

**PUHELINHAASTATTELIJAN HILJAINEN TIETO JA RUTIINI
MARKKINATUTKIMUSLAITOKSESSA**

Olli Nuutinen
Sociologian pro gradu – tutkielma
joulukuu 2005
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian
laitos
Jyväskylän yliopisto

Puhelinhaastattelijan hiljainen tieto ja rutiini markkinatutkimuslaitoksessa.

Sociologian pro gradu – tutkielma

Tekijä: Olli Nuutinen

Ohjaajat: Kimmo Jokinen, Kaj Ilmonen

joulukuu 2005

Jyväskylän yliopisto

111 sivua + 2 liitesivua

Tutkielmassa tarkastellaan tutkimushaastattelijoiden työtä hiljaisen tiedon ja rutiinin näkökulmista markkinatutkimuslaitoksessa, jossa tutkimushaastattelut tehdään puhelimella tietokoneavusteisesti (CATI).

Tutkimusaineiston muodostavat haastattelijoiden teemahaastattelut, nauhoitukset heidän haastattelutyöstään, organisaation dokumentit sekä osallistuva havainnointi, joka toteutettiin työskentelemällä useita kuukausia markkinatutkimuslaitoksessa kevään ja syksyn 2005 aikana. Aineiston analyysimetodinä käytetään aineistojen kvalitatiivista lähilukua ja sisällönerittelyä.

Hiljainen tieto määritellään käytännön tekemisen kautta opituksi moniulotteiseksi ei-sanallistetuksi tiedoksi, joka vaikuttaa ihmisen tapaan havainnoida toimintaympäristöään. Hiljainen tieto johtaa taitavaan, sujuvaan, tarkoituksenmukaiseen ja intuitiiviseen toimintaan jollakin toiminta-alueella. Rutiinilla tarkoitetaan tottumuksen kautta omaksuttua taitoa eli vakiintunutta ja toistuvaa hiljaisen tiedon käytön tapaa.

Tutkimuksessa puhelinhaastattelijan työ näyttäytyy standardisoina vuorovaikutuksena haastateltavan kanssa. Haastattelijoiden haastattelutapaa standardisoidaan ja valvotaan erilaisilla organisaation ohjeilla ja tarkistussoitoilla ja myös erilaiset normatiiviset rajoitteet ehdollistavat puhelinhaastattelijan työtä. Jokaisessa haastattelutilanteessa haastattelijan on luotava vuorovaikutustilanne uudelleen haastateltavan kanssa ja suostuteltava tämä haastatteluun. Tämä muodostaa haastattelijan työstä vaativan kokonaisuuden, johon hänen on kehitettävä työsidonnaisia toimintatapojaan.

Puhelinhaastattelijan suhtautumistavan muuttuminen haastattelutyöhönsä on tärkeää, jotta haastattelutyötä ei koettaisi puhelimeen vastaavien häiritsemiseksi ja haastattelutilanteeseen osattaisiin mennä kerta kerran jälkeen luonnollisesti. Suhtautumistavan muuttumisessa haastattelijoina auttaa puhelinhaastattelijan roolin oppiminen, joka mahdollistaa organisaation edellyttämän muodollisuuden vaatimuksen ja ystävällisyyden samanaikaisen huomioon ottamisen haastatteluissa.

Puhelinhaastattelijat kehittävät työssään moniulotteista hiljaista tietoa. Heidän äänenkäyttönsä tulee kokemuksen kautta varmemmaksi ja monipuolisemmaksi, heille kehittyy monenlaisia fraaseja, joilla he voivat räätälöidä haastattelujen aloituksia sopiviksi erilaisille vastaajille ja he oppivat kehystämään haastattelujensa aloituksen omien tavoitteidensa suuntaisesti ja optimistisesti.

Hiljainen tieto välittyy tutkitussa laitoksessa monella tavalla. Kokeneempia haastattelijoina havainnoidaan ja imitoidaan, heidän haastattelutyötään vertaillaan omaan työhön ja myös erilaiset puhutut ja kirjoitetut tarinat välittävät työtä koskevaa hiljaista tietoa haastattelijoiden välillä. Hiljaisen tiedon välittyminen on tehokasta viiden hengen haastatteluhuoneissa, joissa haastattelijoiden välinen fyysinen ja sosiaalinen läheisyys luovat hiljaisen tiedon välittymiseksi sopivan kontekstin.

Asiasanat: survey-tutkimus, markkinatutkimus, hiljainen tieto, vuorovaikutus, työssäoppiminen, osa-aikatyö

SISÄLTÖ

1. Johdanto.....	3
2. Tutkielman teoreettinen ja empiirinen tausta	5
2.1. Puhelinhaastattelijan työ osa-aikatyönä	5
2.1.1. Palveluja tutkittu vähän.....	6
2.1.2. Äänettömien taitojen tutkimus.....	7
2.2. Hiljainen tieto ja rutiini – käsitteellistä tarkastelua.....	8
2.2.1. Hiljaisen tiedon käsite	8
2.2.2. Muita näkökulmia hiljaiseen tietoon	10
2.2.3. Hiljaisen tiedon oppimisen teorioita	12
2.2.4. Rutiini	15
2.2.5. Hiljaisen tiedon välittyminen.....	17
2.3. Markkina- ja survey-tutkimus sekä CATI tiedonkeruumenetelminä.....	20
2.3.1. Markkinatutkimuksen luonnehdintaa	20
2.3.2. Tutkittavan laitoksen tutkimukset – survey ja CATI.....	21
2.3.3. Haastattelutyön standardisoiminen.....	24
2.3.4. Surveyn haastattelijavirheen ja standardisaation yhteys	25
2.3.5. Behaviorismi surveyn ärsyke-reaktioparadigmassa ja sen kritiikki	27
2.3.6. Kommunikatiivisen näkökulman vaikutus puhelinhaastattelijan työn ymmärtämiseen.....	30
2.3.7. Rikotut normit puhelimella tehdyssä survey-haastattelussa.....	32
2.4. Aiempaa hiljaisen tiedon ja vuorovaikutuksellisen näkökulman yhdistävää tutkimusta puhelinhaastattelijan työstä.....	33
3. Tutkimuskysymykset, aineiston keruun ja analyysinäkökulman kuvaus.....	38
3.1. Tutkimuskysymykset	38
3.2. Aineiston keruu.....	39
3.2.1. Kentälle pääsy.....	39
3.2.2. Osallistuva havainnointi	39
3.2.3. Teemahaastattelut ja haastattelunauhoitukset	41
3.3. Metodi	43
3.3.1. Hiljaisen tiedon tutkimisen metodologista tarkastelua	43
3.3.2. Analyysin näkökulma	46
4. Analyysi	48
4.1. Organisaation fyysinen kuvaus.....	49
4.2. Standardisaation taso tutkittavassa markkinatutkimuslaitoksessa	50
4.2.1. Suhteellisen autonominen laitos.....	51
4.2.2. Erot palautteen taajuudessa melko suuria	54
4.3. Hiljaisen tiedon kehittyminen puhelinhaastattelijalle	56
4.3.1. Henkilökohtainen rooli vs. työrooli – tunnetyötä ja suhtautumistavan muutosta	57
4.3.2. Muodollinen rooli vs. ihmisen rooli – kuinka ammattitaito ja rutiini kehittyi.....	62
4.3.3. Suojautumismekanismit ja ennakkoluulojen väistyminen	65
4.4. Hiljaisen tiedon saavuttaminen työtä tekemällä	68
4.4.1. Puhelinkäyttäytyminen ja äänen käytön merkitys.....	68
4.4.2. Vastaajien sanallinen motivointi aloituksessa: pyyntöön	

suostuminen, räätälöinti ja sopivan sivuroolin tuottaminen.....	72
4.4.3. Optimismi haastattelujen aloituksessa ja ajalla kehystäminen.....	77
4.4.4. Haastattelijan resurssit.....	81
4.4.5. Kokeneiden ja kokemattomien haastattelijoiden erot haastattelutaidossa.....	83
4.5. Hiljaisen tiedon jakaminen vuorovaikutuksessa muiden haastattelijoiden kanssa	84
4.5.1. Hiljaisen tiedon jakamisen eri tavat	85
4.5.2. Hiljaisen tiedon jakamisen ehdot ja niiden toteutuminen	89
4.6. Organisaatiolta oppiminen työssä	91
4.6.1. Esimerkki kokemuksellisen tiedon eksplikoitumisesta organisaatiossa – kiintiötaulu	94
5. Yhteenvetoa ja pohdintaa.....	96
5.1. Moniulotteinen hiljainen tieto	96
5.1.1. Miten puhelinhaastattelijat saavat käyttää hiljaista tietoaan?	98
5.2. Tutkielman arviointia.....	98
5.2.1. Hiljaisen tiedon kuvauksen rakentaminen haastattelijoiden käsitysten avulla.....	99
5.2.2. Tutkimuksen luotettavuuden muuta arviointia.....	101
5.3. Lopuksi – puhelinhaastattelijan työ väylänä keskiluokkaiseen työelämään	103
KIRJALLISUUS	106
LIITE 1. Teemahaastattelun runko.....	112
LIITE 2. Palautteiden määrät haastattelijoitain	113

1. Johdanto

Ihmisen tavassa käsitellä tietoa ja yhdistää sitä taitavaan työsuoritukseen pitkän ajan kuluessa on jotain sellaista, mitä ei voida kattavasti selittää. Huippu-urheilija tai -pianisti oppii kehonsa hallinnan vuosien harjoittelun kautta samoin kuin lähes minkä tahansa muunkin taidon alueen harrastaja. Heidän taitonsa näkyy joka ainoassa suorituksessa ja se vaikuttaa jopa niihin tapoihin, joilla he havaitsevat ympäristöään. Ainoastaan mikäli harjaantunut toimija lakkaa harjoittamasta taitoaan, se pikku hiljaa häviää. Sama tilanne pätee myös muussa työelämässä. Huolimatta kattavasta koulutuksesta, sujuva asiantuntijuus työhön opitaan vasta kokemuksen kautta ja siinä keskeistä on hiljainen tieto ja rutiini, jota työntekijälle kertyy kun hän sitoutuu työhönsä.

Hiljainen tieto on alun perin Michael Polanyin kehittämä käsite, jolla viitataan sellaiseen toiminnallistettuun tietoon, jota yksilöllä on jostakin toimintakokonaisuudesta, mutta jota hän ei pysty sanallistamaan. Hiljainen tieto näkyy esimerkiksi taitavana työsuorituksena, mutta se voi myös artikuloitua esimerkiksi tarinoina ja metaforina. Rutiini on tottumuksen kautta saavutettua taitoa ja se perustuu yksilön hiljaiselle tiedolle. Rutiinia yksilölle kertyy, mikäli hiljaisen tiedon käyttöympäristö pysyy keskeisiltä piirteiltään samana. Tällöin rutiini auttaa toimijaa suuntaamaan havaintonsa tuttujen asioiden ulkopuolelle ja tehostaa hänen toimintaansa.

Tässä tutkielmassa tarkastellaan erästä nykyaikaista standardisoitua palvelualan työtä, puhelinhaastattelijan työtä, hiljaisen tiedon ja rutiinin näkökulmista. Puhelinhaastattelijan työtä tekevät pääasiassa nuoret naiset ja tutkitun markkinatutkimuslaitoksen tutkimukset ovat survey-tutkimuksia, joissa aineistonkeruun tapana on tietokoneavusteinen puhelinhaastattelu (CATI). Hiljaisen tiedon ja rutiinin tutkimisen kannalta on kiinnostavaa, että eri tutkimusten mukaan myös yksinkertaisissa töissä työntekijöille muodostuu hiljaista tietoa ja rutiinia, joilla on merkitystä työn tekemiseen ja sen kontrolliin. Tämän tutkimuksen tavoite on puhelinhaastattelijoiden hiljaisen tiedon näkyväksi tekeminen ja sen kehittymisen osittainen selittäminen.

Tutkimuksen empiirisenä kohteena on markkinatutkimuslaitos, jossa tehtiin osallistuvaa havainnointia, seitsemän puhelinhaastattelijan teemahaastattelut ja haastattelunauhoitukset ja josta kerättiin dokumentteja. Keskeinen tutkimuskysymys kuuluu, millaista on puhelinhaastattelijalle työssään kertyvä hiljainen tieto ja miten se tutkitussa organisaatiossa

välittyä. Tutkimuksen alakysymyksiä ovat, miten haastattelijat itse näkevät työnsä ja onko näiden käsitysten avulla mahdollista rakentaa kuvausta haastattelijoiden hiljaisesta tiedosta. Onko kokeneilla ja kokemattomilla haastattelijoihin eroja haastattelutaidossa haastattelun eri osa-alueilla ja miten hiljainen tieto puhelinhaastattelijoiden välillä tässä markkinatutkimuslaitoksessa välittyy?

Tutkielman alussa puhelinhaastattelijan työ esitellään työmarkkina-asetaan käsin, jonka jälkeen esitellään hiljaisen tiedon ja rutiinin käsitteet. Tämän jälkeen siirrytään tarkastelemaan, mitä markkinatutkimus ja survey-tutkimus ovat sekä millaista on standardisoitu tietokoneavusteinen puhelinhaastattelu. Tämän jälkeen esitellään lyhyesti tutkimushaastattelijan hiljaista tietoa koskevaa aiempaa tutkimusta ja sovitetaan oma tutkielma ja tutkimuskysymykset tähän yhteyteen. Ennen aineiston analyysia pohditaan lisäksi hiljaisen tiedon tutkimisen metodologisia ongelmia ja siinä tehtyjä valintoja sekä aineiston keruuta. Tätä seuraa aineiston analyysi ja tutkielman lopuksi arvioidaan tuloksia sekä keskustellaan niistä yleisemmällä tasolla.

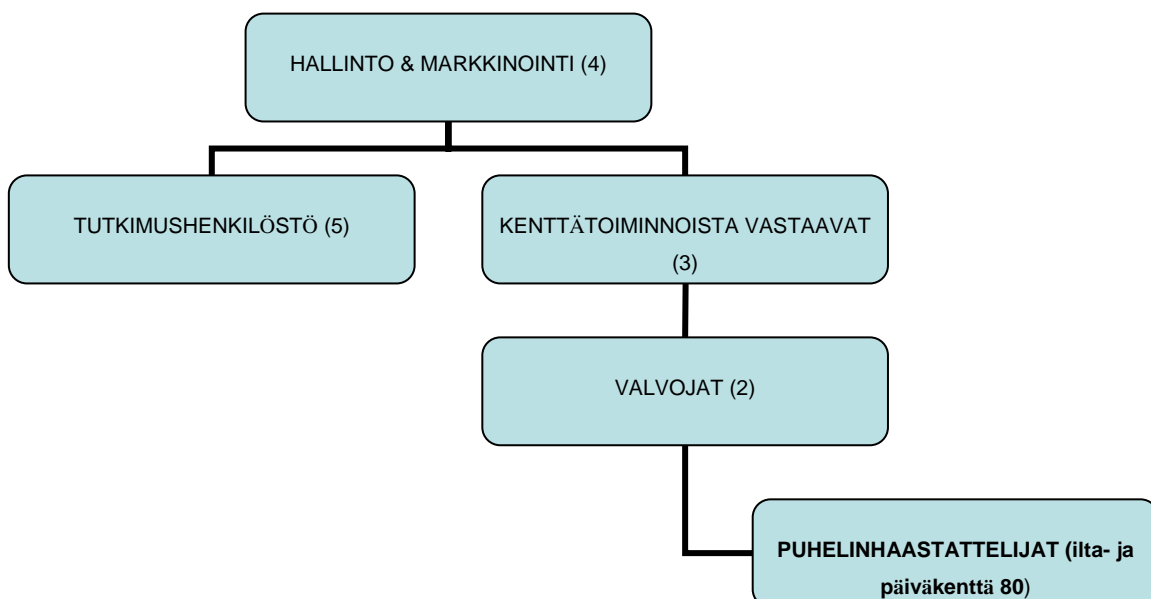
2. Tutkielman teoreettinen ja empiirinen tausta

2.1. Puhelinhaastattelijan työ osa-aikatyönä

Tutkielman empiirinen kohde, markkinatutkimuslaitoksessa haastatteluja tekevien puhelinhaastattelijoiden työ, on mahdollista asettaa työmarkkinayhteensä varsin helposti. Työ on osa-aikaista työtä, jota tehdään 4,5 tuntia illassa kahdesta viiteen iltaan viikossa. Työ on juuri sellaista työtä, jonka yhteydessä on puhuttu yritysten työvoiman määrällisistä joustostrategioista. (Julkunen & Nätti 1994, 24-25, Kasvio 1994, 46.) Työvoiman määrällinen jousto tarkoittaa Atkinsonin (1987) mukaan sitä, että koventuneessa kilpailutilanteessa yritykset kohdistavat niin sanottuja rutiinitöitä tekevään reunatyövoimaansa erilaisia joustovaatimuksia kuin monipuolisia tehtäviä tekevään ydinhenkilöstönsä. Ydinhenkilöstöltä odotetaan toiminnallista joustavuutta, ammattitaidon ja töiden laajentamista, kun taas rutiinitöitä tekevään reunatyövoimaan kohdistuvat joustovaatimukset koskevat työpanoksen sopeuttamista kuormituksen ja suhdannevaihteluiden mukaan (Julkunen & Nätti 1994, 24-25).

Kyseisessä markkinatutkimuslaitoksessa ydintyövoiman muodostavat hallintohenkilökunta, tutkijat sekä kenttätoiminnoista vastaavat työntekijät. Markkinatutkimuslaitoksessa työskentelee noin 80 henkilöä haastattelijatehtävissä, noin viisi tutkijaa sekä noin viisi henkilöä hallinnon ja markkinoinnin tehtävissä. Lisäksi kenttätoiminnoista vastaavia työntekijöitä on viisi. Työntekijämäärät ovat viitteellisiä, sillä ne vaihtelevat ajoittain.

Kuvio 1. Puhelinhaastattelijan asema organisaatiossa



Osa puhelinhaastattelijoista on päivähaastattelihoita, jotka tekevät työtään päivävuorossa kahdeksasta neljään. Oma tutkielmani kohdistuu iltakentän haastattelihoihin, joiden työvuoro on iltaneljästä puoli yhdeksään. Iltakentän puhelinhaastattelihoista noin 75-80% on naisia ja suurin osa haastattelihoista on nuoria, pääosin korkeakouluopiskelihoita. Juuri naiset tekevät yleisesti osa-aikatyötä, vaikka eurooppalaisen mittapuun mukaan osa-aikatyötä tekeviä naisia on Suomessa vähän, vain noin 10% työvoimasta. Tosin opiskelihojen keskuudessa luku voi olla suhteellisesti suurempi. (Julkunen & Nätti 1994, 123-133.)

Rutiinimaisia tehtäviä tekevän reunatyövoiman pitäminen osa-aikaisessa työsuhteessa on työnantajan kannalta edullista, sillä vaikka osa-aikatyössä työntekelihojen vaihtuvuus on yleisesti ottaen suurempaa kuin kokoaikatyössä, tästä aiheutuvat kustannukset pysyvät pieninä, koska uusia työntekelihoita ei työn sisällön takia jouduta kouluttamaan paljoa (Julkunen & Nätti 1994, 162-163). Toiseksi, koska osa-aikatyö sopii erityisen hyvin opiskelihoille, joita kyseisellä markkinatutkimuslaitoksella on hyvä mahdollisuus rekrytoida, määrällinen joustavuus ja suuri vaihtuvuus ei välttämättä muodostu tutkittavassa laitoksessa kovin suureksi ongelmaksi (emt., 130). Opiskelihojat ovat tärkeä osa-aikatyöaika tekevien varasto ja osa-aikatyö on yleisintä juuri palvelusektorissa (Julkunen & Nätti 1994, 131, 150).

Iltakentän puhelinhaastattelihojen sijoittaminen reunatyövoimaan on sikäli perusteltua, että vaikka heidän on mahdollista päättää vapaasti ne päivät kaksi viikkoa etukäteen, jolloin he töihin tulevat, pyydetään heitä ajoittain tulemaan töihin muinakin päivinä riippuen työtilanteesta. He siis joustavat ensisijaisesti määrällisesti, eivät laadullisesti. (Grint 1998, 285-286; Julkunen & Nätti 1994, 23-24.) Laadullisen jouston eräitä indikaattoreita, kuten tiimejä tai monitehtäväsyyttä, ei puhelinhaastattelihojen työ sisällä. Työntekelihojällä on vain vähän muodollista kontrollia työstään. Työ ei myöskään vaadi paljoa koulutusta ja työntekelihojillä on suhteellisen harvoja paikkoja, missä he voisivat tehdä vastaavaa työtä muualla. (vrt. Kalleberg 2003.)

2.1.1. Palveluja tutkittu vähän

Työelämän sosiologisen tutkimuksen kannalta on huomionarvoista, että puhelinhaastattelihojen työn kaltaisia rutiinimaisia palvelualan töitä on tutkittu melko vähän, sosiologiin kiinnostus on ollut pääasiassa teollisuusorganisaatioiden ja -työn

tutkimuksessa (Kasvio 1994, 50). Palvelusektori on kuitenkin suurin työvoiman työllistäjä, noin 60-70 prosenttia työvoimasta toimii palvelualan tehtävissä ja nyky-yhteiskuntaa kutsutaankin yleisesti jälkiteolliseksi palveluyhteiskunnaksi (emt., 50-51). Palvelualan työtehtävät eroavat huomattavasti teollisuuden tehtävistä esimerkiksi siksi, että palvelut ovat usein aineettomia eivätkä konkreettisia (esim. tutkimuspalvelut), palveluja ei voida varastoida ja palvelujen ydinarvo tuotetaan ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa (emt., 52).

Vaikka palveluja on vaativuudeltaan monenlaisia, suurin osa palvelualan tehtävistä on suhteellisen yksinkertaisia ja rutiiniluontoisia töitä, kuten tarjoilijan ja myymäläapulaisen työt (Kasvio 1994, 53). Osassa palvelualan töistä palvelujen standardisoinnilla (samanlaistamisella) on pyritty standardisoimaan paitsi palvelutuote, myös sen vaatima työ. Hyvänä esimerkkinä toimivat hampurilaisravintoloiden, kuten McDonaldsin työt, joissa asiakkaan saama palvelu on standardisoitu ja helposti korvattava työntekijä toistaa samaa rutiinia maailman eri kolkissa (Leidner 1994, ks. Ilmonen 2001, 20, Lucas 1997, 596-597). Toisen standardisoidun palvelutyön luokan muodostavat sellaiset palvelualan työt, joissa palvelujen standardisointi on seurausta palvelun sisäisestä logiikasta. Esimerkiksi puhelinhaastattelijan työ on standardisoitua siksi, että tutkimuksen luotettavuuden takaamiseksi haastattelutyön pitää olla standardisoitua, kuten myöhemmin tullaan tarkemmin selvittämään.

2.1.2. Äänettömien taitojen tutkimus

Työnsosiologisessa tutkimuksessa on jo pitemmän aikaa havaittu, että huolimatta työn rutiiniluontoisuudesta, myös nuorten työntekijöiden on mahdollista kehittää itselleen mittava epävirallisten (äänettömien) työtaitojen varasto myös vierasmäärätyssä, säännellyssä ja yksinkertaisessa työssä. Äänettömillä työtaidoilla tarkoitetaan sellaista työntekijöiden epämuodollista tietoa ja taitoa, jota ei ole tarjolla muodollisessa koulutuksessa tai yrityksen työhjeissa ja joka opitaan työtä tekemällä (learning by doing). Näiden taitojen avulla työntekijät pystyvät kontrolloimaan työprosessiaan, vaikka sen vaatimat tehtävät ja työtaito olisivat muodollisesti säänneltyjä. Ongelmana tässä on se, että monella työpaikalla työntekijöiden epävirallisia työtaitoja ei noteerata ammattitaidoksi, millä on seurauksia esimerkiksi palkkojen ja työn arvostuksen mataluuteen. (Lucas 1997, 599-600.)

Esimerkiksi Kustererin (1978), Kortteisen (1992) ja Niemelän (1988) tutkimuksissa osoitettiin, miten tehdas-, konepaja- ja varastotyöläiset kehittivät äänettömiä taitoja, jotka olivat välttämättömiä työsuorituksen tekemiseksi sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti. Äänettömät taidot toimivat myös työprosessin kontrolloimisessa. Näiden tutkimusten kautta on helppo ymmärtää, että yksinkertaisimmatkin työtehtävät vaativat niitä tekevilta työntekijöiltä valtavasti hiljaista tietämystä, joka ylittää suunnittelijoiden tekemien työohjeiden sisällön. Vain harvoja työtehtäviä on mahdollista standardisoida niin perinpohjaisesti, että työläinen todellakin tulisi koneen osaksi, kuten taylorismi-fordismissa sanotaan olleen tavoitteena. Itse asiassa on tutkimuksia, jotka osoittavat työohjeiden tiukan noudattamisen toimineen jopa työntekijöiden vastarinnan keinona (Julkunen 1987, 173-182).

Äänettömien taitojen ajatus perustuu käsitykselle hiljaisesta tietämyksestä, jota työntekijöille muodostuu heidän tehdessään jotain työtä pitemmän aikaa. Koska työntekijöiden hiljaisen tietämyksen suuri merkitys onnistuneelle työsuoritukselle on alettu huomaamaan viime aikoina, sen ympärille on noussut erilaisia käytännön sovelluksia. Esimerkiksi työntekijöiden hiljaisten tietojen ja taitojen ottamista osaksi työorganisaation käytäntöä on koetettu kehittää niin sanotun tietojohdamisen (knowledge management) avulla (Nonaka & Takeuchi 1995, von Krogh ym. 2000). Tietojohdamisen kautta työntekijöiden hiljainen tieto pyritään saamaan erilaisilla järjestelyillä, kuten tiimityöllä, näkyväksi osaksi yrityksen työohjeita ja –käytäntöjä (mt.). Esittelen seuraavaksi hiljaisen tiedon teoreettista perustaa ja selvitän sitten sitä, miten hiljainen tieto voi jakautua organisaatiossa. Tämän jälkeen alan pohtia, mitä hiljainen tieto markkinatutkimushaastattelijan työssä voisi merkitä.

2.2. Hiljainen tieto ja rutiini – käsitteellistä tarkastelua

2.2.1. Hiljaisen tiedon käsite

Esitän tässä luvussa erilaisia näkemyksiä hiljaisesta tiedosta ja rutiinista sekä niiden kehittymisestä ja välittymisestä organisaatiossa. Tarkastelu on suhteellisen kattavaa, koska kyseisistä käsitteistä on paljon erilaisia näkemyksiä. Tutkielman jatkossa nämä käsitteet toistuvat usein, joten niiden tunteminen ja niihin tutustuminen jo tässä vaiheessa tutkielmaa on välttämätöntä esityksen seuraamiseksi.

Hiljaisen tiedon (tacit knowledge) termin keksijänä ja varsinaisena kehittäjänä pidetään

Michael Polanyiä, joka kirjoitti hiljaisesta tiedosta viime vuosisadan puolivälissä (esim. Polanyi [1966] 1983). Hiljainen tieto perustuu ajatukselle perustaltaan kahdenlaisesta tiedosta, jota ihmisellä on, eksplisiittisestä ja hiljaisesta tiedosta. Eksplisiittinen tieto on muodoltaan tietoa, jonka ihminen pystyy artikuloimaan, esittämään siitä lauseita ja väittämiä. Eksplisiittinen tieto on teoreettista ja rationaalista tietoa, se koskee tapahtumia ”siellä ja silloin”. Ajatuksena eksplisiittisessä tiedossa on, että ihminen on havainnoija, joka pystyy tarkkailemaan erilaisia objekteja ulkoapäin. (Nonaka & Takeuchi 1995, 60-61.)

Polanyin mukaan valtaosa ihmisen tiedosta on sanallisesti ilmaisematonta, ei-käsitteellistä tietoa. Ihminen pystyy tietämään ja tekemään monia sellaisia asioita, joita ei pysty kertomaan, koska hänellä on paljon täydentävää tietoisuutta ilmiöiden yksityiskohdista kokonaisuuden ehdoilla (Polanyi [1966] 1983, 4). Hiljainen tieto voidaankin alustavasti määritellä sellaiseksi formuloimattomaksi tiedoksi, joka koko ajan vaikuttaa ihmisessä, vaikka sitä ei voida sanoa ilmaista tai muotoilla (Koivunen 1997, 77).

Polanyin käsitys hiljaisen tiedon luonteesta koski yksilön havaintoa. Ihmisen havainto koostuu sekä psyykkisistä että fyysisistä operaatioista. Hiljaisen tiedon keskeinen ulottuvuus on Polanyin mielestä se, että ihminen ei voi saavuttaa hiljaista tietoa havainnoimalla joitakin objekteja ulkoapäin vaan ainoastaan menemällä tekemisiin objektien kanssa ja sitoutumalla niihin. Tätä sitoutumista Polanyi ([1966] 1983, 16-17) kuvaa käsitteellä asuminen (indwelling). Asumalla jossakin toimintakokonaisuudessa opimme ymmärtämään sitä hiljaisesti. Hiljaisella tiedolla on siis selvä yhteys oppimiseen tekemisen kautta (learning by doing). Hiljainen tieto opitaan käytännössä tekemällä. (Vuorensyrjä 2000, 128-129.)

Polanyin eräs esimerkki hiljaisesta tiedosta kuvaa koehenkilöä, jolle tietyt merkityksettömät tavut aiheuttivat sähköiskun. Koehenkilö oppi tiedottomasti ennakoimaan sähköiskun tulon tavujen ilmestyessä hänelle. (Polanyi [1966] 1983, 8-9.) Polanyi selittää tapahtunutta siten, että koehenkilö oppi kyllä huomaamaan yhteyden tavujen ja sähköiskun välillä, mutta teki tämän havaintonsa polttopisteessä olevasta kohteesta, sähköiskusta käsin. Näin sähköiskun aiheuttavat erilliset tavut pysyivät hänen tietoisuudelleen hiljaisina, koehenkilö ei pystynyt selittämään sähköiskun aiheuttamia tavuja, vaikka tiesi ne. Myös ihmiskasvojen tunnistamisessa pätee Polanyin mukaan sama periaate, pystymme tunnistamaan yksittäiset kasvot kokonaisuutena tuhansien joukosta,

mutta emme välttämättä pysty erittelemään kasvoja muodostavia piirteitä yksittäin. Niitä koskeva tietomme on hiljaista ja kasvot tulevat tunnistettavaksi vasta havainnon polttopisteestä, kasvojen kokonaisuudesta, käsin. Tätä hiljaisen tiedon ulottuvuutta Polanyi (emt., 10) sanoo hiljaisen tiedon funktionaaliseksi ulottuvuudeksi. Muita hiljaisen tiedon ulottuvuuksia ovat sen fenomenaalinen, semanttinen ja ontologinen ulottuvuus.

Hiljaisen tiedon fenomenaalinen ulottuvuus tarkoittaa sitä, että yksilön havainto rakentuu sen kohteen ehdoin, johon hänen huomionsa ensisijaisesti kiinnittyy. Esimerkiksi tieteentekijä pystyy ymmärtämään yksittäiset havaitsemansa ilmiöt omaksumansa tieteellisen näkemyksen avulla, vaikka jollekin toiselle nämä ilmiöt eivät tarkoita mitään. Hiljaisen tiedon semanttinen aspekti viittaa siihen, että asumalla jossakin ilmiössä (indwell) opimme ymmärtämään yksittäiset hiljaiset havaintomme jossakin havainnon polttopisteen kannalta mielekkäässä merkityksessä. Hiljaisen tiedon ontologinen näkökulma viittaa siihen, että hiljaisen tiedon avulla pystymme ymmärtämään hiljaisen tietämyksen muodostaman merkityksellisen suhteen havaintomme kohteen ja sen yksittäisten osatekijöiden välillä. (Polanyi [1966] 1983, 12, Vuorensyrjä 2000, 123.)

Vuorensyrjä (2000, 123) on kuvannut hiljaisen tiedon eri ulottuvuuksia seuraavasti.

- havainnon rakenteen *funktionaalinen* aspekti: yksittäisillä, toisistaan eroavilla seikoilla X on jokin yhteinen tarkoitus tai tehtävä y
- havainnon rakenteen *fenomenaalinen* aspekti: havainnoija on tietoinen seikoista X sen kohteen ehdoin, johon hänen huomionsa ensisijaisesti kiinnittyy
- havainnon rakenteen *semanttinen* aspekti: Y on seikkojen X merkitys
- havainnon rakenteen *ontologinen* aspekti: inhimillinen ymmärrys tarkoittaa sitä mielen operatiota, jossa nämä osatekijät yhdistyvät

2.2.2. Muita näkökulmia hiljaiseen tietoon

Hiljaisen tiedon ja eksplisiittisen tiedon välille on tehty toinenkin erottelu kuin Polanyiin havaitsija-objekti-suhdetta koskeva. Erään erottelun teki Gilbert Ryle (1961), joka erotti aikoinaan kaksi tiedon lajia, knowing how'n ja knowing that'n, toisistaan. Knowing that (tietää että) on propositionaalista väitetietoa, mutta knowing how (tietää kuinka) ei Rylen mielestä aina palaudu propositionaaliseen tietämiseen. Ilkka Niiniluoto (1989, 52-53) erottaa knowing how'n osaamisesta, koska vaikka henkilö tietää miten jokin asia tehdään, hän ei välttämättä osaa tehdä sitä käytännössä ja päinvastoin. Myös Polanyi ([1966] 1983, 20) kirjoittaa, että vaikka autolla ajajalle opetettaisiin auton toiminnan ja ajamisen

periaatteet tarkasti, tämä ei korvaa ajotaitoa. Taito voi pysyä hiljaisena, mutta myös erilaista taitoa koskevaa käytännön tietoa, taitotietoa (know how) voi esiintyä (Niiniluoto 1989, 52-53). Myös käytännön tiedon tasolla voidaan siis tehdä erottelu, mitä tehdään ja miten tehdään (Järvinen ym. 2000, 71). Hiljainen tieto eroaa know how'sta (taitotiedosta) Niiniluodon mielestä osaltaan juuri siinä, että hiljaisen tiedon avulla toimija osaa tehdä asioita, vaikka ei välttämättä pysty sanomaan, kuinka tai minkä periaatteiden mukaan asiat tekee, vaikka niitä noudattaakin (vrt. Polanyi [1966] 1983, 9).¹

Rylen erottelu siirtää huomion hiljaisen tietämisen kahteen analyyttiseen elementtiin, jotka Nonaka ja Takeuchi (1995, 60) ovat erottaneet toisistaan. Hiljainen tieto koostuu sekä teknisistä että kognitiivisista elementeistä. Hiljaisen tiedon tekniset elementit liittyvät käytännölliseen osaamiseen, taitoon ja kykyyn kun taas hiljaisen tiedon kognitiiviset elementit viittaavat ihmisten mentaaliin malleihin. Mentaaliset mallit perustuvat ihmisten havaitsemille säännönmukaisuuksille ja analogioille ja ne viittaavat heidän kuviinsa todellisuudesta ja tulevaisuudesta. Skeemat, paradigmat, näkökulmat ja uskomukset auttavat ihmisiä havainnoimaan ja määrittelemään maailmaansa hiljaisesti. (Nonaka & Takeuchi 1995, 60.) Valkeavaara (1999, 109) lisää hiljaisen tiedon kognitiiviseen ulottuvuuteen myös toiminnan sivutuotteena satunnaisesti ja piiloisesti opitut arvostukset ja asenteet. Hiljainen tieto ei siis ole yksiselitteistä tietoa siitä, miten jokin asia tehdään, vaikka se pitääkin sisällään tämän ulottuvuuden. Se on myös tietoa ärsykeympäristön sisäisestä rakenteesta ja siihen soveltuvista suhtautumistavoista.

Eräs mielenkiintoinen tapa selittää, mitä hiljainen tieto on, on käsitteellistää se yhteydessä intuitioon. Intuitio tarkoittaa, että ihminen käsittelee samanaikaisesti sekä hiljaisia että sanallistettuja tiedon lajeja ja pystyy tuottamaan niistä kokonaisuuksia, joista nousee uusi hypoteesi (Koivunen 1997, 82). Intuitio on oivallusta, kokonaisuuden ja sen osien tajuamista yhteyksissään. Intuition avulla tiedämme hiljaisesti, mikä toimintatapa on missäkin tilanteessa oikea (Reber 1989, 232). Hiljainen tieto toimii intuitiivisella

¹ Niiniluoto (1989, 52-53) puhuu taitotiedosta merkityksessä ”taitoa koskeva tieto”, joka hänellä rinnastuu Aristoteleen käsitykseen taitoon sisältyvästä ”oikeasta järkipäisestä tekemisvalmiudesta”. Tällaista taitoa koskevaa tietoa kutsutaan nykyään teknologiaksi ja taitotieto on Niiniluodon (1989, 53) mukaan propositionaalisen tiedon erikoinen laji, joka ilmaisee keinojen ja tavoitteiden suhteita koskevaa välineellistä tietoa. Taitotieto ei hänen mukaansa vielä takaa osaamista. Taitotietoa on eri yhteyksissä käsitteellistetty eri tavoilla kuin Niiniluoto tekee (esim. Varila 1991, 9, Järvinen ym. 2000, 135-140), joten on selvää, että kyseessä on epäselvä käsite. Varila ja Rekola (2003) puhuvat hiljaisesta taitotiedosta, jota voidaan pitää synonyyminä Niiniluodon ”osaamiselle”, ja se tarkoittaa samaa, mistä itse puhun hiljaisena tietona. Hiljaisessa tiedossa hiljainen tieto ja taito limittyvät toisiinsa.

tietämyksen tasolla, se yhdistelee havaintoa ja ajattelua toisiinsa (Koivunen 1997, 89-90). Ajatus intuitiosta havainnon (imaginaation) ja ajattelun (ration) yhdistävänä mielen operaationa tulee Spinozalta (1994, 107-128, 277-302).

Kokoavasti voidaan siis todeta, että hiljainen tieto on käytännön tekemisen kautta opittua moniulotteista ei-sanallistettua tietoa, joka vaikuttaa ihmisen tapaan havainnoida toimintaympäristöään. Hiljainen tieto johtaa taitavaan, sujuvaan, tarkoituksenmukaiseen ja intuitiiviseen toimintaan jollakin toiminta-alueella. (vrt. Järvinen ym. 2000, 72.)

2.2.3. Hiljaisen tiedon oppimisen teorioita

Reber (1989, 219) kuvaa hiljaisen tiedon pohjalla olevaa implisiittistä oppimisprosessia prosessiksi, jossa yksilö saavuttaa hiljaista tietoa ärsykeympäristönsä säännönmukaisuuksista ilman tietoista pyrkimystä siihen. Hiljainen tieto on hänen mukaansa syvää, abstraktia ja ärsykeympäristön rakennetta kuvaavaa yksilöllistä tietoa, joka on kehittynyt yksilölle implisiittisen oppimisen kautta (Reber 1989). Hiljainen tieto voidaan oppia joko primitiivisen tai sofistikoituneen oppimisprosessin kautta. Primitiivistä implisiittistä oppimista tavataan alkeellisimmillakin eläimillä, se tarkoittaa ärsykeympäristön säännönmukaisuuksien tiedostamatonta ja automaattista oppimista, kun taas sofistikoitunut implisiittinen oppiminen edellyttää ärsykeiltä semanttisia ja affektiivisiä ominaisuuksia. Henkilö voi oppia ärsykkeiden semanttiset ja affektiiviset ominaisuudet tietoisesti, mutta niiden sitoutuminen hiljaiseen tietoon perustuu toiminnan automatisoitumiseen. Semanttisia ja affektiivisiä ärsykeitä voidaan oppia tulkitsemaan sofistikoituneen hiljaisen tiedon avulla tarkoituksenmukaisesti. (Reber 1989, 231-232.)

Työssä oppimisen tutkimuksessa yksilön elementaarista sopeutumista johonkin toimintaympäristöön kutsutaan oleutumiseksi (Varila & Rekola 2003, 35-40). Oleutumisessa yksilö sopeutuu ympäristössään toistuviin ärsykkeisiin ja oppii jättämään yleisimmät ärsykkeet huomiotta. Tätä kutsutaan habituaatio-oppimiseksi. Yksilö myös oppii tunnistamaan ympäristönsä merkitykselliset ärsykepoikkeamat vähemmän merkityksellisistä. Tätä kutsutaan sensitaatio-oppimiseksi (sama). Hiljaisen tiedon oppiminen on monitahoinen prosessi, sillä siinä yksilön työtehtävän kannalta merkityksellinen teoreettinen ja käytännöllinen tieto integroituvat kokemuksen kautta saatavaan tietoon ja tämän seurauksena hiljaisen tiedon osuus kasvaa ammatillisen harjaantumisen myötä. Hiljainen tieto toimii käytännössä aina yhteydessä yksilön

sanallistettuun tietoon. (Järvinen ym. 2000, 71-73.)

Hiljaisen tiedon oppiminen perustuu siis oleellisesti sille kokemukselle, jota toimijalla on tietyltä taidon käytön alueelta (skill domain). Ihmisen kokemuksellisesta oppimisesta on olemassa useita toisiaan täydentäviä ja korjaavia teorioita, jotka painottavat ihmisen oman kokemuksensa reflektoinnin ja käsitteellistämisen merkitystä oppimisessa eri tavoilla. Eräät teoriat eivät pidä yksilön oman toiminnan reflektiota niin olennaisena seikkana taidon oppimisen kannalta kuin toiset ja eräät teoriat myös korostavat toiminnan yhteisöllisyyden merkitystä toisia enemmän. (ks. Engeström 1995, 75-82, Kolb 1984, Järvinen ym. 2000.) Hiljaisen tiedon oppiminen on perusmuodossaan tavoitteetonta ja refleктоimatonta oppimista, oppiminen tavallaan sisältyy tehtävän ja toimintatilanteen luonteeseen (Valkeavaara 1999, 108-109).

Hiljaisen tiedon oppimisen kannalta erityisen kiinnostava kokemuksellisen oppimisen teoria on Dreyfusin ja Dreyfusin (1986) esittämä teoria ”taidon hankkimisen viidestä vaiheesta”, jossa he esittävät, että korkea taidon taso lähes millä tahansa strukturoimattomalla ongelma-alueella (sellaisella taidon alueella, jolla yksilön tekemien päätösten päämäärät, vaikutukset ja niiden tekemiseen tarvittavan informaation merkittävyys ovat epäselviä, kuten ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa) kehittyy suoraviivaisesti tiettyjen vaiheiden kautta. (Dreyfus & Dreyfus 1986, 19-21, 35-36.) Yksilö tekee havaintoja tilanteestaan taitonsa kannalta merkityksellisistä tosiasioista, piirteistä ja päätöksenteosta ensin noviisina (novice), sitten kehittyneenä aloittelijana (advanced beginner), kykenevänä (competent), taitavana (proficient) ja lopulta asiantuntijana (expert). (emt., 19-21.)

Taidon kehittyminen vaatii toimijalta konkreettista kokemusta todellisista toimintatilanteista, sillä kehittyvä taito perustuu käytännölliseen tietoon (know-how), ei propositionaaliseen tietoon (know-that) ja se on ei-sanallistettua eli hiljaista. Kyse on siis toimintatilanteen vaatimien päätösten hahmottamistavan muutoksista kokemuksen kautta. Esittelen seuraavaksi yllä mainitun teorian kuvaamat taidon eri vaiheet, koska ne auttavat jäsentämään hiljaisen tiedon kehittymistä yksilölle tietyn taidon alueella, kuten juuri puhelinhaastattelussa.

Ensimmäisessä taidon hankkimisen vaiheessa yksilö on noviisi, jolle toimintakokonaisuuden elementit on määritelty esimerkiksi koulutuksessa niin selkeästi,

että hän pystyy tunnistamaan ne ilman sitä toimintakontekstia, jossa ne hänelle ilmaantuvat. Esimerkiksi autokoululaiselle kerrotaan, missä vauhdissa vaihde pitää vaihtaa ja hän voi vaihdetta vaihtaessaan nojata tietoonsa mittarin näyttämästä nopeudesta. Noviisin tieto taidon alueelta on kontekstivapaata ja toiminta perustuu eksplisiittisesti opittuihin sääntöihin (Dreyfus & Dreyfus 1986, 21-22). Noviisin perustiedot auttavat häntä pääsemään käsiksi toimintaan ja kerryttämään kokemustaan, minkä ansiosta noviisista tulee kehittynyt aloittelija. Kehittynyt aloittelija tunnistaa taidon alueelta tiettyjä merkityksellisiä toistuvia elementtejä niiden ilmetessä hänelle, joten hänellä alkaa kehittyä myös tilannesidonnaisia elementtejä taidossa ja toimintasäännöt tulevat hienostuneemmiksi. Kehittyneestä aloittelijasta alkaen taidon pohjalla olevat toimintasäännöt perustuvat sekä kontekstista riippumattomiin sekä tilannesidonnaisiin elementteihin, eksplisiittiseen ja hiljaiseen tietoon. Esimerkiksi kehittynyt autolla ajava aloittelija kuulee auton äänestä, milloin hänen tulee vaihtaa vaihdetta. (emt., 22-23.)

Kolmas taidon hankkimisen vaihe on Dreyfusien mukaan kykenevän toimijan vaihe, jossa henkilöllä on taidon alueelta jo niin paljon kokemusta, että hän pystyy havaitsemaan aikaisemman kokemuksensa perusteella tietyn toimintatilanteen päätöksentekonsa kannalta merkityksellisten tosiasioiden asetelmana, josta hänen on mahdollista valita parhaiten päämääränsä saavuttamiseen soveltuva toimintasääntö ja toimia sen mukaan. Kykenevä toimija osaa siis ottaa huomioon muuttuvan toimintaympäristönsä, hän tekee päämäärästään käsin toimintaansa organisoivan suunnitelman ja toteuttaa sen. Kykenevä ajaja, halutessaan nopeasti paikasta A paikkaan B, tekee nopeita päätöksiä muun muassa liikenteen, lain ja vauhdin suhteen, jotta pääsee perille ajoissa. Kykenevän toimijan vaiheeseen liittyy edellisistä taidon hankkimisen vaiheista poiketen myös toimijan vastuu toimintansa seurauksista, koska kyse on valinnasta eri vaihtoehtojen väliltä. Kykenevä toimija on tekemisissä valintojensa seurauksien kanssa eri tavalla kuin noviisi ja kehittynyt aloittelija, jotka vain tunnistavat opitun komponentin ja toimivat tietyn säännön mukaan. (Dreyfus & Dreyfus 1986, 23-26.)

Viimeisinä taidon hankkimisen vaiheina ovat taitava toimija sekä asiantuntija. Taitavaa toimijaa luonnehtii se, että hän tunnistaa intuitiivisesti toistuvat toimintatilanteet samanlaisina ja merkityksellisinä aiemmin kokemiinsa nähden, mutta toimii niiden suhteen harkitusti. Esimerkiksi taitava ajaja voi intuitiivisesti havaita sadesäällä ajavansa mutkaan liian kovaa, jolloin hän kykenee tietoisesti päättämään, painaako jarrua, hellittääkö

vaihdetta vai tekeekö jotain muuta.

Taitavasta toimijasta poiketen asiantuntija tekee paitsi tilanteen tunnistuksen myös ratkaisun siihen intuitiivisesti, hän tietää käytännöllisen ymmärryksensä pohjalta miten toimia. Asiantuntija tekee asiat niin kuin ne normaalisti toimivat ja hänestä tulee ”yhtä taitonsa kanssa”. Asiantuntija ei vain *aja autoa*, hän *ajaa*, hänen ei tarvitse kiinnittää huomiota autoonsa enempää kuin omaan kehoonsa. (Dreyfus & Dreyfus 1986, 27-32.) Asiantuntijuus tarkoittaaakin joustavaa suoritusta (fluid performance) taidon alueella, sillä asiantuntija tietää, kuinka hänen tulee vaihtuvissa tilanteissa toimia, ilman arviointia ja vaihtoehtojen vertailua ja hän toimii nopeissakin tilanteissa intuitiivisesti oikein. Toki asiantuntijakin voi reflektoida kokemustaan, varsinkin virhetilanteissa, mutta tavallisessa taidon käytön tilanteessa hänen ei tarvitse sitä tehdä. (emt., 32-33.)

2.2.4. Rutiini

Hiljaisen tiedon teknisen ja kognitiivisen ulottuvuuden erotteluun liittyy eräs mielenkiintoinen käsite, joka yhdistää nämä ulottuvuudet tietyn tyyppisen toiminnan tasolla. Tämä käsite on rutiini, jonka sanakirjamerkitys on tottumuksen kautta omaksuttu taito. Rutiinilla on myös muita merkityksiä, mutta tässä en käy niitä läpi. Rutiini ei perustu pelkästään hiljaisen tiedon tekniselle ulottuvuudelle, vaan myös hiljaisen tiedon kognitiiviselle ulottuvuudelle, hiljaiselle tiedolle, jota yksilöllä on toimintaympäristöstään. (Niemelä 1988, 196; Halkier 2001, 29; Saarikoski 2000, 63; Scott 2001, 80.) Kuten Ilmonen (2001, 15) sanoo, rutiini on hybridi käsite, joka yhdistää toisiinsa vastakkaisia elementtejä. Rutiini on, kuten tapakin, samaan aikaan yksilön tietoisuuteen liittyvä mielensisäinen asia ja ulkoisesti tutkittavissa oleva asia. Rutiinia voi tarkastella sekä kausaalisenä, asioita aikaansaavana ilmiönä (taito/tottumus) että ulkoisesti tutkittavissa olevana ilmiönä (taidon toteutuma). Rutiinilla on ilmitulonsa lisäksi kyky toistaa itseään jatkossa. (Turner 1994, 16, 50.)

Ihmisen rutiinille on ominaista, että se pohjautuu toimintojen toistuvuudelle ja että rutiini on tottumuksen kautta saavutettua. Rutinoitumisella tarkoitetaan johonkin kokemukseen ja siihen sopeutumiseen tottumista, ärsykeympäristön toistuviin ärsykkeisiin on totuttu vastaamaan tarkoituksenmukaisella toiminnalla (Varila & Rekola 2003, 37-40). Rutiini on yksilölle artikuloimatonta taitoa, jolla voi olla suurtakin merkitystä hänen tunteelleen asioiden hallittavuudesta ja omasta kyvystä suuntautua ympäristöön ja tehdä siitä

merkityksellisiä ja kestäviä tulkintoja. (Ilmonen 2001, 14, 17; Halkier 2001, 29; Giddens [1979] 1984, 197-204.)

Rutiini viittaa siis paitsi toimintaan, myös toimintojen ja niitä ympäröivän tulkintakehyksen ajalliseen pysyvyyteen. Rutiinin mentaalisia ulottuvuuksia korostettaessa tullaan lähelle Schutzin ”luonnollisen asenteen” käsitettä, jonka mukaan ihmiset jättävät vuorovaikutuksessaan ja muussa toiminnassaan syrjään arkikokemuksensa kannalta itsestään selvän osan ja toimivat pitkälti erilaisten tyyppitysten ja peukalosääntöjen avulla (Schutz 1996, 15-17). Vuorovaikutuksen hiljaiset säännöt ja niihin kytkeytyvä keskustelutaito ovat osa sitä rutiinia, jota yksilöllä on tiettyssä kulttuurissa. Kulttuurinen tieto luo rutiinin normatiivisuutta muussakin mielessä. Kanssaihmiset voivat esimerkiksi vastustaa vuorovaikutuksen rutiinien muuttamista, mikä tulee klassisesti esiin esimerkiksi Garfinkelin etnometodologisissa kokeissa (Giddensin 1984, xxiii-xxiv mukaan).

Rutiinin ja hiljaisen tiedon yhteys on siinä, että rutinoitumisen kautta ihmiselle tulee kyky käyttää hiljaista tietoaan tehokkaammin hyväkseen ei-tavanomaisissa tilanteissa, koska hänen ei enää tarvitse kiinnittää huomiotaan ja energiaansa tavanomaiseen suoritukseen (Niemelä 1988, 197). Rutinoitunut ihminen kykenee erottamaan ärsykeympäristöstään toimintansa kannalta merkityksellisiä ärsykeitä vähemmän rutinoitunutta henkilöä paremmin (Varila & Rekola 2003, 38-39). Hiljainen tieto on siis tässä merkityksessä rutiinia laajempi käsite, se ulottuu myös ei-rutiinimaisiin toimintatilanteisiin.

Hiljaisen tiedon ja rutiinin ero palautuukin tässä tutkielmassa sen toimintatilanteen samanlaisuuteen, jossa toiminnallistettu tieto kehittyy ja näkyy. Mikäli jokin toimintatilanne toistuu keskeisiltä piirteiltään samanlaisena ja taito sen kohtaamiseen kehittyy tuon samanlaisuuden perustalta, ymmärrän tämän taidon rutiinina. Esimerkiksi tietyn sanan käyttäminen tiettyssä samana toistuvassa tilanteessa niin, että sanan käyttö vastaa tarkoitustaan, voi muodostua rutiiniksi, jota yksilön ei tarvitse miettiä jatkossa. Sanan käyttö tilanteessa automatisoituu ja toimintaa voi luonnehtia käsitteellä rutiini, sillä kyseessä on totumuksen kautta omaksuttu taito. Mikäli sen sijaan yksilö toimii osaamisensa pohjalta taitavasti nopeasti vaihtuvissa ja yllättävissä tilanteissa, ymmärrän tämän intuitiiviseksi hiljaiseksi tiedoksi. Esimerkiksi tietyn sanan käytön vaihtelu erilaisille henkilöille nopeasti, erilaisten tilannetulkintojen mukaan voi olla merkki yksilön hiljaisesta tiedosta. Rutiinin voi siis ymmärtää vakiintuneeksi ja toistuvaksi hiljaisen tiedon käytön tavaksi.

2.2.5. Hiljaisen tiedon välittyminen

Koska ihmisen hiljainen tieto ja sille perustuva rutiini eivät ole välittömästi artikuloituvia, niiden välittyminen ihmiseltä toiselle ei tapahdu kirjallisesti eikä yleensäkin niin sanotun formaalin oppimisen kautta, ellei niitä ensin onnistuta muuttamaan eksplisiittiseksi. Ongelmana tässä on se, että hiljainen tieto on aina ”edellä” eksplisiittistä tietoa, koska vaikka joitakin hiljaisen tiedon sisältöjä saataisiin eksplikoitua, implisiittisesti saadut mielen sisällöt ovat aina rikkaampia ja hienostuneempia kuin voidaan eksplikoida (Reber 1989, 229-230).

Yleensäkin voidaan sanoa, että hiljaisen tiedon omaksumisessa henkilön oma tekeminen on keskeistä, hiljainen tieto on yksilösidonnaista (Vuorensyrjä 2000, 125-128, Järvinen ym. 2000, 72). Käytännön tekemisen kautta yksilö oppii asumaan kokemuksessaan, näkemään katselemisen sijaan (Vuorensyrjä 2000, 128-129). Vaikka yksilön hiljainen tieto ”sijaitsee” yksilössä, se muodostuu suhteessa siihen kulttuuriin, jossa yksilö toimii. Tämä on hiljaisen tiedon fenomenalisen ulottuvuuden ydin. Samassa kulttuurissa toimivat yksilöt voivat jakaa ja ottaa yhteistä hiljaista tietoa käyttöön vuorovaikutuksessaan tai yhteistoiminnassaan tietyissä yhteisissä toimintatilanteissa. Hiljainen tieto voi näin ajatellen sijaita ammatti- ja organisaatiokulttuureissa, niiden kirjoittamattomissa käyttäytymiskoodeissa ja eettisissä arvoasetelmissa. (Vuorensyrjä 2000, 129, Järvinen ym. 2000, 73.)

Osa yksilösidonnaisesta hiljaisesta tiedosta on siis joidenkin tutkijoiden mukaan mahdollista jakaa yksilöiden välillä ja se voidaan myös saattaa eksplisiittiseksi tiedoksi, tietyillä ehdoilla. Hiljaisen tiedon välittyminen yksilöltä toiselle vaatii lähtökohtaisesti, että hiljaisen tiedon lähde ja se, jolle hiljaista tietoa välitetään, jakavat samanlaisen toimintakentän ja kokemuspohjan, josta käsin hiljainen tieto on mahdollista ymmärtää (Nonaka & Takeuchi 1995, 63). Tämä on perustana esimerkiksi mestari-oppipoika-suhteissa (Lave & Wegner 1991). Pelkästään jotakin toimintaa ulkopuolelta seuraamalla hiljainen tieto ei välity yksilöltä toiselle, sillä vaikka toisen henkilön toimintaa onnistuttaisiinkin matkimaan, toiminnan ulkokohtainen samanlaisuus ei vielä sisällä hiljaisen tiedon elementtiä (Turner 1994, 44-63).

Hiljaisen tiedon välittymistä organisaatiossa tutkineet Nonaka ja Takeuchi (1995) kutsuvat hiljaisen tiedon muuttumista eksplisiittiseksi tiedoksi ja takaisin tiedonmuutokseksi

(knowledge conversion). Hiljaisen tiedon tiedonmuutos on spiraali, joka tapahtuu jäsenten välillä ensin hiljaisesta tiedosta hiljaiseen tietoon (sosialisaatio), sitten hiljaisesta tiedosta eksplisiittiseen tietoon (ulkoistaminen), eksplisiittisestä tiedosta eksplisiittiseen tietoon (kombinaatio) ja eksplisiittisestä tiedosta takaisin hiljaiseen tietoon (sisäistäminen) (Nonaka & Takeuchi 1995, 61-62.) Tiedonmuutos tapahtuu siis kahdella dimensiolla, epistemologisella ja ontologisella. Epistemologinen dimensio viittaa tiedon muuttumiseen implisiittisestä eksplisiittiseksi ja ontologinen dimensio viittaa tiedon liikkeeseen yksilön, ryhmän ja organisaation tasoilla (Nonaka & Takeuchi 1995, 72-73, Järvinen ym. 2000, 147-148.)

Sosialisaation tiedonmuutos on välttämätön hiljaisen tiedon välittymisessä, jotta yksilöillä olisi jaettava kokemusta toisen henkilön ajattelun ymmärtämiseksi. Jaettava informaatio saa merkityksensä eli tulee hiljaiseksi tiedoksi vasta siihen liittyvien tuntemusten ja konkreettisen kontekstin kautta (Nonaka & Takeuchi 1995, 63). Kyse on siis kokemuksellisen ymmärryksen jakamisesta vuorovaikutuksessa (Vuorensyrjä 2000, 130). Siinä vaiheessa, kun yksilöiden kokemuspohja on yhteinen, hiljaista tietoa on mahdollista ulkoistaa erilaisten tarinoiden, metaforien, käsitteiden, analogioiden, hypoteesien ja mallien avulla. Tässäkään vaiheessa yksilöiden jakama hiljainen tieto ei vielä ole selvästi artikuloitua, mutta se saa muotoaan prosessissa pikku hiljaa. Käsitteiden metaforanomaisuus johtuu siitä, että käytännön kokemusta on hankala vangita tarkasti johonkin selvärajaiseen käsitteeseen. (von Krogh ym. 2000, 85, Reber 1989, 229-230, Järvinen ym. 2000, 140.) Kombinaatiovaiheessa ulkoistettua hiljaista tietoa linkitetään olemassa olevaan eksplisiittiseen tietoon uudella tavalla. Lopulta ulkoistettu tieto (esimerkiksi työhjeissa) tulee taas osaksi yksilöiden hiljaista tietovarantoa, kun se käytännön työssä sekoittuu hiljaisiin toimintamalleihin. (Nonaka & Takeuchi 1995, 68-71.)

Nonakan ja Takeuchin (1995) malli tarjoaa erään metodin, jonka avulla hiljaista tietoa on mahdollista saada tutkittavaan muotoon. Hiljaisen tiedon ulkoistamisessa olennaista on yhteisen kokemuspohjan omaaminen ja hiljaisen tiedon käsitteellistämisen pyrkimys, vaikka sitten metaforien tai tarinoiden avulla.

Yksilöiden välillä hiljainen tieto voi von Kroghin ym. (2000) mukaan välittyä myös siten, ettei se missään vaiheessa eksplikoidu organisaation toimintaohjeiksi tai vastaaviksi. Tätä voidaan kutsua hiljaisen tiedon jakamiseksi (sharing tacit knowledge), joka on heidän mukaansa uuden tiedon luomisen (knowledge creation) ensimmäinen, oleellinen ehto (von

Krogh ym. 2000, 7, 83-84). Taustalla hiljaisen tiedon jakamisessa on se, että yksilöiden hiljainen tieto näkyy erilaisissa ilmeissä, eleissä, puheessa, teoissa, merkeissä ja esineissä, joiden kontekstisidonnaisuuden kautta hiljaisen tiedon jakaminen tulee mahdolliseksi saman toimintayhteisön jäsenille (vrt. Engeström 1995, 104). Hiljainen tieto ei siis leviää pelkästään kielen välityksellä (Nonaka & Takeuchi 1995, 62-63).

von Krogh ym. (2000, 83) erottavat viisi hiljaisen tiedon jakamisen tapaa, joita ovat 1. Suora havainnointi, eli yhteisön jäsenet tarkkailevat käsillä olevaa tehtävää ja toisten taitoa ratkaista tämä tehtävä ja jakavat uskomuksia siitä, mitkä toiminnot toimivat missäkin tilanteessa ja mitkä eivät. Näin he kohottavat potentiaaliaan toimia samoin samanlaisissa tilanteissa. 2. Suora havainnointi ja tarina, eli jäsenet havainnoivat tehtävää ja saavat lisäselityksiä muilta jäseniltä tehtävän selvittämisen prosessista, usein tarinan tai metaforan muodossa. Havainnoitsijoiden uskomukset muokkautuvat lisää tällaisten tarinoiden kautta. 3. Imitaatio, eli jäsenet yrittävät imitoida tehtävää perustuen suoraan havainnointiin. 4. Kokeilu ja vertailu, eli jäsenet koettavat itse monia ratkaisuja ja sitten tarkkailevat eksperttiä työssään ja vertaavat omaa suoritustaan ekspertin suoritukseen. 5. Yhteistoiminta, eli yhteisön jäsenet koettavat yhdessä selvittää jonkin tehtävän ja enemmän kokenut tarjoaa pieniä vihjeitä ja ideoita, kuinka vähemmän kokenut voisi parantaa suoritustaan. Hiljaisen tiedon jakaminen on yleensä kaikkien yllä olevien osatekijöiden yhteistulos (von Krogh ym. 2000, 83-84).

Hiljaisen tiedon jakaminen vaatii ympäristöltään tiettyjä mahdollistavia ominaisuuksia, mitä von Krogh ym. (2000, 45-68) kutsuvat huolehtimiseksi (care). Huolehtiminen pitää sisällään jäsenten keskinäisen luottamuksen (mutual trust), aktiivisen empatian (active empathy), mahdollisuuden apuun (access to help), maltillisuuden tuomitsemisessa (lenience in judgment) ja rohkeuden (gourage). Parhaimmillaan tämä johtaa hiljaisen tiedon sisäistämiseen (indwelling) (von Krogh ym. 2000, 54-68).

Jotta hiljaista tietämystä ja sen leviämistä voitaisiin tutkia jossain tietyssä toimintakokonaisuudessa, tulee tutkittavaa toimintakokonaisuutta eritellä melko tarkasti relevanteilta osiltaan. Selvitänkin seuraavaksi, mitä on markkinatutkimus ja miten tietokoneavusteisia puhelinhaastatteluja tehdään, miten ja miksi puhelinhaastattelijan työtä standardisoidaan sekä miten hiljaista tietoa puhelinhaastattelijoiden työssä on aikaisemmin tutkittu. Tätä kautta on mahdollista nähdä ne aukot, jota nykyisessä tutkimuksessa on ja joihin oma tutkimukseni keskittyy.

2.3. Markkina- ja survey-tutkimus sekä CATI tiedonkeruumenetelminä

2.3.1. Markkinatutkimuksen luonnehdintaa

Markkinatutkimus on yritysten tapa selvittää asiakkaittensa mielipiteitä voidakseen sopeuttaa toimintansa asiakkaiden toiveiden mukaiseksi. Markkinatutkimus on yritysten päätöksenteon apuväline eikä se yleensä ole niille päämäärä itsessään, vaan osa laajempaa markkinoinnin informaatiojärjestelmää. Markkinatutkimukset ulkoistetaankin usein erillisten markkinatutkimuslaitosten tehtäväksi (Lotti 1996, 10-12, 23-24). Markkinatutkimukset pyrkivät vastaamaan yritysten konkreettisiin ja käytännöllisiin tarpeisiin. Tutkimusten kohteita ovat muun muassa yrityksen tuotteiden myyntimahdollisuudet ja kilpailutilanne markkinoilla, kohderyhmien koostumuksen, kulutustapojen ja elämäntyylien selvittäminen, jakelun tehokkuus, mainosvälineiden peittävyys, yrityksen imago ja markkinoinnin tehokkuus (Lotti 1996, 13-16).

Markkinatutkimuksessa tarvittavien tietojen keruuseen käytetään markkinatutkimuslaitoksissa monia erilaisia tietojenkeruu- ja analyysimenetelmiä. Erilaisia tutkimustyyppjä markkinatutkimuksessa ovat pitkittäis- ja poikkileikkaustutkimukset sekä kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset tutkimukset. Tietojenkeruumenetelmistä tärkeimpiä ovat erilaiset kvantitatiiviset haastattelut (henkilökohtainen käyntihaastattelu, puhelinhaastattelu, kirjekysely, informoitu kysely), paneelit (päiväkirjamenetelmä), inventaariot, havainnointi, laadulliset ryhmä- ja syvähaastattelut sekä erilaiset testit. (Lotti 1996, 42-71.)

Suomeen markkinatutkimus tuli alun perin Yhdysvalloista, jossa sen kehittäjiä olivat 1900-luvun alkupuolella muiden muassa Daniel Starch, C.S.Duncan ja George H. Gallup. Suomen Gallup toteutti ensimmäisen suomalaisen markkinatutkimuksen vuonna 1945. (Lotti 1996, 17-20.) 1900-luvun loppupuolella Suomessa markkinatutkimuslaitokset ovat yleistyneet vauhdikkaasti ja vuonna 2003 täällä oli 117 pääasiallisesti markkinatutkimus- ja mielipideselvityksiä tekevää yritystä (henkilöstöä 1141), kun vuonna 2001 yrityksiä oli 126. (Tilastokeskus: yritykset toimialoittain.) Yrityksiä, jotka tekevät edes jonkin verran markkinatutkimuksia, oli Suomen Markkinatutkimusliiton tekemän selvityksen mukaan vuonna 2002 noin 200 kappaletta (www.smtl.fi).

Keskeinen alan toimija Suomessa on Suomen Markkinatutkimusliitto, johon kuuluu 14 jäsenyritystä, joiden markkinaosuus alalla oli vuonna 2004 noin 70 prosenttia. Euroina

tämä tarkoittaa 73 miljoonaa euroa. Suomen Markkinatutkimusliittoon kuuluvat yritykset ovat sitoutuneet noudattamaan ICC:n (Kansainvälisen Kauppakamarin) ja Esomarin (European Society for Opinion and Marketing Research) laatimia eettisiä toimintasääntöjä, jotka määrittelevät tutkimustoimintaan liittyvät velvollisuudet ja asiakkaan oikeudet (ICC/ESOMAR International Code of...). Suomen Markkinatutkimusliiton mukaan alalla on odotettavissa hienoista kasvua, johtuen alan kansainvälistymisestä, uuden teknologian suomista mahdollisuuksista (internet-kyselyt ja paneelit) sekä yritysten tiedon tarpeen kasvusta muuttuvilla markkinoilla ja muuttuvassa yhteiskunnassa (www.smtl.fi).

2.3.2. Tutkittavan laitoksen tutkimukset – survey ja CATI

Tutkittavan markkinatutkimuslaitoksen tutkimukset ovat pääosin survey-tutkimuksia. Survey-tutkimus on tapa hankkia numeerista aineistoa strukturoitujen kysely- tai haastattelulomakkeiden avulla ihmisten toiminnasta, asenteista tai mielipiteistä niiden kuvaamiseksi, vertailemiseksi ja selittämiseksi (Fink 1995, 1; Alkula ym. 1994, 118). Surveytä käytetään kaupallisten tarkoitusten lisäksi muun muassa mielipidemittauksiin, kansallisten rekisterien keräämiseen sekä akateemisiin tutkimustarkoituksiin (Kokkinen & Tyrkkö 1996, 6). Survey-tutkimus sisältää useita vaiheita, joista tärkeimpiä ovat tutkimusongelman ja -asetelman määrittely, perusjoukon määrittely ja otoksen poiminta, lomakkeiden laadinta ja testaaminen, haastattelijoiden koulutus ja ohjeistaminen, haastattelujen teko, aineiston tarkistaminen ja muokkaaminen analysoitavaksi sekä aineiston analyysi ja raportointi (Alkula 1994, 122-124, Lotti 1996, 27-29). Keskityn tutkielmassani pääosin haastattelijoiden koulutus- ja ohjeistamis- ja haastattelujen tekovaiheeseen, koska ne ovat tutkimuskysymysteni kannalta keskeisimpiä vaiheita ja niissä puhelinhaastattelijoiden on suuri rooli.

Survey-haastattelut tutkittavassa markkinatutkimuslaitoksessa tehdään puhelimitse tietokoneen välityksellä (CATI – Computer Assisted Telephone Interview). CATI:ssa tietokonetta käytetään kysymysten esittämisen apuna ja vastausten tallentajina. Haastateltavalle soitetaan joko kotipuhelimeen tai kännykkään, pyydetään lupa haastatteluun, katsotaan kysymykset ruudulta, luetaan kysymykset ja kuunnellaan vastaukset ja kirjoitetaan ne näppäimillä tai klikataan hiirellä tietokoneeseen. Tämä on puhelinhaastattelijoiden työtehtävä yksinkertaistettuna. Ennen haastattelujen tekoa tutkimuksen myyjä ja vastaava tutkija ovat neuvotelleet asiakkaan kanssa tutkimuksen sisällöstä ja tältä pohjalta on valmistettu haastatteluohje ja lisäksi ohjelmoija on

ohjelmoinut haastattelulomakkeen tietokoneelle (ks. esim. Lotti 1996, 32). Tietokone valitsee ohjelmansa perusteella edellisen vastauksen perusteella seuraavan kysymyksen. Lisäksi se tallentaa uusintasoittojen ajat ja myös otanta voidaan laittaa suoraan tietokoneelle. Vastaukset tallentuvat tietokoneen muistiin, mikä mahdollistaa koko haastatteluprosessin laadun ja tehokkuuden tarkkailun keskitetysti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 64.)

Puhelimitse tietokoneen avulla tehtävän haastattelun etuina on pidetty sen joustavuutta erilaisten kyselylomakkeen siirtymien ja hyppyjen suhteen, sen nopeutta, edullisuutta, täydentävien kysymysten tekemähdollisuutta sekä vastaamisjärjestyksen kontrolloimista (Alkula ym. 1994, 138). Puhelinhaastattelun huonoina puolina on pidetty sitä, että siinä on kysyttävä suhteellisen yksinkertaisia kysymyksiä, koska ei voida käyttää visuaalisia apuvälineitä, eikä siinä voi kysyä kovin arkaluontoisia kysymyksiä ja lisäksi haastattelijat saattavat aiheuttaa mittausvirhettä (toisin kuin postikyselyssä). Arkaluontoisia kysymyksiä ei markkinatutkimushaastatteluissa kysytä kovinkaan paljon (Lotti 1996, 100), mutta tämän arviointi on osin kiistanalaista, koska mielipiteiden arkaluontoisuus määrittyy osin henkilökohtaisesti. Lisäksi puhelinhaastattelun kesto tulisi rajata korkeintaan 20-30 minuuttiin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 64, Alkula ym. 1994, 138. Lotti 1996, 46-48, Ahola 1998.)

Muita surveyn tiedonkeruumenetelmiä CATI:n lisäksi ovat esimerkiksi henkilökohtaiset käyntihaastattelut tietokoneella ja ilman (CAPI (Computer Assisted Personal Interview) ja PAPI (Paper and Pencil)) ja postitse lähetettävät lomakekyselyt ja erilaiset päiväkirjamenetelmät, joissa tutkittava merkitsee ylös vaikkapa omaa ajankäyttöään (Kokkinen & Tyrkkö 1996, 5). Eri tiedonkeruumenetelmillä on omat hyvät ja huonot puolensa, mutta kunkin menetelmän sopivuutta on arvioitava suhteessa tutkimusongelmaan (Alkula ym. 1994, 138).

Henkilökohtainen käyntihaastattelu (CAPI/PAPI) haastateltavan kotona mahdollistaa täydentävien kysymysten kysymisen ja muistiinpanojen tekemisen haastattelutilanteesta paremmin kuin muut menetelmät. Toisaalta käyntihaastattelu on suhteellisen kallis ja hidas menetelmä ja siinä haastattelija saattaa vaikuttaa saatuihin tuloksiin (Lotti 1996, 44-45). Postitse tehtävän lomakekyselyn hyvinä puolina on pidetty esimerkiksi menetelmän edullisuutta, haastattelijasta johtuvan mittausvirheen häviämistä ja menetelmän sopimista arkaluontoisten kysymysten kysymiseen. Menetelmän huonoina puolina on pidetty muun

muassa vastaustilanteen kontrolloimattomuutta ja avointen kysymysten käytön hankaluutta. (Kokkinen & Tyrkkö 1996, 29.) Myös informoitua kyselyä käytetään. Siinä yhdistetään henkilökohtainen puhelin- tai käyntihaastattelu ja kirjekysely toisiinsa (Lotti 1996, 51-52). Suurin osa Suomessa tehtävistä markkinatutkimushaastatteluista tehdään puhelimitse (Lotti 1996, 43).

Taulukko 1. Markkinatutkimushaastattelujen määrät Suomessa, vuodelta 1996

menetelmä	määrä
CAPI/PAPI	>150 000
CATI	n. 300 000
kirjekysely	n. 150 000
informoitu kysely	n. 120 000

Lähde: Lotti 1996, 43

Puhelimen käyttö survey-haastattelussa yleistyi Yhdysvalloissa 1960-luvulla ja silloin puhelin oli usein vain avustava tiedonkeruun väline muiden tiedonkeruumenetelmien rinnalla. Syyt puhelinhaastattelujen vähyyteen olivat 1900-luvun alussa ilmeiset, puhelimia omistivat silloin lähinnä vain ylemmät kansankerrostumat ja aineistoista tuli väistämättä vinoutuneita. (Frey 1989, 21-26.) Ulkoiset tekijät ovatkin olleet tärkeitä puhelinhaastatteluiden lisääntymisessä. Puhelinten leviäminen kaikkiin yhteiskuntaluokkiin on ollut keskeinen puhelinhaastattelujen otosten kattavuutta parantava tekijä. Myös akateemisen tutkimuksen lisääntyminen puhelinhaastattelusta (kieltäytyminen, haastattelutekniikat, kysymykset jne.) lisäsi luottamusta niiden käyttöön, samoin pikku hiljaa pienentyvä käyntihaastattelujen osallistumisprosentti. Myös puhelinten ja puhelinhaastattelujen parantunut teknologia, parhaimpana esimerkkinä CATI, mahdollisti puhelinhaastattelujen suosion kasvun. Puhelinhaastatteluja voidaan tehdä keskitetysti ja valvotusti yhdestä paikasta. Viimeinen tärkeä tekijä puhelinhaastattelujen suosion lisääntymisessä on ollut haastatteluilla saatavan tiedon kiireyden lisääntyminen, maailman monimutkaistuessa. Esimerkiksi nykyisellään yksinkertaisia mielipidetiedusteluja voidaan puhelimitse toteuttaa lähes välittömästi toimeksiannosta, mikä on sille huomattava etu verrattuna muihin surveyn tiedonkeruumenetelmiin. (Frey 1989, 26-29.)

2.3.3. Haastattelutyön standardisoiminen

Yllä olevasta kuvauksesta päätellen puhelinhaastattelijan työ näyttäytyy hyvin yksinkertaisena työnä, joka tehdään teknisin apuvälinein. Tässä ei ole kuitenkaan koko totuus puhelinhaastattelijan työstä. Täytyy muistaa, että haastattelijat haastattelevat erilaisiin tutkimuksiin mitä erilaisimpia ihmisiä tietyllä, standardisoidulla tavalla. Puhelimella tehtävä survey-haastattelu onkin standardisoitu lomakehaastattelu, jossa useita ihmisiä mitataan tutkimuksen kannalta tärkeistä aiheista tavoitteena yleistää mittaukset tutkittavaan perusjoukkoon (Schaeffer 1991, 368). Mitä standardisoiminen puhelinhaastattelijan työssä tarkoittaa?

Lomakehaastattelun standardisoiminen tarkoittaa sitä, että haastattelu toteutetaan kysymyksiltään ja niiden esittämisjärjestykseltään ennalta määritellyn lomakkeen mukaisesti ja tarkoituksena on saada keskenään vertailukelpoisia (mitattavia) vastauksia otokseen kuuluvilta haastateltavilta (Fowler & Magnione 1990, 14). Vastausvaihtoehdot on surveyssä yleensä luokiteltu valmiiksi, joten tutkijan valmistama kysymyslomake vaikuttaa osaltaan myös saataviin tuloksiin. Survey eroaakin merkittävästi esimerkiksi avoimesta haastattelusta, jossa kysymysten muotoa tai vastausten sisältöä ei ole säännelty. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43-45.)

Markkinatutkimuksessa osa kysymyksistä voi olla avoimia, esimerkiksi ”mitä kehittämisehdotuksia teillä olisi lehden suhteen”, mutta vastaukset näihin eivät ole taulukoitavissa ja mitattavissa yhtä yksiselitteisesti kuin valmiiksi kategorisoidut vastaukset, vaikka voivatkin olla informatiivisia. Ehkä tästä syystä strukturoidut kysymykset muodostavat suurimman osan tutkittavassa laitoksessa tehtävistä kysymyksistä. Kysymysten vastauskategorioiden mitta-asteikot vaihtelevat tutkimuksittain paljon ja niin vaihtelevat myös niiden sovellukset kysymystyypeittäin (erilaisista mitta-asteikoista ja niiden sovellutuksista markkinatutkimuksessa ks. Lotti 1996, 72-91). Yhtä tutkimusta tehdään yleensä korkeintaan muutama viikko ja sitten siirrytään toiseen. Tämä aiheuttaa puhelinhaastattelijalle vaatimuksen sopeutua erilaisiin tutkimuksiin ja erilaisiin kysymyksiin.

Standardisoidun survey-haastattelun taustaoletuksena on sanottu olevan ajatus siitä, että sama kysymys toimii samanlaisena ärsykkeenä eri vastaajille riippumatta siitä, kuka kysymyksen esittää (Fowler & Magnione 1990, 14). Oletuksena ja tavoitteena

lomakehaastattelussa on, että kaikki haastateltavat ymmärtävät samat kysymykset samalla tavoin, ilmaisun merkitys löytyy perinteisen surveykäsitteksen mukaan siis sanoista. (Ahola 2002, 70.) Koska vastaajan subjektiivista mieltä ei pystytä surveyllä suoraan tutkimaan, käytetään surveyssä perinteisesti ajatuksellisenä perustana niin sanottua mustan laatikon (black box) mallia (tai viestimallia (message model)), joka perustuu niin sanottuun ärsyke-reaktioparadigmaan (myös stimulus-response model) (Schober & Gonrad 2002, 68-70, van der Zouwen 2002, 48, Ahola 2002). Mustan laatikon mallin mukaan vastaajan mieli on kuin musta laatikko, jonka sisältöä ei tiedetä, mutta josta voidaan saada luotettavaa tietoa syöttämällä sinne aina sama ärsyke, siis kysymys (input), ja arvioimalla saatua vastausta (output). Jos vastaus samaan kysymykseen on erilainen, ainoana syynä tähän voivat tämän mallin mukaan olla mustan laatikon sisällön (vastaajan mielen) erot. (van der Zouwen 2002, 48-49.)

Tämä mittaamisen logiikka, joka selvästi perustuu J.S. Millin päättelysääntöön kahden muuten samanlaisen ilmiön välisen eron takana olevasta yksittäisestä tekijästä (method of difference) (ks. esim. Ragin 1989, 36-42), mahdollistaa survey-haastattelussa saatujen vastausten vertailemisen teoreettisesti perustellusta näkökulmasta. Samalla se edellyttää keskeisten ”kolmansien tekijöiden” pitämistä haastattelutilanteessa vakiona (Fowler & Magnione 1990, 14.) Muuttuvien tekijöiden pitäminen vakiona tähtää surveyn mittausvirheen pienentämiseen, joka on tavoitettavissa parhaiten standardisaation avulla silloin, kun survey-haastattelu ymmärretään yllä esitetyn viestimallin kautta.

2.3.4. Surveyn haastattelijavirheen ja standardisaation yhteys

Surveyn mittausvirheellä tarkoitetaan haastattelussa saatujen muuttujien arvojen poikkeamaa vastaajien ”todellisista” arvoista (Groves 1991, 1-2). Keskeinen puhelinhaastattelijan työtä koskeva mittausvirheen lähde surveyssä on haastattelijavirhe (interviewer error). Haastattelijavirhe on haastattelijasta johtuvaa vaihtelua aineistossa (Fowler & Magnione 1990, 24). Mikäli samaa tutkimusta tekee useampia haastattelijaita, kuten tutkittavan markkinatutkimuslaitoksen tutkimuksissa aina on, voi haastatteliijoista johtuva virhe heikentää vastausten vertailtavuutta ja tätä kautta tulosten luotettavuutta. Esimerkiksi postikyselyssä haastattelijavirhe ei ole mahdollinen mittausvirheen lähde.

Haastattelijavirheen poistamista standardisoinnin avulla ovat tutkineet ennen kaikkea Fowler ja Magnione (1990), joiden mukaan haastattelijat voivat aiheuttaa virhettä, elleivät

he lue kysymyksiä juuri kuten ne on kirjoitettu, jos he tarkentavat kysymystä tai kysyvät lisäkysymyksiä (probes) haastateltavan vastauksia suuntaavasti, jos he vinouttavat muuten haastateltavan vastauksia suhtautumisellaan vastaajaan tai jos he koodaavat vastaukset epätarkasti (emt., 12-16). Tämän vuoksi standardisoidussa haastattelussa haastattelijan tulisi lukea kysymykset hitaasti ja juuri kuten ne on kirjoitettu, tarkentaa ja kysyä lisäkysymyksiä neutraalisti ja määrättyllä taajuudella, olla ammatillisesti objektiivinen (asiasuuntautunut, vakava) ja haastattelijan työtä tulisi valvoa jatkuvasti kaikkien näiden elementtien suhteen (Fowler & Magnione 1990, Viterna & Maynard 2002, 365-387, Schober & Conrad 2002, 67-68). Survey-tutkimusta harjoittavilla laitoksilla on standardisaation tason suhteen eroja (Viterna & Maynard 2002) ja keskustelen näistä myöhemmin, tarkentaakseni millainen tutkittava laitos on haastattelijavaikutuksen standardisaation suhteen.

Myös haastateltava on saattanut ymmärtää kysymyksen tutkijasta poikkeavalla tavalla, unohtaa jonkin kysyttävän asian tai muistaa sen väärin, jolloin puhutaan vastaajavirheestä (respondent error). Aina haastateltavilla ei edes ole haluttua informaatiota ja joskus he eivät halua vastata tarkasti (Fowler & Magnione 1990, 14). Esimerkiksi tosiasiatietoja koskeviin kysymyksiin on sanottu olevan helpompi vastata kuin kysymyksiin asenteista, jolloin epätarkkuuksia voi Alkulan ym. (1994, 121) mukaan esiintyä jopa seitsemässä tapauksessa kymmenestä.² Vastaustarkkuus riippuu monista muistakin asioista, esimerkiksi tutkimuslomake tai kysymykset on voitu suunnitella epäselviksi, jolloin kyse on välineellisestä virheestä (instrumental error).

Haastattelijan työtehtävää siis standardisoidaan tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi, mutta samalla haastattelu on tilanne, jossa on paljon samoja piirteitä kuin tavallisessakin keskustelussa. Molemmissa haastattelija ja haastateltava ovat kielellisessä ja ei-kielellisessä vuorovaikutuksessa keskenään. Ajatukset, tunteet, asenteet, mielipiteet ja tiedot välittyvät heidän välillään. Survey-haastattelun sanominen lomakehaastatteluksi voikin tässä mielessä olla harhaanjohtavaa, koska kyse on viime kädessä mittaamisesta puheen välityksellä (Fowler & Magnione 1990, 14).

² Tämä on johtanut esimerkiksi Tilastokeskuksen haastattelukäytännöissä siihen, että tosiasiatietojen kysymiseen sovelletaan kevyempää standardisaatiota kuin asenne- ja mielipidekysymysten kysymiseen. Esimerkiksi kysymyksen sanamuotoja voi muuttaa tosiasiatietojen kysymisessä, mutta asenne- ja mielipidekysymyksissä ei. (Alastalo 2005, 185-186.) Tutkitussa laitoksessa tätä eroa erityyppisten kysymysten standardisaation suhteen ei tehdä.

2.3.5. Behaviorismi surveyn ärsyke-reaktioparadigmassa ja sen kritiikki

Perinteisesti survey-tutkimus on siis perustunut behavioristiseen ihmiskäsitykseen, jossa kaikkien ihmisten on oletettu pystyvän vastaamaan samaan ärsykkeeseen samalta pohjalta. Tällöin ilmaisun sanamuoto todella merkitsisi samaa asiaa kaikille vastaajille ja tässä mielessä tekisi ärsyke-reaktioparadigman mukaisen standardisoidun survey-haastattelun teoreettisesti mahdolliseksi. Implisiittisesti ärsyke-reaktioparadigma on nähnyt puhelinhaastattelijan eräänlaisena haastattelukoneena, jonka tehtävä on syöttää standardisoitu impulssi (kysymys) vastaajalle. Mielenkiintoinen survey-tutkimuksen historiaa koskeva yksityiskohta onkin standardisaation metodisen ihanteen korvaaminen haastattelijan ja haastateltavan hyvän suhteen (rapport) ja ammatillisen objektiivisuuden välisen tasapainon ihanteen vasta 1970-luvulla, samoihin aikoihin kun puhelinhaastattelut alkoivat yleistyä survey-haastatteluiden tekemisessä (Ahola 1998, 259-263, Viterna & Maynard 2002, 366-367).

Standardisaation ihanteesta ja siihen mukautetusta tiedonkeruumenetelmästä huolimatta on muistettava, että puhelinhaastattelijat haastattelevat oikeita ihmisiä, joiden elämää ei pystytä standardisoimaan samoin kuin tutkimusmetodia, jolla siitä hankitaan tietoa. Esimerkiksi haastateltavat voivat antaa samoille kysymyksille eri merkityksiä, joita haastattelija ei voi standardisoinnin vaatimuksesta tarkentaa. Oireellisesti haastattelija joutuu näissä tapauksissa joko toistamaan saman kysymyksen uudelleen tai pyytämään haastateltavaa vastaamaan oman merkitystulkintansa perusteella, mikä taas sotii standardisaation vertailtavuuden ideaa vastaan. (Schober & Conrad 2002, 81-86.)

Surveyn sisään rakennettua ajatusta mahdollisuudesta tutkia inhimillistä elämää standardisoidun menetelmän avulla onkin kritisoitu monella tavoin. Esimerkiksi Cicourel (1981, 65) huomauttaa, että survey-tutkimuksessa vain harvoin otetaan huomioon haastateltavien yksilöllisiä eroja ja heidän reflektioitaan elämäänsä (ja survey-tutkimuksen kysymyksiin). Surveyssä luodaan hänen mielestään yksittäisten haastateltavien vastaukset yhteen summaava kollektiivinen todellisuus, joka ilmentää muuttujien ryhmien ja luokkien, ei todellisten ihmisten, välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä. Todellisuudessa kysymyksiin voidaan vastata usealla eri perusteella ja tietyn luokan valitseminen toisen kustannuksella on prosessi, jossa arvioidaan vastausluokan sopivuutta yksilölliseen arkipäivän tilanteeseen (Cicourel 1981, 76-79). Standardisoinnin sisäiset ongelmat myöntävät myös haastattelun standardisoimista ajavat Fowler & Magnione (1990, 16)

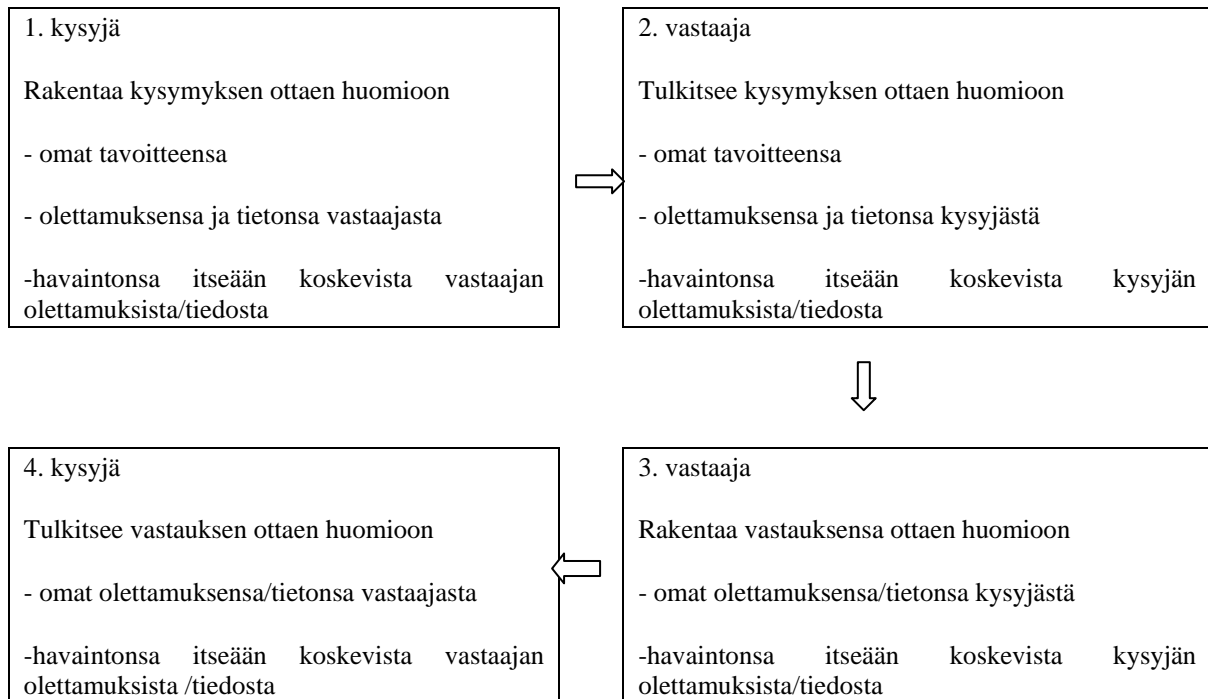
mutta he lisäävät, että standardisoiminen on välttämätöntä haastateltavien vastausten luotettavaksi vertailemiseksi.

Ärsyke-reaktioparadigmasta on viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana koetettu päästä toisenlaiseen, paremmin todellisuutta vastaavaan ymmärrykseen survey-haastattelun luonteesta. Ärsyke-reaktioparadigman mukaisen viestimallin sijaan haastattelutilanne nähdään yhä useammin sosiaalisena vuorovaikutustilanteena ja kommunikaationa haastattelijan ja haastateltavan välillä (Ahola 2002).

Sekä kommunikatiivisten että vuorovaikutuksellisten mallien mukaan kysely-vastaamisprosessi survey-haastattelussa tapahtuu osin samojen sosiaalisten keskustelusääntöjen puitteissa kuin muukin (institutionaalinen) keskustelu. Ilmaisun merkitys ei ole pelkästään sanoissa, vaan se tulee siitä laajemmasta kontekstista, jossa haastattelu tapahtuu. Survey-haastattelun vuorovaikutuksen sosiaalisena kontekstina voidaan pitää joko sen globaalia kontekstia puhe- tai tutkimushaastattelutilanteena, haastattelussa olevia ja syntyviä roolisuhteita (sekä haastattelun sisä- että ulkopuolella) tai haastattelun paikallista kontekstia, jossa esimerkiksi edellinen lause kehystää seuraavan lauseen tulkinnan (Schaeffer 1991, 378). Perinteisesti survey-haastattelun konteksti on ymmärretty tutkimuksen erääksi potentiaalisesti virhetekijäksi, mutta nyt se voidaan, tietyin rajauksin, nähdä myös toisella tapaa, survey-tutkimuksen oleellisena osana (Ahola 2002, 69).

Vuorovaikutuksellisen mallin mukaan ihmiset koettavat ymmärtää, mitä vastapuoli tarkoittaa kysyessään jotakin asiaa ja kysytty kysymys tulkitaan siitä näkökulmasta, mitä on arveltu vastapuolen sillä tarkoittavan. Mikäli toisen osapuolen puheen merkitystä ei ymmärretä, merkityksistä neuvotellaan ja muodostetaan tätä kautta mielekäs puheen merkitys(kenttä). Ilmaisun merkitys voi siis muodostua myös haastattelun aikana, ei pelkästään ilmaisun sanoista, vaan muistakin vihjeistä sekä kontekstista käsin. (Ahola 2002,70-71.)

Kuvio 2. Survey-haastattelu sosiaalisena vuorovaikutuksena



Lähde: Foddy 1995, Aholan 2002, 76 mukaan

Tämän näkökulman mukaan on selvää, että haastateltava yrittää tulkita haastattelijan kysymyksen tarkoitusta hänen antamistaan kielellisistä ja muista vihjeistä käsin (Ahola 2002, 71). Näkemykselle on runsaasti sitä tukevia tutkimustuloksia. Esimerkiksi käytetty vastausskaala toimii vihjeenä siitä, miten tarkasti kysymykseen tulee vastata, samoin tutkimuksen tarkoituksen kertominen toimii vihjeenä, mistä näkökulmasta haastateltavan halutaan vastaavan kysymyksiin. Myös esimerkiksi ”ei osaa sanoa” -vastauksen ilmoittaminen erääksi legitimiiksi vastaukseksi lisää sen käyttöä ja kysymysjärjestys ja tiedonkeruutilanteen kehys, esimerkiksi tutkimuslaitoksen status, vaikuttavat vastauksiin. (Ahola 2002, 72-74, Fowler & Magnione 1990, 36-37.)

Survey-haastattelun tarkastelu kommunikatiivisen mallin avulla onkin osaltaan aiheuttanut muutoksen surveyn virhelähteiden keskinäisten suhteiden ymmärtämisessä. Haastattelijasta, haastateltavasta ja kysymysten sanamuodosta johtuvia virheitä ei kommunikatiivisessa mallissa nähdä yksiselitteisesti erillisinä virhelähteinä, kuten viestimallissa, vaan yhteen liittyvinä. Esimerkiksi haastattelija vaikuttaa haastateltavan vastauksiin siinäkin (voisi sanoa, varsinkin siinä) tapauksessa, että hänen käyttäytymistään

pyritään standardisoimaan. (Schober & Gonrad 2002, 91.) Käytännön tutkimustyössä tulisikin kommunikatiivisen mallin puolustajien mukaan pitää huoli siitä, että haastateltava tulkitsee kysymyksen haastattelijan tarkoittamalla tavalla ja että haastattelija ymmärtää vastauksen vastaajan tarkoittamalla tavalla (Ahola 2002, 79). Miten käytännön survey-tutkimuksessa tämä on parhaiten toteutettavissa, riippuu tutkimuksen resursseista ja sisällöstä (Schober & Gonrad 2002, 90).

2.3.6. Kommunikatiivisen näkökulman vaikutus puhelinhaastattelijan työn ymmärtämiseen

Puhelinhaastattelijan työtä on vaikea pitää hyvin yksinkertaisena kysymys-vastaus-koodaus-tyyppisenä työnä kun ymmärretään ja otetaan huomioon se konteksti, jossa hän joutuu toimimaan suhteessa haastateltaviin ja ottamaan huomioon standardisoinnin vaatimukset. Haastattelussa ei selvästikään ole kyse normaalista tai arkisesta vuorovaikutustilanteesta.

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 42) mukaan haastattelu eroaa tavallisesta keskustelusta siten, että ”haastattelu tähtää informaation keräämiseen ja on siis ennalta suunniteltua päämäärähakuista toimintaa”, mitä arkikeskustelu ei ole. Tutkimushaastattelulle erotuksena muista haastatteluista, kuten työhaastatteluista, on sosiaalisena vuorovaikutustilanteena tyypillistä, että se on ennalta suunniteltua ja sen tavoitteena on tarjota tutkijalle luotettavaa tietoa ennalta valitulta ja teoreettisesti jäsennellyltä alueelta. Tutkimushaastattelu on nimenomaan haastattelijan alulle panemaa ja ohjaamaa, minkä vuoksi hän usein joutuu motivoimaan haastateltavaa ja ottamaan muutenkin aktiivisen roolin vuorovaikutuksessa. Lisäksi haastattelija tuntee haastattelussa roolinsa jo etukäteen, mutta haastateltava saattaa oppia omansa vasta haastattelun kuluessa. Tutkimushaastattelulle tyypillistä on myös osapuolten jakaman tiedon luottamuksellisuus. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 42-43.)

Puhelinhaastattelun sanotaan sopivan paremmin strukturoitujen kuin kvalitatiivisten aineistojen keräämiseen, koska siitä puuttuvat haastattelijan ja vastaajan erilaiset ei-kielelliset näkyvät vihjeet, jotka tarjoavat osan haastattelun kontekstia (Hirsjärvi & Hurme 2001, 64). Suuri osa vihjeistä puhelinhaastattelussa on paralingvistisiä (esimerkiksi äänensävyt) (Ahola 1998, 263). Tämä saattaa tehdä haastattelijalle vaikeaksi tietää, onko vastaaja ymmärtänyt kysymyksen oikein tai miten hän suhtautuu siihen. Lisäksi vastaajan motivointi voi puhelinhaastattelussa olla vaikeaa, koska useat ei-kielelliset motivointikeinot, kuten ilmeet, katseet, eleet, nyökkäykset ja asennot eivät puhelimen

välityksellä ole mahdollisia tai sitten kielellisiä motivointikeinoja pyritään koulutuksen avulla nimenomaan karsimaan virhettä aiheuttavina tekijöinä pois (esimerkiksi äännähtely, kielellinen palkitseminen, vastaajan erityiskykyjen käsittely) (vrt. Lavin & Maynard 2001). Kuitenkin esimerkiksi haastattelijan äänen sävy, sen korotus ja lasku, toistaminen tai hiljaisuus voi toimia myös puhelinhaastattelussa haastateltavaa motivoivina keinona. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 116-123.)

Kommunikaation väylän kapeus aiheuttaa sen, ettei puhelinhaastattelijan ole niin helppo välittää luotettavaa vaikutelmaa itsestään kuin kasvokkaisessa kanssakäymisessä. Tämä voi vaikuttaa myös saataviin vastauksiin. (Groves 1990, 227, Ahola 1998.) Kommunikaation konteksti kiinnittyy puhelinhaastattelussa harvempiin tekijöihin kuin kasvokkaisessa haastattelussa ja esimerkiksi haastattelijan sukupuolella tai iällä voi olla puhelinhaastattelussa vaikutusta vastaajaan, koska ne havaittavina ominaisuuksina rakenteistavat haastattelutilannetta ehkä jopa enemmän kuin kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa (Groves 1990, 227-228). Myös puhelun äkillinen lopettaminen on haastateltavan kannalta helpompaa kuin pyytää kotiin tullutta haastattelijaa lähtemään, koska käyntihaastattelussa haastattelija on vastaajan kotona ainakin näennäisesti vieraana eikä vierasta ole vierailun normien mukaan tapana ajaa kotoa pois (Groves 1990, 227).

Puhelinhaastattelua koskee muitakin sosiaalisia normeja. Frey (1989, 19-21) esittää, että eräs keskeisistä puhelinkäyttäytymistä koskevista normeista on niin sanottu vastaamisen normi. Soivaan puhelimeen vastataan lähes aina, tilanteesta riippumatta. Puhelin on soidessaan yksi sosiaalisen todellisuuden jäsenistä, eikä sitä voida jättää huomiotta, aina on mahdollisuus, että puhelinkeskustelu tarjoaa palkitsevan vuorovaikutuksen tai viestin. Kyse ei siis ole pelkästään normista, vaan myös sosiaalisen palkinnon toiveesta. Vastaamisen normi palvelee puhelinhaastattelujen tekijöitä, jotka voivat olettaa puhelimeen vastattavan, mikäli vastaaja on kotitaloudessa paikalla. Tämän normin toimivuutta puhelinhaastattelijoiden hyväksi on saattanut heikentää erilaisten vastaajien ja soittajan numeron paljastavien näyttöjen lisääntyminen puhelimissa (emt., 19, 28-29).

Toinen puhelimen käytön normi koskee Freyn (1989, 19) mukaan sitä, että yleensä soittajan, siis vuorovaikutuksen aloittajan, oletetaan päättävän puhelun. Mikäli vastaaja päättää puhelun esimerkiksi lyömällä luurin soittajan korvaan, on tämä ”vuorovaikutuksen murhaamista” ja aiheuttaa soittajassa moraalista pahennusta (Maynard & Schaeffer 1997, 53). Lopettamisen normi, kuten tätä normia kutsun, johtaa käytännössä haastattelusta kieltäytymisestä neuvotteluun haastateltavan ja haastattelijan välillä. Haastateltava ilmaisee

haluttomuutensa haastatteluun tai tarjoaa jonkin muun syyn, miksi ei voi osallistua tutkimukseen ja tästä keskustellaan (Maynard & Schaeffer 1997). Frey (1989, 19) arvelee, että tämä normi avaa taitavalle haastattelijalle mahdollisuuden haastattelun saamiseksi ja jotkut empiiriset tutkimukset, kuten Maynardin & Schaefferin (1997, 2002b) osoittavatkin haastateltavien ”portin avaamisen” mahdolliseksi, vaikka nämä aluksi olisivat vastahakoisia haastattelulle.

Kolmas puhelimen käyttöä koskeva normi kohdistuu puhelimesta puhumisen aktiivisuuteen. Aktiivisuuden normi johtaa siihen, että puhelinhaastatteluissa haastateltavat tarjoavat aina jonkinlaisen vastauksen kysytyyn kysymykseen, hiljaisuus ei puhelinhaastattelussa ole samalla tavalla vuorovaikutuksen tapa kuin kasvokkaisessa kanssakäymisessä. Myös tämä normi toimii puhelinhaastattelijoiden hyväksi, koska jokaiseen kysymykseen saadaan aina jonkinlainen vastaus. (Frey 1989, 20.)

2.3.7. Rikotut normit puhelimella tehdyssä survey-haastattelussa

Muita puhelimen käyttöä koskevia normeja en tässä käy yksityiskohtaisemmin läpi, mutta vielä pieni sana vuorovaikutuksen normatiivisesta puolesta yleensä. Kuten aikaisemmin esitin, survey-haastattelun vuorovaikutuksen sosiaalisena kontekstina voidaan pitää joko sen globaalia kontekstia, haastattelun roolisuhteita tai vuorovaikutuksen paikallista kontekstia (Schaeffer 1991). Puheen globaalia kontekstia koskevista piirteistä keskeisimpiä on niin sanottu paikallisen kontrollin sääntö, siis aiemmin käyty puhe oletetaan otettavan vuorovaikutuksessa huomioon (Houtkoop-Steenstra 2002, 243-244). Samoin oletetaan otettavan huomioon se yhteinen maaperä (common ground), joka haastateltavan ja haastattelijan välillä on. Tämä koostuu kaikesta siitä, mitä on jo sanottu, osallistujien yhteisestä kokemuksesta ja siitä, mitä osallistujat yleisesti uskovat tiedettävän yhteiskunnassaan. Standardisoidun haastattelun aikana esitettävät kysymykset ja vastaukset tulevat ongelmallisiksi, kun ne tuovat vuorovaikutuksellisia ongelmia tähän yhteiseen maaperään. Vuorovaikutustilanne tutkimushaastattelussa ei lähtökohtaisesti seuraa arkipäivän vuorovaikutuksen sääntöjä (Schaeffer 1991.)

Tärkeää on, että tämänlaatuiset vuorovaikutussäännöt, joita esimerkiksi keskusteluanalyyssissä tutkitaan, ovat luonteeltaan osin normatiivisia, ne ovat uppoutuneet siihen, mitä tietyissä yhteiskunnissa pidetään normaalina ihmisten välisenä vuorovaikutuksena (Tainio 1997). Normatiiviset seikat, jotka ympäröivät kaikkea ihmisten välistä vuorovaikutusta, aiheuttavat puhelinhaastattelijoille normatiivisia ristiriitoja, jotka

heidän on omassa työssään koetettava ratkaista standardisaation sallimissa rajoissa (vrt. Raevaara 1997, 78-84). Puhelinhaastattelijat joutuvat rikkomaan työssään myös keskustelun kulun ulkopuolisia normeja, esimerkiksi koskien soittamista tuntemattomille ihmisille tai kotirauhan ylläpitämistä. Jos he tämän tekevät, heidän on nojattava käyttäytymisensä joillekin tunnustetuille syille, jotka heidät oikeuttavat näin tekemään. Tätä kautta voi syntyä haastattelun tekemiseksi ja luotettavien tulosten saamiseksi tarvittava luottamus haastattelijan ja haastateltavan välille. (Frey 1989, 20.)

Onkin esitetty, että survey-haastattelu ei olisi ylipäättään mahdollinen tutkimustapa, ellei siihen osallistuvilla ihmisillä (tutkija, haastattelija, haastateltava) olisi implisiittistä tietoa, jolla täyttää surveyn standardisoinnin jättämät aukkokohdat kysymysten ja haastattelutilanteen ymmärtämiseksi osana arkielämän merkitysten viitekehystä (Lavin & Maynard 2001, Maynard & Schaeffer 2000). Maynard ja Schaeffer (2000, 352) esittävät, että pelkkä haastattelun käsikirjoitus ja sitä koskevat säännöt eivät riitä haastattelutilanteen erityispiirteiden kattamiseksi, vaan haastattelijan on käytettävä erilaisia keinoja ja strategioita, joilla hän pystyy rakentamaan haastattelun läpiviemiseksi mielekkään merkityskentän, jonka avulla vuorovaikutus haastateltavan kanssa mahdollistuu. Tämä vaatii haastatteliijoilta kehittyneitä taitoja ja asiantuntijuutta.

”Surveyn harjoittajat joko eksplisiittisesti tai implisiittisesti tunnistavat, että haastattelijoiden pitää välttämättä vuorotella standardisaation sääntöjen ja niiden täydennysten kesken. Vuorottelu-sanan käytöllä tarkoitamme, että haastattelijat vastaajien kanssa käyttävät vuorovaikutuksellisia resurssejaan pohjana tai perustaitona voidakseen mielekkäästi tuottaa vastaukset. Surveytutkijoiden tukeutuminen haastattelijoiden vuorovaikutuksellisiin resursseihin osoittaa, että hiljaista tietoa vaaditaan sääntöjen käyttämiseksi ja täydentämiseksi” (Maynard & Schaeffer 2002a, 9, suom. O.N.)

Näyttäisikin siltä, että puhelinhaastattelijan hiljainen tieto koskee nimenomaan vuorovaikutusta haastateltavan kanssa siinä kontekstissa, jossa haastattelu tapahtuu.

2.4. Aiempaa hiljaisen tiedon ja vuorovaikutuksellisen näkökulman yhdistävää tutkimusta puhelinhaastattelijan työstä

Kommunikatiivisen ja vuorovaikutuksellisen mallin pohjalle on syntynyt viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana runsaasti kvalitatiivista tutkimusta, joka on osoittanut standardisoidun haastattelutilanteen aiheuttamia ongelmia haastattelutyössä. Samalla se on osoittanut, että haastattelijaa ei voida missään nimessä pitää vain standardisoidun ärsykkeen tuottavana koneena, vaan monipuolisesti haastattelua rakentavana toimijana. Potter (2003, 269) nimittää uutta tutkimusalaa kvantitatiivisen tutkimuksen laadulliseksi

tutkimukseksi. Se on ollut pääasiassa kuvailevaa ja siinä on tutkittu systemaattisesti survey-tutkimuksen käytäntöjä, esimerkiksi haastattelun vuorovaikutuksen toteutumista ja sen vaikutusta aineiston luotettavuuteen, laadullisesta (esimerkiksi etnometodologisesta, diskursiivisen psykologian tai keskustelunanalyttisestä) näkökulmasta.

Ensimmäisenä alan tutkimuksena Potter (2003, 269-270) pitää Suchmanin ja Jordanin tutkimusta *Interactional Troubles in Face-to-Face Surveys* (1990), jossa osoitettiin, että standardisoidussa haastattelutilanteessa vuorovaikutuksen luominen haastattelijan ja vastaajan välillä ei toimi kunnolla ja että tämä voi vaikuttaa heikentävästi standardisoinnin vaatimuksiin. Standardisoidussa survey-haastattelussa ihmisten normaalit keskusteluresurssit jaetun ymmärryksen luomiseksi ikään kuin koetetaan kieltää (Maynard & Schaeffer 2002a, 30). Uusi tutkimustieto on saanut surveytutkijat ymmärtämään, että haastattelijan jatkuvana käytännön ongelmana on, kuinka sovittaa yhteen standardisoidun haastattelun välineelliset tavoitteet normaalin keskustelun vaatimusten kanssa (Frey & Mertens-Oishi 1995, 2). Haastattelijat joutuvat ikään kuin kääntämään surveyn luokittelua vaativan kysely-vastaamisprosessin arkipäivän vuorovaikutuksen sääntöjä noudattavaksi mielekkääksi kanssakäymiseksi, jossa standardisaation säännöt edelleen mahdollisimman hyvin pätevät. Puhelinhaastattelijan työtä voikin kuvata rooliristiriidaksi keskenään kilpailevien roolien, teknikon ja ihmisen roolien, välillä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 98).

Survey-tutkimuksen laadullista tutkimusta on Suomessa käsitelty vain vähän (ks. Ahola 1998, 2002, Nuolijärvi 1998, Alastalo 2005, 18-20, 222, 246), mutta Yhdysvalloissa ja Keski-Euroopassa runsaammin. Poikkeuksena Suomessa on Tilastokeskuksen surveylaboratorio ja sen julkaisu *Kysymisen taito* (Ahola ym. 2002), jossa käsitellään survey-haastattelua vuorovaikutuksellisenä tilanteena. Vuonna 2002 ilmestyi eräänlainen tutkimusalan keskustelunanalyttisen tutkimuksen ajantasaistava artikkeliteos *Standardization and Tacit Knowledge*, jossa käsitellään kattavasti survey-tutkimuksen standardisaation ja haastattelutilanteen vuorovaikutuksen ongelmia hiljaisen tiedon näkökulmasta. Tutkimusaineistona kyseisessä kirjassa ovat CATI:lla toteutetut haastattelut ja itselleni kirja on ollut tärkeä lähde. Esittelen seuraavaksi joitakin tutkimuksia, joita tästä näkökulmasta on tehty.

Maynard & Schaeffer (1997, 2000, 2002c) ovat tutkineet keskustelunanalyttisestä näkökulmasta niitä tekniikoita, joita haastattelijat käyttävät saadakseen haastateltavat suostumaan haastatteluun ja toisaalta niitä tapoja, joilla haastateltavat kieltäytyvät haastatteluista. Heidän (1997, 2002c) tutkimuksessaan haastattelijalla on nähty olevan

useita tekniikoita, joilla haastateltavaa suostutellaan haastatteluun. Haastattelu tehdään epämuodolliseksi (se personoidaan), korostetaan sen akateemisuutta, pyydetään haastattelua epäsuorasti, motivoidaan haastateltavaa esittämällä hyvä syy osallistumiseen ja ”esitetään retoriikkaa”, siis eläydytään puhelinhaastatteluun kehollisesti. Haastattelija käyttää hiljaista tietoaan haastateltavan antamien vihjeiden tulkitsemiseen ja muuttaa esiintymistään haastateltavan mukaan. Tätä kutsutaan haastattelun räätälöinniksi (tailoring) (Maynard & Schaeffer 2000, 352, Groves ym. 1992).

Muita samantyyppisiä tutkimuksia ovat esimerkiksi Lavinin ja Maynardin (2001) ja Maynardin ja Schaefferin (2002b) tutkimukset, joissa tarkasteltiin haastattelijan ja haastateltavan välisen hyväntuulisuuden (rapport) aiheuttamia ongelmia ja mahdollisuuksia hiljaisen tiedon näkökulmista. Lavin ja Maynard (2001) tutkivat niitä tapoja, joilla haastattelijat kieltäytyivät ”naurukutsuista”, joita haastateltavat vuorovaikutuksen standardisoimisen (kyselylomakkeen) aiheuttamasta huvittuneisuudesta johtuen heille tarjosivat. Vain harvat haastattelijat vastaanottivat kutsun ja he säilyttivät ammatillisen objektiivisuutensa palaamalla kysymykseen tai aloittamalla uuden. Maynard ja Schaeffer (2002b) taas tutkivat niitä tapoja, joilla haastattelijat pitävät yllä optimistisuutta koettaessaan saada haastateltavia haastatteluun. Optimistisuus näyttäytyi esimerkiksi haastattelijan taipumuksena pitää yllä keskustelua, vaikka haastateltava olisi sen jo lopettamassa. Haastattelijat käyttivät hiljaista tietämystään vuorovaikutuksen lopettamisesta resurssinaan haastateltavien rekrytoinnissa.

Vaikka vuorovaikutuksen kuvailevaa tutkimusta survey-haastattelusta on olemassa kasvavassa määrin, haastattelijoiden omia näkemyksiä ja kokemuksia haastattelutilanteesta ja haastattelijan työstä on tutkittu vain vähän. Hiljaisen tiedon elementtien jaotteluun viittaamalla voisi sanoa, että on keskitytty hiljaisen tiedon tekniseen ulottuvuuteen sen kognitiivisen ulottuvuuden kustannuksella. On katsottu, kuinka haastattelussa toimitaan kysymättä, mitä tämä toiminta vaatii haastattelutyön tekevältä haastattelijalta ja miten haastatteliija tilanteensa ymmärtää. Tutkimus on ollut teorialähtöistä.

Tämä on mielenkiintoista, koska vuorovaikutuksellisesta ja kommunikatiivisesta näkökulmasta katsoen haastatteliija on vuorovaikutuksen toinen, sen rooliltaan aktiivinen osapuoli, jolla on huomattava vastuu haastattelun onnistumisesta. Tutkimalla haastattelijoiden käsityksiä haastattelutilanteesta ja sen ongelmista voitaisiin ymmärtää nykyistä paremmin niitä vaatimuksia, joita vuorovaikutuksen standardisoimisella puhelinhaastattelussa on haastattelijan kokemukseen ja sitä hiljaista tietoa, jota tilanne

haastattelijoilta vaatii ja jota haastattelijat käyttävät näiden ongelmien ylittämiseen. Yleinen työnsosiologinen huomiohan on se, että paradoksaalisesti, mitä enemmän työtä ennalta suunnitellaan, sitä välttämättömämpää työläisen on yhdistää suunniteltu ja suoritettava työ toisiinsa (Niemelä 1988, 202). Samoin voidaan ymmärtää sitä yleisempää ilmapiiriä, joka puhelinhaastattelijoiden työtä Suomessa tällä hetkellä koskee. Puhelinhaastattelijat koulutetaan hyvin nopeasti ja vähällä vaivalla tekemään työtä, joka sisältää selkeän rooliristiriidan suhteessa haastateltaviin. Samoin haastattelutilanne sisältää normatiiviselta kannalta monenlaisia ongelmia ja mahdollisuuksia.

Haastattelijoiden omasta kokemuksesta käsin on tehty tietääkseni vain muutamia heidän hiljaista tietoaan koskevia tutkimuksia, joita ovat esimerkiksi Grovesin, Gialdinin ja Couperin (1992) ja Couperin ja Grovesin (2002) tutkimukset. Groves, Gialdini ja Couper (1992) tutkivat face-to-face haastattelijoiden kykyä muunnella esiintymistään haastateltavan mukaan siten, että he saivat haastateltavat suostumaan paremmin haastatteluun. Heidän räätälöinnin käsitettään on sittemmin käytetty hyväksi tutkittaessa puhelinhaastattelijoiden työtä (esim. Maynard & Schaeffer 2002c). Räätälöinti perustuu niiden vihjeiden hiljaiseen tulkitsemiseen, joita haastattelijat saavat haastateltavien ulkonäöstä, asuinalueesta, puheesta ym. sosiaalisesti merkityksellisistä merkeistä ja käyttävät hyväkseen haastatteluissa (Groves ym. 1992, 487-488).

Groves ym. (1992, 488) olettavat, että räätälöinti on ennen kaikkea kokeneiden haastattelijoiden käyttämä ja tiedostama strategia, koska he ovat hiljaisen tietonsa avulla kykeneviä tulkitsemaan nopeasti niitä vihjeitä, joita haastateltavat heille tarjoavat. Räätälöinnissä kokeneet haastattelijat pystyvät nopeasti kääntämään hiljaiset ja ei-artikuloituvat vihjeet sellaiseksi jo muodostuneiden toimintamalliensa mukaiseksi käyttäytymiseksi, jonka päämääränä on saada haastateltavat suostumaan haastatteluun.

Tietääkseni ainoa suomenkielinen tutkimushaastattelijoiden kokemuksia kartoittava tutkimus on Anu Siika-ahon (1997) pro gradu, jossa hän tutki gerontologisen Ikivihreät – projektin haastattelijoiden haastattelukokemuksia diskurssianalyttisesti. Hänen tutkimansa haastattelijat olivat face-to-face käyntihaastattelijoita ja he tekivät strukturoituja haastatteluja.

Siika-aho (1997) erotti haastattelijoiden kokemuksen pohjalta seitsemän tulkintarepertuaaria, joilla haastattelijat jäsensivät kokemustaan. Näitä olivat haastattelijan positiokombinaatio-, huoli, terapeutin tilanne-, kohtaaminen-, valta-, ihmisyyden- ja

vastuu tutkimukselle – repertuaarit. Haastattelijat siis lähestyivät haastatteluja useasta eri positiosta käsin (asiantuntija, vieras), he tunsivat huolta haastateltavistaan, he näkivät haastattelun haastateltavan kannalta terapeuttisena tilanteena ja he sitoutuivat haastateltaviinsa henkilökohtaisesti. Lisäksi he käyttivät haastattelijan valtaansa haastatteluissa, vaikuttivat haastateltujen kokemuksista ja tunsivat vastuuta tutkimuksen luotettavuudesta.

Koska Siika-ahon tutkimuksen teoreettinen näkökulma ja hänen tutkiemiensa haastattelijoiden haastattelutyö poikkevat oman tutkielmani vastaavista useassa suhteessa (esim. tutkielman teoreettinen viitekehys, tiedonkeruumenetelmä, haastattelujen kesto, kohdejoukko, markkina- vs. akateeminen tutkimus), en käsittele tutkimusta tässä tämän enempää. Koska haastattelijoiden kokemuksesta on kuitenkin jo olemassa aiempaa tietoa, nostan analyysiosassa esille joitakin yhteneväisyyksiä ja eroja Siika-ahon tuloksien ja omien tuloksieni välillä siinä määrin kuin ne ovat relevantteja ja vertailtavissa.

3. Tutkimuskysymykset, aineiston keruun ja analyysinäkökulman kuvaus

3.1. Tutkimuskysymykset

Aion omassa tutkielmassani keskittyä puhelinhaastattelijoiden hiljaisen tiedon ja rutiinin tarkastelemiseen ja niiden vaikutuksen selittämiseen haastattelemalla haastatteliijoita ja ottamalla selvää heidän kokemuksestaan. Miten hiljainen tieto ja rutiini näyttäytyvät haastattelijan kokemuksessa silloin, kun huomioon otetaan haastattelussa tapahtuvan vuorovaikutuksen sosiaalinen konteksti ja organisaatioympäristö ja kun ymmärretään haastattelutilanne haastattelutilannetta ehdollistavan sosiaalisen rakenteen ja haastattelijoiden yksilöllisen toiminnan yhteistuloksena? Koska kuvailevaa tutkimusta surveyhaastattelijoiden hiljaisesta tiedosta on jo olemassa, olen osoittanut tärkeäksi keskittyä haastattelijan oman kokemuksen analysointiin rakenteellisten ehtojensa puitteissa. Koska puhelinhaastattelijoiden hiljainen tieto paikantuu oletettavasti tietynlaiseen vuorovaikutuksen tapaan haastateltavien kanssa, on se tarkastelusuuntani puhelinhaastattelijan työhön.

Varsinainen tutkimuskysymys kuuluu, millaista on puhelinhaastatteliijoille kertyvä hiljainen tieto ja miten se organisaatiossa välittyy. Kyse on siis kuvailevasta, deskriptiivisestä tutkimusotteesta. Tutkimuskysymykseni jakautuu kolmeen alakysymykseen, joiden analysointi osaltaan täydentää toisiaan. Ensimmäinen kysymys liittyy puhelinhaastattelijoiden käsityksiin työstään ja siinä vastaan tulevista seikoista. 1. Miten haastattelijat itse näkevät työnsä ja onko näiden käsitysten avulla mahdollista rakentaa kuvausta haastattelijoiden hiljaisesta tiedosta? Tämän kysymyksen kautta koetan päästä todentamaan joitakin haastattelunauhoituksissa olevia kohtia. Tarkoituksena on vastata kysymykseen, 2. onko kokeneilla ja kokemattomilla haastatteliijoilla eroja haastattelutaidossa haastattelun eri osa-alueilla. Kun olen onnistunut identifioimaan joitakin hiljaisen tiedon osa-alueita puhelinhaastatteliijoilla, jatkan kolmanteen kysymykseen siitä, 3. miten hiljainen tieto puhelinhaastattelijoiden välillä tutkitussa markkinatutkimuslaitoksessa välittyy.

3.2. Aineiston keruu

3.2.1. Kentälle pääsy

Tutkimuksen kenttätöväihe alkoi alkuvuodesta 2005, kun olin tutkimusseminaarissa päättänyt tutkimukseni keskeiset näkökulmat. Laitoin työnhakuilmoituksen erääseen markkinatutkimuslaitokseen, josta minuun otettiin yhteyttä ja kutsuttiin työhaastatteluun. Ilmoitin haastattelussa, että olen kiinnostunut tekemään tutkimusta kyseisessä laitoksessa, vaikka ensisijaisesti olin menossa tekemään sinne töitä. Aloitin työt tutkittavassa markkinatutkimuslaitoksessa helmikuun lopulla 2005. Tällä tavalla vältin yleisimmät vaikeudet tutkittavaan yhteisöön pääsyssä. (vrt. Grönfors 1985, 57-59.) Sovin tekeväni työtä kahdesta kolmeen kertaan viikossa, kuten tapahtuikin aina toukokuun loppuun 2005 saakka. Tein puhelinhaastattelutyötä noin kolmekymmentä kertaa ja yhteensä noin 120 tuntia. Jatkoin puhelinhaastattelijan työn tekemistä syksyllä 2005 elokuun alusta marraskuun loppuun.

Tutkimuksen ensi vaiheessa olin kuten kuka tahansa markkinatutkimuslaitoksen työntekijöistä. Pääsyni tutkittavaan yhteisöön johtui siitä, että olin työntekijä. En kertonut organisaation jäsenille aikeistani tutkimuksen suhteen, vaan sovelsin piilohavainnointia osana muuta aineiston keruuta (Grönfors 1985, 102-103). Piilohavainnoinnin eettiset ongelmat (vrt. Grönfors 1985, 103-105) ratkaisin siten, että olin aivan legitiimisti yksi tutkittavan yhteisön jäsen, enkä systemaattisesti havainnoinut yhteisön jäseniä esimerkiksi tekemällä muistiinpanoja tai keräämällä aineistoa, lukuun ottamatta puhelinhaastattelijan opasta ja laatukäsikirjaa, jotka jaetaan kaikille puhelinhaastattelijan työn aloittaville. Ainoastaan tein joitakin muistiinpanoja työstä ja havainnoistani työympäristöstä. Osallistuin markkinatutkimusorganisaation toimintaan yhtenä sen jäsenistä, tulin sinne tekemään töitä, ja minua kohdeltiin yhtenä jäsenistä.

3.2.2. Osallistuva havainnointi

Kenttätöyön alkuvaiheen pääasiallisena tarkoituksena oli oppia puhelinhaastattelijan työ ja tutkittavan yhteisön jäsenten jakamat käsitykset ja merkitykset. Tätä tutkimuksen vaihetta voi tietyin varauksin kutsua osallistuvan havainnoinnin vaiheeksi. Sosiologisessa tutkimuksessa tällaista osallistuvaa tutkimustapaa on käytetty esimerkiksi työpaikan normien ja kulttuurien tutkimuksessa. Esimerkiksi Burawoy (1979) tutki metallityöläisiä työskentelemällä vuoden metallialan yrityksessä. Grönfors (1985, 92) siteeraa Johnsonia (1975, 21) siitä, mikä osallistuvan havainnoinnin tarkoitus on:

”ainoastaan oman yhteiskuntansa osallistuvana jäsenenä ymmärtää havainnot jokapäiväisen elämän empiirisestä todellisuudesta. Tämä jäsenyys tuo mukanaan valtavan reservin ”terveen järjen” tietoa, roolikäsityksiä, luokitteluja jne. Tällaisen kulttuuriin sidotun tiedon oppiminen edeltää tieteellisten teorioiden ja metodien oppimista. Siten kaikkein perustavimmassa mielessä kaikki sosiaalitieteiden empiirinen tutkimus käsittää osallistuvaa havainnointia, koska se edellyttää tällaista sosiaalista kompetenssia”

Myös antropologi Glifford Geertz (1973, 9-16) pitää ihmisten kulttuuria erilaisten siinä ilmenevien sosiaalisten tapahtumien ja käyttäytymisten merkityksen kontekstina, ei niiden kausaalisenä syynä, ja korostaa, että jotta käyttäytymistä tietyssä kulttuurissa voitaisiin ”kuvata tiheästi” eli ymmärtää, tulee tutkijan ymmärtää siinä jaettuja merkityksiä ja toimijoiden tulkintakehyksiä, vaikka hän ei itse olekaan kulttuurin jäsen. Etnografia on täten tiheän kuvauksen tuottamista joistakin tietyssä kulttuurissa tutkituista ilmiöistä, sen merkitys- ja symbolirakenteiden selvittämistä, ja niiden käyttäytymisyhteyden ymmärtämistä (emt., 9-20).

Huomasin osallistuvan havainnointivaiheen edut viimeistään siinä vaiheessa, kun aloin suunnitella tutkimuksen seuraavaa vaihetta, kenttänauhoituksia ja puhelinhaastattelijoiden teemahaastatteluja. Jaoin tässä vaiheessa jo paljon samoja kokemuksia, merkityksiä ja kieltä informanttien kanssa. Hiljaisen tiedon tutkimisen kannalta on myös todella tärkeää, että pystyy jakamaan saman kokemuspohjan kuin ne henkilöt, joiden hiljaista tietoa tutkitaan. Kuten Nonaka ja Takeuchi (1995, 63) ja von Krogh ym. (2000, 13-15) kirjoittavat, hiljaisen tiedon välittyminen ja muuttuminen eksplisiittiseksi vaatii yhteisen kokemuspohjan olemassaoloa.

Grönfors (1985, 95) arvelee, ettei antropologille tai sosiologille ole koskaan mahdollista todella sisäistää tutkittavien ihmisten tapoja ja tunteita, ainoastaan heidän roolinsa sisältö, mutta oma tilanteeni oli otollinen myös yhteisön jäsenten tapojen ja tyyppillisten tunteiden sisäistämiseksi. Ote henkilökohtaisista tutkimusmuistiinpanoistani saattaa havainnollistaa asiaa.

”Istun tuolissa, selkää alkaa kivittää. Naputtelen numeroita toinen toisensa jälkeen, mutta aina sama juttu, kiintiöihin sopivia henkilöitä ei vain löydy. Yli tunnin olen nytkin soitellut, turhaan.”

Myös emotionaalinen sitoutuminen puhelinhaastattelijan rooliin ja sen odotuksiin oli välttämätön seuraus monen kuukauden työskentelystä tutkittavassa yhteisössä. Epäilen, että monet työntekijät kokivat työssään samanlaisia tuntemuksia kuin minäkin. Kyse oli työyhteisöstä, jossa suurin osa työntekijöistä oli nuoria ja väliaikaisia työntekijöitä, kuten

minäkin. Roolini tutkittavassa yhteisössä oli siis pitkälti sama kuin muillakin puhelinhaastattelijoilla ja tulemalla työntekijänä työyhteisöön vältin oman osallistumiseni poikkeavan vaikutuksen sen jokapäiväiseen elämään (vrt. Grönfors 1985, 93).

Loppukevästä 2005 aloitin kenttävaiheen seuraavan osan ja otin yhteyttä markkinatutkimuslaitoksen johtajaan ja kehityspäällikköön, joille kerroin tutkimusaikeistani. Ajatusteni vastaanotto oli positiivinen ja kannustava. He ehdottivat, että ottaisin hiljaisen tiedon välittymisen markkinatutkimuslaitoksen sisällä yhdeksi tutkimusteemakseni. Keskustelin myös markkinatutkimuslaitoksen muun henkilökunnan kanssa tutkimuksestani ja sen käytännön järjestelyistä sekä heidän toiveistaan tutkimuksen suhteen. Kysyin henkilökunnalta mahdollisista haastateltavista, koska tarkoitukseni oli vertailla kokeneempia ja kokemattomampia tutkimushaastattelijoita toisiinsa. He antoivatkin minulle tietoa siitä, ketkä olivat olleet talossa pitkään ja ketkä lyhyemmän aikaa. Myöhemmin aineistonkeruun aikana sain henkilökunnalta apua esimerkiksi puhelinhaastattelijan organisatorisen aseman selvittämisessä.

En kertonut tutkimusaikeistani muille puhelinhaastattelijoille kuin niille, joita pyysin osallistumaan tutkimukseeni. En suoranaisesti havainnoinut muita haastattelijoita enkä nauhoittanut heidän puhettaan. Toki epäsuoraa, omaan kokemukseen perustuvaa havainnointia tein jatkuvasti ja oma kokemukseni puhelinhaastattelijan työstä ja sen piirteistä sekä työyhteisöstä karttui koko kevään ja syksyn 2005 ajan.

3.2.3. Teemahaastattelut ja haastattelunauhoitukset

Tutkielmani varsinainen aineistonkeruuvaihe sijoittui toukokuun loppupuolelle 2005. Sovin seitsemän puhelinhaastattelijan, kahden miehen ja viiden naisen kanssa nauhoituksista ja teemahaastatteluista. Valitsin kohdejoukkoni sen perusteella, miten kauan tiesin heidän tehneen työtään. Tässä minua auttoivat paitsi henkilökunta, myös keskustelut haastattelijoiden kanssa. Kukaan ei kieltäytynyt pyynnöstä. Tutkimani haastattelijat olivat tässä vaiheessa tehneet työtä viikosta noin puoleen vuoteen. Kolme tutkituista (C, F, G) oli tehnyt työtä noin puoli vuotta ja kolme (A, D, E) alle kolme kuukautta, joten pystyin rakentamaan pienen vertailuasetelman heidän välilleen. Nämä haastattelijat olivat tehneet haastattelutyötä pelkästään tutkitussa laitoksessa, kun taas yksi haastattelijoista (B) oli ollut töissä myös toisessa tutkimushaastattelulaitoksessa. Koska B:n kanssa tehdyissä teemahaastattelunauhoituksissa oli nauhoitusongelmia (huono äänenlaatu), sitä ei

analysoitu muuten kuin kuuntelemalla nauhoitusta. Aikaisempaa työkokemusta tutkielman kohdejoukolla oli lähinnä puutarhatöistä, toimistotyöstä ja kaupan kassalta.

Teemahaastattelut suoritettiin ajalla 6.5.-1.6.2005 ja yhtä lukuun ottamatta ne tehtiin yliopiston kirjastolla. Yksi tehtiin kotonani. Teemahaastattelujen tarkoituksena oli saada käsitys niistä piirteistä puhelinhaastattelijan työssä, joita on mielekästä jäsentää hiljaisen tiedon ja rutiinin käsitteiden avulla. Halusin tietää, miten puhelinhaastattelijat itse näkevät työnsä ja siinä vastaan tulevat tilanteet. Kysyin teemahaastattelussa puhelinhaastattelijoiden mielipiteitä työstään yleensä, omista tavoitteistaan ja kokemuksistaan työssä sekä oppimisesta työssä (ks. Liite 1). Teemahaastattelut kestivät noin 45-60 minuuttia, hieman informantista riippuen. Teemahaastattelurunko tuntui alusta alkaen toimivalta tutkimuskysymysten ja haastattelutilanteen kannalta ja se pysyikin samana kaikilla tutkituilla, vaikka eri haastatteluissa saattoi painottaa joitakin sellaisia asiakokonaisuuksia, jotka olivat tulleet esille aikaisemmissa haastatteluissa ja joita halusin tarkentaa seuraavissa haastatteluissa.

Teemahaastatteluiden lisäksi nauhoitin haastattelijan puhetta haastattelutilanteesta kultakin haastattelijalta noin tunnin ja neljäkymmentä minuuttia. Nauhuri laitettiin pyörimään haastattelutyön ajaksi ja ohjeistin heitä pitämään nauhurin päällä koko ajan eikä katkaisemaan nauhoitusta, vaikka kokonaisia haastatteluja eivät saisi aikaan. Nauhoitettu haastattelupuhe vastaa sitä puhetta, jonka kyseisen haastattelutilan muut haastateltavat kuulevat, se ei sisällä molemminpuolista keskustelua haastattelijan ja haastateltavan välillä. Nauhoitusten vaikutusta haastattelutilanteen autenttisuuteen on hankala arvioida, mutta tiedustelujeni perusteella nauhoitukset jonkin verran saattoivat jännittää joitakin haastattelijoita. Koska haastattelutilanne on vastavuoroinen tapahtuma haastattelijan ja vastaajan välillä, on hyvin vaikeaa määritellä haastattelijan jännityksen vaikutusta kokonaisuin haastatteluihin.

Kaiken kaikkiaan kenttätyön loputtua väliaikaisesti kesäkuun alkupuolella 2005 minulla oli aineistona transkriptoitua tekstiä haastatteluista ja nauhoituksista noin 70 sivua, puhelinhaastattelijan opas ja käsikirja sekä erilaisia tulosteita markkinatutkimusorganisaatiosta sekä omat muistiinpanoni. Lisäksi oma kokemukseni puhelinhaastattelijan työstä toimi aineiston analyysin apuna. Aineiston analyysi sijoittui kesään 2005, jonka jälkeen palasin tekemään puhelinhaastattelijan työtä ja tarkentamaan näkemyksiäni vielä yhdelle kenttäjaksolle syksyksi 2005.

3.3. Metodi

3.3.1. Hiljaisen tiedon tutkimisen metodologista tarkastelua

Metodisena ongelmana tutkimuskysymysten ratkaisemisessa on tietenkin ensisijaisesti se, kuinka haastattelututkimuksella ja -nauhoituksilla on mahdollista päästä selville puhelinhaastattelijoiden pään sisällä olevasta toiminnallistetusta hiljaisesta tiedosta. Ongelma on todellinen, koska yleisesti hiljaista tietoa on tutkittu kognitiivisen psykologian suosimissa laboratorio-oloissa ja sosiologinen hiljaisen tiedon tutkimus on noussut hieman yleisemmälle tasolle (vrt. Reber 1989 ja Niemelä 1988).

Niin sanotun realistisen tiedekäsityksen mukaan ilmiöitä, joihin ei päästä suoraan empiirisesti käsiksi, tulee lähestyä niiden seurausten kautta. Esimerkiksi psyykkiset taipumukset, kuten asenteet, kyvyt, älykkyys ja – hiljainen tieto, sekä laajemmat kokonaisuudet, kuten sosialisatio ovat ei-havaittavia ilmiöitä, eli teoreettisia käsitteitä. Tässä tutkielmassa lähdetään siitä ajatuksesta, että puhelinhaastattelijoiden hiljaiseen tietoon ei voida suoraan päästä kiinni, mutta siihen voidaan tarttua kielellisten kuvausten (käsitteiden) ja luokittelumekanismien avulla havainnoimalla haastattelijoiden puhetta ja toimintaa. Voimme siis teoretisoida haastattelijoiden hiljaista tietoa teoreettisten käsitteiden avulla, mutta sen havaintokielen vastineet täytyy löytää sen seuraamusten esille tuomisen kautta. (Siljander 2005, 132-133.)

Hiljaisen tiedon tarkastelu on kielellisesti välittyntä, eikä siinä tavoiteta ”hiljaista tietoa sinänsä”, mutta tämä ei välttämättä ole tutkimukselle ylittämätön ongelma. Määttänen (1997, 197-198) esimerkiksi kirjoittaa, että ns. realistisen Wittgenstein-tulkinnan mukaan havaintomaailmasta voidaan saada tietoa kielen avulla, mikäli maailmaa tarkastellaan tietyistä merkityksenannoista käsin eli tietyssä kielipelissä (käsitteet, merkitykset). Hiljaisen tiedon käsitteen yhteys havaintomaailmaan tulee osoittaa verifioimalla hiljaisen tiedon olemassaolo havaittavissa olevien todisteiden, aiemman teorian ja oman kokemuksen avulla. Kyse on siis operoimisesta tiettyjen käsitteiden avulla suhteessa tehtyihin havaintoihin. (Määttänen 1997, 195-198, Phillips 1977, 200-220.) Oleellista tässä on se, että tehtyjä tulkintoja voidaan aina epäillä, mutta tutkijan tehtäväksi jää osoittaa oman tulkintansa perusteet käyttämänsä kielen avulla. Tehtyjen tulkintojen epäilysten perusteet tulee pystyä minimoimaan ja tehtyjen tulkintojen käytännön seuraukset tulee pystyä osoittamaan. Samoin tulkinnat tulisi tehdä sen kielellisen merkitysavarouden puitteissa, johon on sitouduttu. (Phillips 1977, 203-206.)

Aikaisemmissa työntekijöiden hiljaista tietoa ja taitoa tutkivissa tutkimuksissa on käytetty monia menetelmiä. Kuten itsellänikin, havainnointi on ollut useiden tutkijoiden käyttämä tapa. Yksilöiden hiljaisen tiedon havainnoinnin taustalla on oletus, että huolimatta hiljaisen tiedon ei-artikuloidusta muodosta se ilmenee myös ulkopuoliselle tarkkailijalle, joka sitä osaa etsiä. Engeström (1995, 104) kirjoittaa, että

”...’äänetön tieto’ on ...moniaineksinen ilmiö. Se voi esiintyä taktillis-motorisena tuntemisena ja liikkumisena, mutta myös kuvittelemisena ja mielikuvina. Kun työtä tehdään, ’äänetöntä’ tietoa joudutaan alinomaan ulkoistamaan viestittäviin olomuotoihin – ilmeiksi, eleiksi, puheeksi ja teoiksi. Sitä myös saatetaan rakenteellisiin muotoihin – kuviksi, rituaaleiksi, merkeiksi ja esineiksi. On harhaista kuvitella, että ’äänetön tieto’ olisi tarjolla vain kantayksilölleen ja pysyisi muilta salattuna.”

Hiljaiseen tietoon kytkeytyvä näkyvä taito on ollut se osatekijä, johon on kiinnitetty huomiota esimerkiksi keskusteluanalyttisessä puhelinhaastattelijoiden hiljaisen tiedon tutkimuksessa (ks. esim. Maynard ym. 2002). Myös yksilö- ja ryhmähaastatteluja on käytetty. Samoin on yhdistelty erilaista työn sisältöä koskevaa dokumenttiaineistoa tehtyihin havaintoihin ja haastatteluihin. (esim. Niemelä 1988, Saarikoski 2000, Halkier 2001, Järvinen ym. 2000, 193.)

Esimerkiksi Saarikoski (2000), Niemelä (1988) ja Halkier (2001) teemahaastattelivat informantejaan hiljaisen tiedon teoreettisen kehikon näkökulmasta ja tekivät tältä pohjalta päätelmiä, mitä hiljainen tieto ja rutiini heidän tutkimissaan tapauksissa koskivat. Saarikoskelle (2000, 64) laborantin hiljainen tieto oli muun muassa kykyä arvioida koeputken lämpötila sormituntumalla ja Halkierin (2001) informantit pystyivät itse kertomaan ostosrutiineistaan. Hieman toisenlainen strategia oli Varilalla ja Rekolalla (2003), joiden informantit olivat aikuiskasvatustieteen opiskelijoita, ja he kirjoittivat tutkimuksen aineistona toimineet esseet tietoisesti hiljaisen tiedon näkökulmasta.

Itse en aio kysyä informanteiltani, minkälaista hiljaista tietoa heillä on työssään. Tämä olisi informanttien mielipiteiden ottamista selitykseksi ja ns. laiskaa sosiologiaa (vrt. Saarikoski 2000, 35-36). Lisäksi siinä ilmiön tulkinta saattaisi vaihdella informanteittain. Pääasiallinen tutkimusstrategiani on, että pyrin aikaisemman sosiologisen teorian avulla tekemään ”perusteltuja arvauksia” siitä, mitä erityispiirteitä hiljainen tieto puhelinhaastattelijan työssä voi sisältää ja mitä se tässä toimintaympäristössä koskee. Tämän etukäteistietämyksen avulla tulkiten aineistoani.

Oma tutkimusstrategiani korostaa aikaisemman tutkimuksen kehittämiä hiljaista tietoa koskevia käsitteitä aineiston analysoinnissa ja tässä mielessä tutkimusstrategiani on

teorialähtöinen (vrt. Varila & Rekola 2003, 144-145). Tulkitsen aineistoani sellaisten käsitteiden valossa, joilla voi olla jotain sanottavaa siitä hiljaisen tiedon laadusta, jota puhelinhaastattelijoille kertyy. Kuitenkin olen avoin myös aineistosta nouseville säännönmukaisuuksille ja tässä mielessä empirialähtöisyys on osa tutkimusstrategiaani (vrt. emt.)

Analyysin edellyttämän ajatusmallin voi eksplikoida seuraavasti: On tutkittavia yksilöitä, joilla on sekä erilaista että samanlaista kokemusta joistakin asioista eri elämänalueilta. Tästä kokemuksesta voidaan saada tietoa esimerkiksi haastattelemalla yksilöitä. Tekemällä työtä jollakin toiminta-alueella yksilöt saavuttavat työstään hiljaista tietoa ja rutiinia, jota he eivät pysty suoraan sanallistamaan, mutta joka kuitenkin vaikuttaa heidän tapaansa kokea ja tehdä tätä työtä. Jotta tutkija pystyisi yksilöiden kokemuksia kuuntelemalla ja heidän toimintaansa havainnoimalla ymmärtämään, mikä työssä kehittyneen hiljaisen tiedon ja rutiinin osuus on yksilöiden kokemuksessa ja toiminnassa ja mikä tätä vastoin on työn ulkopuolista vaikutusta, tulee tutkijalla olla omakohtaista ymmärrystä ja teoreettista tietämystä tutkittavasta työstä ja siinä kehittyvän hiljaisen tiedon laadusta. Yhteisen kokemuksen ymmärtämisen kautta ”perustellut arvaukset” kyseisessä työssä ja ympäristössä kertyvästä hiljaisesta tiedosta ja rutiinista ovat mahdollisia. Tämän takia myös monenlaiset aineistot ovat hiljaisen tiedon ymmärtämisessä tarpeellisia, ne muodostavat kokonaisuuden, johon suhteessa tulkinta rakentuu.

Oma aineistoni käsittää sekä havainnoinnin että työnteon avulla saatuja omia kokemuksia puhelinhaastattelijan työstä, dokumentteja tutkimuslaitokselta, teemahaastatteluaineiston (6 kpl) sekä haastattelunauhoituksia (7 kpl) (ks. luku 3.2.). Vaikka aineistot täydentävät toisiaan, niiltä kysyttävät kysymykset ja kysymyksiin haettavat vastaukset ovat väistämättä erilaisia. Esimerkiksi teemahaastatteluaineiston avulla haen vastausta kysymykseen, miten puhelinhaastattelijat kokevat työnsä ja miten hiljainen tieto ja rutiini tässä kokemuksessa näkyvät. Kyse on siis kokemuksen ymmärtämisestä. Oma havainnointini, dokumentit ja haastattelunauhoitukset sen sijaan vastaavat kysymyksiin, millainen tilanne markkinatutkimuslaitoksessa tällä hetkellä vallitsee ja millaista on haastattelijoiden tosiasiallinen käyttäytyminen työssään ”ulkoapäin katsoen”.

Haastattelu- ja havainnointiaineistot poikkeavat aineistoina toisistaan siksi, että haastatteluiden perusteella en voi tehdä yhtä suoraa päätelmää haastateltavien todellisesta käyttäytymisestä kuin havainnoimalla sitä suoraan (Hytönen 2002, 183). Toisaalta pelkällä havainnoinnilla en saisi sosiologisesti mielekkään tulkinnan pohjaksi riittävää aineistoa,

mikäli pyrin ymmärtämään haastattelijoiden kokemusta, koska tutkittavien toiminnalleen antamien merkitysten ymmärtäminen jäisi tällaisella aineistolla vajavaiseksi. Pelkkien haastattelunauhoitusten avulla en toisaalta voisi saada tietoja haastattelijoiden hiljaisen tiedon vaikutuksesta haastattelijan kokemukseen ja työsuoritukseen, koska kyseessä on poikkileikkaustutkimus, eikä haastatteluosuuden ajallinen seuraaminen ole mahdollista.

Aineistonkeruutapojen erot palautuvat kysymykseksi sen totuuskäsityksen luonteesta, joka aineiston analyysin pohjaksi annetaan. Pyritäänkö tiukkaan korrespondenssiin puheen ja todellisuuden välillä vai ymmärtämään ihmisten kokemusta? Itselläni on molempia tavoitteita eri suhteissa. Nauhoitukset ovat alkuperäisiä ja kuvaavat haastateltujen todellista käyttäytymistä, kun taas haastattelut kuvaavat haastateltujen tulkintoja työstään. Totuuden korrespondenssijajottelu ei päde jälkimmäiseen aineistoon, koska en voi olla varma, että haastatellut todella käyttäytyvät niin kuin sanovat. Sen sijaan heidän tulkintojaan työstään ja todellisuudestaan pidän todellisina.

Teemahaastattelujen avulla saatua aineistoa pidän pääaineistonani siinä mielessä, että se puhuu minulle merkityksillä ja sen kautta saan vastauksen siihen, miten haastattelijat itse näkevät työnsä ja miten heidän näkemyksensä työstä on muuttunut kokemuksen myötä. Heidän kokemuksensa tulkinnan ja aiemman teorian avulla voin löytää sellaisia kysymyksiä, joihin nauhoitusaineiston avulla voi vastata, mutta nimenomaan teemahaastattelujen merkitysvälittyneisyyden takia niiden asema tutkielman aineistona nousee keskeiseksi. Pyrin analyysissä yhdistelemään eri ulottuvuuksia luotettavan tulkinnan aikaan saamiseksi.

3.3.2. Analyysin näkökulma

Aineiston analyysin näkökulmaan olen saanut vaikutteita Derek Layderin (1998) adaptiivisesta teoriasta, vaikka suoranaisesti omassa analyysissäni en sitä käytäkään. Pikemminkin se toimii minulle hyvänä esimerkkinä mielekkästä tavasta lähestyä puhelinhaastattelijan työtä teoreettisesti. Adaptiiviselle teorialle tyypillistä on kysyä, miten ja miksi tietyt toiminnot ja käyttäytymiset ilmenevät tietyssä ympäristössä ja tietyssä suhteessa ympäristöön (emt., 148). Se kysyy myös, millä tavalla tietyt toiminnot vaikuttavat ja muokkaavat sosiaalisia asetelmia ja miten nämä uudelleentuotetut asetelmat (suhteet, käytännöt, valtasuhteet ja diskurssit) puolestaan muokkaavat sosiaalista käyttäytymistä ja toimintaa (Layder 1998, 158). Adaptiivinen teoria kannustaa tutkijaa käyttämään monipuolisesti erilaisia teoreettisia ja menetelmällisiä lähteitä, jotka

mahdollistavat systeemin ja käyttäytymisen tason elementtien ymmärtämisen ja käsitteellistämisen paremmin kuin yksiulotteinen aineisto (Layder 1998, 42).

Adaptiivinen teoria näkee sosiaalisen maailman rakenteen siten, että yksilöiden käyttäytyminen tapahtuu aina joissakin rakenteellisissa puitteissa ja erilaisten sosiaalisten mekanismien ja vaikutusten alaisena. Yksilöiden käyttäytyminen voi vaikuttaa sosiaalisiin rakenteisiin, mutta se ei välittömästi muuta niitä, sillä rakenteilla on yliyksilöllinen pysyvyys. Sosiaalinen rakenne voi viitata esimerkiksi kieleen, kulttuuriin, instituutioihin ym., ylipäättään asetelmiin, jotka muuttuvat hitaasti ja joilla on yliyksilöllinen olemassaolo (Layder 1998, 87-88). Esimerkiksi tutkimushaastatteluorganisaatio, sen määräykset ja ohjeet ja työ (määriteltyä toimintana, ”work”) ovat rakenteellisia ilmiöitä, joiden kautta puhelinhaastattelijoiden erityistä toiminnan tapaa ja kokemusta työstä voidaan ymmärtää. Pätevää tietoa tällaisesta maailmasta voidaan Layderin mukaan saada tutkimalla yksilöiden käyttäytymistä rakenteellisissa yhteyksissään. On siis tutkittava yksilöiden käyttäytymistä ja kokemusta, mutta ei pelkästään niitä, kuten esimerkiksi fenomenologiassa, vaan myös rakenteita, joissa käyttäytyminen tapahtuu. Adaptiivinen teoria yhdistää sekä positivistisia että humanistisia näkemyksiä sosiaalisesta maailmasta saman metodologian alle. (Layder 1998, 139-142.)

Tarkastelen puhelinhaastattelijan työtä luonnollisessa ympäristössään, mutta pyydän heitä myös itse tulkitsemaan kokemustaan. Tämän takia osallistuva havainnointi, haastattelut, nauhoitukset ja dokumentit ovat kaikki tärkeitä analysoitavia osa-aineistoja. Toimintaa ehdollistavien sosiaalisten rakenteiden tuntemisen kautta haastattelijoiden käyttäytyminen ja kokemus voivat tulla ymmärrettävämmiksi.

Puhelinhaastattelua voidaan pitää erityisenä sosiaalisena asetelmana, joka rakentuu monista sitä uudelleentuottavista ehdoista käsin (sosiaaliset suhteet, käytännöt, resurssit, kontrolli, diskurssit ym.). Puhelinhaastattelu tilanteistuneena toimintona tapahtuu siis monien sitä ehdollistavien tekijöiden alla. (Layder 1998, 157.) Tilanteistuneet toiminnot ja tulkinnat tilanteesta voivat poiketa yksilöittäin, mutta ne joka tapauksessa ovat samojen sosiaalisten asetelmien vaikutusten alaisia, millä voi olla yhteys haastattelijoiden kokemukseen työstään (emt., 157-158). Yritän analyysissäni hahmottaa niitä yhteyksiä, joita eri tasojen ilmiöillä on tutkimieni puhelinhaastattelijoiden hiljaiseen tietoon.

4. Analyysi

Analyysiosan aluksi selvitän, millainen markkinatutkimuslaitos on fyysisesti. Sitten tarkastelen sitä, millainen standardisaation taso tutkittavassa markkinatutkimuslaitoksessa on. Tämän selvittäminen on tärkeää sen sosiaalisen rakenteen ymmärtämiseksi, joka puhelinhaastattelijan työn tekemistä mahdollistaa. Kun standardisaation taso on selvitetty, lähdän selvittämään sitä, miten haastattelijat itse näkevät työnsä. Haastattelijoiden kokemuksen analysoinnin kautta koetan ymmärtää niitä vaikutuksia, joita puhelinhaastattelutilanteella on haastattelijan kannalta ja niitä keinoja, joita haastattelijat tilanteeseen ovat kehittäneet. Jatkan keskustelua niihin hiljaisen tiedon ulottuvuuksiin, jotka koskevat puhelinhaastattelijan suhtautumista omaan työhönsä ja oman aseman ymmärtämistä puhelinhaastattelijana. Tämän jälkeen siirryn tarkastelemaan yksittäisiä työn tekemiseen liittyviä tapoja, joissa haastattelijat käyttävät hiljaista tietoaan hyväkseen. Analyysi perustuu pitkälti aikaisemman tutkimuksen kehittämiin näkökulmiin, jonka kautta omaa aineistoani tarkastelen. Analyysiosion lopussa analysoin hiljaisen tiedon välittymistä tutkitussa organisaatiossa ja pohdin niitä seikkoja, jotka hiljaisen tiedon välittymiseen ovat yhteydessä ja jotka sitä mahdollisesti estävät. Yhteenvetoluvussa keskustelen analyysin tuloksista ja arvioin niiden luotettavuutta.

Analyysiosiosassa käytän esitykseni ulkoisen validiteetin kasvattamiseksi autenttisia katkelmia sekä teemahaastatteluista että haastattelunauhoituksista. Teemahaastattelukatkelmissa esitetään ennen varsinaista katkelmaa haastattelijan tunnus (esimerkiksi D), sitten aineiston keruun järjestysnumero 2 (koska teemahaastattelut tehtiin haastattelunauhoitusten jälkeen, joissa merkintä 1) sekä katkelman sivunumero transkriptioissani. Täydellinen teemahaastattelukatkelman tunnus voi siten olla esimerkiksi (D2:3-4), jolla viitataan D:n kanssa tehdyn teemahaastattelun transkription sivuille 3-4. Teemahaastattelun puheenvuoroissa kirjain H tarkoittaa tutkijaa ja V haastateltavaa, mutta kirjaimen puuttuessa katkelma viittaa aina pelkästään haastatellun puheeseen. Haastattelunauhoituskatkelmissa on tämän lisäksi eroteltu toisistaan eri haastattelut juoksevalla numeroinnilla, jolloin katkelman tunnus voi olla esimerkiksi (G1:1:4), millä viitataan G:n haastattelunauhoituksen transkription ensimmäiselle sivulle haastatteluun neljä.

4.1. Organisaation fyysinen kuvaus

Sisältä katsoen tutkittava markkinatutkimuslaitos on pitkä käytävä, jonka alkupäässä on valvojan pöytä, jonka kaikki sisälle tulevat ohittavat. Valvojan pöydän vieressä on työntekijöiden virkistystila kahviautomaatteineen ja pöytineen. Valvojan pöydän takaa alkavat puhelinhaastattelijoiden huoneet, joita on yhteensä viisi. Huoneisiin näkee käytävältä lasiseinän lävitse ja niissä on kussakin viisi tietokone-puhelinyhdistelmää haastattelujen tekoa varten. Kerrallaan haastatteliijoita voi olla työssä enimmillään 30, jolloin myös kenttätoiminnoista vastaavien koneet otetaan haastattelukäyttöön. Tila ei käy ahtaaksi, sillä jokaisella on oma paikkansa.

Haastatteliija voi usein vapaasti valita sen huoneen ja paikan, missä hän haluaa haastatteluja tehdä. Kiinteitä huonejärjestyksiä ei iltakentässä ole. Pieniä kone-, puhelin- ja istuinkohtaisia eroja lukuun ottamatta haastattelupaikoilla ei ole sanottavaa eroa keskenään. Jokainen haastattelupiste koostuu pöydästä, tuolista, tietokoneesta ruutuineen ja näppäimistöineen, puhelimesta ja kuuloke-mikrofoneista. Kukin yksittäinen työpiste on erotettu toisista valkoisen levyn avulla, mikä ei estä tutkimushaastatteliijoita näkemästä tai kuulemasta muita saman huoneen haastatteliijoita.

Haastattelijoiden huoneiden jälkeen käytävällä tulevat hallinto- ja markkinointihenkilöstön huoneet ja käytävän perällä sijaitsevat johdon ja tutkijoiden huoneet sekä yhteiset WC:t. Haastatteliija ei välttämättä työvuoronsa aikana ole tekemisissä muun varsinaisen ydinhenkilökunnan kuin valvojan kanssa. Valvoja on haastattelijoiden lähin esimies. Valvojan tehtävänä on valvoa haastattelijoiden työskentelyä ja opastaa heitä tarvittaessa. Valvojat tekevät muun muassa kontrollisoittoa haastatelluille ihmisille haastatteluaineiston laadun varmistamiseksi.

Tutkittavan laitoksen sisätilan yleisilme on toimistomainen. Viherkasvit käytävällä sävyttävät sen muuten vaaleansinista yleisilmettä, jota erilaiset pöydillä olevat paperit ja lehdet sekä seinillä olevat tiedotteet monipuolistavat. Siisteys ja raikas ilma välittävät sisään tulevalle kuvan hyvin hoidetusta toimistosta. Myös toimiston työntekijöiden vaatetus soveltuu miljööseen: useimmiten vaatteet ovat hillityt ja asialliset, nuorilla puhelinhaastatteliijoilla usein farkut ja siihen sopiva paita. Vanhemmilla haastatteliijoilla näkee joskus jopa housupukuja. Päällysvaatteille on haastatteluhuoneissa omat naulakkonsa.

4.2. Standardisaation taso tutkittavassa markkinatutkimuslaitoksessa

Koska tutkimushaastattelun standardisaation tasolla on laitoksittaisia eroja (Viterna & Maynard 2002), on analyysiosion aluksi tutkittava, miten tässä laitoksessa puhelinhaastattelijoiden haastattelutyötä standardisoidaan. Sitä voidaan tutkia Viternan & Maynardin (2002, 370-388) esittämän luokittelun ja analyysimetodin avulla. He tutkivat kahtatoista akateemista survey-haastattelulaitosta, jotka tekevät haastatteluja CATI:lla.

Standardisaation täydellinen määrittelemine on hankalaa, eikä siitä ole selvää yksimielisyyttä. Yleensä standardisaation määrittelemisessä käytetään apuna Fowlerin ja Magnionen (1990) kirjaa, jossa erotetaan neljä standardisoidun haastattelun pääperiaatetta: kysymykset tulee lukea juuri kuten ne on kirjoitettu, epäadekvaatit vastaukset tulee tarkentaa ei-johdattelevasti, vastaukset tulee tallentaa ilman omaa harkintaa ja vastausten sisältöä ei saa tuomita (Schaeffer & Maynard 2002a, 7). Viternan ja Maynardin (2002) mukaan (viittaavat Fowleriin ja Magnioneen 1990) tutkimushaastattelun standardisaatio voidaan jakaa myös viiteen ydinalueeseen, joista ensimmäinen on haastattelijan puheen tahdin (pace) standardisoiminen, toinen vastaajille annettavan neutraalin palautteen standardisoiminen (palautteen tiheyden määrittäminen ja sen tarkoituksen selventäminen haastatteliijoille), kolmas ammatillisen objektiivisuuden vaatiminen haastatteliijoilta, neljäs tarkentavien kysymysten (probes) tarkkuuden ja määrän (montako kertaa voi tarkentaa) määrittelemine ja vastauskategorioiden toistamisen määrittelemine (pitääkö aina suljettuja kysymyksiä tarkennettaessa toistaa kaikki vastauskategoriat) ja viides puhelinhaastattelijan työn valvonnan (monitoring) tiheyden ja laajuuden määrittelemine. Standardisaation alakohtia on siis heidän mallissaan yhdeksän.

Viterna ja Maynard (2002) käyttivät omassa tutkimuksessaan aineistona tutkimuslaitoksien haastatteluoppaita ja henkilökunnan haastatteluja. Mikäli haastattelijat ohjeistettiin lukemaan kysymykset hitaammin kuin normaalisti, laitos sai tästä kohdasta +1 pistettä, mutta mikäli laitos ei näin ohjeista tai asiaa ei oppaassa mainita, se sai -1 pistettä. Haastattelun osa-alue saa standardisointipisteen (+1) myös, mikäli haastatteluoppaassa määritellään, miten usein haastattelijat saa käyttää neutraalia palautetta (esimerkiksi ilmauksia ”aivan”, ”on tärkeää saada mielipiteenne siitä” ja ”mm-m”) ja mikäli opas määrittelee palautteen merkitykseksi haastateltavan ”valmennuksen” oikeanlaisiin vastauksiin (esim. ”juuri tuollaisia *tarkkoja* vastauksia tarvitsemme”) eikä hyväntuulisuuden (rapport) ylläpitämistä. Pisteen (+1) saa myös, mikäli ammatillinen objektiivisuus mainitaan oppaassa haastattelijan velvollisuutena. Tämä tarkoittaa

haastattelijan neutraaliutta ja tasapainoisuutta ja tietynlaista vakavuutta. Standardisaatiopisteen (+1) saa myös, mikäli vastausten tarkennusten (esim. ”kumpi on lähempänä”, ”mikä on lähin”) tarkkuus (minkälainen tarkennus minkälaiseen tilanteeseen annetaan) ja määrä (montako kertaa voi tarkentaa) on määritelty ja mikäli haastattelijaa vaaditaan tarkennettaessa toistamaan kaikki vastauskategoriat silloin, kun kysytään suljettu kysymys. Lisäksi standardisointipisteen (+1) saa jos haastattelijat tietävät, että heidän työtään valvotaan ainakin kerran työvuorossa ja jos kaikkia standardisaation ydinfaktoreita valvotaan. Valvonnan sanotaan olevan tehokasta standardisoitujen haastattelutekniikoiden aikaansaamiseksi silloin, kun haastattelijat tietävät, että heitä valvotaan, mutta eivät tiedä, milloin tämä tapahtuu (Viterna & Maynard 2002, 385).

Lähestyn itse tätä kysymystä osin samalla tavoin kuin Viterna ja Maynard (2002). Etsin markkinatutkimuslaitoksen haastatteluoppaasta ja laatukäsikirjasta (jotka jaetaan haastatteliijoille ja jotka heidät velvoitetaan lukemaan) kohtia, joissa näistä standardisaation ydinfaktoreista puhutaan. Jätän analyysini ulkopuolelle ne projektikohtaiset työohjeet, jotka haastatteliijoille kunkin projektin alussa jaetaan. En myöskään haastattele henkilökuntaa kuten Viterna ja Maynard (2002) tekivät. Havainnoinnin perusteella tiedän, että työohjeissa kerrotaan vain kuhunkin projektiin kuuluvia yksityiskohtaisia asioita eikä yleisiä haastattelukäytäntöä koskevia seikkoja, lukuun ottamatta esimerkiksi kehotusta ”lypsää vastausta” avoimissa kysymyksissä tms. Tämä ei vaikuta alla olevan analyysin luotettavuuteen, sillä se koskee yleisiä haastatteluohjeita, jotka eivät ole riippuvaisia kulloisistakin työohjeista.

Mikäli tietyn standardisaation ydinfaktorin alakohta mainitaan oppaassa ja standardisaatiota vaaditaan, annan sille standardisaatiopisteen (+1), mutta mikäli kohdasta annetaan standardisaatiosta poikkeavia ohjeita tai asiaa ei mainita oppaissa lainkaan (harkinta jätetään haastattelijalle) annan miinuspisteen (-1). Erona Viternan ja Maynardin tutkimukseen tässä on, että he tutkivat yliopistollisia survey-haastattelulaitoksia, jotka tekevät haastatteluista lähinnä akateemisiin tarkoituksiin, kun oma analyysini koskee markkinatutkimuslaitosta. Tämä on hyvä pitää mielessä tulosten tulkinnassa ja laitojen vertailussa.

4.2.1. Suhteellisen autonominen laitos

Standardisaation osa-alueesta ensimmäistä, hidasta haastattelutahtia, korostetaan oppaassa muutama otteeseen. Kysymykset painotetaan lukemaan hitaasti ja haastattelussa

kehotetaan pyrkimään rauhalliseen vuorovaikutustilanteeseen. (+1) Palautteen taajuutta ei ohjeisteta, eli ei anneta neuvoja siitä, kuinka usein neutraalia palautetta pitää käyttää eikä myöskään palautteen sisältöä ohjeisteta. Mainitaan ainoastaan, että vastaajien mielipiteisiin ei tule ottaa kantaa eikä ilmaista heille omia mielipiteitään. (-1) Palautteen tarkoitusta haastateltavien valmentamiseksi ei myöskään mainita. (-1) Ammatillista objektiivisuutta korostetaan oppaissa sen sijaan melko vahvasti. Korostetaan haastattelijan roolia tärkeän tiedon puolueettomana kerääjänä ja sitä että kysymysten järjestystä ja sanamuotoja tulee noudattaa tarkasti. (+1) Vastausten tarkennusten tarkkuutta ei oppaissa erikseen mainita, mutta kehotetaan toistamaan kysymys, mikäli vastaaja ei ymmärrä sitä. Tarkennuksia voi käyttää siis oman harkinnan mukaan ja niiden sisällön voi itse määrittellä. (-1) Tarkennusten toistojen määrää ei oppaissa ohjeisteta. (-1) Vastauskategorioiden toistamisesta ei myöskään ole ohjetta, työohjeiden lisäksi. Sellaista ohjetta, jossa kehoitettaisiin aina tarkennettaessa suljettua kysymystä toistamaan kaikki vastauskategoriat, ei ole. (-1) Valvonnan taajuudesta mainitaan, että haastattelutyötä valvotaan jatkuvasti. (+1) Tämä tehdään puhelimitse soittamalla haastateltavalle. Valvontaa ei siten kohdisteta kaikkiin standardisaation osa-alueisiin (mikä vaatisi haastattelujen kuuntelemista tai nauhoittamista), vaan pelkästään haastattelun yleiseen ilmapiiriin, kuten haastattelijan käyttäytymiseen ja muutamaankin sisältökysymykseen. (-1)

Taulukko 2. Haastattelijan työn standardisaatio tutkitussa laitoksessa

1. tahti (vastaukset pitää lukea hitaasti haastateltavalle)	+1
2a. palaute – taajuus (annetaan neuvoja, kuinka usein neutraalia palautetta pitää käyttää)	-1
2b. palaute – tarkoitus (neutraalin palautteen tarkoitus valmentaa haastateltavaa oikeanlaisiin vastauksiin)	-1
3. ammatillinen objektiivisuus (haastattelijaa kehoitetaan olemaan neutraali, vakava ja ammatillinen)	+1
4a. tarkennukset – tarkkuus (oppaassa kerrotaan tarkasti, millaisia hyväksyttäviä tarkennuksia mihinkin tilanteeseen voi käyttää)	-1
4b. tarkennukset – toistaminen (oppaassa kerrotaan tarkasti, kuinka monta kertaa haastateltavan vastausta voi tarkentaa)	-1
4c. tarkennukset – vastauskategorioiden toistaminen (oppaassa kerrotaan, että kaikki vastauskategoriat on luettava uudestaan, kun tarkennetaan suljettuja kysymyksiä)	-1

5a. valvonta – taajuus (vaatimuksena on, että haastattelijaa valvotaan vähintään kerran vuorossa)	+1
5b. valvonta – keskeiset tekijät (kaikkia viittä standardisaation ydinfaktoria valvotaan)	-1
Yhteensä (-9=täysin autonominen, +9=täysin standardisoitu)	-3

Tutkittava markkinatutkimuslaitos on standardisaation suhteen melko autonominen ja siellä haastattelijalla on melko suuri mahdollisuus päättää, kuinka hän haastattelutyötään tekee. Laitos on siinä mielessä tyypillinen haastattelulaitos, että myös Viternan ja Maynardin (2002, 388) tulosten mukaan haastattelun tahtia ja ammatillista objektiivisuutta standardisoidaan laitoksissa keskimäärin useammin kuin muita standardisaation ydinfaktoreita (yhteistulos 12 laitoksessa molemmissa osa-alueissa -2, kaikkien ydinfaktoreiden osa-alueiden keskiarvo -3,9). Hieman erilaista Viternan ja Maynardin tuloksiin verrattuna tässä laitoksessa on se, että heidän aineistossaan tarkennusten tarkkuutta standardisoidaan melko yleisesti (yhteistulos -2), mutta näin ei tutkittavassa laitoksessa ole (emt., 388). Tarkennusten tarkkuuden standardisoimisellahan tarkoitetaan sitä, että haastattelija tietää millaisia tarkennuksia saa käyttää sellaisiin vastauksiin, jotka vaativat tarkennusta (koska vastaukset eivät suoranaisesti sovi mihinkään vastauskategoriaan) (emt., 381-382). Haastattelijat ovat tässä markkinatutkimuslaitoksessa vapaita itsenäisesti päättämään toisaalta milloin käyttävät tarkentavaa kysymystä ja myös sen sisällön. Toinen hieman Viternan ja Maynardin tuloksista poikkeava seikka tutkittavassa laitoksessa on sen haastattelijoiden valvonnan useus, mitä tehdään jatkuvasti (ka. -4, kahdesta laitoksesta tieto puuttuu). Koska valvontaa tutkittavassa laitoksessa ei kohdisteta kaikkiin standardisaation ydinfaktoreihin, vaan se tehdään puhelimitse jälkikäteen, sen vaikutus kohdistuu vain tiettyihin haastattelun osa-alueisiin ja sillä on näin ollen valvovaa vaikutusta vain niihin. Kaiken kaikkiaan, tutkittava markkinatutkimuslaitos on tällä mittarilla tarkasteltuna suhteellisen autonominen (-3) laitos pikemmin kuin standardisoitu (vrt. Viterna & Maynard 2002, 389).

Myös Viternan ja Maynardin (2002) tutkimuksessa suurin osa akateemisista haastattelulaitoksista harjoitti suhteellisen autonomista linjaa. Ainoastaan kaksi heidän tutkimaansa laitosta oli näiden yhdeksän standardisaation osa-alueen suhteen enemmän standardisoituja kuin autonomisia (emt., 389). Mistä standardisaation vähyys sitten johtuu? Yksi syy, jonka kirjoittajat tuovat esiin, on standardisaation eri osa-alueiden jättäminen huomiotta haastatteluohjeissa, mikä implisiittisesti johtaa autonomiaan

haastattelulaitoksen haastattelukäytännöissä. Toiset haastattelulaitokset ottavat haastatteluohjeissaan selkeästi kantaa standardisaation eri osa-alueisiin, mutta toiset eivät käsittele niitä ohjeissaan. Silti laitosten standardisaation taso voi olla samalla tasolla (emt., 389).

Viterna ja Maynard (2002, 390-391) esittävät, että autonomisempi haastattelutapa vaatii haastatteluorganisaatiolta vähemmän haastattelijoiden valmennusta ja valvontaa kuin tiukasti standardisoitu haastattelu. Samoin autonomisempi haastattelutyyli, kuten autonominen työ yleensäkin, lisäävät työntekijän viihtyvyyttä työssään, seikka, joka erityisesti suuresta vaihtuvuudesta kärsiville haastattelulaitoksille on tärkeä. Kolmas syy joka puoltaa haastattelijoiden autonomisuutta haastattelussa on hiljainen tieto, jota haastattelu vaatii haastattelijalta. Hiljainen tieto auttaa haastattelijaa täyttämään standardisaation ja haastattelujen kontingenssien jättämät aukot ja tekee haastattelujen toteuttamisesta joustavaa. Tässä mielessä on perusteltua jättää päätös haastattelun tekotavasta haastattelijaille, koska se parantaa haastattelujen sujuvuutta.

4.2.2. Erot palautteen taajuudessa melko suuria

Analysoin tässä yhteydessä hieman tarkemmin sitä palautetta, jota haastattelijat aineistoni perusteella antavat haastateltaville, kun nämä vastaavat kysymyksiin. Metodi tässä oli sisällönerittely, elin laskin palautteiden määrät haastattelijoitain. Palaute on haastattelukatkelman niin sanottu ”kolmas vuoro” (kysymys-vastaus-palaute), ja sen kautta haastattelijalla antaa haastateltavalle merkin, että vastaus on kuultu, ymmärretty, hyväksytty, oikea, hyvä, jne.

Kolmannen vuoron kommentit puheessa ovat etnometodologisen tutkimuksen mukaan oleellinen mekanismi, jolla keskustelun osapuolet tunnistavat toimintaansa säätelevän institutionaalisen toimintakehyksen (Viterna & Maynard 2002, 371). Usein tutkimushaastatteluissa kolmannen vuoron palautteen sisältö on säännelty siten, että palautteen tulisi olla neutraali, jotta haastateltavan vastaus tulee hyväksytyksi, mutta että palautteen sisältö ei vaikuta haastateltavan vastauksiin (emt., 372). Tutkittavassa laitoksessahan palautteen sisältöä ei oltu määritelty. Tavoitteena survey-haastattelussa pitäisi olla, että vastaajalle tulee vastatessaan oikealla tavalla tunne, että hänen vastaamissuorituksensa on hyvä, eikä että vastauksen sisältö on oikea. Esimerkiksi opetustilanteessa tätä vastoin opettaja ilmaisee kolmannella vuorollaan, onko vastaus oikea

vai väärä (mt.). Kävin haastattelunauhoitukset läpi ja laskin erilaisten palautteiden määrät haastattelijoitain (ks. Liite 2)

Haastatteluissa annetut palautteet keskittyvät selkeästi joillekin ilmaisuille ja eri haastattelijat antavat palautetta haastateltaville eri määriä. Aineistossa yleisin palaute on ilmaisu joo tai joo-o. Nämä muodostivat lähes 80 prosenttia kaikesta haastateltaville annetusta palautteesta. Joo ja joo-o ovat melko yleisesti hyväksytyjä neutraaleja palautteita, ne voidaan rinnastaa käyttömerkitykseltään sanoihin yes ja okay. (Viterna & Maynard 2002, 372, 374). Joissakin haastattelulaitoksissa nämä palautteet ovat silti kiellettyjä, koska ne ilmaisevat samaa mieltä olemista, myöntämistä (emt., 374). Jatkuvat joo ja joo-o ilmaisut saattavatkin toimia haastateltavan vastauksia suuntaavina kolmansina tekijöinä haastattelussa, mutta tämä on epävarmaa.

Eri haastattelijoiden antamat palautteiden määrät suhteessa kysymysten määrään vaihtelevat 0,18-1,28 välillä. Tämä tarkoittaa sitä, että toiset haastattelijat antavat vastaajille kielellistä palautetta kuusi kertaa useammin kuin toiset, mitä voi pitää melko suurena erona. Todella keskustelunomaisissa haastatteluissa palautetta tulee keskimäärin enemmän kuin kysymyksiä. Tämä johtuu osaltaan siitä, että joissain kohdin haastattelua tulee useampia palautteita kerrallaan. Aineiston perusteella tässä markkinatutkimuslaitoksessa on siis selvästi eroja haastattelutavoissa palautteiden suhteen, toiset haastattelut ovat enemmän normaalin keskustelun kaltaisia ja toiset ovat muodollisempia.

Tämä voi viitata siihen, että toiset haastattelijat tekevät haastattelunsa enemmän ns. sosio-emotionaalisella kuin muodollisella tyylillä. Tällöin he rakentavat enemmänkin empaattisen ja ymmärtävän suhteen haastateltavaan kun taas toiset haastattelijat ovat tehtäväorientoituneempia ja jättävät sosiaalisen kanssakäymisen haastateltavien kanssa vähemmälle. (Dijkstra & van der Zouwen 1988.)

On esitetty, että sosio-emotionaalinen haastattelutyyli parantaa haastateltavan motivaatiota ja tekee hänet paremmalle tuulelle haastattelussa, mutta toisaalta se saattaa myös suunnata haastateltavan vastauksia sekä sosiaalisen palkinnon että vääristyneiden rooli-odotuksien takia. Haastateltava saattaa siis sosio-emotionaalisen tyylin seurauksena vastata niin kuin hän olettaa haastateltavan haluavan hänen vastaavan (koska haastattelijalla antaa hänelle hyväksyvän merkin ja vihjeen, kuinka vastata) ja lisäksi haastateltava voi kuvitella että

haastattelussa olennaista on tehdä hyvä vaikutus haastattelijaan eikä antaa tarkkoja vastauksia. (Dijkstra & van der Zouwen 1988, 202-204.)

Molemmilla haastattelutyyleillä voidaan saavuttaa varsin luotettavia haastattelutuloksia, mutta sosio-emotionaalisen haastattelutyylin hyvät puolet korostuvat varsinkin sellaisissa haastatteluissa, joissa kysymykset eivät ole sosiaalisesti uhkaavia tai haastattelun aihe ei ole kovin tärkeä haastateltavalle. Tällaisia markkinatutkimusten haastattelut useimmiten ovat. Muodollinen tyyli taas toimii erityisesti haastatteluissa, joissa haastattelu on hyvin tärkeä haastateltavalle tai aihe on arkaluontoinen. (Dijkstra & van der Zouwen 1988, 208-210.) Tällaisiakin haastatteluja haastattelijat tekevät markkinatutkimuksessa jonkin verran, joten on vaikea sanoa, kumpaa tyyliä kannattaisi markkinatutkimuslaitoksessa suosia.

4.3. Hiljaisen tiedon kehittyminen puhelinhaastattelijalle

Seuraavaksi siirryn haastattelijan oman kokemuksen analysointiin. Yllä oleva analyysi standardisaation tasosta tulee kuitenkin pitää mielessä jatkossa, koska standardisaatio ehdollistaa haastattelijoiden kokemusta ja heidän tapaansa tehdä työtään. Kun haastattelijalle tulee ensimmäisiä kertoja tekemään haastattelutyötä, hän on lukenut haastatteluoppaan, jossa häntä neuvotaan olemaan haastattelutilanteessa ammatillisesti objektiivinen, puhumaan rauhallisesti sekä olemaan ottamatta kantaa haastateltavien vastauksiin. Hänet on myös opetettu käyttämään haastatteluohjelmaa sekä muuta laitteistoa. Tässä vaiheessa haastattelijalla on ennako-oletuksia millaista työ tulee olemaan, mutta hän ei vielä pysty katsomaan työtään sisältä päin. Haastattelijalla on tässä vaiheessa noviisi ja hänen haastattelutyötä koskeva taitonsa on kontekstista riippumaton (Dreyfus & Dreyfus 1986, 21).

Hiljaisen tiedon näkökulmasta katsoen työn aloittaminen on puhelinhaastattelijalle suuri muutos hänen aiemmin kokemaansa nähden. Suuri osa eteen tulevista asioista on uusia ja aiemmin tuntemattomia ärsykeitä tulee niin paljon, että haastattelijalla ei pysty hallitsemaan niitä kaikkia (vrt. Varila & Rekola 2003). Prosessi, minkä haastattelijalla tässä tilanteessa kohtaa, on oleutuminen ympäristöön. Hänen aistinsa tottuvat pikku hiljaa ärsykeympäristöön ja hänen habituaatio-oppimisensa alkaa. Hän alkaa automatisoimaan suhtautumistaan toistuviin ärsykeisiin ja muodostamaan tietorakenteita toimintaympäristöstään. Myös hänen suhtautumistapansa saattavat alkaa muuttua. Kokemuksen karttuessa hänestä tulee kehittynyt aloittelija ja hän oppii sopeuttamaan myös tilannesidonnaista tietoa toimintasääntöihinsä (Dreyfus & Dreyfus 1986, 22-23).

4.3.1. Henkilökohtainen rooli vs. työrooli – tunnetyötä ja suhtautumistavan muutosta

Millaisen muutoksen puhelinhaastattelijan käsitys työstään ja omasta asemastaan puhelinhaastattelijana käy teemahaastatteluiden perusteella läpi, kun haastattelijat tekevät työtään jonkin aikaa? Hiljaisen tiedon kannalta seuraavan analyysin tarkoitus on koettaa selittää kokemuksen vaikutusta haastattelijoiden käsitykseen työstään ja omasta roolistaan puhelinhaastattelijoina.

Useat haastattelijat sanoivat teemahaastatteluissa, että aloittaessaan työn puhelinhaastattelijoina he kokivat työn ristiriitaisena, koska siinä he joutuvat rikkomaan haastateltavien kotirauhaa, siis normia, joka kieltää soittamasta tuntemattomille ihmisille, ellei tälle ole tärkeää ja oikeutettua asiaa.

(G2:1) H: Mites tämmönen puhelintyö, tuntukse yhtään oudolta silloin alussa?

V: No joo, se tuntu kyllä oudolta, vähäsen ja sitten, vähän just sillein jännittävältä ja vähän ikävältäkin, et pitää soitella ihmisille kotiin ja häiritä.

(F2:1)...kyllähän tästä alussa ainakin jotenkin tuli semmonen olo, että mä vaan niinkun työkseni häiritseen ihmisiä...

Häirinnän tunne on tulkintani mukaan seurausta sosiaalisen normin rikkomisesta, jonka jotkin puheluun vastaajat saattavat vahvistaa palautteellaan haastattelijoille. Puhelinhaastattelijoiden työstään saama palaute vastaajilta ei ole aina positiivista, vaan haastatteluista kieltäytytään yleisesti ja usein vastaajat antavat myös ymmärtää, että haastattelu ei ole mielekäs tapahtuma (vie aikaa ja vaivaa). Toisaalta, haastatteluista kieltäytytään yleensä kohteliaasti (Maynard & Schaeffer 1997). Häiritseminen tuntuu joka tapauksessa haastattelijasta ikävältä ja tämä ajaa pohtimaan työn oikeutusta. Haastattelutyön alkuvaiheessa puhelinhaastattelija joutuu siis sopeutumaan tähän tunteeseensa häiritsemisestä.

Arlie Hocschild (1983, 218-222) kirjoittaa, että ihmisen tunne on aina signaali jostain seikasta (kuten pelon tunne vaarasta). Tunne häiritsemisestä antaa puhelinhaastattelijalle signaalin, että hän ylittää jonkin sosiaalisesti määritetyn rajan (ks. Hocschild 1983, 24-34). Hocschild (emt., 56-75) esittää myös, että erilaisia sosiaalisia tilanteita säätelevät erilaiset tunnesäännöt, jotka kulttuurisidonnaisesti kertovat, miten missäkin tilanteessa tulisi tuntea. Esimerkiksi läheisen ihmisen kuollessa tulisi tuntea surua, läheisen menestyessä iloa. Koska haastattelija on puhelinhaastattelutilanteessa häirinyt haastateltavaa ja pyytää tältä jotakin, hän on ensisijaisesti velvollinen tuntemaan kiitollisuutta haastateltavalle, ei

päinvastoin. Häiritsemisen tunne saattaa aiheuttaa haastattelijalle paineen mukautua haastattelutilanteeseen säätelemällä omaa tunnettaan suhteessa vastaajaan. Tällaiseen tunnekonfliktiin haastattelijat joutuvat aloittaessaan työnsä.

Haastattelijat tunnistavat sen, että haastattelutilanteessa pitää olla ystävällinen haastateltaville, mutta että haastattelutilanne on kuitenkin pohjimmiltaan virallinen vuorovaikutustilanne, jota ei saa tehdä liian miellyttäväksi, jotta virallisuus ei horjuisi. Tämä voi aiheuttaa kokemattomalle puhelinhaastattelijalle tilanteen, jossa vastakkaisiin suuntiin vetävät roolit aiheuttavat vaikeuksia haastatteluun suhtautumisessa. Haastattelijat kertoivat esimerkiksi tapauksista, joissa jotkut haastattelijat selvästi koettivat tehdä haastattelun haastateltaville miellyttävämmäksi kuin olisi heidän mielestään ollut tarpeellista.

(G2:5) V:...niinkun jotkut kauheesti jotenkin, et se ei kuulosta sillein normaalilta jotenkin, kauheesti jotenkin esittää, ei mun mielestä sekään sit oo hyvä

H: Yrittääkö ne olla sitten ystävällisiä vai mistä se johtuu?

V: No varmaan ystävällisiä ja sit sillein jotenkin en mä tiedä oikein sit, ehkä jotenkin semmosia pirteitä, jotenkin kannustaa siihen vastaamaan

Näissä tapauksissa haastattelijat kompensoivat häiritsemisensä miellyttävällä haastattelutilanteella, joka voi olla ristiriidassa ammatillisen objektiivisuuden vaatimuksen kanssa. Pitemmän päälle miellyttävän haastattelijan näyttely muodostuu hyvin rankaksi, ellei se ole haastattelijan aito suhtautumistapa haastatteluun.

(D1:1) ...nyten alkaa vähän jo väsyttää sillä lailla, niinkun henkisesti, tuntuu siinä pitää koko ajan kuitenkin olla tavallaan sillein valot päällä, tavallaan näyttää että niille ihmisille osaa puhua, niin sää puhut eri äänellä kuin oikeesti ja eri tyylillä kuin oikeesti ja aluks se oli hauskaa, mutta nyt se alkaa väsyttää sillein henkisesti ja äänen päälle ja muutenkin...

Samanlaisia esimerkkejä palvelualoilta on muitakin, esimerkiksi Hocschild (1983, 126-131) kuvaa, kuinka hänen tutkimansa lentoemännät vastasivat lentoyhtiön asettamaan vaatimukseen näytellä jatkuvasti iloista voimalla pahoin ja menettämällä lopulta kykynsä aitoon tunteeseen palvelutilanteessa. Tutkimani kokeneemmat haastattelijat kertoivatkin, että haastattelutyön jatkuessa he oppivat suhtautumaan haastattelutilanteeseen eri tavalla kuin aloittaessaan sen. He oppivat erottamaan haastattelijan roolinsa omasta arkipäivän roolistaan, josta käsin soittaminen haastateltaville olisi häiritsemistä.

(F2:6-7) ...just jos tulee joku kieltäytyminen tai sillein, kyllähän jotkut saattaa olla välillä tosi tylyjä, sillein, että jotain, ei kiinnostu yhtään tai ne saattaa kiroillakin tai tai, miks sä soittelet blaa blaa blaa, että niin, ei just sillein ota itseensä siitä että, ei tää nyt musta johdu tai omasta persoonasta mitenkään

(G2:6) H: Mites se sit, kun sanoit tuossa alussa, että ei ota henkilökohtaisesti, liittyksee mitenkään tähän rooliin tai sen oppimiseen?

V: Niin varmaan joo, et aattelee va, senkin että se jos jotkut ihmiset on vaikka vihasia et niille soitetaan, niin että ei ne oo mulle siitä vihasia, vaan vaan sille mun työroolille, sille, joka soittelee

H: Olikse alussa sitten, ei ollu vielä oppinu sitä?

V: Niin, ehkä.

H: Että mitä siinä edustaa?

V: Niin, niin just.

Haastattelijat kertoivat kokeneensa muutoksen suhtautumistavassaan puhelinhaastattelijan työhön kokemuksensa kautta. He oppivat vieraannuttamaan oman persoonansa haastattelutilanteesta ja tämä antoi heille mahdollisuuden päästä häiritsemisen tunteesta osittain eroon. Työroolin ja persoonallisen itsen erottaminen toisistaan oli myös Hocschildin (1983, 133) tutkimuksessa yksi kokeneempien ja vanhempien lentoemäntien tapa selviytyä ristiriitaisista rooleista (oma persoona-lentoemäntä) ja niihin kohdistuvista tunnekäyttäytymisen odotuksista. Tärkeää tässä on se, että molemmat roolit, sekä persoonallinen minä että työrooli nähdään merkityksellisenä omassa käyttöyhteydessään. Molemmilla on oma paikkansa.

Haastattelutilanne voidaan dramaturgisesta näkökulmasta nähdä näyttelynä, jossa haastattelija näyttelee roolinsa vastaajalle (Hirsjärvi & Hurme 2001, 99). Erving Goffmanin esittämästä näkökulmasta katsoen kyse on yksilön dramaturgisesta ongelmasta, miten teen haluamani vaikutuksen muihin? (Goffman 1959, Hirsjärvi & Hurme 2001, 99-100.) Tunnetyö ei viittaa ainoastaan pintanäyttelyyn (surface acting), jota Goffmanin (1959) tutkima yksilön dramaturgisen ongelman käsite kuvaa, vaan myös syvänäyttelyyn (deep acting), jossa työntekijä käyttää aitoa tunnettaan siirtääkseen sen haluamaansa tilanteeseen. Tämä on esimerkiksi näyttelijöiden käyttämä tekniikka, näytellessään tunnetta heidän tulee ajatella jotain todellista tunnetta eikä vain koettaa näyttellä sitä. Tällöin aito tunne tulee esille kuin itsestään, vaikka se näytellään. Syvänäyttely vaatii itsen erottamista näyteltävästä roolista. (Hocschild 1983, 33-38.)

Tunnetyön teorian kannalta merkityksellistä on se, että kun puhelinhaastattelijan roolikäsitys selkeytyy, hänen ei tarvitse enää ”pintanäytellä” omaa suhdettaan haastateltavaan, vaan hän pystyy ”syvänäyttelemään” suhteensa haastateltaviin. Käytännössä tämä ilmenee haastattelutilanteessa haastattelijan luonnollisuutena ja ammatillisen objektiivisuuden ottamisena osaksi haastattelutilannetta. Rooliristiriita

vähenee kokemuksen kautta ja helpottaa työhön suhtautumista, koska oma rooli tunnetaan. Tämä tuli esille myös Siika-ahon tutkimuksessa. (Siika-aho 1997, 18-19).

Haastattelijan ammattiroolin oppiminen tapahtuu haastattelujen perusteella monien eri lähteiden vaikutuksesta. Osa lähteistä on hiljaisia, osa eksplisiittisiä. Eräs lähde on organisaatio, joka säätelee haastattelijoiden suhtautumista haastateltaviin paitsi standardisaatiolla, myös muilla tavoilla, sekä suullisilla että kirjallisilla ohjeilla. Haastattelulaitoksen haastatteluohjeessa sanotaan: ”Suhtaudu vastaajaan ymmärtäen, äläkä ota itseesi hänen mielentilastaan...Vaikka hän lopulta kieltäytyisikin, sinun tulee olla ystävällinen.” Lisäksi jatkokoulutuksessa painotetaan, että ”teet työtäsi joten sinun ei tarvitse olla anteeksipyytelevä tai nöyristelevä, ole ystävällisen määrätietoinen asiaa esittäessäsi”. Lisäksi organisaatiolta saa neuvoja, miten joihinkin vastaajien tyyppeihin (esim. ns. hankalat tyypit) tulee suhtautua.

Toinen tärkeä puhelinhaastattelijan roolin oppimisen lähde ovat muut haastattelijat, jotka antavat esimerkin, miten haastatteluun tulee suhtautua. Suhtautumistapojen oppiminen onkin yksi hiljaisen tiedon jakamisen tapa (ks. Varila & Rekola 2003, 135).

(G2:4) V: ...Esimerkiksi joskus joku sano, että selitti jollekin, joka ilmeisesti epäili jotenkin, että mikäs tää on tää juttu, että, *kyllä me ollaan ihan oikealla asialla*, niin se oli hauska, et sillä lailla voi sanoa tai yleensäkin sitä suhtautumista, että millä lailla sitten muut suhtautuu niin sitten voi ottaa vähän sitten mallia muista.

Haastattelulaitoksessa kiertävät haastattelijoiden kesken vitsit siitä, kuinka haastattelijan työtä tehdään vielä kymmenenkin vuoden päästä ja myös vitsit haastateltavien suhtautumistavoista haastatteluihin. Huumori tuntuukin olevan yksi tapa, jolla haastattelijoiden kesken työhön suhtaudutaan. Tulkintani mukaan tällaisilla tarinoilla ja huumorilla haastattelijat tekevät ymmärrettäväksi ja siedettäväksi omaa hieman ambivalenttia asemaansa sellaisen työn tekijöinä, joka voi joidenkin mielestä olla häiritsemistä.

Ehkä tärkein puhelinhaastattelijan roolin oppimisen lähde ovatkin vuorovaikutuksen toinen osapuoli, haastateltavat, jotka omalla suhtautumisellaan viestittävät haastatteliijoille sen aseman, josta käsin puhelinhaastattelijoiden rooli voi tulla näytellyksi. Kun haastatteliija tekee haastattelutyötään siinä normatiivisessa ja kulttuurisessa ympäristössä, joka on tietylle ajalle ja paikalle tyypillinen, hän samalla oppii oman statuksensa, sosiaalisen asemansa puhelinhaastattelijana. Status sisältää ne oikeudet ja velvollisuudet, joita haastattelijalla on suhteessa haastateltaviin ja haastattelulaitokseen (vrt. Cicourel 1974, 19).

Haastattelijat esimerkiksi olivat pohtineet sitä, miten haastateltavat suhtautuvat haastattelutilanteeseen ja muuttaneet haastattelutekniikkaansa tämän mukaan.

(C2:2) V:...mulla on aikamoinen paine siihen, että jotkut haastateltavat sanoo ei. Elikkä antavat ymmärtää, että ei ole tarvis niin kauaa kestää. Niin sitten sen takia, siitä on tullut se, että sitä koettaa mahdollisimman nopeesti eteenpäin.

Suuren osan haastattelussa tarvitsemastaan tiedosta haastattelijä epäilemättä saa jo ennen työn aloittamista erilaisten kulttuuristen kanavien kautta, mutta käytännössä työtään tekemällä hän oppii uuden näkökulman työhönsä. Hän lähestyy puhelinhaastattelijan roolia sisältä päin, sen omista lähtökohdista käsin ja tunnistaa ja sopeuttaa toimintansa niihin eri toimijoiden käyttäytymisodotuksiin, joita häneen tässä roolissa kohdistetaan (vrt. Siika-aho 1997, 13-14). Kehittynyt haastattelijä pystyy todennäköisesti tunnistamaan työssään toistuvia tilanteita ja siinä tarvittavia suhtautumistapoja ja liittämään niitä aikaisempaan kokemukseensa. Tätä kautta hän muodostaa käsitystään omasta asemastaan suhteessa haastateltaviin ja niistä toimintasäännöistä, jotka tästä asemasta käsin ovat mahdollisia (vrt. Dreyfus & Dreyfus 1986, 22-23).

Puhelinhaastattelijoiden sukupuoli jakauman kannalta edellä mainitussa on huomionarvoista se, että suurin osa puhelinhaastatteliijoista on naisia, joihin Hocschildin (1983, 162-184) mukaan kohdistuu huomattavasti ankarampia tunnetyön vaatimuksia kuin miehiin. Naisilla ei ole samanlaista ”statuskilpeä” kuin miehillä, joka torjuisi heihin kohdistuvat syytökset esimerkiksi häiritsemisestä. Hocschildin (1983, 181) tutkimuksessa lentoemäntinä toimivat naiset olivat ikään kuin valitusosasto, joihin turhautuminen purettiin.

Tunnetyön osalta puhelinhaastattelijan työ voikin olla erilaista miehille ja naisille. Esimerkiksi omassa aineistossani yksikään mies ei puhunut siitä, että olisi kohdannut epäkohteliaita haastateltavia, kun taas naisilla tämä oli yleistä. Tämä voi tietenkin kertoa siitä, että miehiltä ei tällaista puhetta yleensä odoteta. Kuitenkin myös tutkimushaastattelijamiehillä on paljon tunnesääntöjä, joita heidän tulee noudattaa. Muistan havainnointijaksolta erään tapauksen, jossa toinen tutkimushaastattelijamies tuskaili sitä, että haastattelukiintiöön nähden liian iäkkäät henkilöt sanoivat olevansa ”liian vanhoja”, vaikka tosiasiaassa saattoivat olla vasta keski-ikäisiä. Tämän haastattelijä tulkitsi niin, että hänen tuli aina haastattelutilanteessa nauraa tälle ”vitsille”, näytellä olevansa huvittunut ja tuntevansa riemua, vaikka hän ei näin tuntenut. Tämän näyttelyn haastattelijä koki vaivalloiseksi, koska tietenkään häntä ei huvittanut vitsi, joka toistui useissa haastatteluissa

peräkkäin. Omasta asemastaan käsin hän kuitenkin koki olevansa velvollinen nauramaan, aina uudestaan.

Puhelinhaastattelijan statukseen on vaikutusta myös sillä ammattihierarkialla, jonka osa puhelinhaastattelijan työ on. Kasvio (1994, 55) kirjoittaa, että kaikkein alhaisimpiin palvelualan ammatteihin, joihin ihmiset hakeutuvat vain paremman puuttuessa, kohdistuu vahva sosiaalinen aliarvostus, stigma, joka vaikuttaa niitä tekeviin henkilöihin. Haastatteluiden perusteella puhelinmyyjien työ on sellaista työtä, jota puhelinhaastattelijat eivät tekisi, koska siinä palaute vastaajilta on niin paljon negatiivisempaa kuin puhelinhaastattelijan työssä. Ulkoapäin katsellen puhelinhaastattelijan työllä on kuitenkin paljon yhtäläisyyksiä puhelinmyyjän työn kanssa. Yleensä ottaen haastattelijat olivatkin positiivisesti yllättyneitä siitä suhtautumisesta, jonka he kohtaavat soittaessaan tuntemattomille ihmisille.

(D2:12) ...en ois varmasti jaksanu näinkään kauaa, jos se ois semmosta et koko ajan tulis hirveen negatiivista palautetta, että ei varmaan tullu koko aikana kuin pari kolme sellasta että ois edes luuri lyöty korvaan, ett, tosi, että ihmiset on, vaikka nyt aika vaikee on välillä saaha niitä haastatteluja, mutta aina ne kieltäytyy kuitenkin aika kohteliaasti, että se on ihan positiivista ollu, että ei oo sillain, siitä mitään ongelmia.

Ilmeisesti puhelinhaastattelijan työ eroakin puhelinmyyjän työstä siinä, että se on sosiaalisesti oikeutetumpaa, mikä vaikuttaa myös haastattelijoiden mahdollisuuksiin tehdä työtään. Statuksen oikeudet ja velvollisuudet mahdollistavat suhteellisen tasaveroisen aseman haastattelijan ja vastaajan välillä, koska tutkimuksesta on ainakin potentiaalisesti jotakin hyötyä myös vastaajalle, eikä se vie kohtuuttomasti aikaa ja vaivaa. Puhelinmyynnissä saa käyttää enemmän omaa persoonallisuuttaan kuin puhelinhaastattelijan työssä, mutta tätä ei koettu etuna, koska suhtautuminen puhelinmyyjiin on vastaavasti huonompaa. Epäilen, että puhelinhaastattelijoiden kohtuullinen ammattistatus ainakin vielä nykyään helpottaa puhelinhaastattelijoiden työn tekemistä ja vähentää haastattelutilanteen aiheuttamaa henkistä painetta.

4.3.2. Muodollinen rooli vs. ihmisen rooli – kuinka ammattitaito ja rutiini kehittyy

Puhelinhaastattelijan rooli pitää itsessään sisällään ristiriidan ihmisen roolin ja teknikon roolin välillä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 98, Siika-aho 1997, 39). Teknikon rooli tähtää tutkimusten luotettavuuden lisäämiseen ja ihmisen rooli haastattelutilanteen mielekkyyden ylläpitämiseen. Ammatillisen objektiivisuuden ja epämuodollisuuden suhteen

tasapainottelua haastattelijat pitävät vaikeana, mutta tarpeellisena osana haastattelijan työtä.

(D2:10) H: Mm, mun mielestä se oli ihan mielenkiintoista siinä alussa, että toisaalta pitää olla sitten muodollinen ja toisaalta, aina tapauskohtaisesti...

V: Se vaatii taitoa, että osaa sillain just, jollekin teinille kun juttelee tai omanikäiselle, että saa kuulostaa, että on samalla tasolla ja saa hänet kiinnostumaan ja samalla se, että jos on vaikka tylsä tutkimus, niin se pitää kuitenkin pitää asiallisena ja tylsänä, että ei siitä voi tehdä mitään vitsiä, että vaan sen takia, että sais sen nuoren haastateltua, että se on aika vaikeeta, että mihin vetää sen rajan, että kuinka pitkälle saa mennä sen toisen tasolle ja muokata vähän niitä kysymyksiä ja sitten että osaa lopettaa ajoissa, ettei nyt vääristy se kysely, että, se on vähän hankalaa..

Kyse on siis tasapainottelusta sosio-emotionaalisen ja muodollisen haastattelutyölin välillä (vrt. Dijkstra & van der Zouwen 1988, 200-201). Haastattelun aikana ja haastattelun ulkopuolella haastattelijat käyttäytyvät huomattavan eri tavoilla. Kun haastattelussa ollaan virallisia ja tuotetaan virallista haastattelupuhetta, haastattelun ulkopuolella haastatteluhuoneessa tunnelma on hyvin epävirallinen. Puhelinhaastattelijat keskustelevat, nauravat ja kertaavat sekä menneitä haastatteluita että muita haastattelutilanteeseen liittyviä seikkoja. Kulissien takana haastattelijat voivat rentoutua ja valmistella esitystään (Goffman 1959, vrt. Hirsjärvi & Hurme 1998, 100). Soittamisen aikana heidän sitä vastoin tulee olla valmiina reagoimaan nopeasti erilaisiin vastaajiin ja tuottaa roolinsa heti, kun puhelimeen vastataan.

Kun muuntautumista rennosta ilmapiiristä suhteelliseen muodolliseen haastatteluun ajattelee tarkemmin, huomaa sen muodostavan puhelinhaastattelijan työn erään oleellisen vaatimuksen. Haastattelijan on kyettävä tuottamaan oma esityksensä muodollisessa roolissaan aina uudestaan, haastattelu ja tutkimuksen esittely toisensa jälkeen, koska muodollisen roolin ylläpitäminen on osa haastattelijan työtehtävää. Työn sisällön kannalta tämä on oleellinen vaatimus, sillä työ sisältää hyvin paljon soittamista erilaisille henkilöille, eikä haastattelujen saaminen ole helppoa. Eräskin haastattelija kertoi minulle tekemästään tutkimuksesta, jossa hänen piti soittaa keskimäärin 154 puhelua saadakseen yhden haastattelun tehtyä! Yksi puhelinhaastattelijan työn vaativista piirteistä onkin roolin tuottaminen haastattelutilanteeseen kerta kerran jälkeen.

Hiljaisen tiedon ja rutiinin teorian kannalta haastateltavalle soittaminen ja roolin tuottaminen haastattelun alussa aina uudestaan on sellainen toimintakokonaisuus, johon haastattelija voi rutinoitua, koska se toistuu niin useasti ja sen keskeiset piirteet pysyvät samanlaisina. Useat kieltäytymiset haastatteluista ovat myös sellainen kokemus, johon

puhelinhaastattelijan on totuttava ilman, että hänen käyttäytymisensä muuttuisi eri vastaajille. Tähän edellä kuvattu syvänäyttelykin liittyy: Jatkuvasti toistuva hylkäämistilanne, jossa haastattelijan tulee olla ystävällinen haastateltavalle, vaatii haastattelijalta sopeutumista. Hän ei voi ottaa kieltäytymistä henkilökohtaisesti. Hiljaisen tiedon kannalta soittamistilanteen rutinoituminen voi olla hyvä asia, koska kokemuksen myötä se voi avata haastattelijalle paremmat mahdollisuudet haastateltavien yksilölliseen kohtaamiseen, millä voi olla yhteyttä vastaajien suostumiseen haastatteluun. (ks. räätälöinnistä luku 4.4.2.)

Haastattelemani kokematon haastattelijä kuvaili, että hyvän puhelinhaastattelijan piirteenä on hänen mielestään se, että hyvä haastattelijä pystyy jatkamaan haastattelujen tekemistä luonnollisena, vaikka ei saisikaan haastatteluja. Hän kuvasi mielestään hyviä haastattelijoita siten, että he ovat

(E2:3) V: ...jotenkin hirveen sellaisia ilosia ja sosiaalisia, että vaikka ne ei saisikaan sitä haastattelua, niin ne ei niin yhtäkkiä vaan tyssää siihen, että mitäs mä nytten teen, vaan ne jatkaa sillain rutiininomaisesti

Kokeneemmat haastattelijat itse kertoivat muuttaneensa suhtautumistaan haastattelutilanteeseen eri tavoilla. Eräs haastattelijä kertoi, kuinka hän on jättänyt liiallisen haastattelun ulkopuolisen puheen vähemmälle haastattelun aikana ja toinen haastattelijä korosti sitä, miten hän oli saavuttanut rentouden haastattelussa, koska oli oppinut hyväksymään oman statusensa mukaisen roolin.

(F2:6-7) H: Ootkos sää oppinu muuta, vai onks se ollu vaan saman toistamista?

V: No ei, kyllä mä varmaan, koko ajan sit tulee ehkä jotain varmuutta vielä lisää siihen ja sitten no, mun mielestä sekin on, tai ainakin mulla itelläni on on kokenu sen aika hyvinkin tärkeeksi, että on oppinu jotenkin suhtautumaan siihen työhön eri tavalla, koska kyllä mulla ainakin oli aluks sillein, voi ei, et en mä haluu tehdä tätä, koska sieltä kuitenkin tuli niitä, että joo, ei kiinnostaa, miks te soittelette mulle ja sillein, no välillä itestäkin tuntuu, jos tehdään jostain marketin hedelmävihannestiskistä tai tutkimusta tai sillei, mikähän nyt, on sillein, että onks tää nyt maailman tärkein asia, mutta toisaalta sitten just suhtautuu sillein, että no niin, tää on nyt työtä ja mä teen tätä väliaikaisesti, niin et sen hyväksyy.

Haastattelijan roolin erottaminen persoonallisesta roolista mahdollistaa myös muodollisuuden vaatimusten entistä paremman huomioon ottamisen haastattelussa. Haastattelussa voidaan mennä eteenpäin sellaisissa tilanteissa, joissa haastateltava poikkeaa haastattelun käsikirjoituksesta eikä tätä koeta vuorovaikutuksellisesti liian vaikeaksi. Tämä on tärkeää, koska joillakin haastateltavilla oma vastaajan rooli voi

haastattelussa unohtua ja he kertovat haastattelijalle aivan muista kuin tutkimuksen kannalta relevanteista asioista.

(D2:9)...kyllä sitä on paljon joutunut kuulemaan juttuja kissoista ja koirista ja vaikka mistä...

Myös Siika-aho (1997, 26-28) huomasi tutkimuksessaan, että usein haastateltavilla on tarve kertoa haastattelijoille haastattelujen aikana hyvinkin henkilökohtaisia asioita ja että tällöin haastattelijan ja haastateltavan välille muodostuu helposti jopa terapeutin tilanne. Haastattelijat voi kokea tällaisen tilanteen kiusalliseksi, koska pääasiassa hänen roolinsa ei ole olla terapeutti vaan kerätä tietoa (sama). Tutkimani haastattelijat eivät näytä kannustavan haastateltavia määrittelemään haastattelua terapeutin tilanteena eikä lyhyt puhelinhaastattelukaan antaisi tähän todellisia mahdollisuuksia, toisin kuin Siika-ahon tutkimien haastattelijoiden pitkät käyntihaastattelut.

Ottamalla muodollisen asenteen haastatteluun puhelinhaastattelijat ei rohkaise tällaista haastateltavan käyttäytymistä eikä tästä johtuen riko haastattelun roolisuhdetta, mikäli jatkaa haastattelussa eteenpäin vuorovaikutuksellisesti vaikeissa tilanteissa (Dijkstra & van der Zouwen 1988, 202-203). Kuten edellä (luku 4.2.2.) on esitetty, haastattelijoiden tyylit vaihtelevat tässä suhteessa toisistaan, joten kaikkiin haastattelijoihin muodollisuuden lisääntyminen haastattelukokemuksen lisääntyessä ei päde.

Teemahaastatteluissa tuli selvästi esille myös aiemmissa tutkimuksissa esille nousseita haastattelijan ja haastateltavan välisiä vuorovaikutusongelmia haastattelussa, koskien esimerkiksi kysymysten ymmärtämistä ja niiden sijoittamista suljettujen kysymysten vastauskategorioihin. En kuitenkaan erittele niitä tässä mainintaa enempää, sillä aineistoni ei mahdollista näiden vuorovaikutusongelmien tarkempaa analyysiä (ks. näistä esim. Suchman & Jordan 1990, Maynard ym. 2002).

4.3.3. Suojautumismekanismit ja ennakkoluulojen väistyminen

Kaikkia haastattelutyön vaikeuksia ei roolin oppimisen kautta voida ylittää. Minulle kerrottiin esimerkiksi, miten jotkin haastattelijat olivat lopettaneet työnsä, koska palaute haastateltavilta oli ollut niin negatiivista. Samoin haastattelijat välittivät kuvan siitä, että haastateltavien negatiivinen palaute otetaan raskaasti, jos sellaista tulee. Tämä johtaa haastattelijoiden puolelta erilaisiin suojautumismekanismeihin.

Eräs puhelinhaastattelijan suojautumismekanismi on tehdä haastattelut hyvin muodollisesti ja etäännyttää itsensä tällä tavalla vuorovaikutuksen sosio-emotionaalista puolesta.

Kuten eräs haastattelijä sanoi: ”muodollisuus on turvallista”, omaa persoonaa ei tarvitse panna haastattelussa peliin. Haastattelutilanteen miellyttävyyden kannalta haastattelijan ehdoton muodollisuus ei kuitenkaan ole välttämättä paras ratkaisu ja haastattelijat totesivatkin yleensä, että eivät halua tehdä haastatteluja konemaisesti. Muodollisuuden lisäksi on siis muitakin suojautumismekanismeja.

Esimerkiksi haastateltavien valinta puhelinluettelosta tai otantalista koetetaan, ainakin haastattelutyön alkuvaiheessa, tehdä sillä tavalla, että todennäköisyys haastattelun saamiselle olisi mahdollisimman suuri ja että haastattelutilanteesta tulisi mahdollisimman mukava. Katsotaan nimeä, sukupuolta, ikää, ammattia ja asuinalueita aivan tietystä näkökulmasta.

(C2:5) ...jotenkin minulle tulee tietyistä nimistä sellainen tietynlainen mielikuva että minkätyyppisiä ne on että onko ne vaan töksäyttelijöitä, jotka täytyy suoraan, että ei tarte soitella, vaikka sitten jotkut tapaukset, sitten on vaan soittanut ja ihan mukavia ollut

Katkelma yllä kertoo siitä, että haastattelijat liittyvät esimerkiksi haastateltavien nimiin persoonallisia ominaisuuksia. Haastattelutyön kuluessa tämänkaltainen sosiaalisesti merkityksellinen tieto ja haastattelijoiden mentaaliset mallit haastattelutilanteesta, tässä tapauksessa tietyn sosiaalisen aseman omaavien haastateltavien suhtautumisesta haastatteluun, voivat myös muuttua.

(A2:5)...alussa mulla oli jonkin verran semmosta että tuo näyttäs olevan korkeasti koulutettu niin se vastais mutta niin tuota sit kun sitä oli jonkin verran tehny sitä työtä niin huomasi sillein että että eihän siin oo mitään, ei ne eroa yhtään niistä semmosista mistälie metallityömiehistä että ihan yhtä nihkeitä nekin on vastaamaan kun kaikki muutkin niin se tavallaan se hävis semmonen uskomus hyvin nopeesti. Tulee soiteltua ihan kyllä kaikkiin ammattiryhmiin että lähinnä sitä kattoo sitä nimeä.

Haastattelijoiden aloittaessaan työnsä runsaasti ennakkokäsityksiä haastateltavista, jotka muuttuvat, mutta myös pysyvät ja vahvistuvat työtä tehtäessä. Novisisista kehittyneeksi aloittelijaksi kehittyessään haastattelijat perustaa käsityksensä haastateltavista oletettavasti enemmän omaan kokemukseensa eikä niinkään aiemmille ennakkokäsityksilleen. Saman huomasi tutkimuksessaan myös Siika-aho (1997, 13-14).

Eräs puhelinhaastattelijoiden suojautumismekanismi epämiellyttävää haastattelutilannetta vastaan seuraa epäsuorasti organisaation asettamista otannan periaatteista. Tutkitussa organisaatiossa nimittäin jokaista otantaan kuuluvaa vastaajaa ei tarvitse välttämättä saada haastateltua, koska otanta ei ole yksinkertainen satunnaisotanta vaan määräotanta. Tämä

johtaa suoraan haastattelijan tavoitteeseen, eli tärkeintä haastattelijalle on saada tietty määrä haastatteluja, ei haastateltua kaikkia vastaajia.

Groves ym. (1992, 488) kirjoittavat, että määrätöntä käytävissä tutkimuslaitoksissa tärkeintä haastattelijalle on soittaa paljon, koska aina on enemmän vastaajia kuin otantaan tarvitaan. Haastattelijan tulisikin tällaisissa laitoksissa keskittyä haastattelujen nopeaan käsittelyyn, johtivat ne sitten hyväksymiseen tai hylkäämiseen. Esimerkiksi pitkä haastattelu voi olla huonompi vaihtoehto haastattelijan kannalta kuin kieltäytyminen, jonka jälkeen on mahdollista tavoitella nopeampaa haastateltavaa. Jos sen sijaan tehtäisiin todennäköisyyteen perustuvaa otantaa, olisi tärkeää saada kaikki otantaan kuuluvat henkilöt osallistumaan tutkimukseen. Tällöin tärkeäksi tulisi haastattelupyyntöjen hyväksymisen maksimoimisen sijaan kieltäytymisten minimoiminen (emt., 489).

Määrätöntä käyttäminen vaikuttaa haastattelijoiden suhtautumiseen haastattelujen aloitukseen teemahaastatteluiden perusteella siten, että vastaajan suostuttelemisesta ollaan valmiita luopumaan suhteellisen herkästi, ellei hän tunnu olevan kiinnostunut osallistumaan haastatteluun. Suostuttelu siis tulee pehmeämmäksi kuin se voisi toisessa tapauksessa olla.

(F2:7)...et ei siinä nyt voi alkaa jankkaamaan, että ei kun vastaa nyt pliiis.

Määrätöntä käyttö muovaa haastattelijan työtä huomattavasti, sillä se tekee soittamistyöstä kohteliaampaa kuin se olisi todennäköisyysotannan tilanteessa. Määrätöntä käyttäminen myös autonomisoi puhelinhaastattelijan työtä, koska se mahdollistaa haastattelijoiden oman arvioinnin haastattelun tekemisestä tietyn vastaajan kohdalla. Onko vastaajalla riittävä motivaatio ja kyky haastatteluun? Tämä arviointi on paljolti aikaisempaan kokemukseen perustuvaa valintaa ja se edellyttää haastattelijalta taitoa, sillä haastattelijalla joutuu arvioimaan erilaisia kokemuksensa kannalta merkitykselliseksi osoittautuneita tosiasioita ja tekemään päätöksensä nopeasti, ehkä jopa intuitiivisesti (vrt. Dreyfus & Dreyfus 1986, 23-24).

Esimerkiksi on suhteellisen yleistä, että vanhoille vastaajille sanotaan, ”anteeksi, väärä numero”, jotta aikaa ei kuluisi asian selvittämiseen tai hyvin pitkään haastatteluun. On suhteellisen selvä sääntö, että kaikkein vanhimpia ihmisiä ei haastatella. Vaikeampia ovat tilanteet, joissa vastaajan kyky tai motivaatio haastatteluun ei ole niin selkeä, hän ei esimerkiksi kieltäydy suoraan haastattelusta, mutta kuulostaa ärtyneeltä, väsyneeltä tai kiireiseltä. Näissä tilanteissa haastattelijalla joutuu epäilemättä käyttämään hiljaista tietoaan

vastaajien antamista merkeistä ja aiemmista kokemuksistaan hyväkseen, kenen kanssa kannattaa edetä pidemmälle haastattelussa ja kenen kanssa ei. Esimerkiksi Siika-ahon (1997, 40-41) tutkimat haastattelijat eivät käytännössä voineet valita haastateltaviaan ja tämä johti joissakin tapauksissa ristiriitaisiin tunteisiin aineiston laadukkuudesta ja haastattelutyön mielekkyydestä.

Määräotanta ei kehitä haastatteliijoissa suostuttelustrategioiden kehittämisen taitoja samassa määrin kuin todennäköisysootanta, jossa vastaajat on aina saatava haastateltua. Tässä nähdäänkin selvästi eräs ehto, jonka tutkimushaastattelulaitoksen toimintarakenteet asettavat puhelinhaastattelijan hiljaisen tiedon rakentumiselle.

4.4. Hiljaisen tiedon saavuttaminen työtä tekemällä

Haastattelijoiden kokemuksia kuuntelemalla voi erottaa kolme eri tasoa, joilla eksplisiittisen ja hiljaisen tiedon oppiminen tapahtuu. Ensimmäinen taso, jota voidaan pitää perustavimpana, on haastattelutaidon oppiminen henkilökohtaisen haastattelukokemuksen avulla. Toinen taidon oppimisen taso on muilta oppiminen ja kolmas on organisaatiolta oppiminen. Käyn nämä kolme tasoa seuraavaksi läpi yksi kerrallaan. Analyysi perustuu pitkälti siihen aikaisempaan tutkimukseen, jonka kehittämien käsitteiden kautta tulkitseen omaa aineistoani. Aineisto ei mahdollista esimerkiksi haastattelun vuorovaikutuksen keskusteluanalyttistä tarkastelua. Tämän vuoksi analyysi keskittyy keskeisiltä osiltaan haastattelun aloitukseen ja haastattelun saamiseen, jotka sinänsä ovat erittäin tärkeä osa tutkimushaastattelua etenkin vastaajakadon vähentämisen kannalta. Ensin käyn lyhyesti läpi niitä taitoja, joita haastattelijat itse sanoivat omaksuneensa haastattelutyön aikana.

4.4.1. Puhelinkäyttäytyminen ja äänen käytön merkitys

Puhelinhaastattelijat oppivat työssään ensimmäisenä päivänä haastatteluohjelman käytön ja siihen liittyvän puhelimen käytön. Tämä tekninen oppiminen tapahtuu nopeasti, sillä ohjelma on yksinkertainen. Useat haastattelijat mainitsivat, että he ovat haastattelutyössä oppineet puhelinkäyttäytymistä, jota pidän synonyyminä niiden konventionaalisten tapojen oppimiselle, jota yhteiskunnassamme normaalina puhelinkäyttäytymisenä pidetään. Haastattelijoiden puhe puhelinkäyttäytymisen oppimisesta sinänsä todistaa, että puhelimessa puhuminen on oma erityinen sosiaalinen asetelmansa, jota rakenteistavat sitä koskevat erityiset säännöt, jotka on mahdollista ”oppia”.

Henkilökohtainen oppiminen puhelinhaastattelijan työssä sisältää paljon sellaisia taitoja, joita voi pitää hiljaisen tiedon alaan kuuluvina. Haastattelijat puhuvat esimerkiksi siitä, kuinka heidän puheestaan on tullut työn tekemisen kautta sujuvampaa ja varmempaa kuin ennen ja että kysymyksestä toiseen siirtyminen sujuu paljon nopeammin kuin aluksi. Haastatteluohjelman käsittely on tullut niin automatisoituneeksi, että haastattelijat pystyvät täysin keskittymään pääasiaan, eli kysymysten kysymiseen ja vastausten tallettamiseen ja myös hyvän suhteen ylläpitämiseen haastateltavan kanssa.

Myös oma havainnointini vahvistaa haastateltujen henkilöiden näkemyksen haastattelijoiden äänenkäytön sujuvuuden parantumisesta, kun kokemusta haastattelijan työstä tulee enemmän. Kokeneiden haastattelijoiden haastattelupuhe kuulostaa sujuvammalta kuin kokemattomien. Keskusteluanalyttisesti tarkastellen haastattelijan puheen sujuvuus johtuu siitä, että haastattelijan ja vastaajan puheenvuorojen välissä ei ole taukoja, mikä taas on seurausta siitä, että edellisen kysymys-vastausparin perusteella on selvää, kumpi on seuraava puhuja ja haastattelijalla voi ennakoita tulevaa puheenvuoroaan ja aloittaa sen sujuvasti (Hakulinen 1997, 48). Puheenvuorojen sujuvan vaihdon edellytyksenä tutkimushaastattelussa on se, että haastateltavalla on selvä käsitys omasta puheroolistaan haastattelussa ja että haastattelijalla kykenee siirtymään haastatteluohjelmassa nopeasti eteenpäin, jotta seuraava kysymys tulee esille riittävän nopeasti. Molemmat tekijät liittyvät haastattelijan kokemukseen, sekä haastattelupuheen roolisuhteen pitäminen selkeänä että haastatteluohjelman hallitseminen.

Jotkut haastattelijat myös mainitsivat, että heidän yleiset kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitonsa ovat työtä tehdessä kasvaneet. Näitä voi pitää puhelinhaastattelijan työssään oppimana hiljaisena taitona, vaikka niiden erittely on tässä tutkielmassa jätettävä sikseen, aineisto ei mahdollista niiden tarkastelua. Sen sijaan keskityn niihin vuorovaikutuksen elementteihin, joita aineistollani voi tutkia. Eräs niistä on haastattelijan ääni ja sen käyttöön sisältyvä hiljainen tieto.

Puhelinhaastattelijan ääni ei ole merkityksetön tekijä tutkimushaastattelun menestyksessä aloituksessa. Kun haastateltava vastaa puhelimeen surveyssä, hän tekee päätöksen osallistumisesta tai osallistumattomuudesta yleensä heti ensimmäisen esittelyn jälkeen (Groves 1990, 225-226, Oksenberg ym. 1986, 98). Haastattelun aloitukset ovat lyhyitä keskusteluja toisilleen tuntemattomien ihmisten välillä, joista toinen ei odottanut soittoa. Haastattelun aloituksessa haastattelijalla esittelee itsensä, soiton tarkoituksen ja vastaa vastaajan kysymyksiin sekä koettaa saada vastaajan osallistumaan haastatteluun.

Vastaaja sen sijaan koettaa ymmärtää soiton syyn, arvioi soittajan legitimaation ja arvioi haastatteluun osallistumisen kustannuksia ja päättää osallistumisestaan. (Couper & Groves 2002, 161.)

Syy sille, että puhelujen katkaisut tai lopetukset osuvat avausrepliikin jälkeen johtuu Maynardin ja Schaefferin (1997, 49-51) mukaan kahdesta syystä. Ensiksikin kohteliaisuuden takia annetaan haastattelijan esitellä itsensä ja asiansa ja vasta sitten haastattelu katkaistaan, jotta ei oltaisi liian epäkohteliaita, toinen syy on se, että tässä vaiheessa vastaanottajat tietävät, mihin ryhmään he kuuluisivat, mikäli haastattelu tehtäisiin. Maynard ja Schaeffer (1997, 69-70) esittävät, että nimenomaan avausrepliikin ilmaisun kielellistä sisältöä muuntelemalla haastattelijan olisi mahdollista parantaa osallistujamääriä. Kuitenkin on sellaisiakin tutkimustuloksia haastatteluun suostumisesta, jotka pitävät haastattelijan esille tuomaa viestiä toisarvoisena seikkana sen vaikutelman rinnalla, jonka haastattelijasta pystyy tuottamaan haastateltavalle (Oksenberg ym. 1986).

Puhelinhaastattelussa vaikutelman antajana haastattelijasta, jos viestin sisältö jätetään pois, toimii pelkästään haastattelijan ääni. Lois Oksenberg ym. (1986) tutkivat haastattelijoiden äänen miellyttävyyden yhteyttä vastaajien halukkuuteen osallistua haastatteluun. Perusoletuksena heidän tutkimuksessaan oli, että vastaaja muodostaa nopeasti haastattelijan äänen perusteella asenteen häntä kohtaan ja pitkälti tuon asenteen perusteella päättää, osallistuuko haastatteluun. Ajatus poikkeaa esimerkiksi Grovesin (1990, 225-226) ajatuksesta, että päätös haastatteluun osallistumisesta tehdään osaltaan haastattelun viestin ulkoisista syistä käsin (periaatteet tms.) ja Maynardin ja Schaefferin (1997, 69-70) käsityksestä, että avausrepliikin sisällöllä voitaisiin vaikuttaa vastaajamääriin esimerkiksi personoimalla vastaaja. Oksenberg ym. (1986) siis ymmärtävät haastatteluun suostumisen pitkälti vastaajien intuitiivisesti tekemänä päätöksenä.

Oksenberg ym. (1986, 98-99) arvelevat, että haastattelun alkuviritys on väistämättä negatiivinen, koska haastateltava tulee häirityksi, ja tämä negatiivisuus haastattelijan tulisi omalla positiivisuudellaan voittaa. He myös toteavat, että haastateltavat liittävät haastattelijan ääneen paljon persoonallisia ominaisuuksia. Esimerkiksi haastattelijan äänen korkeuden vaihtelut, nopeutuva puhe ja vähemmän keskeytyvä puhe yhdistetään vakuuttavuuteen (persuasiveness) ja nopeammat puhujat on arvioitu älykkäämmiksi, tietävämmiksi ja objektiivisemmiksi kuin hitaat puhujat (Oksenberg ym. 1986, 99). Vakuuttavuus ei kirjoittajien mielestä johdu puheen nopeudesta sinänsä, vaan sujuvuudesta (smooth), epäroimattomasta puhumistyylistä. Suuri määrä taukoja puheessa aiheuttaa

negatiivisia tunteita (kuten tunnetta, että puhuja on vihainen, hermostunut, epäkunnioittava tai kyllästynyt). Esimerkiksi luotettavuus yhdistetään epäröimättömiin puhujiin (emt., 99).

Tuloksina Oksenbergin ja muiden tutkimuksesta saatiin, että ne haastattelijat, joilla oli korkeampi ja kovempi ääni, suurempi äänen tason vaihtelu, nopeampi puhe, selkeämpi ja erottuvampi ääntämys ja hyvät puhetaidot (iloinen, ystävällinen, innostunut, kiinnostunut, miellyttävä) nähtiin houkuttelevampina ja korkeamman sosiaalisen statuksen omaavina kuin ne, joilla näitä ominaisuuksia ei ollut. Heillä oli myös pienemmät kieltäytymisprosentit haastatteluissa, joten tutkijat päättelevät seikkojen olevan yhteydessä toisiinsa. (Oksenberg ym. 1986, 105, 109.)

Oman aineistoni perusteella on aihetta uskoa, että haastattelijoiden kokemuksella on yhteys näihin positiivisiin äänen ominaisuuksiin, koska työtä tekemällä heidän puhevarmuutensa paranee ja jännitys haastattelussa pienenee, vaikkakin osin kyse on varmasti henkilökohtaisista ominaisuuksista.

(C2:4) V: ...äänenkorkeuksien käyttö, että se miten käyttää ääntä, niin sekin on tärkeää ja se ehkä ärsyttää joillakin jotka puhuu liian monotonisesti eli ne ei korosta oikein mitään. Ja sekin vaikuttaa, mä luulen että se vaikuttaa siihen, miten se haastateltava viihtyy siellä luurin toisessa päässä.

H: Et pitäis tehdä sillein viihtysäksi se haastattelutilanne sitten. Intonaatioita vähän peliin? Luulet sä et sitä voi sitten oppia, vaikka noita äänen tason korkeuksia ja vaihteluja?

V: Musta tuntuu että määhän sillein vähitellen vaan rupesin pistämään sinne että...semmonen tietynlainen rytmittäminen...

Äänen käyttö tulee eräissä haastattelussa esille haastatteluun liittyvänä tekniikkana, joka eroaa haastattelijoiden normaalista puheesta.

(G2:5) H: Se äänen nousu ja lasku, onks se sitten henkilökohtanen tyyli vai onko sillä joku tarkoituskin sitten?

V: Niin, onhan siinä tietysti tyylikin varmaan, että miten tapaa sitten puhua, mutta mut must tuntuu, että jotkut ottaa just semmosen jotenkin semmosen, että sitten kun ne normaalisti puhuu, niin ne puhuu eri lailla ja sitten kun ne alkaa taas puhelimessa niin sitten ne just jotenkin, vähän vaikee selittää, että enkä mä tiä oikein minkä takia sitten, ehkä ne aattelee, että se on hyvä ehkä se onkin en mä tiä.

Tärkeä haastattelijan ääneen liittyvä tekijä on myös haastattelujen soittotyön rutinisoituminen, jota edellä käytiin läpi. Soittamisen rutinisoituminen mahdollistaa haastattelijan ”syvänyttelyn” haastattelun aloituksessa eli luontevan ja miellyttävän äänenkäytön suhteessa vastaajaan, vaikka tämän osallistuminen onkin epävarmaa. Mikäli vastaajilta tulee paljon negatiivista palautetta haastattelutyöstä, miellyttävän äänen

tuottaminen tulee entistä vaikeammaksi ja ainakin itse omassa työssäni jouduin pitämään negatiivisten kokemusten jälkeen usein pienen tauon soittamisesta, jottei ääneni tulisi väkinäisen ystävälliseksi. Havainnointijaksolta muistan erään tapauksen, jossa haastattelija sanoi toiselle haastattelijalle, jolle oli tullut lyhyen ajan sisään useita kieltäytymisiä, että kyseisen haastattelijan ärtymys kuului muodollisen ja ystävällisen haastatteluavauksen läpi, vaikka kyseinen haastattelija pyrki tietenkin tekemään sen samalla tavalla kuin yleensä. Ärtymystä ja kireyttä on vaikea pitää vain omana tietonaan.

Oksenberg ym. (1986) esittävät tulostensa pohjalta mielestäni perustelemattoman väitteen, että äänen käytöllä on suurempi vaikutus haastattelusta kieltäytymiseen tai suostumiseen kuin esittelyn sisällöllä. Heidän mielestään ”äänen vihjeet, ainoana informaation lähteenä puhelinhaastattelijasta, esittävät erityisen tärkeitä roolia puhelinhaastattelussa” (Oksenberg ym. 1986, 110). Viestin sisällöllä olisi siis vain marginaalinen osansa siinä, minkälaisen kuvan tai mitä vihjeitä haastateltava saa haastattelijasta. Kuitenkin muutkin vihjeet kuin äänen kautta tulevat auttavat haastateltavaa asemoimaan itsensä sekä haastattelijan, ainakin roolin ja muun haastattelukontekstin tasolla.

4.4.2. Vastaajien sanallinen motivointi aloituksessa: pyyntöön suostuminen, räätälöinti ja sopivan sivuroolin tuottaminen

Oma käsitykseni äänenkäytön sujuvuuden parantumisesta on se, että kun haastattelijat saavat kokemuksensa kautta tietyn näkemyksen haastattelutilanteissa usein toistuvista kysymyksistä, kieltäytymisistä ja ongelmista, heille kehittyy joitakin fraaseja ja toimintamalleja, joita he toistuvissa tilanteissa voivat käyttää hyväkseen vuorovaikutuksessa erilaisten haastateltavien kanssa. Haastattelupuhe toisin sanoen osittain rutinoituu. Sen keskeiset piirteet aletaan tunnistaa samanlaisiksi ja toistuviin ärsykkeisiin aletaan tottua ja vastata niihin tarkoituksenmukaisesti.

Dreyfusiin ja Dreyfusiin (1986, 23-27) viitaten voidaan myös arvioida, että kykenevä haastattelija pystyy arvioimaan tilannekohtaisesti, mikä toimintatapa millekin vastaajalle toimii ja valitsee fraasinsa tältä perustalta. Fraasien tehokkuuden erilaisissa tilanteissa opettaa haastattelijoille kokemus, jonka avulla tietyt fraasit häviävät ja tietyt vahvistuvat osaksi haastattelijan haastattelutyöliä ja henkilökohtaista haastattelutapaa. Kokeneemmalla haastattelijalla on valmiita fraaseja, joita hän pystyy käyttämään erilaisissa tilanteissa enemmän kuin kokemattomalla. Kuitenkin vasta hiljainen tieto auttaa oikeiden fraasien sijoittamisessa oikeaan vuorovaikutuksen kontekstiin, mihin menen seuraavaksi.

Haastattelun aloituksessa opitaan siis käyttämään muitakin motivoituneita keinoja kuin paralingvistisiä keinoja. Sanalliset ja kielenkäytön sisällön ulkopuoliset keinot ovat käytössä. Grovesin ym. (1992) mukaan haastatteluun suostumiseen voidaankin vaikuttaa haastattelijan sanallisella käyttäytymisellä. Vastaajan päätökseen osallistua haastatteluun vaikuttaa heidän mukaansa haastattelijan käyttäytymisen lisäksi myös se globaali konteksti, johon haastattelu sijoittuu. Haastattelun globaali konteksti viittaa esimerkiksi siihen, miten velvoittavaksi vastaaminen tutkimushaastatteluun jossakin yhteiskunnassa koetaan (sosiaalinen koheesio, instituutioiden legitimaatio) ja esimerkiksi siihen, miten paljon survey-haastatteluja yleensä tehdään (ns. oversurveying-effekti esimerkiksi vähentää haastatteluihin osallistumista). (emt., 477-478.) Haastattelun globaali konteksti toimii heidän mukaansa yleisenä psykologisena taustana sille, koetaanko haastattelu kiinnostavaksi ja uskotaanko aiheesta tiedettävän jotain.

Haastattelun paikallinen konteksti viittaa sen sijaan siihen, miten hyvin haastatteliija pystyy suostuttelemaan vastaajan haastatteluun. Groves ym. (1992, 480) pitävät haastattelun saamisessa tärkeimpinä kolmea heuristista sosiaalipsykologista käsitettä, jotka ovat pyynnön noudattaminen, taipumus auttaa ja mielipiteen muuttaminen. Näistä keskityn nyt vain ensimmäiseen, pyynnön noudattamiseen, koska siihen liittyy selkeitä taitoja, joita haastatteliija saattaa oppia käyttämään kokemuksensa kautta.

Pyyntöön suostumista tutkittaessa on huomattu, että pyyntöön todennäköisemmin suostutaan, mikäli suostumisesta seuraa jokin vastalahja (vastavuoroisuuden periaate) tai mikäli pyyntö on johdonmukainen (konsistentti) pyynnön kohteen asenteiden, uskomusten tai tekojen kanssa. Myös mikäli pyyntöön suostuminen on sosiaalisesti validia (muutkin suostuvat pyyntöön) ja pyynnön auktoriteetti on hyväksytty, siihen suostutaan todennäköisemmin kuin jos tilanne olisi päinvastainen. Pyyntöön suostutaan todennäköisesti myös, mikäli tilaisuus suostumiseen on harvinainen ja mikäli pyynnön esittäjästä pidetään ja tätä pyritään miellyttämään. (Groves ym. 1992, 480-483.)

Tämän mallin perusteella vastaajalle soittava taitava haastatteliija käyttäytyy niin, että hänen haastattelupyyntönsä voi ymmärtää suosiona, lahjana tai etuisuutena, johon kannattaa suostua. Samoin taitava haastatteliija saattaa onnistua yhdistämään haastattelupyynnön haastateltavan henkilön uskomuksiin, asenteisiin tai arvoihin. Mikäli haastatteliija haluaa vedota haastattelun sosiaaliseen validisuuteen, hän voi esimerkiksi mainita, että tällä alueella jo useat ihmiset ovat vastanneet haastatteluun. Haastatteliija voi myös vedota auktoriteettiin perustellakseen pyyntönsä, mikäli auktoriteetti on arvostettu.

Jos haastattelija onnistuu vakuuttamaan haastateltavan siitä, että tällä olisi harvinainen tilaisuus haastatteluun, hän voi saada haastateltavan suostumaan. Myös mikäli haastattelija esiintyy miellyttävästi, hänen pyyntöönsä suostutaan todennäköisemmin. (Groves ym. 1992, 480-483.)

Käyn seuraavaksi läpi joitakin sellaisia sanallisia tapoja, joita aineistoni perusteella käytetään haastateltavien motivoimisessa haastatteluun suostumiseksi. Eräs tapa, jolla haastattelijat motivoivat haastateltavia, on haastattelun räätälöinti (tailoring). Räätälöinti tarkoittaa haastattelun sisällön pienimuotoista muuntamista (vastaukset haastateltaville, persoonallisuus-asiallisuus-suhde) haastateltavan kannalta sopivaksi, hyvän suhteen tuottamista, haastateltavan antamien sanallisten ja paralingvististen vihjeiden avulla (Groves ym. 1992, 487, Couper & Groves 2002, 164).

Räätälöinnillä on yhteys puhelinhaastattelijan hiljaiseen tietoon ja kokemukseen sitä kautta, että räätälöinnin onnistuminen vaatii, että haastattelijalla on suuri määrä vihjeitä, fraaseja ja malleja, joita hän haastattelun aloituksessa voi käyttää hyväkseen. Nämä kertyvät kokemuksen kautta. Samoin haastattelijan tulee olla hyvä lukemaan sanallisia ja paralingvistisiä vihjeitä, joita vastaajat puhelimen välityksellä hänelle tarjoavat. Vihjeet voivat koskea esimerkiksi vastaajien esille ottamia keskeisiä neuvottelun aiheita, aikapaineita jne. Kolmanneksi, haastattelijan tulee pystyä yhdistämään vastaajan vihjeet niihin strategioihin ja tekniikoihin, joita hänellä on käytössään. Juuri tässä puhelinhaastattelijan hiljaisella tiedolla on keskeinen tehtävänsä, sillä kysymys on intuitiivisesta ymmärtämisestä, mikä fraasi, vastaus tai haastattelutapa (esim. -nopeus) missäkin tilanteessa toimii tietylle vastaajalle. Neljänneksi, räätälöinti vaatii hieman aikaa, jotta vihjeitä haastattelijalle ehtii kertyä tarpeeksi. Mitä pidempään haastattelun aloitus kestää, sitä enemmän mahdollisuuksia haastattelijalla on räätälöintiin. (Couper & Groves 2002, 164-165.)

Puhelinhaastattelussa räätälöintiin on huomattavasti vähemmän aikaa kuin käyntihaastatteluissa ja lisäksi vastaajien antamat vihjeet ovat ainoastaan kielellisiä, eivät kehollisia, kuten esimerkiksi käyntihaastatteluissa. Tämä vaikeuttaa räätälöintiä puhelinhaastattelussa, mutta siitä huolimatta ainakin tunnistettavien ominaisuuksien perusteella haastattelijat sanovat tekevänsä räätälöintiin viittaavaa haastattelun muuntelua.

(D2:3) V:...sitä pystyy aika hyvin muuttamaan, kun se vastaa se ihminen, vaikka tavallaan on koko ajan sellanen rooli ja virallisuus päällä, niin sit se aina niinkun sitä voi aika muuttaa sen mukaan, minkätyyppinen ihminen vastaa. Tietää aina vähän puhuu sen ihmisen tyyllillä, niin sitten ehkä helpommin saa niitä haastatteluja...

Tässä yhteydessä on huomattava, että räätälöidessään haastatteluaan haastattelija joutuu ottamaan myös organisaation asettaman muodollisuuden vaatimuksen huomioon suhteessaan vastaajaan. Tästä huolimatta räätälöinti on mahdollista.

(D2:3) H:...sitten se, että pitää olla muodollinen, niin tuleekos siinä ongelmia kun tekee?

V: No ei, koska siis se asiakaspalveluhan yleensä on aika muodollista, että ne sopii yhteen ihan hyvin, sekin on ihan mukavaa kun soittaa ihmisille, niin tapaa aina erilaisia ihmisiä ja sitten oppii niinkun toimimaan aina erilaisten ihmisten kanssa vähän niinkun psykologisesti, sillein että mitenkäs tälle pitää nyt sanoa ja mitä nyt sanoo

Yllä olevat katkelmat viittaavat siihen, että räätälöinti vaatii ainakin kehittyneen aloittelijan taitoa, koska se sisältää haastattelijan oman roolin ja vastaajan tilannesidonnaisen käyttäytymisen yhteensovittamisen (vrt. Dreyfus & Dreyfus 1986, 22-23). Räätälöinti tutkimushaastattelussa on selvästi niin tilannesidonnainen ja nopeasti toiminnallistettu taito, että sen hienovaraisimmat piirteet jäävät puhelinhaastattelijoille itselleen hiljaisiksi. Haastattelijat eivät välttämättä tunnista muutosta toiminnassaan suhteessa eri vastaajiin.

(G2:6) H:...Vaihtelee se lähestyminen erilaisten ihmisten mukaan?

V: No tuota, mitähän mä sanoisin nyt tuohon? No, mää en kyllä, siis, en sanois, että kauheesti vaihtelee, ainakaan sillein tietosesti, että vaihtelis...

Räätälöintiä tapahtuukin haastatteluissa eri tasoilla ja sen tiedostamisen taso vaihtelee. Räätälöinnissä voi olla kyse pienistä kielellisistä mukailuista, mutta myös suuremmista ja helpommin tunnistettavista tyylillisistä vaihteluista ja räätälöintiä tapahtuu esimerkiksi tunnistettavien sosiaalisten ominaisuuksien suhteen. Omassa aineistossani eksplisiittistä vastaajien tyyppittelyä tapahtui selvimpien sosiaalisten ominaisuuksien, kuten haastateltavan iän ja sukupuolen mukaan.

(D2:3) V: No siis sen on vähän oppinu jo niinku kuulemaan, että aina kun vastaa puhelimeen, niin siellä vastaa joku vanha ihminen vaikka, niin tiiät jo millä tyylillä pitää, teitittelyt ja kaikki on kauheen tärkeitä ja sitten jos joku nuorempi, niin siinä voi vähän heittää vitsiä, niinkun vähän, niinkun sillain vaikka vähän flirttailla, jos se on mies, tai jotain jos se on oman ikäinen, niin voi puhua ihan niinkun sillain, kyllä säätää...

Sen sijaan hienovaraisemmat tyyppikäsitykset eivät ole ainakaan eksplisiittisesti tiedostettuja, haastatteluissa niitä ei tule esille, enkä itsekään puhelinhaastatteluja tehdessäni ole huomannut luokittelevani vastaajia kovin tarkasti, paitsi tunnistettavien sosiaalisten ominaisuuksien mukaan. Kuten aikaisemmin esitin, haastattelijoiden käsitykset vastaajista myös muuttuvat ajan myötä, joten pysyvät tyyppikäsitykset voivat olla harvinaisia. Ei voi kuitenkaan sulkea pois mahdollisuutta, että hiljaisen tiedon tasolla haastattelijalla on toiminnallistettua tietoa joillekin erilaisille vastaajien tyypeille tehdystä

hienovaraisesta räätälöimisestä. Varsinkin kokeneemmille asiantuntijahaastatteliijoilla tällainen tilannesidonnainen tieto on mahdollista (Couper & Groves 2002, 165).

Ehkä yksinkertaisimmassa muodossaan haastattelujen räätälöinti liittyy haastattelun konsistenssin kasvattamiseen, roolisuhde vastaajaan koetetaan tuottaa sopivaksi (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2001, 98-99, Siika-aho 1997, 32-35). Esimerkiksi vanhempia ihmisiä teititellään ja tuotetaan näin matalampi sosiaalinen (sivu)rooli haastattelun ajaksi.

(E2:4) H: Mites sitten siinä haastattelutilanteessa, teititteletkö esimerkiks vanhempia tai?

V: Joo, kyllä mää enemmän teitittelen sitten vanhempia

H: Nuorempia ei sitten?

V: No, kyl mää yritän niitäkin, koska mun mielestä se on kohteliasta teititellä kaikkia, kyllä niinkun ennemminkin nuorien kanssa sitten puhuu ihan niinkun vaikka kavereitten kaa, koska ne ehkä sit pitää mua ehkä tylsimyksenä, eikä ne jaks ehkä kuunnella, jos mä vaan teitittelen koko aika

Tämä teitittelytaito ei ole vielä välttämättä tilannesidonnainen taito, mutta raja-tapaus, milloin haastateltavaa voi teititellä ja milloin ei, saattaa vaatia haastattelijalta tilannesidonnaista hiljaista tietoa. Teitittely on organisaation haastatteluskripteissään esittämä haastattelutapa, joten puhutellessaan nuorempia vastaajia sinä-muodossa haastattelijat toimivat vastoin organisaation esittämää mallia. Tämä voi viitata mahdollisesti siihen, että iän lisäksi muitakin vastaajan tunnistettavia sosiaalisia ja henkilökohtaisia ominaisuuksia pidetään vihjeinä, joiden avulla räätälöintiä haastattelussa tapahtuu.

Aineistoni perusteella näyttää siltä, että haastattelujen räätälöintiä tapahtuu vasta haastattelujen edettyä ensimmäistä puheenvuoroa, esittelyä, pidemmälle. Ensimmäinen esittelyrepliikki pysyy haastatteliijoilla soitosta toiseen likipitään samana. Kuitenkin esimerkiksi esittelyn lopussa tuleva ”päivää” voi nuoren henkilön kohdalla muuttua sanoiksi ”hei” tai ”moi”. Tässä vaiheessa haastattelijalla ei ole vastaajasta muuta tietoa kuin äänen ja nimen perusteella saatu tieto ja lisäksi joskus vastaajan ikä (nimen kautta tulkittuna) ja asuinalue ovat tiedossa. Vaikka haastattelijat puhuivat teemahaastatteluissa haastattelujen vastaajakohtaisesta räätälöinnistä, nauhoitusaineistoni ei ollut riittävää hienovaraisen räätälöinnin todentamiseksi, koska en pystynyt tekemään riittävästi vertailuja saman haastattelijan haastattelujen kesken.

Puhelinhaastattelijan työn vaativuuden kannalta haastattelujen osa-alueiden räätälöiminen sopivaksi vastaajille lisää työn vaativuutta, koska kaikkiin vastaajiin ei voi suhtautua

samalla tavalla. Haastatteluja ei voi tehdä konemaisesti, vaan haastattelijan tulee olla haastattelutilanteessa valppaana ja tarkailla haastateltavien antamia vihjeitä ja vastata niihin sopivalla tavalla.

Haastattelijat puhuivat yleisesti siitä, että vastaajat suostuvat helpommin sellaisiin tutkimuksiin, joissa tutkimuksen toimeksiantajaksi ilmoitettiin jokin yleisesti arvostettu laitos tai virasto. Tämä puhuu sitä vastaan, että haastatteluun suostumiseen liittyisi pääasiassa vain haastattelijan ääni, kuten Oksenberg ym. (1986) arvelevat. Sen sijaan vain kaksi haastattelijaa tutkimistani seitsemästä esittelee itsensä haastattelun avauksessa tutkimushaastattelijaksi, vaikka tietokoneella olevassa haastatteluskriptissä tämä neuvotaan sanomaan vastaajille. Tämä voi johtua halusta personalisoida itsensä haastattelupyynnön esittelyssä sen sijaan, että tutkimushaastattelijan rooli otettaisiin eksplisiittisesti haastattelun aloitukseen mukaan.

Haastattelun aloituksen personalisointia tutkineet Maynard ja Schaeffer (2002c, 226) toteavat, että persoonallinen avaus itse asiassa pienentää haastattelijan oman identiteetin merkitystä haastattelussa ja että se korostaa tutkimusinstituution tai toimeksiantajan tunnistamista. Persoonallinen avaus on esimerkiksi muodoltaan ”Maire Tiihonen Markkinatutkimuslaitoksesta, iltaa. Teemme tutkimusta...” kun taas muodollisempi avaus voi olla muodoltaan: ”Hyvää iltaa. Olen Markkinatutkimuslaitoksen tutkimushaastattelija Maire Tiihonen. Teemme tutkimusta...”. Persoonallisempi tapa luo matalamman (sivu)roolin haastattelijalle kuin itsensä sanominen tutkimushaastattelijaksi. Tutkimushaastattelijaksi itsensä sanomista voidaan käyttää tietoisesti hyväksi esimerkiksi erottautumiseksi lehtimyyjistä, kuten eräs haastattelija sanoi, mutta tämä ei aineistoni perusteella ole yleistä.

4.4.3. Optimismi haastattelujen aloituksessa ja ajalla kehystäminen

Toinen haastattelijan hiljaista tietoa vaativa tapa, jolla haastattelijoiden on mahdollista saada haastattelun aloitus kiinnostavaksi kuitenkin lupaamatta siinä liikoja, on ”optimismi” (Maynard & Schaeffer 2002b). Optimismi perustuu ajatukseen siitä, että myös haastattelusta kieltäytyminen tuotetaan yhteistyössä haastattelijan ja haastateltavan kanssa (emt., 179). Kuten keskusteluanalyttinen tutkimus on osoittanut, yleensä haastattelupuheessa kieltäytyminen haastattelusta tapahtuu haastattelijan lauseiden lopussa ja mitä pitempään haastattelija pystyy viemään haastattelun aloitusta, sitä todennäköisempää on haastattelun aloittaminen. Suoraa kieltäytymistä tai suostumista

ilmoitetaan verrattain harvoin, mutta epäilen, että tässä on vaihtelua erilaisten tutkimusten suhteen (emt., 180-182).

Haastattelijan on tämän mallin mukaan mahdollista käyttää vuorovaikutuksellisia resursseja hyväkseen saadakseen jatkettua keskustelua esimerkiksi kohdissa, joissa haastateltava esittää kieltäytymistä ennakoivia merkkejä, kuten hiljaisuutta. Jos haastattelijat tällaisessa tilanteessa jatkavat haastattelua, osoittavat he Maynardin ja Schaefferin (2002b, 184) mukaan optimistista suuntautumista. Koska suuri osa haastattelun alussa käytävästä neuvottelusta koskee haastattelun viemää aikaa, toinen merkki optimistisuudesta on haastattelijoiden tapa esittää haastattelun viemä aika positiivisessa valossa. Haastattelijat voi esimerkiksi sanoa, että haastattelu kestää noin viisitoista minuuttia, mutta että se voidaan mennä läpi nopeamminkin riippuen siitä, miten nopeasti vastaukset annetaan. On myös arveltu, että puhelinhaastattelijan on tehokkaampaa sanoa haastattelun kestosta vain haastattelun olevan lyhyt, kuin antaa tarkka informaatio siitä, kuinka kauan se kestää, mikäli haluaa saada haastattelun jatkumaan. Optimistisuus aiheuttaa joissakin tilanteissa haastateltavien lopullisen suostumisen haastatteluun, vaikka he eivät aikoneet osallistua. (Maynard & Schaeffer 2002b, 184-187.)

Oma haastattelunauhoitusten aineistoni käsitti yhteensä 93 haastattelun aloitusta ja analysoin niitä siltä kannalta, näkyikö niissä ilmauksia haastatteluun menevän ajan arvioimisesta optimistisella tavalla. Etsin siis joitain merkkejä haastattelijoiden optimistisesta suhtautumisesta liittyen lähinnä aikaan.

Haastattelunauhoituksissa silmiinpistävä piirre on se, että jotkin haastattelijat selvästikin rakentavat haastatteluavauksensa ajan ”teeman” ympärille. Tämä johtuu osin haastatteluohjelman aloituskriptistä, jossa kehoitetaan usein kysymään, ”voinko haastatella teitäkin hetken”, mutta uskoisin että kyse on myös eräänlaisesta haastattelun kehystämisen tekniikasta. Tekniikka tulee esille siinä, että aikaan liittyviä kohtia avauksessa korostetaan helposti.

(F1:1:6) Saanko teitä haastatella *pienen hetken* tähän tutkimukseen?

(D1:1:2) Oiskohan teitä mahdollista haastatella *hetki* tähän tutkimukseen?

(G1:1:2) Olisko teillä *aikaa* haastatteluun? Että *vähän* olis? Selvä, jospa sitten aloitetaan...

Ajan ottaminen keskeiseksi neuvoteltavaksi kysymykseksi haastateltavan kanssa muuttaa haastattelun suostumisesta käytävän neuvottelun kysymykseksi, onko nyt aikaa tehdä haastattelu vai ei. Kyse ei siis enää ole siitä, haluaako haastateltava osallistua

tutkimukseen, tämä oletetaan optimistisesti itsestäänselvyydeksi. Tämä tekniikka tuli hauskalla tavalla näkyväksi yhdessä markkinatutkimuslaitoksessa kiertävässä vitsissä, jossa haastattelija kysyy vastaajalta ”voisinko haastatella teitä vai soitinko huonoon aikaan?” ja vastaaja vastaa ”sä et antanu ollenkaan kolmatta vaihtoehtoa”. Vitsi eksplikoi tekniikan synnyttämän tuntemuksen vastaajassa ja antaa haastatteliijoille muistutuksen omasta asemastaan suhteessa vastaajiin.

Kehyksen käsite tulee Erving Goffmanilta, hänen kirjastaan *Frame Analysis* ([1974] 1986), jossa kehiteltiin sosiaalisen todellisuuden luonteen analyysiä siitä näkökulmasta, mitä ovat ne säännöt, jotka tekevät sosiaalisen elämän järjestyneeksi ja ennakoitavaksi (Puroila 2002, 29). Kehys vastaa ensisijaisesti kysymykseen, ”mitä täällä on tapahtumassa” tai ”mistä täällä on kysymys” (emt., 67). Selittämällä haastattelun alussa kysymykseksi sen, onko vastaajalla aikaa vastata haastatteluun, haastattelija kehystää puhetilanteen kysymyksenä ajan riittävydestä. Vastaajalta tämä kehys edellyttää saman kehyksen huomioon ottamista vastauksessaan (mt.). Tekniikka avaa haastattelijalle mahdollisuuden käyttää hyväkseen erityisesti tilannetta, jossa hän tietää haastattelun olevan lyhyt. Se, että kyse todellakin on jonkinlaisesta tekniikasta, tulee ilmi siinä, että ajan elementti otetaan mukaan joissakin avauksissa oleellisena osana sitä.

(C1:2:4) ...sopiiko että haastattelen teitä hetkisen aikaa? Niin eli voiko teitä haastatella *hetken vie aikaa?*

Sanomalla ajan uudelleen haastattelija varmistaa, että haastateltava kuulee myös sen, että haastattelu vie vain hetken aikaa, kun joutuu toistamaan pyyntönsä. Jotkut haastattelijat osasivat käyttää ajan viitekehystä taitavasti hyödykseen haastattelujen saamiseksi.

(C1:1:1) ...sopiiko että haastattelen teitä *hetkisen aikaa?* *Ei mene kauaa* tuota niin vastaajien kiintiöinnin takia kysyn...

(F1:1:5) ...saako teitä haastatella *ihan hetkisen* tähän, tutkimukseen? Joo, no *ei tässä kauan mene*, tää on aika *lyhyt* tutkimus, joo...

Molemmat aloitukset päättyivät vastaajan suostumiseen haastattelupyyntöön. Haastattelijat osasivat käyttää hyväkseen luomaansa ajan viitekehystä haastatteluun suostumisessa ja vähentävät tätä kautta vastaajan valintamahdollisuuksia haastatteluun osallistumisessa. Koska molemmilla haastatteliijoilla kyseessä olivat suhteellisen lyhyet haastattelut, haastateltavien kysymykseen haastattelun vaatimasta ajasta he pystyivät vastaamaan hyvästä asemasta käsin, kun olivat ensin kehystäneet haastattelupyyntönsä ajan kautta. Nämä samat katkelmat ilmentävät myös haastattelijoiden optimistisuutta haastattelun vaatiman ajan suhteen. Ne eivät ole informatiivisia, vaan ilmoittavat vain, että haastattelu

ei vie kauaa tai että tutkimus(haastattelu) on lyhyt. Muitakin esimerkkejä optimistisuudesta oli nähtävissä.

(B1:2:7) ...tää kestää *vaan* pari minuuttia, että jos niinkun voi, joo...

Goffmanin kehyyksen käsitteen ottaminen mukaan haastattelun avauksen tulkintaan on siinä mielessä relevanttia analyysikehikkoni kannalta, että kehysanalyysissä oletetaan, että ihmisten toimintaa sääntelee se valmiiksi rakentunut maailma, jossa yksilöt toimivat. Kehyminen tapahtuu suhteessa siihen. Haastattelijat eivät siis tuota uutta todellisuutta jokaisessa haastattelutilanteessa vastaajan kanssa uudelleen, kuten etnometodologia olettaa, vaan sitä säätelevät myös valmiit kulttuuriset tekijät, esimerkiksi tietoisuus ajan keskeisyydestä tämän tyyppisessä valintatilanteessa. (Puroila 2002, 29.)

Haastattelijan tieto haastattelutilanteesta ja vastaajien suhtautumisesta siihen auttaa häntä kehystämään sen sellaisella tavalla, joka toimii tilanteesta toiseen eräänlaisena tekniikkana tai strategiana. Tietysti on mahdollista problematisoida, ovatko tällaiset tekniikat ja strategiat puhelinhaastattelijan tietona hiljaista, jos ne voidaan eksplikoida esimerkiksi haastatteluskripteissä. Eikö tällöin ole kyse selvästi eksplisiittisestä tiedosta? Toimintaohjeen tasolla kyse onkin epäilemättä eksplisiittisestä tiedosta, mutta kontingenteissa työkäytännöissä strategian hiljaiset ulottuvuudet ovat myös läsnä. Erityisesti hiljaisen tiedon käytön alueelle sijoittaisin ne seuraukset, joita strategian käytöllä on haastattelijan ja haastateltavan suhteeseen. Haastattelutilanteen kehystäminen ajalla avaa haastattelijalle aivan tietynlaisen toimintahorisontin suhteessa vastaajaan, josta käsin hän voi soveltaa työsidonnaisia taitojaan.

Ajan käyttäminen puhelinhaastattelun aloituksen viitekehyyksenä on hyödyllistä myös siksi, että neuvottelu koskee vastaajan mahdollisuutta osallistua tutkimukseen juuri nyt. Haastateltavan kieltäytyessä haastattelijalla voi ehdottaa tälle uutta aikaa.

(C1:2:2) ...No voiko soittaa vähän myöhemmin tänään?

(D1:1:5) ...me soitlemme tänä iltana sitten varmaan myöhemmin uudestaan

Haastattelun kehystäminen ajan kautta antaa myös haastateltavalle mahdollisuuden kieltäytyä haastattelusta kohteliaasti (vrt. Maynard & Schaeffer 1997). Maynard ja Schaeffer (2002b, 193-196) keskustelevat uuden soittamisen ehdottamisesta ja he toteavat, että joissakin haastattelulaitoksissa haastattelijoina kehoitetaan sanomaan, että ”soitamme teille uudestaan myöhemmin” ja pitämään tällä tavalla optimistisuutta yllä. Tutkimissani haastattelukatkelmissa lupa uudelleen soittamiseen useimmiten kysyttiin, vaikka se kytkettiin aikaan, ”onko silloin parempi aika?” tai ”kävisikö silloin paremmin”.

4.4.4. Haastattelijan resurssit

Osaavatko kokeneemmat haastattelijat käyttää paremmin hyväkseen ajalla kehystämistä kuin kokemattomat? Omasta aineistostani tällaista päätelmää ei voi tehdä, koska sen sisältämistä haastatteluista osa oli sellaisia, joissa haastattelijalla heti tutkimuksen esittelyn jälkeen joutui varmistamaan haastateltavan iän eikä luultavasti tämän vuoksi kehystä haastattelun aloitusta ajan kautta, koska hän kiintiön vuoksi saattaisi joutua kieltäytymään haastattelun tekemisestä, vaikka haastateltava suostuisikin. Eri haastattelijoiden suorituksia ei siis voinut vertailla keskenään. Jos kuitenkin haastattelu on lyhyt eikä haastattelijalla ole tiukkoja kiintiöitä, joiden mukaan hän joutuu etsimään haastateltavia, voidaan sanoa haastateltavalla olevan resursseja haastattelun saamiseksi enemmän kuin haastattelijalla, joka tekee pitkää haastattelua ja jolla on tiukat kiintiöt.

Perustan ajatukseni haastattelijan resursseista Grovesin ym. (1992) huomiolle niistä vastavuoroisista lahjoista, joita haastattelijalla pystyy haastateltavalle antamaan ja houkuttelemaan haastateltavan näiden avulla osallistumaan tutkimukseen. Tältä kannalta esimerkiksi erilaiset kannustepalkinnot ovat haastattelijan resursseja, joita hän pystyy antamaan haastateltavalle vastalahjaksi haastatteluun osallistumisesta (emt., 481). Lahjojen ei aina tarvitse olla konkreettisia esineitä, vaan sellaisena toimii esimerkiksi tunne haastattelun tärkeydestä haastateltavalle tai lupaus lyhyemmästä haastattelusta, mikäli haastateltava ei suostu pidempään haastatteluun (emt., 481). Taustaoletuksena ajatusmallissa on, että haastateltavat miettivät, mitä hyötyä ja haittaa heille haastatteluun osallistumisesta on ja tältä pohjalta arvioivat osallistuvatko haastatteluun vai eivät. Tämän mallin ja hiljaisen tiedon teorian pohjalta voidaan olettaa, että ainakin kokeneemmat asiantuntijahaastattelijat osaisivat käyttää kaikkia mahdollisia resurssejaan (konkreettiset palkinnot, lyhyet haastattelut, haastattelun tärkeys, paralingvistiset motivointikeinot) haastattelun saamiseksi ja toisin päin kokemattomammat haastattelijat eivät osaisi näitä käyttää niin tehokkaasti hyväkseen.

Haastattelunauhoituksissani eräs kokematon, vain noin viikon ajan haastattelutyötä tehnyt haastattelijalla (E) teki tutkimusta, jossa haastateltavat saivat osallistua elokuvalippujen arvontaan, mikäli osallistuvat tutkimukseen. Elokuvaliput olivat E:n resurssi, jonka avulla tutkimuksen osallistumisprosenttia oli tarkoitus nostaa antamalla haastateltavalle vastalahja haastattelusta. Tutkimissani haastattelunauhoituksissa huomiota kiinnittää se, että E ei mainitse elokuvalipuista sanallakaan, vaikka haastatteluskriptissäkin mainitaan ne. En osaa arvioida, miksi hän ei mainitse elokuvalipuista, mutta selvästikään hän ei ymmärrä niiden

merkitystä haastattelun saamiseksi. Ehkä elokuvalipuista mainitseminen ei soveltunut nopeaan ja sujuvaan haastattelun esittelyyn, varsinkin kun myös haastattelukiintiö oli mainittava samalla.

Aineistoni käsitti tältä haastattelijalta viisitoista haastattelun avausta. Vasta neljännellätoista avauksella haastattelijä käyttää ensimmäisen kerran mainintaa elokuvalipuista. Tätä ennen hän on kahden vastaajan (10. ja 11. avaukset) kanssa neuvotellut siitä, olisiko heillä aikaa vastata haastatteluun, mutta molemmat ovat kieltäytyneet haastattelusta, vaikka sopisivat kiintiöön. Viidennellätoista avauksella haastattelijä soittaa vastaajalle, joka sopii kiintiöön. Hänen esittelynsä on seuraavanlainen.

(E1:2:15) ...Ja tutkimuskiintiöiden vuoksi etsisimme haastateltavaksi kahdeksantoista viiva kaksikymmentäyhdeksänvuotiaita. Löytyiskö teidän taloudestanne? Ootko sää ite? Joo. Eli toimeksiantaja haluaisi kiittää tutkimukseen osallim, osallistumisesta arpomalla kymmenen kappaletta kahden hengen elokuvalippupaketteja. Ja saisinko haastatella teitä? Ee, semmonen kymmenen viisitoista minuuttia. Joo, eli kiitos.

Tässä tapauksessa haastattelijä saa tehtyä haastattelun loppuun saakka. Tässä katkelmassa, välittömästi sen jälkeen kun haastattelijä kuulee, että haastateltava on kiintiöön sopiva henkilö, hän käyttää resurssiaan ja kertoo elokuvalipuista. Tämän jälkeen haastateltava vielä kysyy, kuinka kauan haastattelu vie aikaa, arvioidakseen yllä esitellyn mallin mukaisesti haastattelun kustannuksia ja hyötyjä ja suostuen lopulta haastatteluun. Edellisissä kahdessa haastattelussa haastattelijä ei tarjonnut elokuvalippujen voittamisen mahdollisuutta siinä vaiheessa kun vastaaja ilmoitti kuuluvansa haastattelukiintiöön.

(E1:1-2:10) ...Löytyisikö teidän taloudestanne? No, pystyisikö vähän myöhemmin illalla? Joo. No pystyisikö me sopiin joku tietty aika, suunnilleen? Joo, no kuitenkin kiitos ja oikein hauskaa illan jatkoa.

(E1:2:11) ...Oisiko teidän taloudestanne? No, kerkeäisikö? No oisiko myöhemmin illalla. Pystyisä sanoo yhtään sellasta aikaa? No, kiitos kuitenkin ja hauskaa illanjatkoa. Kiitos hei.

Haastattelut päättyivät lyhyen ajasta käydyn neuvottelun jälkeen kieltäytymiseen eikä elokuvalipuista ollut edes puhetta. Ehkä elokuvaliput painoivat vaakakupissa haastattelun saamiseksi?

Hiljaisen tiedon kehittymisen kannalta edellisissä esimerkeissä mielenkiintoinen on se prosessi, jossa haastattelijä tulee käyttäneeksi elokuvalippujen voittamisen mahdollisuutta haastattelujen saamisen parantamiseksi. Ensin hän kokeilee muita tekniikoita, kehystää haastattelua ajalla, mutta kun tämä ei toimi, käyttää toista tekniikkaa, joka hänellä on tarjolla resurssina. Tässä ei sinänsä ole väliä sillä, ehdottiko joku ulkopuolinen henkilö

haastattelijalle, että tämän tulisi käyttää elokuvalippuja houkuttimena tai kuuliko hän sen joltakin muulta saman huoneen haastattelijalta. Oletan kuitenkin, että haastattelijat tiesi resurssin olemassaolosta. Tärkeää on, että haastattelijat kokeilee resurssin hyödyllisyyttä samanlaisessa tilanteessa, jossa aikaisemmin on kokenut kieltäytymisen, mutta saakin nyt hyväksyvän vastauksen pyynnölleen. Hän siis oppii, ainakin hiljaisesti, yhteyden resurssinsa ja haastattelussa suostumisen välillä. Tietenkään tämän yhden esimerkin perusteella ei vielä voi tehdä päätelmää, että kokemattomien ja kokeneempien haastattelijoiden välillä olisi aina eroa resurssien käyttämisessä. Kaiken kaikkiaan aihe on niin monimutkainen, että siitä on vaikea sanoa mitään varmaa.

4.4.5. Kokeneiden ja kokemattomien haastattelijoiden erot haastattelutaidossa

Näkyikö aineistossani sitten eroja kokeneiden ja kokemattomien haastattelijoiden välillä haastattelutaidoissa haastattelun eri osa-alueilla? Kysymys on tässä vaiheessa esitettyinä näennäisesti hieman paradoksaalinen. Kehittyhän puhelinhaastattelijan hiljainen tieto teoreettisen, käytännöllisen ja kokemuksellisen tiedon integroitua ja muodostuessa osaamiseksi (Järvinen ym. 2000, 72). Jos haastattelijoille voi kertyä hiljaista tietoa, kuten edellä on koetettu todentaa, pitää sen takana loogisesti olla myös kokemusta työstä ja tämän takia kokeneilla ja kokemattomilla puhelinhaastattelijoilla täytyy olla eroja haastattelutaidoissa, joka ilmentää heidän hiljaista tietoaan.

Ongelmana tässä päättelyssä on se, että haastattelutaidon määritelmässä on hyvin suuria vaihteluja sen mukaan, minkä toimijan kannalta sitä katsotaan. Jos puhelinhaastattelijan taitoa katsotaan puhelimeen vastaavan kannalta, voi haastattelutaidon muodostaa suurelta osin mahdollisimman mukava ja nopea haastattelutilanne, mutta jos asiaa katsotaan organisaation kannalta, taitoa voi olla luotettavan haastattelun tekeminen. Nämä taidon kriteerit voivat olla ristiriidassa keskenään, sillä mukavin haastattelu ei aina ole luotettavin.

Kaiken kaikkiaan olen edellä kehittänyt sellaista ajatusta, että puhelinhaastattelijalle kertyy hiljaista tietoa (ja taitoa) paitsi suhteessa vastaajiin, myös suhteessa muihin haastattelijoihin ja organisaatioon. Väljästi ottaen kyse on ollut puhelinhaastattelijan työtä koskevan toimintajärjestelmän kuvaamisesta (ks. Engeström 1995, 41-62, Launis & Engeström 1999, 75-76). Tältä kannalta katsoen puhelinhaastattelijan taidon muodostaa se eri vuorovaikutusosapuolten kokonaisuus, jonka määrittelyjen kautta myös taitava haastattelijat määrittyy. Tässä osapuolena ovat kaikki yllä mainitut toimijat ja tätä kautta määrittynyttä taitoa opitaan suuressa määrin kokemuksen kautta ja hiljaisesti, kuten

analyysiosassa olen esittänyt. Tässä mielessä on siis todettava, että kokeneemmilla ja kokemattomammilla puhelinhaastattelijoilla on eroa haastattelutaidossa kokeneempien hyväksi. He tuntevat organisaatiokulttuurin, erilaisten vastaajien suhtautumistavat ja oman asemansa ja roolinsa puhelinhaastattelijoina ja osaavat yhdistää nämä ulottuvuudet toiminnassaan mielekkäästi ja tehokkaasti omaan työkokemuksensa.

Edellä olevassa analyysissä tulee toki esille myös joitakin sellaisia hiljaisen tiedon alaan kuuluvia ilmiöitä, jotka vastaavat perinteistä käsitystä siitä, mitä asiantuntijuus jossakin toimintakokonaisuudessa merkitsee. Esimerkiksi haastattelujen räätälöinti ja vastaajien muunlainen motivointi on mahdollista, koska haastattelijalla on tiedossaan joitakin valmiita tapoja suhtautua uuteen tilanteeseen, vaikka hän ei tarkasti tietäisikään, millä perusteella käyttää jotakin toimintatapaa. Kuten Schön (1983, 138) kuvaa tätä tilannetta

” Ammatilainen on rakentanut esimerkkien, mielikuvien, oivallusten ja tekojen *valikoiman*...Kun ammatilainen hahmottaa ainutkertaiseksi kokemansa tilanteen, hän *näkee sen jonakin*, joka jo on hänen valikoimassaan. *Tämän* tilanteen näkeminen *tuona* ei merkitse tämän alistamista tutulle kategorialle tai säännölle. Se merkitsee pikemminkin tuntemattoman, ainutkertaisen tilanteen näkemistä sekä samanlaisena että erilaisena kuin tuttu tilanne, ilman että osataan ensin sanoa, missä suhteessa se on samanlainen tai erilainen” (suom. ja kursiv. Engeström 1995, 77)

Noviisilla ei tätä intuitiivista tietoa ole, vaan hän lähestyy haastattelua katsomalla sitä ulkoapäin ja analysoiden sitä (Engeström 1995, 76). Haastattelija tulee tutkimushaastattelulaitokseen noviisina ja kehittyy mahdollisesti kokemuksensa myötä asiantuntijaksi, vaikka tämä ei olekaan välttämätön kehityskulku. Joillakin haastattelijoilla taidon hankkiminen voi pysähtyä esimerkiksi kykenevälle tasolle, sillä kyse on yksilöllisistä (ja organisaatiokohtaisista) eroista. (Dreyfus & Dreyfus 1986, 20-21.) Vaikka puhelinhaastattelijan työ ei vaadi ammatillista koulutusta, siinä kehittyvä hiljainen tieto ja rutiini tekevät osaltaan eroa ammattitaitoisen ja ammattitaidottoman haastattelijan välille.

4.5. Hiljaisen tiedon jakaminen vuorovaikutuksessa muiden haastattelijoiden kanssa

Kuten luvuista 4.3. ja 4.4. nähdään, haastattelijat oppivat työssään vuorovaikutustaitoja ja viemään haastattelun sujuvasti läpi ja myös taidon pitää yllä sellaista vuorovaikutusta, joka mahdollistaa heidän roolinsa esittämisen. He myös oppivat mahdollisesti käyttämään hyväkseen niitä resursseja, joita heidän asemansa heille suo. Tutkimushaastattelija ei voi mennä äärimmäisyyksiin haastattelijaa suostutelllessaan, mutta hän voi käyttää kokemustaan haastattelutilanteesta siitä, miten kunkin haastateltavan kanssa on mahdollista

toimia. Vaikka henkilökohtainen oppiminen on ehkä tärkein tapa, jolla haastattelijat oppivat ”asumaan” työssään ja sopeutumaan erilaisiin haastateltaviin, heidän ymmärrystään työstään sekä tapoja tehdä sitä kehittävät mitä ilmeisimmin myös työtoverit.

Kun itse tulin tekemään ensimmäisiä haastattelujani, koin saman, mistä informanttinikin minulle kertoivat. Muilta työntekijöiltä opitaan monenlaisia haastattelijan työssä tarvittavia taitoja, jotka voidaan ymmärtää hiljaisen tiedon jakamisena. Paitsi hiljaisia taitoja, myös eksplikoituneita kokemuksen kautta saavutettuja tietoja jaetaan haastattelijoiden kesken, haastattelutilanteen tauotessa.

4.5.1. Hiljaisen tiedon jakamisen eri tavat

Jos aineiston analyysin viitekehyyksi otetaan alussa esitelty von Kroghin ym. (2000, 7, 83-84) malli hiljaisen tiedon jakamisesta, voidaan nähdä millä eri tavoilla hiljainen tieto tässä markkinatutkimuslaitoksessa jakautuu. Mielessä tulee kuitenkin pitää koko ajan se, että hiljaisen tiedon jakamisesta merkki ei ole vielä se, että sama toimintatapa toistuu usealla henkilöllä, sillä sama toiminta voi merkitä eri henkilöille eri asioita (Turner 1994, 44-63). Hiljaisen tiedon jakaminen vaatii osapuolilta yksilöllistä ilmiön sisäisten rakenteiden ymmärtämistä. Joidenkin henkilöiden käyttämät toimintatavat saattavat edistää toisten henkilöiden työssä oppimista, jos niillä on yhteys tehtävään työhön myös oppijan kannalta. Tällöin omaksutaan hiljaista tietoa ulkokohtaisena tietona, mutta se saatetaan osata myös kytkeä omaan kokemukseen. Tällä viitataan esimerkiksi erilaisten fraasien oppimiseen muilta haastatteliijoilta, jos niiden käyttöyhteys ymmärretään.

Ensimmäinen hiljaisen tiedon jakamisen väylä, suora havainnointi, on tutkitussa markkinatutkimuslaitoksessa puhelinhaastattelijoiden kesken varmaankin yleisin hiljaisen tiedon jakamisen kanava. Suoralle havainnoinnille on tutkitussa markkinatutkimuslaitoksessa hyvät edellytykset, koska usein saman haastatteluhuoneen haastattelijat tekevät samaa haastattelu tehtävää, mikä antaa haastatteliijoille mahdollisuuden tarkkailla käsillä olevaa tehtävää ja toisten taitoa ratkaista tämä tehtävä ja jakaa uskomuksia siitä, mitkä toiminnot toimivat missäkin tilanteessa ja mitkä eivät. Tämä on varsinkin aloittelevalla puhelinhaastattelijalle tärkeää.

(D2:6)...yleensä aika paljon tulee kuunneltua mitä muut tekee ja sit pääteltyä aina, että joo näin ei kannata tehdä ja näin kannattaa tehdä, toi on hyvä tapa puhua ja sillain kyllä siinä koko ajan tarkkailee..

H: Ihan vieläkin, vaikka oot tehny?

V: Joo, ihan vieläkin, kyllä ainakin kun koko ajan vaihtuu ne ihmiset, keiden kanssa on samassa huoneessa niin, tottakai aina niinkun kuuntelee vähän niitten toisten tyylejä ja ottaa niiltä ehkä jotain ideoita, hyödyntää

Kuten katkelmassa näkyy, myös haastattelijoiden vaihtuminen ympärillä tuo yksittäiselle haastattelijalle uusia ideoita haastattelutyön suhteen. Myös imitointi on hiljaisen tiedon jakamisen kannalta tärkeää.

(G2:4) H: Miten sä muuten oon sitten päätenyt niihin fraaseihin, mitä sä nyt käytät?

V: Noo, tota, no varmaan tietysti jonkun verran muilta kuulee siinä ympärillä ja sitten no ehkä semmoset muokkautuu, mitkä tuntuu jotenkin omaan suuhun sopivalta, että mitä sitten ite voi käyttää. Mut kyllähän sekin varmaan sit vaikuttaa, et tosiaan mitä kuulee muiden käyttävän sellasia tapoja, niin sit keksii, että hei toihan onkin hyvä juttu, että mä sanon kans tälle

H: Mistäs sen sit tietää, että se on sit hyvä juttu?

V: Niin, no en mä tiedä, onk se sitten loppujen lopuks hyvä, sit se kuullostaa hyvältä tai sit sillein omasta mielestä kivalta

H: Onks se sitten niin, että sitä kokeilee siinä omassa haastattelussa ja...?

V: Niin, kyllä varmaan joo, kyllä.

H: Ja mahdollisesti sitten käyttää sitä uudestaan?

V: Niin

Yllä olevassa katkelmassa oivallus: ”hei toihan onkin hyvä juttu, että mä sanon kans tälle” saattaa olla se yhdistävä linkki, jonka kautta oman kokemuksen kautta saavutettu hiljainen tieto ja muiden käyttämät fraasit tarjoavat puhelinhaastattelijalle välineitä haastatteluun. Ilman omaa kokemusta tällaisilla fraaseilla on vain vähän käyttöä, koska niiden käyttöympäristöä ei tunneta (vrt. Nonaka & Takeuchi 1995, 63).

(C2:3) H: Sitten tästä vähän sitä oppimista työssä käytiinkin tuossa, mutta haluaisin kysyä siitä työyhteisöstä, ootsä oppinu muilta haastattelijoilta?

V: Jaa muilta haastattelijoilta? No ehkä jotain fraaseja varmaankin, mutta en mää sillä lailla.

H: Miten sä niitä opit?

V: No, satun kuulemaan kun toinen puhuu puhelimessa.

H: Ja siitä poimii sit sen?

V: Niin.

Erilaiset fraasit, puheenparret, ovat haastattelijan työn kannalta tärkeitä, koska ne tarjoavat haastattelijalle eräänlaisen työkalupakin, jonka avulla puhelinhaastatteluja voi räätälöidä eri haastateltaville ja eri haastattelutilanteisiin sopivaksi (Couper & Groves 2002). Fraasien oppiminen ja jakaminen työssä on yksi niiden tehokkaan käyttämisen edellytys, mutta toinen on niiden käyttäminen oikein, siis sen kontekstin ymmärtäminen, jossa kutakin

fraasia on hyödyllistä soveltaa. Myös tässä työtoverit voivat auttaa, vaikka fraasien käyttöyhteyden oppimisessa oma kokemus haastattelutilanteesta lienee tärkeintä.

von Kroghin ym. (2000, 83-84) esittämä hiljaisen tiedon jakamisen kolmas väylä, suora havainnointi ja tarina, tulee teemahaastatteluissa ja muussa aineistossa myös esille. Haastattelijat havainnoivat tehtäväänsä ja saavat lisäselityksiä muilta jäseniltä tehtävän selvittämisen prosessista, tarinan tai metaforan muodossa. Tarinan merkitys voi puhelinhaastattelutilanteessa jopa korostua hiljaisen tiedon jakamisen tapana, koska haastattelijat eivät kuule muilta haastattelijoilta kuin vuorovaikutuksen toisen puolen. Havainnointijaksollani muistan monia tapauksia, joissa haastattelijat haastattelun tehtyään tai sen jäätyä tekemättä selitti käyttäytymistään tai haastattelutilannetta jollakin tavalla muille haastattelijaille. Eräässä haastattelunauhoituksessa tulee esille tyypillinen tilanne.

(B1:1:5) N.N. markkinatutkimuslaitoksesta hyvää iltaa. Anteeksi väärä numero, hyvää illan jatkoa teille.

(B1:1:6) Se on liian vanha...

Tässä haastattelijat huomaa, että haastateltava on niin vanha, että hän ei pysty haastatteluun tai ylipäättään puheluun vastaamaan ja veisi vain haastattelijalta turhaan aikaa, mikäli hän alkaisi selittää, miksi soittaa ja mistä. Tämän takia hän pyytää anteeksi soitettuaan väärään numeroon ja tulkitsee ääneen, miksi näin käyttäytyi ”se on liian vanha”. Ilman sanallista selvitystä tätä käyttäytymistä voisi olla vaikeaa ymmärtää. Tässä tilanteessa muille haastattelijaille välittyvä tieto siitä, millainen tilanne ja millainen käyttäytyminen kuuluivat yhteen, tulee selvemmäksi kuin vain kuuntelemalla vierestä toisen haastattelijan puhetta. Hiljainen ja sanallistettu tieto leviävät haastattelijoiden välillä, koska he kaikki ovat sisällä samassa toiminnassa ja ymmärtävät toistensa tilanteita.

Osa tarinoista on myös vitsien muodossa. Esimerkiksi seuraavanlaisia juttuja on haastattelupisteissä paperilla.

Kuinka kieltäytyä haastattelusta?

- Meillä ei ole sen enempää aikaa kuin teillä on mielenkiintoista asiaakaan.
- Kiitoksia. klik, tuut, tuut, tuut
- Ei kiinnostu, moi moi.
- Ei nyt oikeestaan liity mitenkään meihin.
- Teet sä jotain puhelinhaastattelua vai?
- Ei tartte soitella, hei.
- Mie oon vasta viistoista.

Mikäli lukija ei ymmärrä näiden juttujen huumoria, niissä kiteytynyt sanoma ei puhuttele ulkopuolista samalla tavalla kuin tutkimushaastattelijoita. Haastattelijoille itselleen ne saattavat olla hauskoja, koska ne sanallistavat, jakavat ja auttavat ymmärtämään heidän kokemustaan suhteessa vastaajiin. Tällaisissa jutuissa ei sinänsä ole kyse hiljaisesta vaan eksplikoituneesta tiedosta, mutta tärkeää on mielestäni ymmärtää sitä prosessia, jonka kautta tällaiset kirjoitukset rakentuvat. Ne eivät ole mahdollisia ilman kokemusperäistä tietoa työn sisällöistä ja haastattelijan ja haastateltavan suhteesta. Hiljainen tieto mahdollisesti eksplikoituu kokemuksen kautta erilaisiksi kirjoituksiksi, mutta tämä on eriasteista tietoa kuin ärsykeympäristöön tottumisen kautta saavutettava hiljainen tieto. Esimerkiksi erilaisia vastaajien tyyppisiä kuvaavia humoristisia kuvauksia saa lukea haastattelupisteiden seiniltä ("Jäätä langoilla - Jaana", "Pirttihirvu - Pirita", jne. ja heidän tyyppilliset suhtautumistapansa haastattelupyyntöön). Tämä viittaisi siihen, että myös erilaisia vastaajatyyppejä on luokiteltu eksplisiittisesti, mikä on tietenkin eri asia, kuin että tällaisiin kuvauksiin sopiville henkilöille puhuminen olisi tyyppittynyttä (vrt. luku 4.4.2.).

Myös hiljaisen tiedon jakamisen neljäs ulottuvuus, kokeilu ja vertailu, ovat tärkeitä hiljaisen tiedon jakamisen kannalta. Tutkimushaastattelutilanne on hyvä tilanne erilaisten haastattelutapojen kokeilemiseen, koska sama tilanne toistuu lukuisia kertoja. Haastattelijat voivat koettaa monia erilaisia ratkaisuja ja myös tarkkailla eksperttiä työssään ja verrata omaa suoritustaan ekspertin suoritukseen.

(A2:7) ...tietysti jonkin verran niitä veteraaneja seuraamalla on voinut kehittää semmosta omaa puhetyyliään...

(D2:6) Ootko oppinu muilta ihmisiltä siellä?

V: Joo, kyllähän siinä kun kuuntelee aina, niin tulee aina verrattua omaa työtä niitten muiden työhön ja sitten yleensä aika paljon tulee kuunneltua mitä muut tekee ja sit pääteltyä aina, että joo näin ei kannata tehdä ja näin kannattaa tehdä, toi on hyvä tapa puhua ja sillain kyllä siinä koko ajan tarkkailee..

Aineiston perusteella näyttäisi siltä, että puhelinhaastattelijoille muodostuu omanlainen haastattelutyylinsä, jossa samoja fraaseja ja puhetapoja käytetään haastattelusta toiseen johdonmukaisesti. Tämän muodostumiseen käytetään sekä omaa kokemusta että muilta saatavia fraaseja ja esimerkkejä. Haastattelujen suoritustapa varsinkaan haastattelujen alkupuolella ei haastattelijalla juuri vaihtelee, vaikka toisista haastatteliijoista tyyli voi poiketakin. Myös teemahaastatteluissa haastattelijat puhuivat omasta haastattelutyylistä ja "omaan suuhun sopivista" fraaseista ja haastattelutavoista.

(F2:6) H: Vaihteletsää haastateltavittain [haastattelun alkuselostusta - O.N.]?

V: Ei vaan sillein, niistäkin muodostuu ehkä semmonen oma tyyli, miten sanoo ne, että sitten sitä omaa tyyliä käyttää niissä

Muiden haastattelijoiden jakamat ilmaukset saattavat siis integroitua yksilön aikaisempaan kokemukseen mielekkäällä tavalla. Myös hiljaisen tiedon jakamisen viimeinen ulottuvuus, eli yhteistoiminta, jossa yhteisön jäsenet koettavat yhdessä selvittää jonkin tehtävän ja enemmän kokenut tarjoaa pieniä vihjeitä ja ideoita, kuinka vähemmän kokenut voisi parantaa suoritustaan, toteutuvat jossakin määrin. Suoraa neuvomista ei niinkään paljoa esiinny, mutta pieniä vinkkejä esimerkiksi haastateltavien valikoimiseen otantalistoista sain minäkin. Vaikka haastattelijat eivät puutu toistensa haastattelutyöhön, se ei tarkoita, että kaikki haastattelijat olisivat yksimielisiä kaikkien haastattelijoiden työsuorituksen sopivuudesta.

(D2:10) ...kun siinä kuuntelee niitä muita, että jotkut kyllä, oikeesti pitäis melkein mennä sanoo niille valvojille, kun ne muuttelee niitä ihan oman päänsä mukaan tiiätkö, että kuuntelee vaan ite tuo tutkimus menee nyt ihan kyllä, et se ei yhtään aja takaa sitä, tota, et tulee ihan väärää vastauksia, että muokataan vähän liikaa

Hiljaisen, toiminnallistetun, tiedon jakamisessa onkin muistettava se, että kaikki työssä opittava hiljainen tieto ei välttämättä palvele haluttuja päämääriä, vaan organisaation tavoitteen kannalta väärätkin toimintatavat voivat välittyä jäseniltä toisille ja tulla osaksi haastattelijan haastattelutyöliä (vrt. Varila & Rekola 2003). Tätä tieteenkin valvonnalla pyritään ja tulisi pystyä ehkäisemään.

4.5.2. Hiljaisen tiedon jakamisen ehdot ja niiden toteutuminen

Hiljaisen tiedon jakamista tutkitussa markkinatutkimuslaitoksessa edistää mitä ilmeisimmin se, että haastattelijat tekevät työtään pienehkössä haastatteluhuoneessa, jossa fyysinen läheisyys mahdollistaa toisten haastattelijoiden tiiviin seuraamisen. von Krogh ym. (2000, 83) pitävätkin fyysistä läheisyyttä hiljaisen tiedon jakamisen oleellisena vaatimuksena. Hiljaisen tiedon leviäminen on mahdollista paikassa, jossa hiljaista tietoa jaetaan, luodaan ja käytetään (emt., 49).

Pieniin huoneisiin voi muodostua käytännön yhteisöjä (communities of practice), joissa tietty tilanteistunut toiminta tarjoaa jäsenille yhteisen merkityskontekstin ja jossa muiden tarjoamat ilmaisut voidaan merkityksellistää ja tulkita suhteessa omaan kokemukseen ja hiljaiseen tietopohjaan (vrt. Lave & Wenger 1991, 49-52, Turner 1994, 62). Yksilöllisen kokemuksen kehittyminen tällaisessa yhteisössä edellyttää erilaisen kokemuksen omaavien jäsenten vuorovaikutusta ja vuoropuhelua keskenään. Vaikka kaikki työntekijät tekevätkin

samaa työtä, toisten hiljainen ja eksplisiittinen tieto työstä voi olla syvempää kuin toisten ja he pystyvät jakamaan tietämystään tarinoiden ja kertomusten avulla ja noviisit voivat tarkkailla heidän työntekeään. (Engeström 1995, 78.)

Pienissä haastatteluhuoneissa on muitakin etuja kuin fyysinen läheisyys, nimittäin sosiaalinen läheisyys, joka huoneessa toisinaan muodostuu haastattelijoiden välille. Kuten eräs haastattelijat asiansa ilmaisee

(A2:1)...sosiaalinen ympäristö tässä on ihan kiva siinä mielessä kun kaikki on näissä pienissä koperoissaan, niin siinä jotenkin syntyy semmonen yhteisöllisyyden tunne

Yhteisöllisyyden tunne ilmenee mahdollisuutena kääntyä toisen henkilön puoleen ja havaintojeni mukaan sitä pidetään yllä erilaisilla jutuilla, tarinoilla ja kommentteilla sekä huumorilla. Näiden avulla myös suuri määrä tietoa haastattelutyöstä leviää haastattelijalta toiselle. Näennäisesti hyödyttömällä jutustelulla voi olla hyödyllinen funktio, koska se parantaa hiljaisen tiedon mahdollistavaa kontekstia, mitä von Krogh ym. (2000, 45-68) kutsuvat huolehtimiseksi (care). Mikäli organisaatiossa on huolehtiva ilmapiiri, siellä luotetaan toisiin, autetaan toisia, ollaan maltillisia tuomioissa sekä ollaan rohkeita tekemään ja etsimään ratkaisuja. Haastattelijat kehuivatkin organisaatiossa vallitsevaa hyvää tunnelmaa, joka näyttäytyi rentona ja nuorekkaana työilmapiirinä.

Mikään aineistossani ei puhu sen puolesta, että haastattelijat eivät luottaisi toisiinsa. Sen sijaan joissakin haastattelukatkelmassa tulee esille sellaisia tunteita, että organisaation puolelta ei luotettaisi haastattelijoihin. Näin koettiin etenkin silloin kun haastattelijaille oli soiteltu kotiin tarkoituksessa saada nämä töihin ja tämä koettiin holhoamiseksi. Kuitenkaan työn tekoon organisaation puolesta, niin kuin ei muiden haastattelijoidenkaan puolesta, juuri puututa. Tämä ilmentää luottamusta haastattelijoihin.

(G2:2) H: Onks siinä työssä ollut sellasta, että sitä ois valvottu?

V: No, siihen ei oo kyllä, että se on mun mielestä ihan kivaa, että saa tehdä ihan niinkun, tai tietysti aluks, kun oli semmonen koulutus niin siinä neuvottiin, et millä lailla pitää tehdä, et kyl mä, mut ei oo ikinä kyllä kommentoitu mitään niitä, mitä mä oon tehny tai sanottu.

Tämä voidaan tietenkin tulkita myös välinpitämättömyydeksi organisaation kannalta, mitä en vielä käsittele. Paitsi haastattelijoiden työn tekoa koskeva luottamuksen ilmapiiri, organisaatiota luonnehtii myös mahdollisuus saada helposti apua pyydettyäessä. Onko haastatteluissa sitten mahdollista käyttää rohkeutta? Tämä kysymys on edellä käsitellyn muodollisuuden vaatimuksen näkökulmasta kiinnostava, koska varsinaisesti aivan uusia

haastattelutapoja puhelinhaastattelu ei mahdollista. Kuten eräs haastattelihoista asian ilmaisee

(A2:2) V: No, kyllä mä luulen, että jos tommoset haastattelulomakkeet olisi olemassa, niin tuskin sitä hirveen eri tavalla tekis, koska kyllä se likertin asteikkojen ja tämmösten juttujen, niin kyllä se vähän rajoittaa sitä, sitten tietysti jos tekis jotakin semmosta syvää teemahaastattelua tai jotain tämmöstä, niin kai sen sitten tekis jollain eri tavalla, mutta niin tota, se mikä on niinkun tuommonen työ, mitä tossa tekee, niin ei se oikeen, ei siinä pystykään tekemään sitä hirveen eri tavalla.

Kaiken kaikkiaan arvioisin, että tutkittavassa haastattelulaitoksessa pienet haastatteluhuoneet ja niissä vallitseva hyvä henki mahdollistavat hiljaisen tiedon jakamisen erittäin hyvin. Huoneissa olevien ryhmien koon, viisi henkilöä, on lisäksi tutkimuksissa todettu sopivan kaikkein parhaiten ongelmanratkaisutehtäviin, joten ne mahdollistavat yhteistoiminnallisen haastattelutyön erikoisen hyvin (Niemi 2002, 58). Tätä etua voidaan hyödyntää esimerkiksi jakamalla haastattelijat haastatteluhuoneisiin haastattelualueittain ja antamalla heille yhteinen tehtävä ja yhteinen kiintiö, jonka he voivat yhteisesti sopien tehdä, kuten jo usein tapahtuukin.

4.6. Organisaatiolta oppiminen työssä

Haastatteluorganisaatio järjestää ensimmäisen haastattelukoulutuksen (ns. konekoulutus) lisäksi lisäkoulutusta, johon on osallistuttava puolen vuoden sisällä haastattelutyön aloituksesta. Lisäkoulutuksessa käydään läpi muun muassa organisaation koostumusta, haastattelutyötä koskevia yleisiä sääntöjä sekä annetaan muutamia neuvoja, miten tiettyihin haastateltavien ihmisten tyyppeihin on suotavaa suhtautua.

Esimerkiksi koulutuksessa jossa itse kävin, kerrottiin, että usein aivan vanhimille ihmisille ei kannata haastattelua edes yrittää tehdä, koska aikaa menee niin paljon, että samassa ajassa saattaa saada tehtyä kaksi nuoremman haastattelua. Tämä ohje perustuu mahdollisesti kokemuksen kautta saavutettuun tietoon, joka on omaksuttu hiljaisena, mutta josta on tullut eksplisiittinen ohje. Samankaltainen ohje on haastatteluoppaassa, jossa neuvotaan, kuinka haastateltavan nimestä pystyy päättelemään hänen ikänsä. Itse en tullut haastattelutyötä aloittaessani ajatelleeksi, että tietyt nimet ovat todellakin melko selvässä yhteydessä ikään. Haastattelukoulutuksessa ja -ohjeessa pystytään jakamaan hiljaista tietoa eksplisiittisessä ja yksinkertaisessa muodossa, mutta miten tehokkaasti se näiden organisaation ohjeiden kautta välittyy?

Oma käsitykseni on, että haastatteluopas luetaan ennen kuin työ varsinaisesti aloitetaan. Tässä vaiheessa puhelinhaastattelijalla ei ole minkäänlaista haastattelukokemusta eikä hän välttämättä pysty ymmärtämään kaikkea lukemaansa siinä kontekstissa, jossa työtään tekee. Kuten Nonaka ja Takeuchi (1995, 63) toteavat, jaettava informaatio saa merkityksensä, eli tulee hiljaiseksi tiedoksi, usein vasta siihen liittyvien tuntemusten ja konkreettisen kontekstin kautta. Kaikki tutkimukseeni osallistuneet haastattelijat eivät edes olleet lukeneet haastatteluopasta, ainoastaan selailleet sitä.

(D2:7) H: No onhan niissä, osahan on niissä haastatteluoppaissa, että

V: Niin, mä oon vähän huono vaan lukemaan, kaikki tekstejä täytyy myöntää, ois pitänyt varmaan siihen ehkä vähän tarkemmin perehtyä, mutta on varmaan moni muukin kun minä on semmonen, että ei niinkun ehkä välttämättä tuu luettua tuommosta, että pitäis niinkun olla niinkun ihan ope, tai siis selittää, että niinkun enemmän visuaalinen oppija, tai sillein, että minä ainakaan en tykkää lukea oikein mitään paksuja oppaita ja muuta, että mä niinkun opin paljon paremmin, kun mulle kerrotaan se tai näytetään tai että, ei se niinkun, mulla on jäänyt vähän se opas kyllä sillain selailun puolella

Toinen seikka, joka vaikeuttaa haastattelijan tarvitseman tiedon välittymistä haastatteluoppaiden välityksellä, on oppaan tiettyjen lauseiden epätarkkuus varsinkin kokemattoman haastattelijan näkökulmasta. Jos ja kun oppaassa esimerkiksi sanotaan, että haastatteliija ei saa ottaa kantaa haastateltavan mielipiteisiin eikä esittää hänelle omiaan, mitä tämä käytännössä tarkoittaa? Saako kuitenkin antaa haastateltavalle vastauksesta palautetta ”aiivan, niin”, joka voidaan tulkita mielipiteen antamiseksi vastauksesta vai pitääkö olla sanomatta mitään? Koska haastattelulaitos ei selvennä tarkoittamiaan käsitteitä, ne saattavat tarkoittaa eri haastatteliijoille eri asioita. Tällä saattaa olla välillisesti vastausten vertailtavuutta heikentävää vaikutusta.

Vain kaksi seitsemästä haastattelemastani haastattelijasta oli käynyt toisessa haastattelukoulutuksessa, vaikka kaikki olivat yhtä lukuunottamatta tehneet haastattelutyötä useampia kuukausia. Toinen haastattelukoulutus ei siis tavoittanut ainakaan näitä haastatteliijoita, jotta siinä olisi edes periaatteessa pystytty yhdenmukaistamaan joitakin haastattelutyön osa-alueiden suorituksia eri haastatteliijoilla. Tämä aiheutti joiltakin haastatteliijoilta myös kritiikkiä.

(D2:7)...mun mielestä toi niinkun työhönkouluttaminenkin olis pitänyt tehdä ihan sillon alussa, mä en oikeesti ymmärrä sitä, että niinkun mä oon tehny montaa työtä montaa, tai monta viikkoa, mutta monta asiaa väärin, koska kukaan ei oo kertonut, että pitäis tehdä niin, jotain ihan pikkuasioita, mutta kuitenkin semmosia, jotka ois ollu hyvä tietää jo alussa...mun mielestä sen pitäis olla sillon heti alussa, vaikka ekana päivänä tai tokana päivänä tai ekalla viikolla ainakin, että, tuo nyt niinkun, kun se on tosiaan vapaaehtoinen se, sinne meneminen, sillein suurinpiirtein, niin sitten, mitä mä oon

kuullu, niin monet, on kyllä ollu monta kuukautta, niin et ne ei tiiä jotain perusjuttuja, ainakaan käyny siellä

Organisaation toiminta koettiin siis välinpitämättömäksi. Jos organisaatio haluaisi tehostaa organisaatiossa eksplikoituneen hiljaisen tiedon välittymistä omalla toiminnallaan, tulisi sen kiinnittää huomiota jonkinlaisen reflektiotalaisuuden järjestämiseen kohtalaisen lyhyen ajan sisällä haastattelujen aloittamisesta, jossa haastattelijat voisivat itse pohtia haastattelutyönsä ongelmia ja esiin tulleita tapauksia ja verrata kokemuksiinsa muiden haastattelijoiden kokemuksiin. Kyse tilaisuudessa olisi kokemuksellisen oppimisen käsitteellistämisestä, jossa yhden henkilön tulisi olla kykenevä käsittelemään haastattelijoiden kokemusta abstraktien käsitteiden tasolla (vrt. Järvinen ym. 2000, 109-110).

Puheeksi koulutuksessa voitaisiin ottaa esimerkiksi, mikä merkitys haastattelujen standardisaatiolla on organisaatiolle ja miten se voidaan ottaa ja miten se pitää ottaa huomioon konkreettisissa haastatteluissa. Nykyistä yhtenäisempi haastattelutyöli haastattelun tärkeiden osa-alueiden suhteen ja tätä kautta yhtenäinen vertailtavuus haastattelujen välillä voitaisiin mahdollisesti saavuttaa tätä kautta kuitenkin väheksymättä sitä kokemuksellista tietoa, jota haastattelijoidella on työstään.

Haastattelijoiden koulutus kannattaisi järjestää siinä vaiheessa, kun heille on jo kertynyt teoreettisen, käytännöllisen ja kokemuksellisen tiedon kautta hieman hiljaista tietoa haastattelijan työstä, koska siinä vaiheessa he pystyvät tehokkaasti omaksumaan työtään koskevaa uutta teoreettista ja käytännöllistä tietoa valmiiden tietorakenteidensa osaksi (Järvinen ym. 2000, 71-73, Reber 1989, 225). Toisaalta koulutus kannattaisi järjestää mahdollisimman nopeasti siksi, että virheet saataisiin korjattua pikaisesti työn aloittamisesta. Muutaman viikon työskentelyn jälkeen haastattelijat ovat oleutuneet työhönsä siinä määrin, että uusien ärsykkeiden tulvaan on jo ehditty hieman tottua ja ehkä joitakin työn kannalta merkityksellisiä säännönmukaisuuksiakin jo tunnustetaan. Kuitenkaan näin lyhyellä työkokemuksella työn teon rutinisoitumista ei vielä ole tapahtunut. Muutosvastarintaa ei tässä vaiheessa järjestettävässä koulutuksessa pitäisi vielä esiintyä kovin paljon, koska haastattelijoiden oma haastattelutyöli ei ole kiteytynyt. (vrt. Varila & Rekola 2003, 37-39.)

Ulkokohtainen koulutus jää ulkokohtaiseksi, jos haastattelijat eivät pysty kytkemään eksplisiittisten ohjeiden välittämää tietoa kokemukseensa haastattelijan työstä. Tällä

hetkellä haastattelijan työssä oppiminen tapahtuu paljolti haastattelijan omista lähtökohdista ja kokemuksista käsin.

(A2:6) ...V: Ei semmosia käytännön neuvoja niin kun siinä haastattelutyössä varsinaisesti oikeastaan ei ole tullut että, aika pitkälti siin on ite niinku koettanut kehittää semmoset hyvät vastaamisen eikun siis haastattelemisen tavat

4.6.1. Esimerkki kokemuksellisen tiedon eksplikoitumisesta organisaatiossa – kiintiötaulu

Eräs esimerkki siitä mahdollisuudesta, että myös puhelinhaastattelijoiden kokemuksen kautta muodostunut tieto voi eksplikoitua jopa erilaisiksi organisaation esineiksi, on kiintiötaulu, joka tuli organisaatioon sinä keväänä kun itse olin siellä töissä. Kiintiötaulu on haastatteluhuoneen seinällä roikkuva pieni valkoinen levy, johon voidaan merkitä haastattelu kiintiöt, joita haastattelijat voivat yhteisesti tehdä. Kiintiötaulun malli on seuraavanlainen:

KUVIO 3. Kiintiötaulu

KIINTIÖ	PUUTTUU
NUORI	
VANHA	
MIES	
NAINEN	

Kiintiötaulun kehitti tiedustelujeni mukaan eräs aiemmin tässä organisaatiossa haastatteluja tehnyt henkilö, joka tutkimushetkellä toimii laitoksessa muissa tehtävissä. Kiintiötaululle oli kuitenkin selvästi syntynyt tarvetta jo ennen sen ”keksimistä” eli ennen sen materialisoitumista ja tuloa haastatteluhuoneisiin. Muistan itse ennen taulujen tuloa pohtineeni, miten vältettäisiin haastattelujen kiintiöiden päällekkäisyyden ongelmat ja saataisiin tehostettua niiden tekemistä. Myös eräässä haastattelunauhoituksessa tuli esille tilanne, jossa haastattelijat ennen kiintiötaulujen tuloa yhdessä pohtivat, miten saisivat yhteiset kiintiöt näkymään toisilleen. Tässä on siis vain yhden haastattelijan puhetta.

(F1:23) Tehään joku järkevä lista, eli mutta, oiskohan, tehään vanha, joo, elikkä, mitenkähän tää kannattas tehdä, öö, eli, naisia, miehiä, nuoria ja vanhoja. joo, eli siis, vanhempia tuli yks lisää. Ja sit mull on edell, tää edellinen yks nuori nainen puuttuu vielä, eli kaks naista sitten, joo. Joo, ja yks puuttuu edelleen se vanha mies, eli, kolme miestä. Onks siinä ne ikäkiintiöt miten? Joo, mulla oli se yks nuori, tai se pitää olla se,

pitääks se sitten tulla se nainen, pitää. Niin just, okei, eli kolme nuorta, ja yks vanha oli ennestään, ja onks ne kaikki, joo. Savonlinna ja toi mun nuori nainen piti olla savonlinnaan, jaa myöskin ti, elikkä neljä savonlinnaan. Joo, ja sitten, onks ne lankaan vai...Känny yks, lanka neljä, okei, mihis tää laitetaan? Onks siellä jotain? Mun pitää varmaan hakee jotain sinitarraa.

Yllä olevassa katkelmassa saman haastatteluhuoneen jäsenet pohtivat edessään olevaa ongelmaa haastattelutyötä koskevan tietämyksensä pohjalta. Kiintiötaulun ideaa luodaan aluksi vuorovaikutuksessa puhelinhaastattelijoiden kesken ja organisaation esineeksi se muotoutuu vasta myöhemmin kun se tuotetaan idean tasolta esineeksi. Erilaisia paperilistoja käytettiin kiintiöiden merkitsemiseksi yleisesti ennen taulujen tuloa. Tietenkin valmiiksi materialisoitunut esine vaatii jo pitkälle eksplikoitunutta tietoa siitä, millaiseen tarkoitukseen ja minkälaiseksi aiottu esine halutaan tehdä, mutta sen kehityksen alkuperä on käsittääkseni paikannettavissa haastattelijoiden työkokemukseen ja siinä vastaan tulleisiin ongelmiin.

Myös Engeström (1995, 104) esittää, että hiljainen ja kokemuksellinen tieto voi saada rakenteellisia muotoja, kuten tulla esineeksi ja Järvinen ym. (2000, 146-147) lisäävät, että tämän mahdollistamiseksi yksilöiden välinen vuorovaikutus ja aloitteellisuus on olennaista. Kiintiötaulussa näkyy ryhmän vuorovaikutuksen kautta jalostuneen ongelmanratkaisun tulos, jolla selvästi on yhteytensä tiettyyn ajalliseen ja paikalliseen kontekstiin (vrt. Järvinen ym. 2000, 146-147, Engeström 1995, 104). Kiintiötaulussa kyse ei enää ole pelkästä työtä auttavasta ideasta, vaan innovaatiosta, koska kiintiötaulusta muodostuu ratkaisu todennäköisesti vanhaan ongelmaan ja se muuttaa organisaation (tai ryhmän) vakiintuneita käytäntöjä ja lisäksi se todennäköisesti kohottaa työryhmän teknologista, taloudellista ja/tai sosiaalista suorituskkyä (Husso 2005).

Kiintiötaulun syntymisen eräänä rakenteellisena ehtona oli, että kaikki haastattelijat tekevät toisistaan riippumattomasti samaa haastattelu tehtävää (tuntipalkka) ja että otannan kiintiöjakauma sallii kiintiötaulujen käytön. Kokemuksellisen tiedon eksplikoituminen on siis mahdollista niiden ehtojen puitteissa, mitä työlle annetaan. Myös palautteen annon vaivattomuus edistää kokemuksellisen tiedon välittymistä organisaation eri tasoilla.

5. Yhteenvetoa ja pohdintaa

5.1. Moniulotteinen hiljainen tieto

Kuten edellisessä luvussa 4 näkyy, puhelinhaastattelijan hiljaista tietoa voi kuvata sekä hiljaisen tiedon kognitiivisen että teknisen ulottuvuuden pohjalta. Hiljaisen tiedon kognitiiviset ulottuvuudet haastattelijan työssä näyttävät kytkeytyvän ensinnäkin haastattelijan oman aseman ymmärtämiseen suhteessa vastaajiin, organisaatioon ja muihin haastattelijoihin. Nämä toimijat antavat puhelinhaastattelijalle käsityksen hänen ympärillään olevien ärsykkeiden havainnoimisen ja määrittämisen tavoista ja niihin soveltuvista suhtautumistavoista. Konkreettisia lähteitä näiden mentaalisten mallien takana ovat esimerkiksi organisaation ohjeet, standardisaatio ja tietokoneen haastatteluohjelma, muiden haastattelijoiden suhtautumistavat ja esimerkki sekä puhelimeen vastaavien haastateltavien suhtautumistapa haastatteluihin ja haastatteliijaan.

Hiljaisen tiedon teknisen ulottuvuuden puhelinhaastattelijoiden työssä muodostavat kaikkein selvimmän haastattelijan kehollinen tietokoneen ja sen ohjelman käyttö ja äänen käytön oppiminen haastattelussa (intonaatiot, puheen sujuvuus), kun taas muut hiljaisen tiedon teknisen ulottuvuuden (käytännöllinen osaaminen, taito, kyky) alaan lukeutuvat ilmiöt saavat selvästi myös kognitiivisia ja sosiaalisia piirteitä. Esimerkiksi haastattelujen räätälöinti suhteessa vastaajiin, haastattelijan optimistisuus ja haastattelijan resurssien hyväksikäyttö edellyttävät puhelinhaastattelijoilta sen sosiaalisen rakenteen ymmärtämistä ja sisäistämistä, joka heidän työtään ehdollistaa. Samoin ne edellyttävät tiettyjä näkemyksiä vastaajista ja heidän suhtautumisestaan puhelinhaastattelijoihin.

Haastattelijan hiljainen tieto kehittyy voimakkaasti paitsi suhteessa haastateltaviin myös suhteessa muihin haastattelijoihin. Sosiaalinen vuorovaikutus muiden haastattelijoiden kanssa antaa haastattelijalle tiedollisia valmiuksia haastattelutyön tekemiseen ja nopeuttaa hiljaisen tiedon jakautumista ja haastattelutaidon kehittymistä. Käytännön haastattelutyössä puhelinhaastattelijan hiljaisen tiedon eri ulottuvuudet näyttävät vaikuttavan ja sekoittuvan toisiinsa. Esimerkiksi haastattelijan käsitys tai tunne oman haastattelutyönsä oikeutuksen vähyydestä tai pettymykset suhteessa vastaajiin voivat vaikuttaa hänen ääneensä haastattelun aloituksessa.

Puhelinhaastattelijan hiljaisen tiedon teknisen ja kognitiivisen ulottuvuuden yhdistymisessä on käsittääkseni kyse sofistikoituneesta implisiittisestä oppimisprosessista, jossa

haastattelija voi oppia ärsykkeiden semanttiset ja affektiiviset ominaisuudet tietoisesti, mutta niiden sitoutuminen hänen hiljaiseen tietoonsa perustuu toiminnan automatisoitumiseen (Reber 1989, 231-232). Puhelinhaastattelijan on itse kokeiltava käytännössä, mikä toimintatapa, esimerkiksi minkä fraasin käyttö, missäkin tilanteessa on toimiva ja minkälaiselle vastaajalle. Kyse on ilmaisun merkityksen ja sen hyödyllisyyden oppimisesta tietynlaisessa vuorovaikutustilanteessa, tietystä asemasta ja tietynlaiselle henkilölle. Implisiittiseksi oppiminen jää sen takia, että se ei välttämättä sisällä toiminnan tietoista reflektiota, vaan on todennäköisesti enemmänkin implisiittistä oivaltamista, jonka avulla syntyneet toimintatavat automatisoituvat (vrt. Engeström 1995, 76-77).

Puhelinhaastattelijan hiljaisen tiedon eri puolia yhdistävä seikka on se, että ne koskevat jollakin tavalla haastattelijan vuorovaikutusta joko suhteessa vastaajiin, toisiin haastattelijoihin tai organisaatioon (tai yhteiskuntaan). Osa tästä vuorovaikutuksesta on valmiiksi rakenteistunutta, mutta osa siitä muotoutuu tilannesidonnaisesti ja kontingentisti. Tämä aiheuttaa haastattelijalle pakon suhtautua jokaiseen haastattelutilanteeseen tietystä rakenteellisesta viitekehystä käsin, mutta kuitenkin jokaisen vastaajan yksilöllisyys huomioon ottaen. Vuorovaikutuksen inhimillinen puoli ja sen jatkuva toistuminen tekee puhelinhaastattelijan työn henkisestä kuormittavuudesta erilaista kuin esimerkiksi perinteisessä liukuhihnatyössä tavaroita tuottavassa tehtaassa, jossa jokainen tuote ja sen vaatima työ on täsmälleen samanlaista ja persoonatonta. Turtumus työn tylsyyteen liukuhihnatyössä vaihtuu puhelinhaastattelijan työssä ristiriidaksi omien tunteiden ja työn persoonalta vaatimien esitysten välillä. Problematiikka on hyvin samanlaista, mitä Hocschild (1983) kuvaa palvelualojen tunnetyön vaatimuksista ja niiden seurauksista palvelutyön tekijöille.

Tutkielman tulosten perusteella jotkin puhelinhaastattelutyön osa-alueet toistuvat keskeisiltä muodoiltaan niin samanlaisina, että niihin haastattelija voi rutinoitua, kuten soittaminen tuntemattomalle ihmiselle, roolin tuottaminen ja haastattelun esittely, mutta niissäkin oli havaittavissa pientä tilannesidonnaista hiljaisen tiedon käyttöä. Yleensä ottaen rutinoitumisella oli vaikutusta haastattelutyön helpottumiseen, se rentoutti haastattelijoita ja auttoi heitä suuntaamaan huomiotaan haastattelussa samanlaisina toistuvien piirteiden ulkopuolelle.

5.1.1. Miten puhelinhaastattelijat saavat käyttää hiljaista tietoaan?

Vaikka puhelinhaastattelijoiden kokemuksellisella ja hiljaisella tiedolla on haastattelutyössä merkitystä, kokeneemmat haastattelijat eivät ehkä kuitenkaan standardisoidussa puhelinhaastattelussa pääse hyödyntämään kaikkea sitä taitoaan ja hiljaista tietoaan, mitä heillä olisi käytettävänä. Tutkimushaastattelun tapainen puhelimesta käytävä vuorovaikutustilanne häivyttää kokemuksen tuoman edun herkästi esimerkiksi siksi, että joissakin tutkimuksissa tiukkojen kiintiöiden takia haastattelujen saaminen ei aina ole mahdollista. Samoin standardisaatio osaltaan vähentää puhelinhaastattelijan oman taidon merkitystä haastattelussa, vaikka osaltaan lisääkin sen merkitystä, kuten yllä on esitetty.

Vahervaa (1998, 221) mukailleen voisi sanoa, että markkinatutkimuslaitoksen puhelinhaastattelijan työtehtävän ”oppimispotentiaali” on suhteellisen rajattu, työn ominaisuudet eivät tarjoa pitemmän päälle lisääntyviä haasteita ja lisääntyvän kokemuksen kautta työn monimutkaisuus alkaa näyttäytyä työn yksinkertaisuutena. Tällä voi olla puhelinhaastattelijoiden työhön sitoutumista heikentävää vaikutusta, sillä liian yksinkertainen ja toistoluonteinen työ ei tarjoa älyllisiä haasteita ja se vähentää tätä kautta työhön sitoutumista (sama). Puhelinhaastattelijan työ ei myöskään mahdollista ”työn rikastamista”, kuten työ- tai tehtäväkiertoa, jolla on perinteisesti parannettu rutiiniluontoisia työtehtäviä tekevien työntekijöiden työssä viihtymistä ja työmotivaatiota (Vaherva 1998, 222, Julkunen 1987, 53-57).

Toisaalta asiantuntijuuden kehittyminen korkealle tasolle lähes millä tahansa rakenteistumattoman taidon alueella lisää toimijan emotionaalista sitoutumista taidon alueeseensa. Asiantuntijahaastattelijat eivät todennäköisesti ole sitoutumattomampia työhönsä. (vrt. Dreyfus & Dreyfus 1986, 26.) Puhelinhaastattelijan työn laatua työntekijän kannalta parantavat myös vuorovaikutuksen mahdollisuus työssä, haastattelutilanteiden kontingenttius, suhteellisen suuri autonomia haastattelujen tekemisessä sekä väljätkö kontrolli työssä (vrt. Julkunen 1987, 153). Nämä tekijät voivat selittää osaltaan sen, että monet haastattelijat viihtyvät työssään pidempiäkin aikoja, vaikka työntekijöiden vaihtuvuus yleisesti ottaen onkin suurta.

5.2. Tutkielman arviointia

Tutkielmaa voidaan kokonaisuudessaan pitää vastauksena keskeiseen tutkimuskysymykseen, eli millaista on puhelinhaastattelijalle kertyvä hiljainen tieto ja

miten se organisaatiossa välittyy. Tutkielmassa ei kuvata kaikkea sitä hiljaista tietoa, mitä haastattelijalle kertyy, vaan kuvaus on tehty valikoiden, aineiston ja metodien mahdollistamissa puitteissa. Arvioin tässä luvussa, kuinka onnistuin tutkimuskysymyksiini vastaamisessa. Erityisesti arvioin käyttämäni metodien sopivuutta hiljaisen tiedon ja rutiinin tutkimiseen. Voiko toiminnan ulkopuolisen puheen ja havainnoinnin kautta tavoittaa toiminnallistettua hiljaista tietoa?

5.2.1. Hiljaisen tiedon kuvauksen rakentaminen haastattelijoiden käsitysten avulla

Kriittisesti voi todeta, että hiljainen tieto ja rutiini ovat luonteeltaan sellaisia ilmiöitä että niistä ei saada suoraa, vaan välittyntä tietoa. Ei voida siis puhua hiljaisen tiedon ja rutiinin kuvaamisesta sinällään vaan niiden seurausten kuvaamisesta ja selittämisestä. Seurauksena hiljaisessa tiedossa ja rutiinissa voi olla esimerkiksi puhelinhaastattelijan suhtautumistavan muuttuminen työhönsä ja tätä kautta työn teon helpottuminen, mutta mitä on hiljainen tieto ja rutiini tämän seurauksen takana, jää analyysin saavuttamattomiin. Tilanne on sama, vaikka tutkitaan suoraa käyttäytymistä ja osoitetaan sieltä työn teon helpottumisen merkkejä. Tämä hankaluus sisältyy hiljaisen tiedon ja rutiinin kaltaisten teoreettisten käsitteiden empiiriseen tutkimiseen. Oleellisia indikaattoreita hiljaisen tiedon ja rutiinin olemassaolosta ovat niiden käyttäytymisseurausten vaikea sanallistettavuus ja toiminnallinen osaaminen ja taito. Näitä olen koettanut yllä olevassa analyysissä tuottaa esille silloin kun puhun hiljaisesta tiedosta tai rutiinista puhelinhaastattelijan työssä.

Haastattelijoiden näkemyksiä ja heidän käsityksiään työstä keräsin pääasiassa teemahaastatteluilla ja havainnoinnilla. Teemahaastattelu ja havainnointi olivat osa laajempaa tiedonkeruun menetelmien joukkoa, sillä lisäksi tein haastattelunauhoituksia, keskustelin haastattelijoiden kanssa sekä keräsin dokumentteja laitokselta. Sovelsin tutkielmassa niin sanottua aineistotriangulaatiota, useita aineistoja, jotta saisin kattavan kuvan tutkittavasta ilmiöstä ja sen esiintymisympäristöstä (Eskola & Suoranta 1998, 69). Koska hiljainen tieto on myös kulttuurisidonnainen ilmiö, monenlaisten aineistojen käyttö sen tutkimisessa on perusteltua.

Aineiston triangulaatiolla on se yhteys käyttämäni etnografiseen tutkimusotteeseen, että monenlaisilla aineistoilla sain oman kokemukseni tueksi näkemystä eri puhelinhaastattelijoiden käsitys- ja ajattelutavoista ja pystyin suhteuttamaan ne siihen organisaatioympäristöön, jossa haastattelijoiden kokemus ja hiljainen tieto rakentuvat (vrt.

Eskola & Suoranta 1998, 106). Käyttämäni etnografinen tutkimusote sisälsi sekä yleistä että kohdennettua havainnointia, sillä varsinkin toisen kenttäjakson aikana teoreettinen lukeneisuuteni puhelinhaastattelijan hiljaisesta tiedosta auttoi suuntaamaan tarkkaavaisuuteni haastattelijan työn tähän puoleen (emt., 109-110). Toinen kenttäjakso auttoi myös varmentamaan joitakin ensimmäisen kenttävaiheen jälkeisessä analyysissä muodostuneita puhelinhaastattelijoiden hiljaista tietoa ja rutiinia koskevia hypoteeseja.

Aiempi tutkimus puhelinhaastattelijan hiljaisesta tiedosta muodosti haastatteluaineiston analyysivaiheessa tulkintateorian, joka ohjasi valintojani ja etsimisen kohteitani. Tulkintateoria auttoi selvittämään itselleni niitä kysymyksiä, joita haastatteluaineistolta oli kysyttävä, jotta pystyisin löytämään merkkejä haastattelijan hiljaisesta tiedosta haastattelijoiden itsensä tulkitsemana. Toisaalta tulkintateorian avulla pystyin tekemään havaittavaksi hiljaisen tiedon teoreettisen käsitteen empiiristä alaa puhelinhaastattelijan työssä, eli vastaamaan keskeiseen tutkimuskysymykseen, millaista on puhelinhaastattelijalle kertyvä hiljainen tieto (Eskola & Suoranta 1998, 82).

Puhelinhaastattelijan hiljaista tietoa kuvaavat analyttiset käsitteet (esimerkiksi optimismi ja räätälöinti) auttoivat operationalisoimaan hiljaisen tiedon käsitteen alaa haastatteliijoilla ja etsimään hiljaista tietoa kuvaavia katkelmia haastatteluaineistosta. Tulkintateoria muodostui siis tärkeäksi apuvälineeksi toiminnan ulkopuolisen mutta sanallistetun, sekä toiminnallisen mutta sanattoman tiedon välisen suhteen avaamisessa. Tärkeä se oli myös omien havaintojeni suuntaamisessa tiettyihin haastattelijan lauseisiin ja sanoihin sekä joihinkin heidän työnsä piirteisiin. Hiljainen tieto pysyy tutkijalle hiljaisena, ellei sitä saada sanallistettua ja käsitteellistettyä (vrt. Nonaka & Takeuchi 1995).

Molemmat tulkintateorian käyttämisen tavat viittaavat puhelinhaastattelijan hiljaisen tiedon teoreettisen käsitteen operationalisointiin eli sen empiirisen vastinparin tuottamiseen tai etsimiseen tutkitusta ympäristöstä ja kerätystä aineistosta (Eskola & Suoranta 1999, 75-76). Vaikka operationalisointia eli teoreettisten käsitteiden empiiristä tulkintaa voidaan pitää laadulliselle tutkimukselle osittain vieraana ajattelutapana, ”...myös laadulliset tutkimukset noudattavat operationalismin logiikkaa...”, kuten Eskola ja Suoranta (1999, 76-78) kirjoittavat. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kerätä havaintoja teoreettisten käsitteiden empiirisistä ilmenemismuodoista ja hiljaisen tiedon kaltaisten teoreettisten käsitteiden tutkimisessa se on keskeinen tutkimustapa (emt., 78, ks. myös tämän tutkielman luku 3.3.1.).

Tavallaan yllä olevat huomiot lisäävät haastattelu- ja havainnointiaineistojen käytön merkitystä hiljaisen tiedon ja rutiinin käsitteiden empiirisessä tutkimisessa, ne mahdollistavat erään mahdollisen tarkastelutason näille ilmiöille. Tämä tarkastelutaso tuottaa todennäköisesti enemmän sanallistettua ja reflektoitua käsitystä hiljaisesta tiedosta ja rutiinista kuin esimerkiksi pelkästään kokeellisiin havaintoihin perustuva asetelma tuottaisi, mutta tätä ei välttämättä pidä pitää puutteena. Tutkielmaa tulee pitää itsenäisenä kokonaisuutena, joka lähestyy tutkimiaan ilmiöitä osin omista lähtökohdistaan eikä tuloksia pidä varauksettomasti verrata muiden tutkimusten tuloksiin. Hiljaisen tiedon muuttuminen eksplisiittiseksi tiedoksi on eräänlainen prosessi, jonka erilaisiin muotoihin voidaan tarttua erilaisista käsitteellisistä viitekehyksestä käsin. Aineiston analyysin aikana kävi esimerkiksi selväksi, että puhelinhaastattelijan vuorovaikutuksellisen hiljaisen tiedon tarkempi analyysi olisi vaatinut haastatteluiden kokonaista nauhoittamista ja niiden analysoimista esimerkiksi keskusteluanalyttisesti.

Tutkielmassa esitetty tulkinta on teoreettisesta viitekehyksestä käsin tehty paikallinen selitys, jossa eri aineistojen ja teorioiden antamaa informaatiota nivottiin yhteen tarkoituksena tehdä aineistoista löydetyt asiat, puhetavat, ilmiöt ja paradoksit ymmärrettäviksi. Tätä pidetäänkin empiirisen yhteiskuntatutkimuksen ytimenä. (Alasuutari 1995, 233-234.) Tästä selitystavasta on seurauksia myös tehtyjen tulkintojen yleistettävyydelle. Niitä ei voida yleistää kaikkiin Suomessa toimiviin markinatutkimuslaitoksiin, vaan ensisijaisesti tutkittuun. Toki yhtäläisyyksiä muiden saman alan laitosten työntekijöiden hiljaisen tiedon ja rutiinin kanssa tässäkin laitoksessa tutkituilla työntekijöillä on, mutta kuten olen osoittanut, myös eri tasojen rakenteelliset tekijät vaikuttavat niiden kehittymiseen. Koska ne eivät ole eri markkinatutkimuslaitoksissa samoja, myös niissä puhelinhaastattelijoille kehittyvä hiljainen tieto ja rutiini on erilaista.

5.2.2. Tutkimuksen luotettavuuden muuta arviointia

Miten luotettavaa tekemäni aineiston analyysi ja siihen perustuvat tulkinnat sitten ovat? Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida paitsi realistisesta näkökulmasta, jolloin tutkimustekstiä pidetään ikkunana todellisuuteen, myös tutkimustekstin vakuuttavuutena, tutkimuksen kritiikkinä sekä tieteellisenä retoriikkana (Eskola & Suoranta 1998, 209-235). Arvioinnin tavat eivät sulje toisiaan jäännöksittä pois, mutta pitäydyn seuraavassa tarkastelussa oman tutkielmani arviointiin pelkästään realistisen luotettavuuskäsityksen nojalta, koska ajattelen, että tutkimustekstin pitää kuvata

tutkimuksessa käytettyä logiikkaa mahdollisimman tyhjentävästi ja heijastaa tutkimuksen kohdetta totuudenmukaisesti (emt., 213).

Keskeistä tästä näkökulmasta on ymmärtää, että tutkielman teksti (rekonstruktio) ei suoraan vastaa käytännön tutkimustoimintaa ja sen takia analyysissä käytettyä logiikkaa tulisi tutkimustekstissä pystyä kuvaamaan mahdollisimman tarkasti ja tyhjentävästi (emt., 213-214). On tärkeää, että tutkimustekstin sisäinen ja ulkoinen validiteetti ovat hyviä eli sekä tutkielman teoreettiset ja käsitteelliset määrittelyt ovat sopusoinnussa keskenään ja tulkinnat ja johtopäätökset sekä aineisto ovat pätevässä suhteessa keskenään (emt., 214). Myös tekstin reliabiliteetti eli tutkimuksen arvioitavuus ja toistettavuus ovat tästä näkökulmasta tärkeitä analyysin luotettavuuden kasvattajia (Eskola & Suoranta 1998, 217, Silverman 2005, 220-223).

Koetin toteuttaa analyysin siten, että se ei muodostuisi anekdootinomaisista esimerkeistä ilman teoreettista kytkentää varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Vaikka siis analyysin tulokset tutkimustekstissä koostuvatkin usein yksittäisistä esimerkeistä, ne on pyritty esittämään mielekkäässä suhteessa tutkimuskysymyksiin ratkaisemiseen. Tulkintojen reliabiliteettia on tässä tutkielmassa parannettu kertomalla lukijalle, kuinka tulkinta kussakin tapauksessa etenee sekä näyttämällä esimerkki sellaisesta haastattelijan aidosta puheenpötkästä, johon tulkinta perustuu. En siis esitä vain omaa tulkintaani ilmiöstä. (vrt. Silverman 2005, 221.) Laadullisessa analyysissä on luonteenomaista se, että tehdyt tulkinnat on mahdollista lähes aina kyseenalaistaa, koska laadullinen analyysi tarjoaa mahdollisuuksia monitulkintaisuudelle. Olen kuitenkin pyrkinyt tuomaan esille ne teoreettiset perustelut ja empiiriset havainnot, joihin tulkintani perustuu ja tätä kautta koettanut parantaa analyysin objektiivisuutta.

Silverman (2005, 210-222) vaatii lisäksi, että laadullisen analyysin ulkoisen validiteetin kasvattamiseksi tutkijan tulisi jatkuvasti epäillä tekemiään tulkintoja ja vertailla niitä erilaisissa tapauksissa (constant comparative method). Oma aineistoni ei mahdollistanut kahden erilaisen haastattelijaryhmän vertailemista, mutta se mahdollisti eri kokemuksen omaavien haastattelijoiden kokemuksen ja toiminnan vertailemisen keskenään. Toisaalta on mainittava, että aineistoni ei kylläntynyt eli saturoitunut missään yksittäisessä aineistotyypissä. Aineiston kylläntymisen tarkoittaa sitä, että uudet tapaukset eivät tuo enää tutkijalle uutta merkittävää tietoa. Tässä mielessä tietyn tyyppistä aineistoa, esimerkiksi teemahaastatteluihin perustuvaa, olisi voinut olla enemmänkin, se olisi voinut tuoda enemmän tyyppillisestä poikkeavia käsityksiä analysoitavaksi ja tehdä tulokset tätä

kautta monipuolisemmiksi. Nyt täytyi pitäytyä tyypillisissä näkemyksissä. Toisaalta käyttämäni erilaiset aineistot vähensivät tämän ongelman vaikutusta tulosten luotettavuuteen, sillä kaikkien erilaisten aineistojen analysointi auttoi osaltaan vastaamaan tutkimusongelmaan (vrt. Eskola & Suoranta 1998, 62-64, 216).

Vaikka aineistotriangulaatio ei suoraan paranna tulosten validiteettia, se mahdollistaa analyysin pohjalta tehtyjen tulkintojen tekemisen ja kokeilemisen erilaisissa aineistoissa ja tätä kautta mahdollistaa eri aineistoista tehtyjen havaintojen vertailun suhteessa tutkimusongelmaan (vrt. Silverman 2005, 212). Vertaileva strategia tarkoittaa myös pienemmästä aineistosta laajempaan aineistoon siirtymistä sitten, kun tiettyjä luokitteluja on jo tehty. Tämä on yksi tapa lisätä aineiston riittävyttä. (Eskola & Suoranta 1998, 216, Silverman 2005, 214.) Tätä strategiaa käytin väljässä muodossaan silloin, kun menin tekemään toista kenttäjaksoa, jolloin olin jo tehnyt tiettyjä luokitteluja ja alustavaa analyysiä aikaisemmasta aineistosta ja pystyin havainnoimaan puhelinhaastattelijoiden toimintaa näiden luokitusten kautta ja tarvittaessa korjaamaan tulkintojani. Sama ajattelutapa pätee myös aineistotriangulaation käyttöön.

5.3. Lopuksi – puhelinhaastattelijan työ väylänä keskiluokkaiseen työelämään

Puhelinhaastattelijan työ oli haastateltavilleni ainoita mahdollisuuksia ansaita opiskelun ohessa hieman rahaa. Muuta työtä ei laajemmassa määrin juuri ole tarjolla ammattikouluttamattomille nuorille, siivoamista ja kaupan kassalla työskentelyä lukuun ottamatta. Haastateltavat olivat tehneet ennen haastattelijaksi ryhtymistään vaihtelevia töitä, mutta yleensä heidän työkokemuksensa oli vähäistä. Tässä mielessä puhelinhaastattelijan työssä opittavat hiljaiset tiedot ja taidot eivät ole ainoastaan työspesifejä, vaan haastattelujen tekemisen ohessa haastatteloille voi välittyä suhtautumistapoja työn tekemiseen ja rahan ansaitsemiseen yleisemminkin. Puhelinhaastattelijan työtä voikin pitää eräänä näiden nuorten merkittävänä arkisena ja informaalina oppimisympäristönä. (vrt. Aittola 1998, 179-180.)

Yksinkertainen palvelualan työ on nuorelle eräs mahdollinen väylä tulla työelämään ja oppia siellä tarvittavia taitoja. Työtä tehdään väliaikaisesti, opiskelujen ohessa, eikä siitä tule nuorelle pysyvää työuraa. Iltakentän puhelinhaastattelijoiden ja heidän työnsä kuvauksessa ei siis ole kyse mistään ”refleksiivisyshäviäjien” joukon tai tulevan ”McDonalds – proletariaatin” kuvauksesta, vaan kuvaus rutiinimaista tietokonevälitteistä

palvelutyötä tekevistä opiskelijoista, jotka saavat työkokemusta ja rahaa tekemällä tutkimushaastatteluita (vrt. esim. Kivelä 2004, 11-12). Tulevaisuudessa he toimivat todennäköisesti toisenlaisissa tehtävissä.

Puhelinhaastattelijan työ eroaa kulttuuriltaan monesta muusta rutiinimaisesta työstä. Se on toimistotyötä, jota värittävät keskiluokkaisen arvomaailman hyveet: kirjallinen tutkimustieto, ystävällisyys, rehellisyys, tarkkuus sekä kyky tulla toimeen monenlaisten ihmisten kanssa. Kuten Hocschild (1983, 155-156) toteaa, ihmisten vuorovaikutukseen perustuva tunnetyö on nimenomaan keskiluokkainen (ja naisellinen) tapa ajatella työstä. Keskiluokissa ihmisiä opetetaan ajattelemaan omia tekoja toisten henkilöiden näkökulmista ja tuottamaan oma rooli tilanteeseen sopivalla tavalla. Puhelinhaastattelijan työssä nämä keskiluokkaiset arvot ja taidot välittyvät nuorille työntekijöille ja tämä antaa heille laadullisesti erilaista työkokemusta verrattuna esimerkiksi työskentelyyn rakennuksilla, jossa työnväenluokkaiset ja miehiset arvot ovat vielä todennäköisesti keskeisempiä.

Puhelinhaastattelijan työ onkin samaan aikaan sekä rutiinimaista että yksinkertaista työtä, mutta samalla se antaa haastatteliijoille yleisiä valmiuksia keskiluokkaiseen (toimisto)työhön. Näin ajatellen puhelinhaastattelijan työtä voi pitää yhtenä merkittävänä väylänä tätä työtä tekevien nuorten kasvamisessa työelämäään. Ainakin USA:ssa, Kanadassa ja Iso-Britanniassa yksinkertaiset palvelualan työt ovat nuorille opiskelijoille merkittävä työmarkkinoille tulon väylä, miksi ei siis Suomessakin (Lucas 1997, 597-598). Kiinnostavaa tässä on se, että kulttuurinen eriytyminen työelämässä voi konkreettisesti alkaa tässä työelämäään tulon vaiheessa. Ainakin monet haastattelemiini henkilöt sanoivat, että haastattelijan työssä saa sentään todellista työkokemusta, vaikka työnä se ei paljon annakaan. Näille henkilöille puhelinhaastattelijan työn tekemisestä on siirrettävien taitojen ja suhtautumistapojen kehittymisen takia hyötyä myös tulevaisuudessa.

Tutkielman mahdollinen merkittävyys kasvaa siitä, että viralliset työvoimatilastot eivät selvästikään tunnista osa-aikaisten puhelinhaastattelijoiden suurta määrää, vaan nämä tilastoidaan esimerkiksi opiskelijoiksi. Kuten aiemmin esitin, Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2003 Suomessa oli 117 pääasiallisesti markkinatutkimus- ja mielipideselvityksiä tekevää yritystä ja henkilöstöä näissä oli 1141 (Tilastokeskus: yritykset toimialoittain). Yksinkertaisella jakolaskulla tästä saadaan, että yhdessä tutkimuslaitoksessa olisi henkilöstöä keskimäärin kymmenen työntekijää, mutta kuten omakin esimerkkini osoittaa, jo keskikokoisessa markkinatutkimuslaitoksessa voi olla työntekijöitä tähän nähden lähes

kymmenkertainen määrä. Tilastokeskuksen laskelma koskeneekin tutkimuslaitosten ns. ydinhenkilöstöä, jolla on pysyvät työsuhteet. Vaikka kaikki markkinatutkimuslaitokset eivät teekään puhelinhaastatteluja, oletan että puhelinhaastattelijan työtä tekevät vähintään muutamat tuhannet nuoret henkilöt ympäri maata, joista suurin osa on mitä ilmeisimmin naisia.

Eräs kiinnostava jatkotutkimuksen aihe olisikin jäljittää niitä yhteyksiä, joita nuoruudessa tehtävien rutiinimaisten työtehtävien kehittämällä taidoilla ja hiljaisella tiedolla on tulevassa työelämässä. Mitä hyötyä esimerkiksi puhelinhaastattelijan työn tekemisestä on ollut sitä tekeville henkilöille? Mielenkiintoista olisi myös tutkia, tapahtuuko nuorten työntekijöiden suuntautuminen työmarkkinoille osaltaan niiden tietojen ja taitojen varassa, joita näissä rutiinimaisissa palvelualan tehtävissä kerrytetään. Uusinnettaanko näissä töissä luokkasidonnaisia arvoja ja jos, niin miten ne vaikuttavat tulevaisuuden työntekoon? Hyvä kysymys jatkotutkimukselle olisi myös sukupuoli- tai luokkanäkökulma nuorten opiskelijoiden tekemiin rutiinimaisiin palvelualan tehtäviin. Mitä ja miten sukupuolta tai luokka-asemaa koskevia eroja tuotetaan tällaisissa rutiinimaisissa palvelualan töissä ja miten tämä näkyy esimerkiksi työntekijöiden taustoissa, työtehtävissä, palkkauksessa ja muussa toiminnassa työpaikalla ja suhteessa palveltaviin ihmisiin?

KIRJALLISUUS

- Ahola, Anja (1998) Haastattelutilanne surveyvastausten rakentajana. Teoksessa Paananen, Seppo, Juntto, Anneli, Sauli, Hannele (toim.) Faktajuttu – tilastollisen sosiaalitutkimuksen käytännöt. Tampere: Vastapaino.
- Ahola, Anja (2002) Surveytiedon kontekstuaalisuus surveylaboratorion haasteena. Teoksessa Ahola, Anja, Godenhjelm, Petri, Lehtinen, Marjaana: Kysymisen taito. Surveylaboratorio lomaketutkimuksen kehittämisessä. Tilastokeskuksen katsauksia 2/2002, Helsinki: Hakapaino. s. 65-79.
- Ahola, Anja, Godenhjelm, Petri, Lehtinen, Marjaana (2002) Kysymisen taito. Surveylaboratorio lomaketutkimuksen kehittämisessä. Tilastokeskuksen katsauksia 2/2002, Helsinki: Hakapaino.
- Aittola, Tapio (1998) Nuorten arkipäivän oppimisympäristöt. Teoksessa Laurinen, Leena (toim.) Koti kasvattajana, elämä opettajana: kasvatusta- ja oppimiskulttuurit tutkimuskohteina. Jyväskylä: Atena Kustannus. s. 172-189.
- Alastalo, Marja (2005) Metodisuhdanteiden mahti. Lomaketutkimus suomalaisessa sosiologiassa 1947-2000. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, Pertti (1995) Laadullinen tutkimus. 3.painos. Tampere: Vastapaino.
- Alkula, Ylöstalo, Pöntinen (1994) Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki: WSOY.
- Atkinson, J. (1987) Flexibility or fragmentation? The United Kingdom Labour Market in the Eighties. *Labour and Society* 12, 1987, 1, s. 87-105.
- Biemer, Paul P., Groves, Robert M., Lyberg, Lars E., Mathiowetz, Nancy A., Sudman, Seymour (toim.) (1991) *Measurement Errors in Surveys*. New York: John Wiley & Sons.
- Burawoy, Michael (1979) *Manufacturing Consent. Changes in the Labor Process under Monopoly Capitalism*. Chicago.
- Cicourel, Aaron V. (1974) *Cognitive Sociology. Language and Meaning in Social Interaction*. New York: Free Press.
- Cicourel, A. V. (1981) Notes on the integration of micro- and macro-levels of analysis. Teoksessa Knorr-Cetina, K. & Cicourel, A.V. (toim.): *Toward an Integration of Micro- and Macro-Sociologies*. Lontoo: Routledge & Kegan-Paul. s. 51-80.
- Couper, Mick P., Groves, Robert M. (2002) Introductory interactions in Telephone Surveys and Nonresponse. Teoksessa Maynard, Douglas W., Houtkoop-Steenstra, Hanneke, Schaeffer, Nora Cate, van der Zouwen, J. (toim.) (2002) *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: John Wiley & Sons. s. 161-177.
- Dijkstra, Will, van der Zouwen, Johannes (1988) Styles of Interviewing and the Social Context of the Survey-Interview. 2. painos. Teoksessa Hippler, Hans-J., Schwarz, Norbert, Sudman, Seymour (toim.) *Social Information Processing and Survey Methodology*. Lontoo: Springer Verlag. s. 200-211.
- Dreyfus, Hubert L., Dreyfus, Stuart, E. (1986) *Mind over Machine. The Power of Human Intuition and Expertise in the Era of the Computer*. Lontoo: Basil Blackwell.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Engeström, Yrjö (1995) *Kehittävä työntutkimus: perusteita, tuloksia ja haasteita*. Helsinki: Painatuskeskus.
- Eteläpelto, Anneli, Tynjälä, Päivi (toim.) (1999) *Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia*. Helsinki: WSOY.

- Fink, A. (1995) *The survey handbook*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Foddy, William (1995) *Constructing Questions for interviews and questionnaires*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fowler, Floyd J., Magnione, Thomas W. (1990) *Standardized Survey Interviewing. Minimizing Interviewer-Related Error*. Applied Social Research Methods Series. Vol. 18, Lontoo: Sage.
- Frey & Mertens Oishi 1995 *How to conduct interviews by telephone and in person*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Frey, James H. (1989) *Survey Research by Telephone*. 2. painos. Vol. 150. Lontoo: Sage Publications.
- Geertz, Clifford (1973) *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books, Inc.
- Giddens, Anthony [1979] (1984) *Yhteiskuntateorian keskeisiä ongelmia. Toiminnan, rakenteen ja ristiriidan käsitteet yhteiskunta-analyysissä*. Helsinki: Otava. Alkuteos [1979] *Central Problems of Social Theory. Action, Structure and Contradiction in Social Analysis*.
- Giddens, Anthony (1984) *The Constitution of Society. Outline of the Theory of Structuration*. Cambridge: Polity Press.
- Goffman, Erving (1959) *The Presentation of Self in Everyday Life*. Harmondsworth: Penguin.
- Goffman, Erving ([1974] 1986) *Frame Analysis*. Boston (Mass.): Northeastern University Press
- Grint (1998) *The Sociology of Work*. 2.painos. Cambridge: Polity Press.
- Gronow, Jukka, Warden, Alan (toim.) (2001) *Ordinary Consumption*. Lontoo: Routledge.
- Groves, Robert M. (1990) *Theories and Methods of Telephone Surveys*. Annual Review of Sociology, Vol. 16, s. 221-240.
- Groves, Robert M. (1991) *Measurement Error Across Disciplines*. Teoksessa Biemer, Paul P., Groves, Robert M., Lyberg, Lars E., Mathiowetz, Nancy A., Sudman, Seymour (toim.): *Measurement Errors in Surveys*. New York: John Wiley & Sons. s. 1-25.
- Groves, Robert M., Gialdini, Robert B., Couper, Mick P. (1992) *Understanding the Decision to Participate in a Survey*. Public Opinion Quarterly Vol. 56, s. 475-495.
- Grönfors, Martti (1985) *Kvalitatiiviset kenttätutkimukset*. 2. painos, Helsinki: WSOY.
- Hakulinen, Auli (1997) *Vuorottelujäsennys*. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) (1997) *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.
- Halkier, Bente (2001) *Routinisation or Reflexivity? Consumers and Normative Claims for Environmental Consideration*. Teoksessa Gronow, Jukka, Warden, Alan (toim.) (2001) *Ordinary Consumption*. Lontoo: Routledge. s. 25-44.
- Hippler, Hans-J., Schwarz, Norbert, Sudman, Seymour (toim.) (1988) *Social Information Processing and Survey Methodology*. 2. painos. Lontoo: Springer Verlag.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hochschild, Arlie Russel (1983) *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Houtkoop-Steenstra, Hanneke (2002) *Questioning Turn Format and Turn-Taking Problems in Standardized Interviews*. Teoksessa Maynard, Douglas W., Houtkoop-Steenstra, Hanneke, Schaeffer, Nora Cate, van der Zouwen, J. (toim.): *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: John Wiley & Sons. s. 243-259.
- Husso, Marita (2005) *Sosiaalialan sosiaaliset innovaatiot*. Luentomuistiinpanot 10.10.2005 Jyväskylän yliopistossa kurssilla Sosiaali- ja työpolitiikka.

- Hytönen, Tuija (2002) Henkilöstön kehittäjät aikuiskasvatuksen toimintakentillä. *Aikuiskasvatus* 4, 2002, s. 274-285.
- Imonen, Kaj (2001) *Sociology, Consumption and Routine*. Teoksessa Gronow, Jukka, Warden, Alan (toim.) (2001) *Ordinary Consumption*. Lontoo: Routledge. s. 9-23.
- Johnson, John, M. (1975) *Doing Field Research*. New York: Free Press.
- Järvinen, Annikki, Koivisto, Tapio, Poikela, Esa (2000) *Oppiminen työssä ja työyhteisössä*. Juva: WS Bookwell Oy
- Julkunen, Raija, Nätti, Jouko (1994) *Joustavaan työaikaan vai työajan uusjakoon?* Tampere: Vastapaino.
- Julkunen, Raija (1987) *Työprosessi ja pitkät aallot*. Tampere: Vastapaino.
- Kalleberg, Arne L. (2003) *Flexible firms and Labor market segmentation*. *Work and Occupations*. Vol. 30, no. 2, May 2003, s. 154-175.
- Kasvio, Antti (1994) *Uusi työn yhteiskunta*. Jyväskylä: Gaudeamus.
- Kivelä, Päivi (2004) *Ensin muut ja sitten minä. Työttömien naisten toimintamahdollisuuksien hahmottuminen pienellä paikkakunnalla*. *Sosiologian pro gradu – tutkielma*. Jyväskylän yliopisto.
- Knorr-Cetina, K. & Cicourel, A.V. (toim.) (1981) *Toward an Integration of Micro- and Macro-Sociologies*. Lontoo: Routledge & Kegan-Paul.
- Koivunen, Hannele (1997) *Hiljainen tieto*. 2.painos, Helsinki: Otava.
- Kokkinen, Mirva & Tyrkkö, Kristiina (1996) *Mittausvirhelähteet survey-tutkimuksessa: haastattelija, tiedonkeruumenetelmä ja kyselylomake*. *Tilastotieteen pro gradu – työ*. Jyväskylän yliopisto.
- Kolb, David A. (1984) *Experiental Learning. Experience as a Source of Learning and Development*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kortteinen, Matti: *Kunnian kenttä 1992. Suomalainen palkkatyö kulttuurisena muotona*. Helsinki: Hanki ja jää.
- Krogh, Georg von, Ichijo, Kazuo, Nonaka, Ikujiro (2000) *Enabling Knowledge Creation. How to unlock the mystery of tacit knowledge and release the power of innovation*. Oxford: Oxford university press.
- Kusterer, Ken (1978) *Know-how on the job. The important working knowledge of "unskilled workers"*. Boulder, Colorado: Westview Press.
- Launis, Kirsti, Engeström, Yrjö (1999) *Asiantuntijuus muuttuvassa työtoiminnassa*. Teoksessa Eteläpelto, Anneli, Tynjälä, Päivi (toim.) *Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia*. Helsinki: WSOY. s. 64-81.
- Laurinen, Leena (toim.) (1998) *Koti kasvattajana, elämä opettajana: kasvatus- ja oppimiskulttuurit tutkimuskohteina*. Jyväskylä: Atena Kustannus.
- Lave, Jean, Wegner, Etienne (1991) *Situated Learning. Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lavin, Danielle; Maynard, Douglas W. (2001) *Standardization vs. Rapport: Respodent Laughter and Interviewer Reaction During Telephone Surveys*. *American Sociological Review*, vol. 66, no. 3 (jun. 2001), s. 453-479.
- Layder, Derek (1998) *Sociological Practice. Linking theory and social research*. Lontoo: Sage.
- Leidner, R. (1994) *Fast food fast talk. Service work and routinization of everyday life*. Lontoo: University of California press.
- Lotti, Leila (1996) *Markkinointitutkimuksen käsikirja*. 3. painos, Porvoo: Weilin+Göös.

- Lucas, Rosemary (1997) Youth, Gender and Part-time Work – Students in the Labor Process. *Work, Employment & Society*, Vol. 11, No. 4, s. 595-614.
- Maynard, Douglas W. & Schaeffer, Nora Cate (1997) Keeping the Gate. Declinations of The Request to Participate in a Telephone Survey Interview. *Sociological Methods & Research*, Vol. 26, 1, Aug. 1997, s. 34-79.
- Maynard, Douglas W. & Schaeffer, Nora Cate (2000) Toward a Sociology of Social Scientific Knowledge: Survey Research and Ethnometodology's Asymmetric Alternates. *Social Studies of Science* 30/3 (June 2000). s. 323-370.
- Maynard, Douglas W. & Schaeffer, Nora Cate (2002a) Standardization and It's Discontents. Teoksessa Maynard, Douglas W., Houtkoop-Steenstra, Hanneke, Schaeffer, Nora Cate, van der Zouwen, J. (toim.): *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: John Wiley & Sons. s. 3-46.
- Maynard, Douglas W. & Schaeffer, Nora Cate (2002b) Opening and Closing the Gate: The Work of Optimism in Recruiting Survey Respondents. Teoksessa Maynard, Douglas W., Houtkoop-Steenstra, Hanneke, Schaeffer, Nora Cate, van der Zouwen, J. (toim.) (2002) *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: John Wiley & Sons. s. 179-204.
- Maynard, Douglas W. & Schaeffer, Nora Cate (2002c) Refusal Conversion and Tailoring. Teoksessa Maynard, Douglas W., Houtkoop-Steenstra, Hanneke, Schaeffer, Nora Cate, van der Zouwen, J. (toim.) (2002) *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: John Wiley & Sons. s. 219-239.
- Maynard, Douglas W., Houtkoop-Steenstra, Hanneke, Schaeffer, Nora Cate, van der Zouwen, J. (toim.) (2002) *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: John Wiley & Sons.
- Määttänen, Pentti (1997) *Filosofia. Johdatus peruskysymyksiin*. Gaudeamus, Jyväskylä.
- Niemelä, Jukka (1988) Äänettömät taidot ja tietotekniikka. *Sociologia*, 25, (3), s. 196-211.
- Niemistö, Raimo (2002) *Ryhmän luovuus ja kehitysehdot*. 5. painos, Tampere: Tammer-Paino.
- Niiniluoto, Ilkka (1989) *Informaatio, tieto ja yhteiskunta – filosofinen käsiteanalyysi*. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Nonaka, Ikujiro, Takeuchi, Hirotaka (1995) *The Knowledge creating company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford: Oxford University Press.
- Nuolijärvi, Pirkko (1998) Survey-haastattelu vuorovaikutustilanteena. Teoksessa Paananen, Seppo, Juntto, Anneli, Sauli, Hannele (toim.) *Faktajuttu – tilastollisen sosiaalitutkimuksen käytännöt*. Tampere: Vastapaino. s. 283-310
- Oksenberg, Lois, Coleman, Lenita, Cannel Charles F. *Interviewer's Voices and Refusal Rates in Telephone Surveys*. (1986) *Public Opinion Quarterly* Vol. 50, s. 97-111.
- Paananen, Seppo, Juntto, Anneli, Sauli, Hannele (toim.) (1998) *Faktajuttu – tilastollisen sosiaalitutkimuksen käytännöt*. Tampere: Vastapaino.
- Polanyi, Michael ([1966] 1983) *The Tacit Dimension*. Garden City, New York: Doubleday & Company.
- Potter, Jonathan (2003) Review Essay. Studying the Standardized Survey as Interaction. *Qualitative Research*, Vol. 3, (2), s. 269-278.
- Phillips, Derek L. (1977) *Wittgenstein and Scientific Knowledge. A Sociological Perspective*. Lontoo: Macmillan Press Ltd.
- Puroila, Anna-Maija. (2002) Erving Goffmanin kehysanalyysi sosiaalisen todellisuuden jäsentäjänä. *Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä tutkimuksia*. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä, 41. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

- Raevaara, Liisa (1997) Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) (1997) Keskustelunanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino.
- Ragin, Charles (1987) *The Comparative Method*. Berkeley and Los Angeles, California: University of California Press.
- Reber, Arthur S. (1989) Implicit Learning and Tacit Knowledge. *Journal of experimental Psychology*. General 1989, Vol. 118, No. 3, s. 219-235.
- Ryle, Gilbert (1961) *The Concept of Mind*. New York: Barnes & Noble.
- Saarikoski, Ville (2000) *Tiimityö ja luottamus*. Sosiologian pro gradu - työ. Jyväskylän yliopisto.
- Schaeffer, Nora Cate (1991) Conversation with a purpose - or conversation? Interaction in the Standardized Interview. Teoksessa Biemer, Paul P., Groves, Robert M., Lyberg, Lars E., Mathiowetz, Nancy A., Sudman, Seymor (toim.): *Measurement Errors in Surveys*. New York: John Wiley & Sons. s. 367-391.
- Schober, Michael F., Conrad, Frederick G. (2002): A Collaborative View of Standardized Survey Interviews. Teoksessa Maynard, Douglas W., Houtkoop-Steenstra, Hanneke, Schaeffer, Nora Cate, van der Zouwen, J. (toim.): *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*. New York: John Wiley & Sons, s. 67-94.
- Schutz, Alfred (1996) *Collected Papers IV*. Wagner, Helmut, Psathas, George, Kersten, Fred (toim.) Kluwer Academic Publishers, Lontoo.
- Schön, D.A. (1983) *The reflective practitioner. How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.
- Scott, W. Richard (2001) *Institutions and Organizations*. 2. painos. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- Siika-aho, Anu (1997) Kohtaamisia – Diskurssianalyysi Ikivihreät – projektin haastattelijoiden haastattelukokemuksesta. *Psykologian pro gradu – tutkielma*. Jyväskylän yliopisto.
- Siljander, Pauli (2005) *Systemaattinen johdatus kasvatustieteeseen*. 2. painos. Helsinki: Otava.
- Silverman, David (2005) *Doing Qualitative Research*. 2. painos. Lontoo: Sage.
- Spinoza, Benedictus de (1994) *Etiikka*. Jyväskylä: Gaudeamus.
- Suchman, L., Jordan, B. (1990) Interactional Troubles in Face-to-Face Interviews. *Journal of the American Statistical Association*, 85, s. 232-253.
- Tainio, Liisa (toim.) (1997) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.
- Turner, Stephen (1994) *The Social Theory of Practices. Tradition, Tacit Knowledge and Presuppositions*. Cambridge: Polity Press.
- Vaherva, Tapio (1998) Työ oppimisympäristönä. Teoksessa Laurinen, Leena (toim.) *Koti kasvattajana, elämä opettajana: kasvatusta- ja oppimiskulttuurit tutkimuskohteina*. Jyväskylä: Atena Kustannus. s. 213-234.
- Valkeavaara, Tuija (1999) Ongelmien kauttako asiantuntijaksi? Henkilöstön kehittäjien kokemuksia työnsä ongelmallisista tilanteista. Teoksessa Eteläpelto, Anneli, Tynjälä, Päivi (toim.) *Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia*. Helsinki: WSOY. s. 102-124.
- Varila, Juha (1991) *Näkökulmia henkilöstön kehittämiseen ja henkilöstökoulutukseen*. Helsinki: VAPK-Kustannus.
- Varila, Juha, Rekola, Hilikka (2003) Mitä on työssä oppiminen? Teoreettisia ja empiirisiä näkökulmia työssä oppimiseen. Joensuun yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia. N:o 83. Joensuu: Joensuun yliopistopaino.
- Viterna, Jocelyn S., Maynard, Douglas W. (2002) How uniform is Standardization? Variation Within and Across Survey Research Centers Regarding Protocols for Interviewing. Teoksessa Maynard, Douglas W., Houtkoop-Steenstra, Hanneke, Schaeffer, Nora Cate, van

der Zouwen, J. (toim.): Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview. New York: John Wiley & Sons. s. 365-400.

Vuorensyrjä, Matti (2000) Miksi älykkään koneen aikakautta ei koskaan tullut? Teoksessa Vuorensyrjä, Matti, Savolainen, Reijo (toim.) Tieto ja tietoyhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus.

Vuorensyrjä, Matti, Savolainen, Reijo (toim.) (2000) Tieto ja tietoyhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus.

Zouwen, Johannes van der (2002) Why Study Interaction in the Survey Interview? Response from a Survey Researcher. Teoksessa Maynard, Douglas W., Houtkoop-Steenstra, Hanneke, Schaeffer, Nora Cate, van der Zouwen, J. (toim.): Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview. New York: John Wiley & Sons. s. 47-65.

INTERNET-LÄHTEET

ICC/ESOMAR International Code of Marketing and Social Research Practice:
<http://www.esomar.org/web/show/id=43240>. (viitattu 14.10.2005.)

Suomen markkinatutkimusliitto: www.smtl.fi (viitattu 7.4.2005)

Tilastokeskus:yritykset toimialoittain: <http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI-&lp=catalog&clg=yrietykset>. (viitattu 14.10.2005.)

LIITE 1. Teemahaastattelun runko

1. taustatiedot
 - kauanko on ollut
 - kuinka usein tekee

2. Puhelinhaastattelijan työ työnä
 - miksi tekee juuri tätä työtä
 - mistä pitää ja ei pidä työssä
 - miten vertautuu muihin tekemiinsä töihin
 - minkätyylisenä puhelinhaastattelijana pitää itseään
 - minkälainen on hyvä/huono haastattelija

3. työssä oppiminen
 - mitä työssä on oppinut, mitä voi oppia
 - mikä työssä on hankalaa (uudet projektit, ihmiset, orientaatio, haastattelujen saaminen)
 - voiko työryhmältä/organisaatiolta oppia

4. työn osa-alueet
 - aloittaminen, mikä on hankalaa, miten valitsee haastateltavat, miten houkuttelee osallistumaan
 - vuorovaikutus, onko ongelmia kysymysten kysymisessä, pitääkö haastateltavia neuvoa, vaihtelee haastateltavittain, motivointi

5. lopetus
 - teemojen syventäminen

LIITE 2. Palautteiden määrät haastatteliittain

	joo	joo- o	m m	aiva n	selv ä	niin (just)	kyll ä	ok ei	palautteita yhteensä	kysymyk siä yht.	palautteita kysymys	per
C1	17	67	4	2	3				93	185	0,50	
B1	17	10	5						32	31	1,03	
A1	34	59	40	10	4		13		160	176	0,91	
F1	61	1	2	3		2		2	71	62	1,15	
E1	14	3							17	92	0,18	
G1	31	5			10				46	56	0,82	
D1	134	36	6	25	2	13		2	218	170	1,28	
yhteensä	308	181	57	40	19	15	13	4	637			
prosenttijakau mat	48 %	28 %	9 %	6 %	3 %	2 %	2 %	1 %				