

# Kysymysjärjestys vaikuttaa vastauksiin

■ Petri Godenhjelm

Surveyn tulosten tulkinnan ja vertailun tekemiseen ei riitä tieto vain siitä, että yksittäisten kysymysten sananmuodot ovat tarkalleen samat. Tarvitaan tietoa myös siitä, minkälaisen muiden kysymysten yhteydessä kysymys esitetään, minkälaisia johdantoja ja ohjeita annetaan, miten haastattelijat koulutetaan, millä tiedonkeruuvälineellä tiedot kerätään ja minkälainen saatekirje on. Lomake ei ole vain kokoelma yksittäisiä kysymyksiä, joilla ei ole vaikutusta toisiinsa. Jokainen kysymys tulee arvioida oman itsenäisen sisältönsä lisäksi myös osana laajempaa asiayhteyttä, joka voi muuttaa kysymyksen saamia merkityksiä (Dillmann 2002, 88–91).

Tutkimustuloksia, joiden tiedonkeruu on tehty monilla tavoilla on tapana ollut liiankin usein verrata enemmän tai vähemmän huolelta toisiinsa. Tähän kysely-vastaamisprosessiin vaikuttavista tekijöistä piittaamattomaan lomakesuunnitteluun ja tulkinnaan sisältyy monia sudenkuoppia, joiden ääreen tutkija voi joutua tutkimuksensa johtopäätöksiä ja vertailuja tehdessään. Kuitenkin on olemassa melko paljon tutkimuksia, joiden avulla voidaan ymmärtää paremmin tiedonkeruuseen liittyvien erilaisten elementtien vaikutuksia saatuihin tuloksiin.

## Kysymysten järjestys osana kysely-vastaamisprosessia

Kognitiivisen psykologian lähestymistavan mukaan surveykysymyksiin vastaava henkilö suorittaa kognitiivisia tehtäviä, jotka liittyvät ymmärtämiseen, muistamiseen, arviointiin, vastausten muotoilemiseen sekä varsinaiseen vastaamiseen. Tämän nykyisin paljon sovelletun kysely-vastaamisprosessin nelivaiheisen mallin mukaan kysymysten järjestys voi liittyä jokaiseen näistä kognitiivisista tehtävistä. Edeltävät kysymykset voivat vaikuttaa myöhempien kysymysten ymmärtämiseen ja tulkintaan. Ne voivat tuoda vastaajan mieleen informaatiota, jonka pohjalta hän vastaa jäljempänä oleviin kysymyksiin tai peilaa arvioitaan. Ne voivat myös vaikuttaa siihen, mihin hän ankkuroi uuden kysymyksen skaalan eli hän muotoilee tai tulee tiedostamattaan muotoilleeksi uuden kysymyksen skaalan edeltävän kysymyksen perusteella. Lisäksi edeltävät kysymykset voivat vaikuttaa vastaajan varsinaiseen vastaamiseen esimerkiksi sosiaalisena suotavuutena tai hänen halunaan vastata johdonmukaisesti, jotta ei menettäisi kasvojaan kysyjän silmissä (Sudman 1996, 82–83).

Järjestysvaikutus (order effect) on yksi surveytiedonkeruun kon-

tekstitekijöistä. Tämä tarkoittaa, että kun kysymysten tai vastausluokkien järjestystä muutetaan, konteksti, jossa vastaaja tekee tulkinnan, voi myös muuttua (Bradburn ja Sudman 1988, 186; Sudman ym. 1996, 81). Vastaajat tekevät aktiivisesti päätelmiä kysymysten järjestyksen perusteella, koska olettavat arkisten keskustelunormien pätevän myös surveyhaastattelussa ja kyselyissä (Ahola 2002, 70–74). Esimerkiksi arkikeskustelussa on oletuksena, että samaa tietoa ei kysytä useampaan kertaan. Jos vastaajan mielestä samaa asiaa on jo aiemmin kysytty, hän voi muuttaa myöhemmin kysytyn kysymyksen merkityksen mieleiseksensä tämän keskustelukäytännön mukaisesti.

## Saksalainen esimerkki

Kuten jokainen postikyselylomakkeita täyttänyt tietää, lomakkeeseen voi tutustua ensin kokonaisuutena ja edetä haluamiensa aiheiden mukaisesti ja välillä myös muunnellen aiemmin annettuja vastauksia. Näin ollen itse täytettävissä lomakkeissa kysymyksen sisällön aiheuttamat kontekstivaikutukset voivat olla riippumattomia kysymysten järjestyksestä, kun taas puhelin- ja käyntihaastatteluisissa edeltävät aiheeseen liittyvät kysymykset voivat vaikuttaa myö-

hemmin esitettäviin kysymyksiin. Schwarz ja Hippler (1995) rakensivat näiden oletusten pohjalta koeasetelman.

Aineisto kerättiin postikyselyllä ja puhelinhaastatteluun Saksassa talvella 1991, jolloin Venäjän kansalaisten kärsimykset olivat paljon esillä saksalaisessa mediassa. Keskeinen kysymys kuului: Kuinka paljon vastaajat olivat valmiita avustamaan Venäjän kärsiviä kansalaisia kyseisenä talvena? Välittömästi tätä kysymystä ennen tai sen jälkeen kysyttiin kaksi kontekstikysymystä veroista. Ensimmäisessä kysyttiin hyväksyntää tehdyille veronkorotuksille ja toisessa, toivoivatko vastaajat valtion lisäävän hyvinvointimenoja vai pienentävän veroja.

Oletusten mukaan vero- ja hyvinvointikysymykset vaikuttivat vastaajien haluun lahjoittaa rahaa Venäjälle. Summat vaihtelivat myös tiedonkeruutavan mukaan. Taulukosta 1 havaitaan, että kun vastaajien huomio kiinnittyi ensin veron korotuksiin ja hyvinvointimenoihin kotimaassa, vastaajien halu tukea Venäjää pieni. Tämä vaikutus tosin näkyi vain puhelinhaastattelussa.

Postikyselyssä myös jäljempänä olleet kysymykset vaikuttivat kontekstivoina kysymyksiin lahjoitusta koskevaan vastaukseen. Siten on tärkeää tehdä ero järjestysvaikutusten ja muiden kontekstivaikutusten kesken. Puhelin- ja käyntihaastattelun eteneminen kysymys kysymykseltä takaa sen, että vain edeltävät ky-

symykset voivat vaikuttaa jälkimmäisiin. Postikyselyssä tilanne ei ole samanlainen, paitsi joissakin uusimmissa sähköisissä lomakkeissa, joissa eteenpäin seilaaminen on tehty mahdolliseksi. Näin ollen, jos itse täytettävien lomakkeiden kohdalla ei löydetä järjestysvaikutusta, se ei kuitenkaan takaa sitä, että lomakkeella olevat aiheeltaan läheiset kysymykset eivät vaikuttaisi tuloksiin (Schwarz ja Hippler 1995.).

### Käyttäjät tarvitsee tietoa tiedonkeruusta

Järjestysvaikutusten, kuten muidenkin kontekstivaikutusten vähentämiseen tai lisäämiseen haastattelututkimuksissa voidaan vaikuttaa ainakin kysymysten johdannoilla, joustavilla siirtymillä sekä kysymysten muotoilulla. Itse täytettävien lomakkeiden kohdalla taas ohjeilla, kysymysten niputtamisella ja kysymysten sijoittamisella eri sivuille voidaan päästä samaan tulokseen, vaikka edellä esitetyn esimerkin valossa näin ei välttämättä aina tapahdu (ks. Sudman ym. 1996, 161)

Keinoiksi arvioida kysymysjärjestyksen toimivuutta ja eri järjestysten vaikutuksia on tarjottu erilaisia laadullisia tai kvantitatiivisia esitutkimusmenetelmiä. Kognitiivisilla haastatteluilta voidaan tarkkailla vastaamisprosessia keskustelun näkökulmasta, kun taas jaetun otoksen testeillä (split ballot, split sample) voidaan koetella

erilaisia kysymysjärjestyksiä myös hypoteeseihin perustuen (Bradburn ja Sudman 1988, 188; van der Zouwen 2002, 50).

Kysymysten järjestystä ja tiedonkeruutapaa koskevien yhteyksien parempi tunteminen koskettaa kaikkia surveytutkimuksen parissa olevia, niin suunnittelijoita kuin tiedon loppukäyttäjiäkin. Tiedonkeruuprosessin huomioivan analyysin tekeminenkin on vaativampi tehtävä kuin perinteinen, vain kysymysten kirjaimelliseen merkitykseen luottava analyysi (Ahola 2002, 77–78).

Tiedon käyttäjillä ja tulosten tulkitsijoillakin pitäisi olla tieto tiedonkeruuympäristön kontekstuaalisista tekijöistä, jotta he pystyisivät arvioimaan kerätyn tiedon pätevyysaluetta. □

*Kirjoittaja on Tilastokeskuksen SurveyLaboratorion tutkija.*

### Lähteet

**Ahola, Anja** (2002): Surveytiedon kontekstuaalisuus surveylaboratorion haasteena. Teoksessa A. Ahola, P. Godenhjelm, M. Lehtinen (2002): Kysymisen taito. Surveylaboratorio lomaketutkimusten kehittämisessä. Katsauksia 2002/2. Tilastokeskus. 65–79.

**Bradburn, Norman M., Sudman, Seymour** (1988): Polls & Surveys. Understanding what they tell us. Jossey-Bass Publishers, San Francisco, London.

**Dillman, Don A.** (2000): Mail and Internet Surveys. The Tailored Design Method. Second edition. John Wiley & Sons, Inc. New York.

**Sudman, Seymour, Bradburn, Norman M. & Schwarz, Norbert** (1996): Thinking about Answers. Jossey-Bass Publishers, San Francisco.

**Schwarz, Norbert & Hippler, Hans-J.** (1995): Subsequent Questions may influence Answers to Preceding Questions in Mail Surveys. Public Opinion Quarterly, 59, 93–97.

**van der Zouwen, Johannes** (2002) Why study Interaction in the Survey Interview? Response from a Survey Researcher. Teoksessa D. W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N. C. Schaeffer & J. van der Zouwen (toim.): Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview. John Wiley & Sons, New York. 47–65.

### TAULUKKO 1.

**Keskimääräinen raportoitu lahjoitusvalmius kysymysjärjestyksen ja tiedonkeruutavan mukaan (Hippler & Schwarz 1995)**

Tiedonkeruutapa	Kysymysjärjestys	
	1. Lahjoituskysymys 2. Kontekstikysymykset	1. Kontekstikysymykset 2. Lahjoituskysymys
Puhelin	45,22 DM (Saksan mk)	28,97 DM
Posti	25,66 DM	21,05 DM