

# Kysymisen taito

**Tilastokeskukseen perustettiin SurveyLaboratorio vuonna 2001. Siellä tutkitaan, miten haastattelu- ja kyselytutkimusten tiedonkeruuta voitaisiin kehittää ja parantaa. SurveyLaboratoriossa tehtävästä työstä kertoo oheisessa haastattelussa laboratorion vastaava, erikoistutkija Anja Ahola. Samalla Hyvinvointikatsaus avaa vakiopalstan, jossa esitellään SurveyLaboratorion tutkimuskohteita ja -tuloksia.**

## ■ Haastattelu ja toimitus: Raija Sailas

### ? Mitä SurveyLaboratoriossa tehdään?

SurveyLaboratorio tutkii ja testaa sitä, miten vastaukset lomaketutkimuksissa syntyvät eli siis sitä prosessia, miten vastaajat päätyvät vastaukseensa. Testauksen kohteena ovat tilastojen ja tutkimusten käsitteet ja määritelmät sekä lomakkeet ja niiden kysymykset. Tavoitteena on kehittää tiedonkeruuvälineitä siten, että kysymyksiin on helpompi vastata ja että niillä saadaan luotettavaa tietoa. Päätehtävänä on tilastojen laadun parantaminen. Muita toimeksiantoja tehdään, jos ehditään.

### ? Mistä SurveyLaboratorion kehittäminen on saanut alkunsa?

Lomaketutkimusten laatuna on pidetty yleensä vain otoksen edustavuutta ja sen yleistettävyyttä perusjoukkoon tai tilastollisen analyysin laatua. Viime vuosina on kuitenkin suuntauduttu enemmän tiedonkeruuvälineiden kehittämiseen. Syynä on ollut lisääntyvä tieto siitä, etteivät kysymykset useinkaan mittaa sitä, mitä niiden on tarkoitus mitata.

Surveytutkijat ovat kehittäneet tiedonkeruuprosessin tutkimista yhdessä kognitiivisten psykologien ja sosiaalipsykologien kanssa. Sitä varten on perustettu testauslaboratorioita tilastovirastoihin. Emme siis ole ainut laatuamme maailmassa. Ruotsissa SL:ta vastaava laboratorio on toiminut pitkälti toistakymmentä vuotta, Euroopassa niitä on ainakin Alankomaissa ja Norjassa. Paljon testauskokemusta on myös Kanadassa, ja etenkin Yhdysvalloissa, jossa vastaavia laboratorioita on niin yksityisissä kuin valtion laitoksissakin.

### ? Mihin ja miksi SurveyLaboratoriota tarvitaan?

Tutkija olettaa yleensä, että vastaaja tulkitsee kysymykset siten kuin hän on ne tarkoittanut, mutta usein näin ei ole: lomakkeet ovat monimutkaisia ja kysymykset virostokielttä, jolla kysyjän tarkoi-

tukset eivät avaudu. Yksinkertaiseltakin vaikuttava kysymys saattaa saada aivan toisen merkityksen vastaustilanteessa, jos tutkija ei lomaketta suunnitellensa osaa asettautua vastaajan asemaan. Juuri tähän ongelmaan SL tarjoaa apua palveluillaan.

Suomalaisessa tutkimusmaailmassa ei ole juurikaan kiinnitetty huomiota lomaketutkimusten aineiston keruuseen prosessina. Siksi SL:lle on selvä tilaus toimia surveyn tiedonkeruuprosesseja koskevan tiedon tuottajana ja leviittäjänä.

### ? Mitä SurveyLaboratorio tarjoaa palvelujensa käyttäjille?

Ydinpalvelumme on tiedonkeruulomakkeiden testaaminen ja tulosten välittäminen asiakkaalle. Tiedonkeruulomakkeet voivat olla postikysely- tai haastattelulomakkeita tai sähköisiä lomakkeita. Julkaisemme aihealueelta myös raportteja ja artikkeleita. Vastikään on ilmestynyt raporttimme Kysymisen taito (Tilastokeskus, Katsauksia 2002/2), joka on tarkoitettu oppaaksi palvelujemme käyttäjille ja tiedonkeruulomakkeita suunnitteleville.

### ? Millaisia hankkeita SurveyLaboratoriossa on jo tehty?

SL:n kehittämis- ja kokeilukauden aikana vuosina 1999–2000

teimme esitutkimuksia, jotka liittyivät väestön elinoloja tai hyvinvointia käsitteleviin suuriin haastatteluhankkeisiin. Testasimme myös muutamia yrityksille ja yhteisöille tarkoitettuja lomakkeita sekä useita Tilastokeskuksen henkilöstöhallintoon tai asiakaskyselyihin liittyviä lomakkeita. Joitakin lomakeluonnosten testauksia tehtiin myös asiakasrahoitteisia hankkeita varten.

Aktiivisimmat palvelujen käyttäjät ovat olleet Tilastokeskuksen kulutustutkimus ja työvoimatutkimus. Yhteistyössä kulutustutkimuksen kanssa on tehty sekä kulutuksen käsitteisiin että tiedonkeruun toteuttamiseen liittyviä fokusryhmähaastatteluja. Työvoimatutkimuksen hankkeet ovat liittyneet vuosittain tehtäviin erityisosiin, jotka ovat käsitelleet työajan pituutta, työaikaomotoja ja vajaakuntoisten työllisyyttä. Kuluvan vuoden aiheita ovat olleet vapaa-aika, väkivalta, kuntoutus ja hyvinvointipalvelut. Tilastokeskuksen ulkopuolisten asiakkaiden tilaamat työt ovat liittyneet etupäässä kyselytutkimusten suunnitteluun. Meiltä on tilattu sekä lomaketestausta että koulutuspalveluja.

### Miksi tiedonkeruulomakkeiden testaaminen on tärkeää?

Empiiristen tutkimusten mukaan vastaajat ymmärtävät surveykysymyksiä huonosti. Toinen huolenaihe on vastausten suuri riippuvuus siitä sosiaalisesta yhteydestä, jossa kysymykset esitetään. Kokeelliset tutkimukset ovat osoittaneet, että pienetkin kysymysten tai tiedonkeruumenetelmien muutokset voivat tuottaa suuret muutokset vastausjakaamaan.

Surveyaineistojen keskeinen laatu-tekijä vastausten vertailtavuuden lisäksi on niiden tulkittavuus. Tiedonkeruuprosessin testaustuloksia kuvaavaa tietoa tarvitaan myös tilastoanalyysin tulkintoihin ja niiden pätevyyden perusteluihin. Perimmäisenä tarkoituksena on tilastojen ja niiden tulkinnan parantaminen.

### Miksi on tärkeää ymmärtää haastattelututkimusten kyselyvastaamisprosessia?

Perinteisessä surveyssä pidetään kyselyvastaamisprosessia ärsyke-reaktiomallin mukaisena toimintana, toisin sanoen haastattelutavan vastaus on ikään kuin mekaaninen reaktio ympäristön ärsykkeeseen eli kysymykseen. Oletetaan, että kunhan kysymyksen sanamuoto standardisoidaan tarkasti, sitä voidaan käyttää yhdenmukaisesti kaikissa tiedonkeruutilanteissa.

Kun kyselyvastaamisprosessi on ymmärretty inhimilliseksi kommunikaatioksi ja arkipäivän vuorovaikutukseksi, on löydetty yhteisiä tulkintoja ja selityksiä lukuisille irrallisille empiirisille tuloksille, jotka osoittavat, ettei survey ole toiminutkaan oletetulla tavalla. Tätä käsitteellistä tietoa voidaan käyttää hyväksi sekä lomakkeita että kysymyksiä suunniteltaessa.

Kysymyksen kirjaimelliseen merkitykseen luottava surveyanalyysi näyttää edelleen yleiseltä surveyvastausten käyttötavalta. Tutkimusraporteissa ei läheskään aina kerrota edes analysoitujen kysymysten sanamuotoa. Tiedonkeruumenetelmän tai kysymysten esittämistavan vaikutusta tuloksiin ei pohdita juuri koskaan.

### Millaisiin ongelmiin tutkija voi törmätä, ellei hän kiinnitä huomiota kyselyvastaamisprosessiin?

Ei välttämättä minkäänlaisiin. Massahaastatteluilla tai -kyselyillä saadut vastaukset ovat tuote, josta vain harvoin näkyy niiden sisäinen laatu, toisin sanoen huonokaan tuote ei lakkaa toimimasta kuten useimmat teollisuustuotteet. Vastausten laatu on tiedonkeruuprosessin piiloista laatua. Sen tuomisessa esiin, tutkimisessa ja kuvaamisessa tärkein laatu-tekijä on loppujen lopuksi tutkijan tai tilastontekijän rehellisyys, ammattitaito ja tutkimusetiikka.

Tutkijan ongelmat saattavatkin alkaa vasta siitä, kun hän ryhtyy kiinnittämään huomiota kyselyvastaamistapahtumaan: Surveykysymykset esitetään yleensä ns. massahaastatteluina, jolloin aineistojen käyttäjät ovat usein eri henkilöitä kuin kysymysten laatijat ja niiden esittäjät. Silloin surveyaineistojen käyttäjillä on käytettävissään vain surveyprosessin lopputuloksena olevat vastaukset. Sellainen surveyanalyysi, jossa otetaan huomioon vastausprosessi, on myös paljon vaativampi kuin perinteinen kysymysten ja vastausten kirjaimelliseen merkitykseen perustuva analyysi.

### Millaisia lomakkeiden ja kysymysten toimivuuden esitestaus- ja arviointimenetelmiä SurveyLaboratorio käyttää?

Tärkeimmät testausmenetelmät ovat fokusryhmähaastattelut, kognitiiviset yksilöhaastattelut ja

asiantuntijaraadin lomakearviot. Fokusryhmäkeskusteluissa keskustellaan tutkimuksen aihepiiristä ja tutkitaan kansalaisten käyttämiä käsitteitä, heidän käyttämäänsä kieltä ja heidän aihepiirille antamia merkityksiä. Kognitiivisissa haastatteluissa tutkitaan prosessia, jolla vastaaja päätyy vastaukseensa. Vastaajaa pyydetään ajattelemaan ääneen tai häneltä kysellään, miten hän ymmärtää kysymyksen termit ja mitä ne hänelle tuovat mieleen. Asiantuntijaraadi kartoittaa ongelmalliset kysymykset lomakearvioissaan. Raadissa toimii myös kokeneita eri sisältöalueiden tutkijoita. Paras tulos saavutetaan, kun esitelmä on mahdollisimman monipuolista.

## Mitkä ovat SurveyLaboratorion tutkijoiden tärkeimmät ohjeet kyselylomaketta suunnittelevalle?

Tärkeintä on tutkimuksen ja sen kysymysten tarkoituksen selkiinnäyttämisen. Tutkijan tulisi välittää nämä tarkoitukset kaikille surveyprosessin osapuolille: kysyjälle ja vastaajalle, aineiston käsitteijälle, analysoijalle ja tulkit-sijalle. Tämän varmistamiseksi kolme ohjetta lomaketta suunnittelevalle ovat:

a) Älä muotoile yksittäisiä kysymyksiä ennen kuin olet ajatellut perusteellisesti, mitä haluat niillä tutkia.

b) Kirjoita tutkimusongelmasi auki ja pidä se käsillä kun muotoilet kysymyksiä.

c) Kysy jatkuvasti: ”Miksi haluan tietää tämän?”

Tutkijan on hyvä myös muistaa, että mitä epäselvempi kysymyksen semanttinen tai pragmaattinen merkitys on, sitä enemmän vastaajat etsivät kysymyksen tarkoitusta lomakkeen ja tiedonkeruutilanteen muista konteksteista. Yleensä eri vastaajat tekevät tällöin erilaisia johtopäätöksiä, jolloin he vastaavat eri kysymyksiin. Päältäpäin samoilta näyttävät vastaukset onkin silloin annettu aivan eri näkökulmista. Tutkija voi kuitenkin tulkita niitä ikään kuin niillä olisi sama merkitys. □



## SurveyLaboratorion julkaisu Kysymisen taito on ilmestynyt.

### Tilaukset:

Tilastokeskus  
markkinointipalvelut  
PL 4C  
00022 Tilastokeskus  
Puh. (09) 1734 2011  
Faksi: (09) 1734 2500  
s-posti: myynti@tilastokeskus.fi

**K**ysymisen taito -seminaari pidetään syksyllä. Seminaarissa esitellään ja arvioidaan SurveyLaboratorion tutkimustuloksia ja -menetelmiä.

**Seminaari on tarkoitettu kaikille surveymetodologiasta kiinnostuneille.**