman, Seymour (eds.) Answering Questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research. Jossey-Bass Publishers, San Francisco.

Haastattelijan opas (2004): Tilastokeskus. Maaliskuu 2004.

Mathiowetz, N. A. (2002): Behavior Coding: Tool for Questionnaire Evaluation. Short Course in QDET-Conference 13.-14.11.2002, Charleston, South Carolina.

Snijders, Gerardus J. M. E. (2002): Cognitive Laboratory Experiences: On Pre-testing Computerised Questionnaires and Data Quality.

Suchman, L., Jordan, B. (1992): Validity and the Collaborative Construction of Meaning in Face-to-Face Surveys. Teoksessa Tanur, J. M. (toim.) Questions about Questions. Inquiries into the Cognitive Bases of Surveys. Sage, New York.

Sudman, S., Bradburn, N., Schwarz, N. (1996): Thinking About Answers. Jossey-Bass Publishers, San Francisco.

van der Zouwen, J. (2002): Why Study Interaction in the Survey Interview? Response from a Survey Researcher. Teoksessa: Maynard, Douglas; Houtkoop-Steenstra, Hanneke; Schaeffer, Nora & van der Zouwen, Johannes (eds.): Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview. John Wiley & Sons, New York.

van der Zouwen, J., Dijkstra, W. (2002): Testing Questionnaires Using Interaction Coding. Teoksessa: Maynard, Douglas; Houtkoop-Steenstra, Hanneke; Schaeffer, Nora & van der Zouwen, Johannes (eds.): Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview. John Wiley & Sons, New York.