

KOGNITIIVINEN HAASTATTELU KYSELYLOMAKKEEN KEHITTÄMISESSÄ

Esimerkkinä työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä Kykyviisari

Kognitiivisen haastattelun määritelmä ja tausta

Työ- ja toimintakyvyn arviointiin on olemassa erilaisia käytäntöjä, joista yleisemmin hyödynnetään kyselylomakkeita. Jotta vastaaja kokisi arvioinnin hyödylliseksi ja vastaamisen arvoiseksi, kyselyn tulee olla vastaajalle merkityksellinen ja ymmärrettävä.

Kognitiivinen haastattelu on yksi kehittämisen menetelmä, jonka avulla selvitetään, miten kohderyhmä ymmärtää kyselylomakkeen kysymykset ja niissä esiintyvät käsitteet (Tourangeau 1984; Willis 2005; Ahola ym. 2002). Menetelmän katsotaan syntyneen 1980-luvun CASM-liikkeen (Cognitive Aspects of Survey Methodology) tuotoksena. CASM-tutkimus havainnollistaa kognitiivisia tekijöitä, jotka vaikuttavat tutkittavan vastaamiseen ja ohjaavat tutkijaa kyselyn laatimisessa. (Willis 2005, 39–41; Collins 2015, 14.)

Kognitiivisen haastattelun juuret ovat kognitiivisessa psykologiassa niin sanottuun ääneen ajattelu -menetelmässä (think aloud, talk aloud) (Ericsson & Simon 1980; 1993). Menetelmän avulla saadaan tietoa vastaajan mielessä tapahtuvista prosesseista

ja esitettyihin kysymyksiin vastaamisesta. Viitekehystenä toimii nelivaiheinen kysymys-vastaus-prosessin malli: 1) kysymysten ymmärtäminen ja tulkinta (comprehension), 2) muistaminen ja mieleenpalauttaminen (retrieval), 3) harkinta ja vastauksen muodostaminen (judgment) sekä 4) vastauksen antaminen (response). (Tourangeau 1984; Willis 2005; Ahola ym. 2002.)

Menetelmän avulla voidaan kriittisesti arvioida tiedon välittymistä haastateltavan ja haastattelijan välillä. Vastaajan mentaalisisissä prosesseissa kiinnitetään erityistä huomiota ongelmakohtiin, jolloin saadaan sellaista tietoa, joka muutoin jäisi huomiotta. (Tourangeau 1984; Willis 2005; Ahola ym. 2002.) Kognitiivista haastattelua hyödynnetään niin itsetäytettävien lomakkeiden kuin haastattelulomakkeidenkin testaamiseen (Godenhjelm 2002, 53).

Tutkimuskirjallisuudessa kognitiivisella haastattelulla tarkoitetaan usein toimintaa, jossa rikostapausten kuulusteluissa pyritään silminnäkijöiden kuvauksen tarkkuuden ja luotettavuuden lisäämiseen (ks. esim. Geiselman ym. 1986; Fisher ym. 1989; Fisher & Geiselman 1992). Käsitettä käytetään myös

survey-tutkimukseen liittyvästä menetelmästä, jossa kehitetään kyselylomaketta. Kuulusteluissa käytetty kognitiivinen haastattelu on siis eri asia kuin kyselomakkeiden parantamiseen tähtäävä kognitiivinen haastattelu, jota tässä artikkelissa yksinomaan käsitellään. (Willis 2005, 5.)

Kognitiivisen haastattelun toteuttaminen

Monissa kyselyitä kehittävässä ja käytävissä organisaatioissa kognitiivista haastattelua käytetään rutiininomaisesti. Näin toimitaan esimerkiksi Suomen, Ruotsin, Ison-Britannian, Kanadan ja Uuden-Seelannin virallisissa tilastokeskuksissa sekä monissa yliopistoissa. Vaikka kognitiivisen haastattelun käytöstä on kirjoitettu oppaita, on olemassa vain vähän kirjallisuutta menetelmän tarkasta ja yksityiskohtaisesta käytöstä, sen eri vaiheista ja erilaisista tekniikoista. Tästä syystä kognitiivisen haastattelun menetelmä on pysynyt jokseenkin epämääräisenä. (Willis 2005, 10.) Eri tekniikoita yhdistää kuitenkin kyselylomakkeen testaus, kysymysten muokkaaminen ja uudelleen testaaminen (Godenhjelm 2002, 64).

Haastateltavien ääneen ajattelu (think aloud, talk aloud) voi tapahtua kolmella tapaa. Ääneen ajattelu voi tapahtua siinä hetkessä, kun haastateltava kuulee kysymyksen ja alkaa työstää sitä mielessään tuottaakseen vastauksen. Vaihtoehtoisesti haastateltava voi avata ajatuksenkulkuaan yksittäiseen kysymykseen vastaamisen jälkeen tai vasta koko lomakkeen läpikäynnin lopuksi. (Godenhjelm 2002, 53.) Haastateltavien ääneen ajattelu antaa haastattelijalle ymmärrystä vastaajan päänsisäisen kysymys-vastaus-prosessin vaiheista ja siitä, missä määrin kysymys toimii tarkoitetulla tavalla (Willis 2005, 44–45; Miller 2014, 2).

Haastattelija kannustaa haastateltavia tuomaan spontaanisti esille kysymysten herättämiä ajatuksia. Mikäli kysymys on vaikeasti ymmärrettävä tai siinä on tulkinanvaraa, vastaajilla on taipumuksena muokata kysymys mielessään sellaiseksi, johon he pystyvät vaivatta vastaamaan. (Prüfer & Rexroth 2005, 3.) Tällöin vastaajien vasta-

ukset riippuvat siitä, miten kukin heistä on kysymyksen mieltänyt, eikä kerätty tieto ole keskenään verrannollista. Kognitiivisen haastattelun tavoitteena on kehittää kyselylomake, jonka kysymykset ovat mahdollisimman selkeitä ja yksiselitteisiä.

Menetelmässä keskeisintä on vastaajien näkökulman tuominen osaksi kyselylomakkeen valmistamista. Kognitiivinen haastattelu voidaan toteuttaa joko yksilöhaastatteluina tai fokusryhmähaastatteluina. Testaus on hedelmällisintä silloin, kun lomake on mahdollisimman valmiiksi hiottu jo ennen haastatteluiden aloittamista. (Godenhjelm 2002, 61–63.) Haastattelut tallennetaan ääni- tai videomuodossa. Lisäksi keskeisiä huomioita saatetaan kirjata jo haastattelun aikana. (Prüfer & Rexroth 2005, 16.) Tutkija nostaa aineistosta esiin yleisiä huomioita lomakkeen sujuvuudesta ja mahdollisia ongelmakohtia. Toistuvat ongelmakohdat kertovat, mitä kysymyksiä ainakin tulisi mahdollisesti vielä muokata. (Willis 1994, 34–35.) Rennon ilmapiirin aikaansaamiseksi kognitiiviseen haastatteluun osallistujille on tärkeää korostaa, ettei kyse ole osallistujan vaan kyselylomakkeen tai yksittäisten kysymysten testaamisesta (Prüfer & Rexroth 2005, 17).

Haastateltavien ja haastattelijan vaikutus tuloksiin

Kognitiivisen haastattelun anti on merkittävässä määrin riippuvainen haastateltavien kyvystä sanoittaa ajatteluprosessejaan. Varsinkin alitajuisten tai tiedostamattomien asioiden kuvaaminen on vaikeaa. Esimerkiksi konkreettisen tekemisen kuvaaminen on helpompaa kuin alitajuisesti toimintaan vaikuttavien asenteiden. (Prüfer & Rexroth 2005, 15; Collins 2015, 20–21.)

Yhtäältä haastattelijan tiedot, taidot ja kokemus sekä toisaalta haastateltavien sosioekonominen asema, koulutus, sukupuoli, ikä ja kulttuuri vaikuttavat siihen, millaisia johtopäätöksiä haastattelija tekee haastatteluista (Miller 2014, 3–4; Willson & Miller 2014, 15–33). Myös ympäristöllä, jossa kognitiivinen haastattelu toteutetaan, voi olla merkitystä: Miten paljon vastaaja ponnistelee tuottaakseen täsmällisen ja huolelli-

sen vastauksen? Kertooko vastaaja totuuden vai pyrkiikö hän tuottamaan vastauksen, joka saisi hänet parempaan valoon? (Collins 2015, 20–21; Willis 1994, 4.) Haastattelun toteuttamisessa on huomioitava toimintaympäristön vaikutus.

Haastatteluilla tuotetun laadullisen aineiston systemaattinen ja läpinäkyvä analyysi on tärkeää, jotta tuloksia voidaan hyödyntää yhdessä määrällisen aineiston kanssa (Miller ym. 2014, 153–154). Tulosten kohdalla tutkijan tulee aina arvioida, ovatko haastateltavien esiin nostamat ongelmat yksittäisiä vai todennäköisiä myös muiden vastaajien kohdalla. Haastattelujen tulosten perusteella ei kuitenkaan voida selvittää sitä, onko menetelmän avulla kehitetty kyselylomake todella parempi kuin aikaisempi. Lisäksi kognitiivisessa haastattelussa osallistujia on yleensä enimmilläänkin vain parikymmentä, mikä ei millään kata kaikkien vastaajien näkemyksiä. (Godenhjelm 2002, 62–63; Collins 2015, 20.)

Kyselylomakkeiden kysymysten laatimisessa monet yksityiskohtaiset päätökset tehdään kognitiivisten haastattelujen tulosten perusteella. Survey-kyselyihin vastaamisen tutkiminen ja kognitiivisen haastattelun menetelmien kehittyminen ovat merkittävästi lisänneet ymmärrystämme mittausvirheiden syistä. (Willis 2005, 39–41; Godenhjelm 2002, 53–54; Collins 2015, 13.) Vaikka kyselylomake olisi tieteellisesti luotettava, käyttämättömänä se on hyödytön. Hyvä kyselylomake on helppokäyttöinen, ymmärrettävä ja käyttäjilleen merkityksellinen. Tavoitteena on, että kaikki kyselyyn vastaavat ymmärtävät kysymykset mahdollisimman samalla tavalla, jolloin mitataan sitä, mitä halutaan tietää. Kyselytutkimuksen face- ja content-validiteettia onkin mielekästä parantaa kognitiivisen haastattelun avulla (Kelly ym. 2016).

Kykyviisarin kehittämisen lähtökohtia

Euroopan sosiaalirahasto (ESR) rahoittaa Sosiaalinen osallisuus ja työ- ja toimintakyvyn muutos (Solmu) -koordinaatiohanketta vuosina 2014–2020. Solmu-hankkeen toteuttaa

Työterveyslaitos. Hanke liittyy sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudessa toteuttavaan Rakennerrahaston ohjelman toimintalinja viiden Sosiaalinen osallisuus ja köyhyyden torjunta -sisältöön. Näiden kehittämishankkeiden tavoitteena on vaikeasti työllistyvien henkilöiden työ- ja toimintakyvyn edistäminen siten, että heidän työllistymisedellytyksensä parantuvat. Solmu-koordinaatiohankkeen tehtävänä on kehittää hankkeiden käyttöön työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä (Kykyviisari).

Työ- ja toimintakyvyn ylläpito ja edistäminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta edellytykset sosiaaliseen osallistumiseen ja työllistymiseen vahvistuvat. Työkykyisyys ja työkyvyttömyys ovat monitekijäisiä, kompleksisia sekä tilanne- tai toimintaympäristöön ja kulttuuriin sidonnaisia kokonaisuuksia. Lisäksi ne ovat prosessimaisesti muuttuvia. Nykyiset työ- ja toimintakyvyn arviointimenetelmät eivät välttämättä huomioi riittävällä tavalla heikossa työmarkkina-asetmassa olevien tilanteita.

Kykyviisarissa painopiste on henkilön jäljellä olevassa työ- ja toimintakyvyssä sekä hänen vahvuuksissaan ja voimavaroissaan. Kehittämistyön lähtökohtana pidettiin itsearviointimenetelmän voimaannuttavaa näkökulmaa – perinteisen yksilöllisen toiminta- ja työkyvyn menetysten ja toiminnan esteiden sijaan. Hankkeet voivat hyödyntää Kykyviisaria hankeosallistujiansa työ- ja toimintakyvyn tilanteen kartoittamisessa, työskentelyn tavoitteiden asettamisessa ja muutosten arvioinnissa. Lisäksi Kykyviisaria voi hyödyntää hankkeen vaikutusten arvioinnissa työ- ja toimintakyvyn muutosten osalta ryhmätasolla.

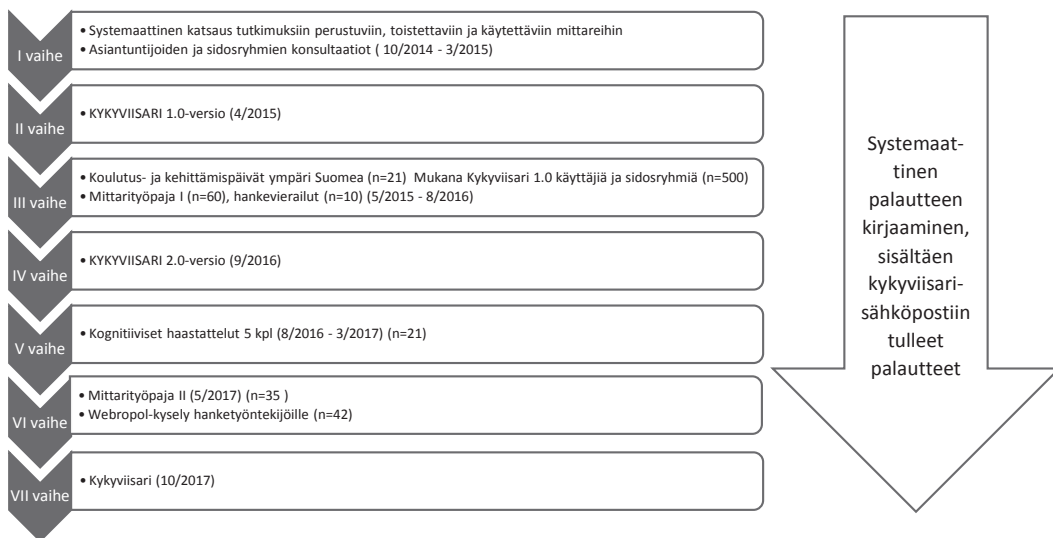
Itsearviointimenetelmää kehitetään yhdessä eri toimijoiden ja hankeosallistujaryhmien kanssa, jotta erilaiset näkökulmat, osaamiset ja tilanteet tulisivat esille. Lisäksi tavoitteena on, että yhteinen ymmärrys työ- ja toimintakykyyn yhteydessä olevista tekijöistä ja arvioinnin merkityksestä kasvaisi. Tällä hetkellä Suomessa on parasataa ESR toimintalinja viiden hanketta, joista kuutisenkymmentä on asiakastyössään käyttänyt Kykyviisaria. Tähän mennessä Kykyviisari-vastauksia on tallentunut reilut 3700.

Kykyviisarin kehittämisen askeleet

Kykyviisarin kehittämisprosessissa on hyödynnetty erilaisia tiedonkeruun menetelmiä ja lähteitä sekä sovellettu käytännössä moninäkökulmaisuutta. Moninäkökulmaisuus on huomioitu myös kehittämistyöryhmän ammatillisessa kokoonpanossa. Mukana on ollut lääketieteen, terveys-, liikunta- sekä käyttäytymis- ja yhteiskuntatieteiden asiantuntijoita. Kykyviisarin kehittäminen aloitettiin systemaattisella katsauksella jo olemassa oleviin arviointimenetelmiin ja mittareihin. Katsauksessa selvitettiin Suomessa ja EU:n alueella käytössä olevia työ- ja toimintakyvyn mittareita sekä niiden käyttömahdollisuuksia vaikeasti työllistyvien henkilöiden kohdalla. Kyseeseen tulevana mittareina pidettiin niitä, joista oli olemassa tutkittua tietoa (luotettava, toistettava, tutkimukseen perustuva). Muita kriteereitä olivat laaja käyttö, helppo saatavuus ja maksuttomuus. Tässä yhteydessä hyödynnettiin muun muassa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin asiantuntijaverkoston kansallista Toimia-tietokantaa ja konsultoitiin eri asiantuntijoita. Jo olemassa olevista mittareista ja työryhmän työskentelyn perusteella syntyneistä kysymyksistä valmistui pilottiversio Kykyviisari 1.0. (Kuvio 1.)

Kykyviisari 1.0 -versiota lähdettiin kehittämään yhdessä hankkeiden kanssa. Kehittämisehdotuksia tallennettiin systemaattisesti. Yhtenä areenana toimivat hanketoimijoille suunnatut Kykyviisarin käyttökoulutukset. Niissä kouluttajan lisäksi oli mukana kirjuri, joka tallensi tilaisuuden aikaista keskustelua ja kehittämisehdotuksia. Jokaisen koulutus-tapahtuman jälkeen osallistujille lähetettiin sähköinen palautekysely.

Vastaajilta pyydettiin Kykyviisari 1.0 -version lopussa palautetta kyselyn sisällöstä. Kaikki em. dokumentit, tilaisuudet, yhteydenotot ja asiantuntijakonsultaatiot ovat toimineet osana Kykyviisari-itsearviointimenetelmän kehittämistä. Lisäksi palautetta on koottu Kykyviisari@ttl.fi-sähköpostiin saapuneista kommentteista. Palaute on ryhmitelty ja taulukoitu sitä mukaa kuin sitä on kertynyt. Palautteiden käsittelyn tuloksena syyskuussa 2016 valmistui yhdeksästä eri osiosta koostuva Kykyviisari 2.0. Vuoden 2017 alusta alkaen Kykyviisari on ollut käytettävissä myös verkkokyselynä, mikä on mahdollistanut vastajalle henkilökohtaisen palautteen. Tässä vaiheessa kehittämistyötä Kykyviisarin arvioitiin olevan siinä vaiheessa, että sen kehittämisessä voisi hyödyntää kognitiivista haastattelua (kuvio 1, vaihe IV). Menetelmän käyttämistä puolsi myös se, että kaikkia haastateltavia yhdisti Kykyviisarin käyttökokemus.



Kuvio 1. Kykyviisarin kehittämisen askeleet.

Kognitiiviset haastattelut osana Kykyviisarin kehittämistyötä

Kykyviisarin kehittämisessä, vastaajaryhmän luonteen vuoksi, päätettiin tehdä koehaastattelu. Koehaastattelun tavoitteena oli selvittää mielekästä haastatteluun osallistumisen tapaa ja menetelmiä. Koehaastatteluun osallistui kolme Kykyviisaria käyttänyttä vastaajaa ja kaksi tutkijaa. Haastateltavat kokivat, että kyselyn kehittämiseen tähtäävät haastattelut tulisi tehdä mahdollisimman pian Kykyviisariin vastaamisen jälkeen. Lisäksi haastatteluissa tulisi olla kyselylomake nähtävillä. Nämä asiat helpottaisivat mieleenpalauttamista. Pienryhmämuotoinen haastattelu koettiin hyvänä, koska arvioinnin ja kehittämisen kohteena eivät olisi henkilöiden omat vastaukset, vaan nimenomaan käytetty kyselylomake. Pienryhmän koettiin myös antavan tukea ja auttavan kehittämisselohdotuksien ääneen ajattelemisessa.

Aineisto ja kohderyhmä

Koehaastattelusta saadun palautteen perusteella kognitiiviset haastattelut sovittiin tehtäviksi pienryhmähaastattelun muodossa niille asiakkaille, jotka olivat käyttäneet Kykyviisari 2.0 -versiota.

Aineisto-otosta suunniteltaessa pyrittiin huomioimaan sekä maantieteellinen että kohderyhmäkohtainen kattavuus. Koska toimintalinjat viiden hankkeilla on hyvin erilaisia kohderyhmiä, moniäänisyyden tueksi haastatteluihin haluttiin osallistujia mielenterveys- ja päihdekuntoutujista, pitkäaikaistyöttömistä, nuorista ja ikääntyneistä työttömistä, maahanmuuttajista ja osatyökykyisistä. Käytettäessä kognitiivista haastattelua aineiston määrää ei sovita ennakkoon, vaan se määräytyy aineiston kertyessä. Tutkija saattaa päätyä tekemään haastatteluja useamman kierroksen: lomaketta testataan, havaintojen perusteella kysymyksiä muokataan ja sen jälkeen testataan uudelleen (Willis 2005, 7–8, 138; Godenhjelm 2002, 60, 64).

Aineiston keruu alkoi siten, että Kykyviisarin kehittämisryhmä oli yhteydessä kahden eri kohderyhmän hankkeeseen eri puo-

lilla Suomea ja tiedusteli niiden halukkuutta osallistua kehittämistyöhön. Tämän jälkeen hanketyöntekijät keskustelivat asiakkaitensa kanssa näiden halukkuudesta osallistua haastatteluihin. Haastattelut olivat vapaaehtoisia. Osallistujille kerrottiin, että haastattelut tapahtuisivat heidän kotikunnassaan, mahdollisuuksien mukaan paikallisen hankkeen tiloissa. Näin taattaisiin haastatteluun osallistuville asiakkaille tuttu ja turvallinen toimintaympäristö (ks. Collins 2015, 20–21; Willis 1994, 4).

Aineisto kylläntyi siten, että lopulta toteutettiin viisi kierrosta kognitiivisia haastatteluja. Niihin osallistui 3–6 henkilöä haastattelu kohden. Haastattelutilanteista pyrittiin luomaan mahdollisimman rentoja ja epämuodollisia, ja ne toteutettiin haastateltaville tutuissa toimintaympäristöissä. Osallistujat saivat hyvän tutkimuskäytännön mukaisesti kirjallisen tiedotteen tutkimuksesta ja oikeuksistaan sekä suostumuslomakkeen. Lisäksi he saivat tilaisuuden tehdä tarkentavia kysymyksiä Kykyviisarin kehittäjille, joita jokaisessa haastattelutilanteessa oli mukana kaksi. Yhdessä haastattelutilanteessa viidestä osallistujasta kaksi poistui kesken, koska he kokivat, ettei heillä ole kyselylomakkeesta mielipiteitä. Jokaisen haastattelun lopuksi osallistujille annettiin elokuvalippu kiitokseksi haastatteluun osallistumisesta.

Haastatteluissa oli mukana iso kaupunkialue, taajama-alueita ja syrjäisiä maalaiskuntia. Siten maantieteellinen kattavuus saatiin toteutettua, kuten myös kohderyhmäkohtainen tavoite. Haastatteluissa oli 21 osallistujaa; 10 naista ja 11 miestä. Iältään osallistujat olivat 23–62-vuotiaita.

Haastattelut kestivät 67–99 minuuttia. Ne nauhoitettiin ja myöhemmin kirjoitettiin auki. Haastattelijoilta oli käytettävissään ennakkoon suunniteltu kirjallinen haastattelurunko, jotta haastattelutilanteet etenisivät samankaltaisina. Toinen haastattelijosta teki myös tarkentavia muistiinpanoja. Haastattelutilanteissa osallistujille jaettiin Kykyviisari 2.0 -version paperilomake.

Haastattelut etenivät siten, että osallistujilta tiedusteltiin ensin heidän yleisiä muistikuviaan Kykyviisari 2.0:n käyttämisestä. Haastattelukysymykset liittyivät ajatuksiin

Kykyviisari-lomakkeesta, sen käytettävyydestä ja ennen kaikkea kysymysten ymmärrettävyydestä. Haastateltavilta kysyttiin myös heidän ajatuksiaan Kykyviisarin merkityksellisyydestä, hyödyntämisestä ja hyödyllisyydestä. Tämän jälkeen osallistujien kanssa käytiin kyselylomake läpi osio kerrallaan. Haastateltavat lukivat ensin kunkin osion kysymykset läpi ja kertoivat vaikutelmansa jokaisesta osion kysymyksestä: sisällöstä, muodosta ja ymmärrettävyydestä. Vastaajia kannustettiin spontaaneihin kommentteihin ja ääneen ajatteluun erityisesti siitä, miten he kysymyksen ymmärsivät. Mikäli vastaajilla oli vaikeuksia sanoittaa ajatuksiaan, heitä rohkaistiin tekemällä tarkentavia kysymyksiä kuten: ”Kerro, mitä ajattelet tästä kysymyksestä ja miten päädyit tähän ajatukseen?” Tavoitteena oli päästä selville tyypillisimmistä ajatteluprosesseista kyselylomakkeeseen vastaamisessa.

Esimerkki kysymyksestä, jota kehitettiin kognitiivisen haastattelun avulla:

Onko lähipiirissäsi ihminen, jonka kanssa voit keskustella avoimesti henkilökohtaisista asioistasi ja ongelmistasi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Tämän kysymyksen väärinymmärtämisen mahdollisuus tuli esiin jokaisessa haastatteluryhmässä. Haastateltavat korostivat sitä, että lähipiiri voidaan eri yhteyksissä ymmärtää eri tavoin. Osa ymmärsi lähipiiriin laskettavan vain sukulaiset. Toisten mukaan vuorovaikutus juuri lähipiirin kanssa ei aina ole luottamuksellista. Joissakin ryhmissä haastateltavat kokivat, että luottamuksellisista asioista voi keskustella muunkin kuin lähipiiriin kuuluvan henkilön kanssa. Kysymys viritti siis muita ajatusprosesseja kuin oli tarkoitus ja hankaloitti yksiselitteistä vastaamista. Haastateltavat antoivat suoria kehittämisehdotuksia tämän kysymyksen muuttamiseksi yksiselitteisemmäksi. Työryhmä muutti kysymyksen seuraavaan muotoon:

Onko elämässäsi ihminen, jonka kanssa voit keskustella avoimesti henkilökohtaisista asioistasi ja ongelmistasi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Muutos oli perusteltu, koska kysymyksellä haluttiin vastaus siihen, onko vastaajalla ylipäätään ketään, jonka kanssa hän voi keskustella avoimesti, eikä määritellä lähipiiriin kuulumista. Muutosta puolsi myös se, että Kykyviisarin kokonaistavoitteena on löytää vastaajan voimavaroja ja työ- ja toimintakykyä tukevia tekijöitä.

Analyyysi

Nauhoitukset kirjoitettiin auki mahdollisimman pian haastattelun jälkeen, jotta aineiston kylläntymistä saatiin seurattua ja tilanteiden muistaminen sekä mielessä rekonstruointi olisi mahdollisimman tarkkaa. Koska mielenkiinnon kohteena oli nimenomaan kyselylomakkeen kehittäminen, kirjaamiseen riitti keskustelujen sanatarkka kirjoittaminen. Muut merkinnät tai vuorovaikutuksen tutkiminen ei ollut tarkoituksenmukaista. Aineisto luokiteltiin Atlas.ti-ohjelmalla. Luokittelu perustui kysymyslomakkeen yksittäisten kysymysten sisältöön, ymmärrettävyyteen, tarkoituksenmukaisuuteen ja konkreettisiin kehittämisehdotuksiin. Lisäksi aineistosta luokiteltiin Kykyviisarin saama yleisarvio, kokemus ja kysymyslomakkeesta saatu hyöty.

Analyyysivaiheessa keskityttiin kehittämisehdotusten taustalla oleviin vastaajien kognitiivisiin prosesseihin ja päättelyketjuihin. Näistä huomioista ja edellä kerrotuista luokitteluista tehtiin reaaliaikaisesti taulukkoa, jota pystyttiin helposti hyödyntämään Kykyviisarin sisällön kehittämisessä. Tuloksista havaittiin, että haastateltavien esiin nostamat ongelmakohdat painoutuivat usein samoihin kyselylomakkeen kohtiin ja niiden taustalla olivat samankaltaiset ajatteluprosessit ja päättelyketjut. Erityisesti näissä kohdissa pohdittiin mahdollisia muutostarpeita. Toisaalta yksittäisetkin huomiot

kyselylomakkeen toimimattomista kohdista olivat yhtä arvokasta tietoa. Kehittämistyöryhmä kävi systemaattisesti läpi kaikki huomiot ja teki perustellut päätökset, mitä muokataan ja missä määrin.

Pohdinta

Kykyviisarin kehittämistyössä kognitiivisen haastattelun käyttö oli perusteltua ja osoitautui hyödylliseksi. Menetelmän käyttö lisäsi työryhmässä ymmärrystä vastaajien ajatteluprosesseista ja merkitysmaailmoista (Tourangeau 1984; Willis 2005; Ahola ym. 2002). Haastatteluiden tuloksista keskusteltuaan työryhmä näki tarpeelliseksi tehdä kyselylomakkeen sisältöön muutoksia. Tehdyt muutokset paransivat Kykyviisarin ymmärrettävyyttä ja kysymysten yksiselitteisyyttä. Pulmia ja yksittäisiä kyselylomakkeen kohtia pystyttiin ratkaisemaan kognitiivisten haastatteluiden pohjalta, mikä myös paransi kyselylomakkeen face- ja content-validiteettia (Kelly ym. 2016). Menetelmä osoittautui työlääksi, joten otoskoot eivät voi olla kovin suuria.

Kognitiivinen haastattelu antoi äänen kyselylomakkeen varsinaisille käyttäjille sekä korosti heidän osallisuuttaan ja asiantuntijuuttaan yhteiskehittämisessä. Haastattelutilanteissa haastateltaville kerrottiin aikaisemmissa haastatteluissa kyselylomakkeen sisältöön esitettyjä kehittämissuhteita. Näin haastateltavilla testattiin aiemmin haastateltujen näkemyksiä (ks. Willis 2005, 7–8, 138; Godenhjelm 2002, 60, 64). Samalla haastateltaville osoitettiin, että heidän ehdotuksiaan kuunnellaan ja ne ovat merkityksellisiä. Merkityksellisyuden kokemus kannusti haastateltavia ajattelemaan ja puhumaan ääneen. Avointa palautteen antamista tuki mahdollisesti myös se, että haastattelut tapahtuivat haastateltaville tutuissa tiloissa.

Huomioitavaa on, että menetelmää käytettäessä arvioitavan kyselylomakkeen pitää olla mahdollisimman valmiiksi hiottu tuote, jota käyttäjät pääsevät arvioimaan. Ennen kognitiivisten haastattelujen käyttöä Kykyviisarin kehittämisessä oli käyty läpi monta eri vaihetta (kuvio 1, vaiheet I–IV). Kognitiivisten haastattelujen tuloksia hyödynnettiin

Kykyviisarin viimeistelyssä (kuvio 1, vaihe VII), ja nyt se on valmiina tieteelliseen vuoropuheluun.

Tulosten merkitys: Kyselylomakkeiden kehittämisessä kognitiivinen haastattelumenetelmä parantaa kyselylomakkeen sisällön validiteettia. Kognitiivinen haastattelumenetelmä osallistaa vastaajia, ja menetelmän ansiosta kyselylomakkeesta muotoutuu helpokäyttöinen, ymmärrettävä ja käyttäjilleen merkityksellinen. Menetelmää voidaan hyödyntää myös esimerkiksi erilaisten hakulomakkeiden kehittämisessä.

Avainsanat: kognitiivinen haastattelu, kyselylomake, kehittäminen

Kirsi Unkila, YTL, erityisasiantuntija, Työterveyslaitos

Kalle Lautala, YTM, erityisasiantuntija, Työterveyslaitos

Miia Wikström, LitM, tutkija, Työterveyslaitos

Matti Joensuu, PsT, erikoistutkija, Työterveyslaitos

Minna Savinainen, TtT, erikoistutkija, Työterveyslaitos

Lähteet

- Ahola A, Godenhjelm P, Lehtinen M (2002) Kysymisen taito. Survey Laboratorio lomaketutkimuksen kehittämisessä. Katsauksia 2/2002. Tilastokeskus, Helsinki.
- Collins D (2015) Cognitive Interviewing Practice. SAGE Publications, London.
- Ericsson KA, Simon HA (1980) Verbal reports as data. *Psychological Review* 87, 1980: 3, 215–251.
- Ericsson KA, Simon HA (1993) Protocol analysis. Verbal reports as data. Revised edition. The MIT Press, Cambridge.
- Fisher RP, Geiselman RE, Amador M (1989) Field test of the cognitive interview. Enhancing the recollection of actual victims and witnesses of crime. *Journal of Applied Psychology* 74, 1989:5, 722–727.
- Fisher RP, Geiselman RE (1992) Memory-enhancing techniques for investigative interviewing. The cognitive interview. Thomas Books, Springfield.
- Geiselman RE, Fisher RP, MacKinnon DP, Holland HL (1986) Enhancement of eyewitness memory with the cognitive interview. *American Journal of Psychology* 99 1986:3, 385–401.
- Godenhjelm P (2002) Kognitiiviset haastattelut. Teoksessa Ahola Anja & Godenhjelm, Petri & Lehtinen, Marjaana: Kysymisen taito. Surveyla-

- boratorio lomaketutkimusten kehittämisessä. *Katsauksia* 2002/2, 53–62. Tilastokeskus, Helsinki.
- Kelly L, Potter CM, Hunter C, Gibbons E, Fitzpatrick R, Jenkinson C, Peters M (2016) Refinement of the Long-Term Conditions Questionnaire (LTCQ). Patient and expert stakeholder opinion. *Patient Related Outcome Measures* 2016:7, 183–193.
- Miller K (2014) Introduction. Teoksessa Miller, Kristen & Willson, Stephanie & Chepp, Valerie & Padilla, José Luis (toim.) *Cognitive Interviewing Methodology*. Hoboken Wiley.
- Miller K, Willson S, Chep V, Padilla JL (2014) Conclusion. Teoksessa Miller, Kristen & Willson, Stephanie & Chepp, Valerie & Padilla, José Luis (toim.) *Cognitive Interviewing Methodology*. Hoboken Wiley.
- Prüfer P, Rexroth M (2005) *Kognitive Interviews*. Zentrum für Umfragen, Methoden und Analysen -ZUMA-. GESIS. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-201470> (luettu 19.9.2017)
- Toimia-tietokanta: <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta> (luettu 19.9.2017)
- Tourangeau R (1984) Cognitive sciences and survey methods. Teoksessa Jabine, Thomas B. & Straf, Miron L. & Tanur, Judith M. & Tourangeau, Roger (toim.) *Cognitive Aspects of Survey Design. Building a Bridge Between the Disciplines*. 73–100. National Academy Press, Washington.
- Willis GB (1994) Cognitive interviewing and questionnaire design. A training manual. National Center for Health Statistics. http://www.srl.uic.edu/links/CMS_WP07_Willis_1994_CogInt-Training.pdf (luettu 19.9.2017)
- Willis GB (2005) *Cognitive Interviewing: A Tool for Improving Questionnaire Design*. Sage, London.
- Willson S, Miller K (2014) Data Collection. Teoksessa Miller, Kristen & Willson, Stephanie & Chepp, Valerie & Padilla, José Luis (toim.) *Cognitive Interviewing Methodology*. Hoboken Wiley.