

RE: VS: AINEISTOT S-POSTILLA?

**Sähköposti aineistonkeruun välineenä yhteiskuntatieteellisessä
tutkimuksessa**

**Jaakko Koivula
Pro gradu-tutkielma
Sosiologia
Yhteiskuntatieteiden
ja filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
kevät 2010**

RE: VS: AINEISTOT S-POSTILLA?

Sähköposti aineistonkeruun välineenä yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa

Jaakko Koivula

Sosiologia

Pro gradu-tutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaajat: Tapio Litmanen ja Maritta Itäpuisto

Kevät 2010

sivumäärä: 60 sivua + liitteet 1 sivu

Tämän tutkielman tavoitteena on tarkastella sähköpostia aineistonkeruun näkökulmasta ja vastata kysymyksen: voiko sähköpostilla kerätä luotettavasti käyttökelpoista aineistoa yhteiskuntatieteellistä tutkimusta varten?

Tutkielman näkökulma on pragmaattinen ja keskittyy tarkastelemaan sähköpostia käytännön ja metodien näkökulmasta. Kuinka kerätä sähköpostilla onnistunutta aineistoa ja mitä ongelmia sähköpostia käyttäessä tulee varoa? Aiheen syvempi yhteiskunnallinen tai historiallinen selittäminen ei ole tämän työn tarkoitus.

Tutkielman aineiston muodostaa kymmenen teemahaastattelua. Haastateltavina oli suomalaisia sähköpostia tutkineita tai sitä aineistonkeruuseen käyttäneitä tutkijoita. Puolet haastatteluista toteutettiin kasvokkain, puolet sähköpostilla. Kertynyt aineisto teemoiteltiin ja viisi suurempaa löytynyttä teemaa analysoitiin erikseen peilaamalla haastatteluja kirjallisuuteen.

Analyysin perusteella sähköposti voi olla hyvinkin käyttökelpoinen tutkimusväline, mutta siihen sisältyy myös runsaasti mahdollisia ongelmia, joihin tulee kiinnittää huomiota. Asiallisesti käytettynä, sähköposti kuitenkin näyttäisi tämän tutkielman valossa olevan hyvinkin mahdollinen vaihtoehto aineistonkeruun välineeksi.

Suurimpina ongelmina sähköpostin suhteen aineistonkeruun välineenä nähtiin liittyvän käytäntöön. Periaatteellisia esteitä sähköpostin käytölle ei kuitenkaan löytynyt, jos käytännön ongelmat osattaisiin välttää tai selvittää. Sähköposti kysyykin sekä tutkijalta, että informanteilta erilaista osaamista, kuin perinteisemmät aineistonkeruun menetelmät.

Lopputuloksena sähköposti vaikuttaa haastattelujen ja kirjallisuuden perusteella mielenkiintoiselta, mutta haastavalta vaihtoehdolta aineistonkeruun välineeksi. Lisätutkimusta aiheesta ja sähköpostin käytön yksityiskohdista tarvittaisiin vielä, mutta tämän tutkielman perusteella jatkotutkimuksiin ryhtyminen olisi kannatettavaa ja luultavasti hedelmällistä.

Avainsanat: sähköposti, metodologia, haastattelututkimus, tietokonevälitteinen viestintä

Sisällysluettelo

RE: VS: aineistot s-postilla?.....	I
Sähköposti aineistonkeruun välineenä yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa	I
1. Johdanto.....	3
2. Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat	6
2.1 Metoditutkimus	6
2.2 Määrällinen ja laadullinen tutkimus	7
2.3 Sähköposti.....	7
3. Sähköposti kirjoitetun ja puhutun välimaastossa.....	10
3.1 Kirjoitettu ja puhuttu kommunikaatio.....	11
3.1.1 Näkyvyys, vastavuoroisuus ja empatia	13
3.1.2 Epämuodollisuus, merkityksellisyys ja välittömyys	14
3.2 Sähköposti kommunikaation erojen kautta.....	16
4. Aineisto.....	18
4.1 Kirjallisuus.....	18
4.2 Haastattelut	19
4.2.1 Haastattelujen esittely	20
4.2.2 Sähköpostihaastattelut.....	21
4.2.3 Haastattelujen käsittely ja käyttö	21
5. Analyysi.....	24
5.1 Luoko sähköposti uusia eettisiä kysymyksiä tutkijalle?	24
5.2 Vaikuttaako sähköposti tutkimuksen valtasuhteisiin?	25
5.2.1 Sähköposti vallan näkökulmasta	26
5.2.2 Sähköposti työmäärän näkökulmasta	30
5.2.3 Sähköposti ja vallan uusjako	31
5.3 Onko sähköposti teknologiana epäluotettavaa?	33
5.3.1 Sähköposti turvallisuusriskinä	33
5.3.2 Sähköposti ja luottamus	35
5.3.3 Epäilyttävä sähköposti	36
5.4 Millaiseen tutkimukseen sähköposti sopii?	37
5.4.1 Laadullisen ja määrällisen aineiston kerääminen sähköpostilla.....	38
5.4.2 Sopiiko sähköposti kaikenlaisien aiheiden tutkimiseen?	39

5.4.3 Monipuolinen, mutta haastava sähköposti	42
5.5 Vaikuttaako sähköposti välineenä tutkimuksen uskottavuuteen?.....	42
5.5.1 Sähköposti ja uskottavuus yleensä	43
5.5.2 Sähköposti ja uskottavuuden ongelmapaikat	44
5.5.3 Hyvin tehty vakuuttaa, sähköpostissakin	47
6. Johtopäätökset	49
7. Tarkastelu ja pohdinta	52
7.1 Tutkielman onnistuminen	52
7.2 Jatkotutkimuksen aiheita.....	54
Lähteet	57
Liite.....	61
Liite 1: Teemahaastattelu	61

1. JOHDANTO

Sähköposti on yksi vanhimmista Internetin kommunikaatiovälineistä. Nykyiset arviot päivässä lähetettyjen sähköpostien määrästä liikkuvat jopa miljardeissa. Suuri määrä aihetta käsitteleviä artikkeleita ja tutkimuksia kertoo siitä, että työelämässä ja journalismissa sähköposti on otettu laajalti käyttöön (ks. esim. Dawley & Anthony 2003 tai Dumlao & Duke 2003). Tutkimuksen tekemisen välineeksi se ei ole kuitenkaan vielä vakiintunut. Sähköpostia on kyllä tutkittu, mutta sitä on harvemmin hyödynnetty aineistonkeruun välineenä jonkin kolmannen asian tutkimisessa.

Olen itse käyttänyt paljon tietokonevälitteistä viestintää ja myös sähköpostia. Aihe on siksi minulle henkilökohtaisesti kiinnostava. Tietokoneen ja sen ohella sähköpostin voisi sanoa olevan tietyissä ryhmissä jo ensisijainen viestintäväline. Tämän takia alkaa olla jo vähintäänkin ajankohtaista kysyä, voisiko yhteiskuntatieteilijä käyttää sähköpostia aineistoa kerätessään.

Sähköposti voisi lisäksi parhaimmillaan olla nopea ja todella halpa työväline aineistonkerääjälle. Näistä hyvistä puolista huolimatta sähköposti kuitenkin herättää myös epäilyksiä. Informanttia voi esimerkiksi askarruttaa kenelle sähköposti oikeasti päättyy. Tutkijaa taas voi vaivata kattavuuden tai vastausprosentin kysymykset.

Tässä työssä tarkastelen sähköpostia mahdollisena työkaluna yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen tekemiseen. Kysyn olisiko sähköpostia mahdollista käyttää aineistonkeruun välineenä ja voiko sähköpostia verrata perinteisempiin aineistonkeruun menetelmiin?

Näihin kysymyksiin etsin vastausta kirjallisuuden ja haastatteluaineiston kautta. Tutkielmaani varten haastattelin sähköpostia hyödyntäneitä tai tutkineita tutkijoita heidän kokemuksistaan ja näkemyksistään sähköpostin mahdollisuuksista ja ongelmista

Kirjallisuuden käyttö painottuu työni alkupuolelle. Täsmälleen aiheeseen sopivaa kirjallisuutta oli hankala löytää, joten mitä syvemmälle aiheessa edetään, sitä enemmän nojaan haastatteluihin. Sähköpostista on kirjoitettu yllättävän vähän mitään, mitä tässä työssä olisi voinut hyödyntää. Siksi käytän lähteinäni pääasiassa tietokonevälitteistä

kommunikaatiota yleisesti käsitteleviä artikkeleita ja muuta metodikirjallisuutta.

Käytin aineistonkeruussani myös itse sähköpostia. Kirjallisuuden perusteella tämä valinta tuntui oikeutetulta. Lisäksi sähköpostiin tutustuneita asiantuntijoita ei ollut loputtomasti valittavaksi. Tämän takia oli kasvokkaisen haastattelun korvaava keino löydettävä, jos halusin saada kerättyä uskottavan kokoisen aineiston työtäni varten.

Lisäksi tästä valinnasta voi myös olla etua tutkimuskysymystäni ajatellen. Näin pystyn suoraan itse havainnoimaan sitä, millaisia eroja sähköpostihaastattelulla kasvokkaiseen haastatteluun verrattuna mahdollisesti syntyy. Aineistostani puolet onkin kerätty sähköpostilla, puolet kasvokkain haastattelemalla.

Hypoteesini on, että sähköposti voi olla hyvinkin toimiva väline tutkimusaineiston keräämiseen. Tietokoneisiin totuneelle ihmiselle sähköposti voisi olla jopa luontevampi tapa vastata kysymyksiin kuin puhelin tai kirje. Erityistä huomiota pitää kuitenkin kiinnittää siihen, voiko sähköpostilla kerätä aineistoa millaisesta aiheesta tahansa. Sähköposti välineenä luultavasti asettaa tiettyjä rajoja tai vähintäänkin haasteita tutkijalle.. Syvähaastatteluiden tekeminen arkaluontoisista asioista on hyvä esimerkki tapauksesta, jonka kohdalla sähköpostin käyttöä luultavasti pitäisi pohtia varsin tarkkaan.

Luvussa kaksi käyn läpi peruskäsitteitäni ja sijoitan työni metoditutkimuksen piiriin. Tässä luvussa myös tarkennan ja rajaan tutkimusongelmaani. Luvussa kolme taas perustelen valintaani käyttää sähköpostihaastatteluita omassa työssäni. Teen tämän kirjoitetun ja puhutun kielen eroja tarkastelemalla ja niiden vaikutuksien peilaamisella tietokonevälitteistä viestintää käsittelevään kirjallisuuteen.

Luvussa neljä esittelen tarkemmin aineistoni. Käyn läpi tutkielmaani valitsemani kirjallisuuden ja kerron haastatteluaineistotani. Kerron haastattelujen keräämisestä, litteroinnista ja käytöstä tutkimuksessa. Lisäksi palaan vielä kerran käsittelemään itse tekemiäni sähköpostihaastatteluita.

Luku viisi on varattu analyysille. Luku on jaettu viiden suuremman kysymyksen alle, joita tarkastelen aineistoni perusteella. Kaikki paitsi yksi näistä kysymyksistä on jaettu vielä

kahden pienemmän alakysymyksen teemoihin. Pyrin myös alustavasti vastaamaan jokaiseen kysymykseen erikseen.

Luvussa kuusi esitän analyysin tulokset kootusti yhdessä ja vastaan tutkimuskysymykseeni aineiston perusteella. Luvussa seitsemän pohdin tarkemmin tuloksieni merkittävyyttä ja mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita. Arvioin myös tutkielmani onnistumista ja kerron projektin aikana syntyneistä kokemuksista.

2. TUTKIMUKSEN METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT

2.1 Metoditutkimus

Työni on ennen kaikkea metoditutkimusta, eikä esimerkiksi teknologian tai tietokonevälitteisen viestinnän tutkimusta. Keskityn siihen, millaisia mahdollisuuksia ja haasteita sähköposti luo tutkimustyölle. Yleisesti metodeja käsittelevissä kirjoissa erilaiset apuvälineet, kuten tietokoneet tai puhelin, jäävät usein vain mainintojen tasolle asioiksi, joista peräänkuulutetaan lisätutkimusta. Joissain kirjoissa ei käsitellä apuvälineitä tai teknologiaa lainkaan (ks. esim. Eskola, Mäkelä & Suoranta 1995). Toisissa, kuten Marja Alastalon *Methodisuhdanteiden mahti* -kirjassa, taas käsitellään tekniikan kehityksen vaikutusta yleisesti. Kirjassa huomautetaan, että nykyisin tekniikan vaikutuksiin ei enää kiinnitetä huomiota. (Alastalo 2005, s. 276.) Tähän haasteeseen pyrin osaltani tutkielmassasani tarttumaan.

Alastalon esitys aiheesta liikkuu hyvin yleisellä tasolla: hän toteaa että tekniikan kehityksellä on ollut suuri vaikutus tutkimuksen sisällölle ja tutkijan työlle. Esimerkkinä tästä on kysymys missä määrin tekninen kehitys on ohjannut ja yksipuoleistanut lomaketutkimusten tekemisiä (Alastalo 2005, s. 276). Oman työni lähtökohtana on tarkastella tarkemmin vain yhtä teknisen kehityksen osa-aluetta, sähköpostia, ja pohtia sen asettamia metodologisia kysymyksiä.

Tutkielmani edustaa Alasuutarin esittelemää versiota laadullisesta tutkimuksesta. Alasuutarin menetelmää mukaillessa tarkoitukseni on kerätä ja pelkistää olennaisia havaintoja sähköpostista aineistonkeruun välineenä ja rakentaa niistä järkevä kokonaiskuva. Tämän jälkeen yritän selittää ja tehdä ymmärrettäväksi löydökseni kirjallisuuden avulla. (1999, s. 51.)

Tutkielmani tarkoitus on ennen kaikkea kuitenkin olla lähinnä alustava kartoitus aiheesta. Laadullisen tutkimuksen toinen tehtävä Alasuutarin mukaan on ”ymmärtävä selittäminen”. Tähän kuuluu tutkittavan aiheen ymmärrettäväksi tekeminen ja selittäminen aineiston, muun tutkimuksen ja teoreettisen viitekehityksen avulla. (em. s. 43-48.) Tämän tehtävän

jätän suuremmaksi osaksi jatkotutkimuksiin. Esitän kirjallisuuden ja haastattelujen perusteella kuitenkin oletuksia aiheesta ja käsittelen luvussa 7.2 tarkemmin mitä kysymyksiä vielä jäi avonaisiksi.

2.2 Määrällinen ja laadullinen tutkimus

Jako määrälliseen ja laadulliseen tutkimukseen ja menetelmiin on perinteinen tapa nähdä yhteiskuntatieteellinen tutkimus. Tämän voi päätellä jo siitä, että molemmista on kirjoitettu suuri määrä omia oppaitaan. Pertti Alasuutarin mukaan laadullinen ja määrällinen tutkimus kannattaa nähdä jatkumona, eikä kahtena selvästi toisistaan erottuvana asiana. Hän käsittelee paljon sitä, miten laadullinen ja määrällinen analyysi eroavat toisistaan ja missä ne taas kohtaavat. (1999, s. 32-33.)

Alasuutari esimerkiksi huomauttaa, että jos litteroitua haastattelu- tai kuva-aineistoa analysoidessa käytetään pelkästään tilastollisia menetelmiä, ei kyseessä vielä ole laadullinen tutkimus. Siihen ei riitä myöskään se, vaikka aineistosta poimittaisiinkin tilastollisen analyysin elävöittäjäksi sitaatteja. (em. s. 33.)

Alasuutarista poiketen en problematisoi tässä työssä laadullisen ja määrällisen tutkimuksen, menetelmien tai analyysin eroja sen tarkemmin. Puhun laadullisista aineistoista ja menetelmistä kun aineisto koostuu pidemmistä ja vapaammista teksteistä. Määrällisiin menetelmiin ja aineistoihin viitataan taas silloin, kun kyseessä on lähinnä numeerisia tai muuten yksinkertaisesti koodattavia aineistoja tuottavat menetelmät.

Tutkielmaa tehdessä painotus siirtyi yhä enemmän laadullisten aineistojen käsittelyyn. Ensinnäkin, haastateltavani olivat keränneet pääasiassa laadullisia aineistoja sähköpostilla. Näin heillä oli enemmän näkemyksiä aiheen tästä puolesta. Lisäksi tutkielmaa tehdessä kävi jo alkuvaiheessa selväksi, että sähköiset lomakkeet ovat sähköpostiin nähden käytännössä kaikin tavoin yliveraisia määrällisiä aineistoja kerättäessä. Tämän takia sähköpostin tarkastelun määrällisten aineistojen näkökulmasta jää tässä työssä vähemmälle.

2.3 Sähköposti

Tämän tutkielman puitteissa ei ole tarpeellista mennä sen syvemmälle sähköpostin

syntyhistoriaan tai sen toimintaperiaatteisiin. Sähköpostilla tarkoitetaan tässä työssä kirjallisten viestien lähettämistä Internetin tai muiden tietoverkkojen kautta henkilöltä ja tietokoneelta toiselle. Lisäksi sähköposteiksi ei lasketa pikaviesti-ohjelmien (kuten Microsoft Messenger tai IRC) tuottamia viestejä, vaikka nämäkin usein mahtuisivat edellisen määritelmän alle.

Pikaviestit eroavat sähköpostista lähinnä ajallisesti. Ne useimmiten muistuttavat enemmän kirjoitettua keskustelua, eikä kirjeenvaihtoa. Nämä onkin jätettävä tämän tutkimuksen ulkopuolelle, koska niiden käyttö eroaa sähköpostien lähettämisestä yleensä hyvinkin runsaasti. Pikaviestimet tutkimusaineiston keräämisessä voisi sinällään olla mielenkiintoinen tutkimusaihe itsessään, mutta se ei kuulu tämän tutkielman mielenkiinnon kohteisiin.

Juuri tämän tutkielman tutkimuskysymyksiin vastatessa ei olisi luultavimmin saavutettavissa suurtakaan hyötyä sähköposti-termin pitkällä problematisoinnilla tai historian esittelyllä. Tässä työssä keskitytään tarkastelemaan sähköpostin käyttöä käytännön näkökulmasta. Sähköpostin käytön historian tarkastelu voisi sinällään tarjota mielenkiintoisia ja tärkeitäkin oivalluksia siitä, miksi sähköpostia käytetään nykyään kuten käytetään. Tärkeämpää tutkimusvälineitään harkitsevalle tutkijalle on kuitenkin tietää, voiko aineiston kerääminen ylipäätään onnistua sähköpostilla. Suurempisuuntainen historiallinen selitys sähköpostin vaikutuksien syistä on jälleen jätettävä jatkotutkimuksien aiheeksi.

Tarkemmin sähköpostin toimintaperiaatteisiin tai teknisiin piirteisiin puututaan, jos se tutkimusongelmaan vastaamisen kannalta osoittautuu oleelliseksi.

Kun tässä tutkielmassa puhutaan sähköpostista aineistonkeruun välineenä, tarkoitetaan sitä, että sähköpostilla suoraan kerätään aineistoa tutkimusta varten. Tässä työssä sitä, että sähköpostilla esimerkiksi pyydetään haastatteluun tai annetaan linkki sähköiseen lomakkeeseen, ei vielä lasketa aineistonkeruuksi sähköpostin avulla.

On selvää, että tällä jälkimmäisellä tavalla käytettynä sähköposti on hyödyllinen työväline tutkijalle. Sähköpostilla saapuu lähes viikoittain kutsuja esimerkiksi erilaisiin

kulutustutkimuksiin ja itse otin yhteyttä kaikkiin haastateltaviini ensimmäistä kertaa juuri sähköpostilla. Vaikka tästäkin aiheesta selvästi voisi tehdä tutkimusta, niin tässä työssä en siihen syvenny. Sähköposti aineistonkeruuta valmistelevana välineenä jää erillisenä aiheena jatkotutkimuksien aiheeksi.

3. SÄHKÖPOSTI KIRJOITETUN JA PUHUTUN VÄLIMAASTOSSA

Tässä tutkielmassa kerättiin myös itsessään aineistoa sähköpostilla. Koska olen vasta tutkimassa sähköpostin soveltuvuutta aineistonkeruun, on päätöstä käyttää sitä aineistonkeruun välineenä myös perusteltava. Aiheen teki hankalaksi se, että sähköpostin käytöstä ei ole juurikaan suoraan löydettävissä tutkimuksia. Kirjoitetun ja puhutun kommunikaation eroja tarkastellut tekstit vaikuttivat hyvältä valinnalta sähköpostin käyttökelpoisuuden alustavaan arviointiin. Tätä valintaa puoltaa myös se, että kirjoitetun ja puhutun kommunikaation eroja on tutkittu runsaasti (ks. esim. Chafe & Danielewicz 1987).

Tehokkuus on toinen selkeä peruste aiheen käsittelemiselle kommunikaation erojen näkökulmasta. Puhutun ja kirjoitetun kommunikaation erot nähdään kirjallisuudessa niin suurina, että ne tuntuvat ensimmäiseltä mahdolliselta paikalta valita, kannattaako sähköpostin harkitsemista tutkimusvälineeksi jatkaa.

Sähköpostin on esitetty hämärtävän rajaa puhutun ja kirjoitetun kielen välillä (Baron 1998). Koko kysymys on tutkimusongelmani ja aineistoni kannalta niin tärkeä, että aihetta ei voi näin helposti ohittaa. Tällaista huomiota voi kuitenkin jo pitää merkkinä siitä, että sähköpostin tutkiminen puhutun ja kirjoitetun kommunikaation erojen näkökulmasta on mahdollista ja järkevää.

Käyn kirjoitetun ja puhutun kommunikaation eroja tarkastelemalla lävitse sitä, millaisia eroja sähköpostilla toteutetulla ja kasvokkain tehdyllä haastattelulla voisi yksin kommunikaation muodon vaikutuksesta olla. Tämä on tärkeää, jotta voin käyttää sähköpostihaastatteluita millään tavalla uskottavasti tavallisten haastatteluiden rinnalla omassa työssäni. Lisäksi pohdin sitä, olisiko sähköpostilla hankimaani aineistoon tarpeellista suhtautua joillakin tietyillä erityisillä tavoilla, verrattuna kasvokkaisen haastattelun avulla hankimaani aineistoon.

Yritän näin myötäillä *Interviewing for Social Scientist* –kirjaa, jossa korostettiin sitä, että haastattelemisessa pitäisi keskittyä enemmän metodeihin, eikä arkijärkeen. Kirjan yleinen

viesti tuntui kuitenkin olevan, että tutkijan pitää ennen kaikkea tiedostaa, että erilaisilla metodisilla valinnoilla on vaikutusta. (Arksey & Knight 1999, s. 1-19.) Puhutun ja kirjoitetun kielen kommunikaation erojen tarkastelulla etsin sähköpostiin liittyviä metodisia valintoja ja niiden vaikutuksia aineistonkeruuseen.

3.1 Kirjoitettu ja puhuttu kommunikaatio

Kirjoitettua ja puhuttua kommunikaatiota tarkastelleissa tutkimuksissa on kiinnitetty huomiota siihen, että usein kirjoitetun ja puhutun kommunikaation välillä on muitakin eroja tuottavia tekijöitä kuin vain käytetty väline (Beaman 1984, 45). Robin Lakoff esittää, että puhutun ja kirjoitetun välinen dikotomia on itseasiassa virheellinen ja tärkeämpää on tarkastella sitä, miten kommunikaatio sijoittuu suhteessa kuuteen binaariseen ominaisuuteen. Nämä ominaisuudet ovat näkyvyys (visibility), vastavuoroisuus, epämuodollisuus (informality), välittömyys (spontaneity), empatia (empathy) ja merkityksellisyys (inconsequentiality). (Lakoff 1979. Beamanin mukaan 1984, s. 48-49.)

Suomentaessani olen kääntänyt termin inconsequentiality merkitykseltään päinvastaiseksi. Suoralla käänöksellä (merkityksettömyys) tuntui sanana olevan muihin suomennettuihin termeihin nähden liian vahva negatiivinen lataus. Tämän vuoksi pidin merkityksellisyys – termiä parempana.

Termien merkitykset otetaan tässä tutkielmassa arkikielen mukaisina itsestäänselvyyksinä, kuten Beamanin Lakoffiin viitattaessaan tekee. Näkyvyyden ymmärretään tässä työssä tarkoittavan sitä, voivatko kommunikoijat nähdä fyysisesti toisensa. Esimerkiksi kirjeen vastaanottaja tai perinteisessä puhelimessa puhuva, ei voi nähdä hänelle kommunikoivaa vastapuolta. Videopuhelua voisi taas pitää jonkinlaisena välimuotona täyden näkyvyyden ja täydellisen näkymättömyyden välillä.

Vastavuoroisuus tarkoittaa tässä työssä sitä, kuinka paljon kommunikaation eri osapuolet pystyvät tilanteessa vaikuttamaan kommunikaatioon. Esimerkiksi saarnaa kuunteleva henkilö ei voi juurikaan vaikuttaa saarnan sisältöön, jolloin kommunikaation vastavuoroisuus olisi vähäistä. Esimerkiksi hyvässä ohjauskeskustelussa vastavuoroisuutta taas olisi varsin runsaasti.

Epämuodollisuus viittaa kommunikaation virallisuuteen. Esimerkiksi pappi vihkimässä avioparia tarkan kaavan mukaan, voisi olla ääriesimerkki muodollisesta kommunikaatiosta. Kahvipöytäkeskustelu hyvien ystävien välillä taas epämuodollisesta. Välittömyys voi osaltaan liittyä tähän. Välitöntä kommunikaatiota ei ole suunniteltu tarkkaan etukäteen, vaan se syntyy spontaanisti tilanteessa. Vastakohtana tällaiselle välittömälle kommunikaatiolle voisi olla vaikkapa tarkasti harkittu ja etukäteen kirjoitettu julkilausuma.

Empatialla tarkoitetaan kommunikaation henkilökohtaisuutta ja siitä välittyvää ymmärtämistä. Stereotyyppinen asiointi KELAssa voisi olla esimerkki vähäisesti empatiaa sisältävästä kommunikaatiosta. Ystäväänsä lohduttava henkilö taas luultavasti kommunikoi varsin empaattisesti.

Merkityksellisyys tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, kuinka paljon merkitystä kommunikaatiolla nähdään olevan. Näin esimerkiksi tuntemattomien välinen small-talk harvoin olisi tässä mielessä kovin merkityksellistä kommunikaatiota. Tärkeät poliittiset neuvottelut taas olisivat esimerkki merkityksellisestä kommunikaatiosta.

Haastattelulla viitataan tässä kappaleessa kaikkiin haastattelun muotoihin strukturoidusta lomakekyselystä avoimeen syvähaastatteluun. Vaikka strukturoitua haastattelua voisi ensisilmäyksellä pitää ainoana mahdollisena haastattelun muotona sähköpostihaastattelulle, niin asiaa ei kuitenkaan ole pakko nähdä näin.

Strukturoidulla haastattelulla tarkoitan haastattelua, jossa kysymykset esitetään samassa muodossa ja mahdollisesti samassa järjestyksessä kaikille eri informanteille. Toisessa ääripäässä taas on avoin haastattelu, jossa tutkijalla on tiedossa etukäteen vain joku yleinen alue jolta hän haluaa tietoa ja keskustelu saa polveilla täysin vapaasti. (Robson 2002, s. 270.)

Vaikka sähköpostihaastattelussa informantti saa kysymykset aina loppuun asti ”strukturoituna” tekstinä, niin kysymyksien muotoilulla voi vaikuttaa siihen miten strukturoidulta haastattelu itsessään vaikuttaa. Itse sähköpostissa ei alustavasti vaikuta olevan mitään, joka estäisi esim. vapaan ja vastavuoroisen keskustelun käymisen. Se vain

tapahtuisi yksi puheenvuoro kerrallaan viestistä toiseen.

Tämän vuoksi pohdin haastattelun muotoja kunkin ominaisuuden kohdalla erikseen. En etukäteen rajaa mitään haastattelun muotoa mahdottomaksi, vaan pohdin niiden mahdollisuuksia ja toteuttamiskelpoisuutta aina kun käsiteltävän ominaisuuden suhteen aiheesta jotain oleellista tuntuu löytyvän.

3.1.1 Näkyvyys, vastavuoroisuus ja empatia

Vastavuoroisuuden, näkyvyyden ja empatian suhteen sähköposti asettaa välineenä luonnollisesti hyvin tiukat rajat, jotka pitää ottaa huomioon ja miettiä niiden vaikutuksia aineistoon.

Vastavuoroisuus jää jälkeen kasvokkaisesta tilanteesta, jossa on aina mahdollisuus välittömästi neuvotella tulkinnoista haastattelun aikana. Jochen Peter ja Patti M. Valkenburg (2006) tutkivat Internetissä tapahtuvan kommunikaation ja tavallisen kommunikaation välillä koettuja eroja esimerkiksi juuri kommunikaation vastavuoroisuudessa, syvyydessä ja laajuudessa.

Tuloksien mukaan Internetissä tapahtuvaa kommunikaatiota pidettiin pääasiassa jonkin verran vähemmän vastavuoroisena, mutta lähes yhtä syvällisenä tai laaja-alaisena kuin tavallista kommunikaatiota. (Peter & Valkenburg 2006, s. 220.) Jos tarkoituksena on saada asiantuntijoilta aineistoa tiukasti rajatusta aiheesta, sähköposti vaikuttaa tämän valossa hyvinkin mahdolliselta vaihtoehdolta. Jos aihe mahdollistaa kysymysten muotoilun selvästi ja tarkasti, ei pelkän vastavuoroisuuden puute romuttaisi tutkijan mahdollisuuksia saada käyttökelpoisia vastauksia. Keskustelevammassa syvähaastattelussa sähköposti ei välttämättä tämän puolesta toisaalta olisi millään tavalla paras vaihtoehto.

Sähköposti voi olla tutkijan kannalta hankalampi käyttää, koska vastavuoroisuutta on vähemmän. Näin tutkija ei pysty yhtä nopeasti tai tehokkaasti reagoimaan haastattelun aikana syntyviin tilanteisiin. Jos haastateltava ei esimerkiksi ymmärrä jotain kysymystä, on sen selventäminen hitaampaa. Tämä ei toisaalta ole vielä mikään ylitsepääsemätön este harkita sähköpostihaastattelua.

Näkyvyys ja empatian välittymisen tunne ovat kaksi muuta tekijää jotka ovat ongelmallisia sähköpostia ja kasvokkaista haastattelua tarkastellessa. Empatiaa pohtiessa suuntaa voi saada tutkimuksesta jossa tarkasteltiin tietokonevälitteisen kirjoitetun kommunikaation ja tavallisen kasvokkaisen kommunikaation eroja. Siinä huomattiin, että väline ei vaikuttanut vihan tai myötämielisyyden kokemiseen käytännössä lainkaan. Tutkimuksen mukaan pelkillä sanallisilla vihjeillä on tietokoneavusteisessa kommunikaatiossa mahdollista välittää samat asiat mitä kasvokkaisessa tilanteessa sanallisilla ja ei-sanallisilla vihjeillä. (Walther, Loh & Granka 2005, s. 52-56.) Huolellisesti suunnitellussa ja harkiten kirjoitetussa sähköpostissa ei siis välttämättä ole mitään ongelmaa tämän tekijän suhteen. Vaikka arkikokemus osoittaa, että sähköpostia herkästi voi tulkita väärin esimerkiksi riitaisissa tilanteissa, niin huolellinen tutkija varmasti pystyy välttämään tällä tavalla monitulkintaisten sähköpostien kirjoittamisen.

Välineiden näkyvyydelle asettamat rajat on kenties vain hyväksyttävä. Esimerkiksi tutkijan kuvan lisääminen sähköpostiin ei tunnu tehokkaalta. Sähköposti yksinkertaisesti jää jälkeen kasvokkaisen tilanteen välittömyydestä ja näkyvyydestä. Tähän ominaisuuteen jäävä erot on myös vain hyväksyttävä ja analyysia tehdessä pidettävä mielessä.

Erillinen kysymyksensä on se, vaikuttavatko edellä mainitut seikat haastatteluaineiston luotettavuuteen. Jos kyseessä on tarkkarajainen selvitys jostain asia-aiheesta, niin aineiston kerääminen kirjoittaen ei tunnu ongelmalliselta. Toisaalta aineiston kerääminen jostain arasta aiheesta syvähaastattelun hengessä ei välttämättä sähköpostilla näkyvyyden, empatian ja välittömyyden puolesta välttämättä onnistuisi.

Koska omassa työssäni on kysymys nimenomaan edellisestä, vaikuttaa sähköposti tässä vaiheessa täysin mahdolliselta vaihtoehdolta kerätä aineistoa.

3.1.2 Epämuodollisuus, merkityksellisyys ja välittömyys

Jäljellä olevista ominaisuuksista epämuodollisuus ja merkityksellisyys eivät myöskään ole

suuria ongelmia. Haastattelussa on kyse tieteellisestä tutkimisesta, joten se useimmiten koettaneen selkeästi muodolliseksi ja toivottavasti myös jokseenkin merkittäväksi tilanteeksi. Vaikka haastattelu itsessään olisi esimerkiksi vapaa ryhmäkeskustelu tietystä aiheesta, niin tilanne on etukäteen selkeästi järjestetty ja sen tarkoitus on kaikilla tiedossa.

Tämän takia haastattelu on myös selkeästi merkityksellinen tilanne verrattuna esim. satunnaiseen jutusteluun tuttavien tavatessa toisensa kadulla. Sillä on selkeä päämäärä johon pyritään ja joka osallistujilla on tiedossaan. Se, suoritetaanko haastattelu kasvokkain vai tehdäänkö se sähköpostilla, ei luultavasti vaikuta kovinkaan paljon siihen, kuinka muodolliseksi tai merkitykselliseksi se mielletään.

Toisaalta sähköpostiin vastaamista ei välttämättä oteta yhtä vakavasti kuin kasvokkaista haastattelua. Jälkimmäinen vaatii sähköpostin käyttämiseen verrattuna enemmän ilmeistä valmistelua ja fyysistä matkustamista molempien osapuolien osalta. Sähköpostiin taas voi vastata vaikka television katsomisen lomassa puolihuolimattomasti.

Sähköposti siis tuntuisi tämän piirteen puolesta sopivan aineistonkeruun välineeksi tietysin varauksin. Vaikka periaatteessa esimerkiksi tutkimushaastattelua pidettäisiin yhtä merkityksellisenä tilanteena riippumatta siitä suoritetaanko se puheen vai kirjoittaen, niin käytännössä sähköpostin kirjoittamiselle tuskin varataan tunnin verran aikaa kalenteriin etukäteen. Tämä pitää sähköpostihaastatteluista suunnitellessa jollain tavalla yrittää ottaa huomioon ja muistaa kerättyä aineistoa analysoidessa.

Kommunikaation välittömyys on piirre, jossa sähköposti ja kasvokkainen keskustelu eroavat suuresti. Saman kaltaisesta aiheesta on kirjoittanut muun muassa Elinor Ochs tarkastellessaan lasten kielellistä kehittymistä. Hän jakaa kommunikaation sen mukaan, onko se suunniteltua vai suunnittelematonta. Suunniteltua kommunikaatiota on ajateltu ja rakennettu etukäteen jotain tiettyä tarkoitusta varten. Suunnittelematon kommunikaatio on taas spontaania ja sen muotoa tai esittämisen tapaa ei ole etukäteen lyöty lukkoon. (Ochs, 1979, s. 55.)

Kasvokkain tehtävässä haastattelussa ei haastateltavalla ole aikaa pohtia liian pitkään vastauksiaan tai muotoilla lauseitaan kovin moneen kertaan uudestaan päässään ennen kuin hänen on vastattava haastattelijalle. Sähköpostilla haastateltavalla on tavallisesti taas aikaa pohtia vastauksiaan aivan kuinka kauan hän haluaa. Käytännössä näin ei tavallisen sähköpostin yhteydessä kuitenkaan välttämättä tehdä.

Kommunikaation välittömyys ei aiheeni kohdalla vaikuta kovin oleelliselta seikalta. Enemmän tunteisiin tai elämäkokemuksiin liittyvien haastatteluiden kohdalla haastattelutilanteen välittömyys ja luonnollisuus vaikuttanee enemmän. Syvähaastattelusta kirjoittaessa on painotettu haastattelijan kykyä tuntea empatiaa ja ymmärrystä. Lisäksi tärkeänä pidettiin sitä, että haastattelija on tilanteessa voimakkaasti, avoimesti ja rehellisesti läsnä. (Siekkinen 2001, s. 50-51.) Välittömyyden näkökulmasta sähköposti ei ehkä syvähaastattelun menetelmäksi siis olisi kovin ihanteellinen.

Toisaalta Chafe ja Danielewicz (1987) esittävät, että kontekstista ja kommunikaation tarkoituksesta riippuen kirjoitettu kieli voi olla todellisuudessa jopa henkilökohtaisempaa ja vähemmän virallista kuin puhuttu kieli. Tavallisissa henkilökohtaisissa kirjeissä löytyi enemmän henkilökohtaisia seikkoja ja kirjoittajan omia asioita, kuin esimerkiksi tavallisessa keskustelussa. Vaikka haastattelijan ja haastateltavan väliset sähköpostit eivät mitenkään kovin luontevasti vertaudu tavallisiin henkilökohtaisiin kirjeisiin, niin tämänkin huomion voi pitää mielessä aineiston analyysivaihetta ajatellen.

3.2 Sähköposti kommunikaation erojen kautta

Kirjoitettu ja puhuttu kommunikaatio eroavat selvästi toisistaan monellakin tapaa. Tämän katsauksen perusteella sähköpostin vaikutukset haastattelutilanteeseen voi tiivistää seuraavasti:

- Sähköposti on vähemmän henkilökohtaista ja välitöntä kuin kasvokkain toteutettu haastattelu.
- sähköposti voi mahdollistaa harkittujen vastauksien keräämisen
- sähköposti haittaa välittömien reaktioiden havainnointia

- Sähköposti voi välineenä olla tutkijalle vaikea käyttää tehokkaasti ja sen käyttö vaatii harkintaa ja suunnittelua

Oman aineistoni keräämisen suhteen nämä erot eivät luultavasti aseta ylittämättömiä esteitä. Kun aiheena on joku neutraali ja selkeästi rajattu asia, näyttäisi sähköposti olevan mahdollinen vaihtoehto aineistonkeruun tavaksi. Jos kysymykset aiheesta voi esittää selkeästi ja niihin vastaaminen ei edellytä mitään ratkaisevan henkilökohtaista suhdetta tutkijan ja informantin välillä, ei suurempia ongelmia syntyne.

Selkeimpänä ongelmana sähköpostihaastattelussa voisi nähdä vastavuoroisuuden ja välittömyyden vähäisen tason. Tämä toisaalta asettaa lähinnä käytännöllisiä haasteita sähköpostihaastattelun toteuttajalle. Niihin voi vastata haastattelun huolellisen suunnittelun ja muotoilun avulla, eikä niiden perusteella etukäteen vielä tarvitse hylätä sähköpostihaastattelua ainakaan oman aiheeni kohdalla. Lisäksi koska informanteina on pääasiassa yliopiston työntekijöitä ja muita tutkijoita ja kyseessä on pro-gradu -työ, luottamuksen saavuttaminen pelkän sähköpostin keinoin tuntuisi olevan mahdollista.

Lisäksi kerään aineistoa verrattain helposti rajattavista ja asialähtöisistä kysymyksistä. Tämän takia sähköposti voi olla jopa hyvä vaihtoehto aineistonkeruun välineeksi. Sähköpostin vähäinen välittömyyden ja vastavuoroisuuden määrä ei vähennä aineistoni käyttökelpoisuutta, koska kaipaen enemmän harkittuja vastauksia, kuin spontaaneja reaktioita. Valintaa kerätä haastatteluaineistoa myös sähköpostilla voi kaiken edeltävän valossa siis pitää perusteltuna.

Haastattelua tehdessä ja aineistoa analysoidessa tulee kuitenkin pitää mielessä kirjoitetun ja puhutun kielen välisten erojen aiheuttamat vaikutukset. Sähköpostilla vastavuoroisuutta on vaikeampi saada aikaan kuin kasvokkain, joten sähköpostihaastattelu tulee suunnitella etukäteen jopa tarkemmin kuin kasvokkainen haastattelu. Samoin analyysivaiheessa on muistettava, että sähköpostihaastatteluun on mahdollisesti vastattu hyvinkin eri tavalla, kuin tavalliseen haastatteluun.

4. AINEISTO

Tutkielmani aineisto koostuu haastatteluista ja kirjallisuudesta. Pyrin näitä kahta elementtiä tarkastelemalla ja vertailemalla luomaan kuvaa sähköpostin käyttökelpoisuudesta yhteiskuntatieteilijälle aineistonkeruun näkökulmasta. Tässä luvussa esittelen aineistoni ja käyn lävitse sen keräämiseen liittyviä valintoja.

Aloitin esittelemällä lyhyesti työhön valitsemani kirjallisuuden. Käytän enemmän tilaa kertoakseni haastatteluaineistostani. Erityishuomiota kiinnitän siihen, että osa haastatteluistani on toteutettu sähköpostilla. Käyn vielä kertaalleen lävitse perustelut tälle päätökselle. Lisäksi kerron miten haastatteluaineistoa on käsitelty ja miten käytän sitä analyysivaiheessa.

4.1 Kirjallisuus

Työssä käytettävä kirjallisuus koostuu suurelta osin artikkeleista. Sähköpostista aineistonkeruun välineenä ei löytynyt suoraan juuri mitään kirjallisuutta. Tämän takia työhön valitut tekstit käsittelevät pääasiassa tietokonevälitteistä viestintää, aineiston keräämistä Internetistä, puhutun ja kirjoitetun kielen välisiä eroja ja yhteiskuntatieteellisiä metodeja.

Tämän takia melkein kaikkien kirjojen ja artikkelien kohdalla on tehtävä oletuksia siitä, miten niissä tehdyt havainnot ja johtopäätökset pitävät paikkansa myös sähköpostin yhteydessä. Tästä ei kuitenkaan luultavasti synny kovin suuria ongelmia missään vaiheessa. Vaikka sähköpostista ei aina suoraan puhutakaan, voi tuloksien usein katsoa kertovan jotain myös sähköpostin erikoispiirteistä. Varsinkin tietokonevälitteistä viestintää käsittelevien artikkeleiden kohdalla tällainen siirtäminen on perusteltavissa.

Olen itse käyttänyt tietokoneita viestintään hyvin paljon usealla eri tavalla. Näin minulla on syntynyt jonkinlainen kuva siitä, miten tietokonevälitteisen viestinnän muodot muistuttavat toisiaan ja miten ne taas eroavat toisistaan. Kun tutkielmassa tulee eteen kohtia, joissa kirjallisuudesta on täytynyt vetää rohkeampia johtopäätöksiä, perustelen niitä myös vielä aina erikseen.

Kirjallisuuteen tutustuminen tapahtui pääasiassa ennen haastatteluiden tekoa, joten haastatteluiden teemat ovat pitkälti kirjallisuudesta syntyneen esiyymmärryksen valossa muotoiltuja. Kuten Steinar Kvale haastattelututkimuksen yhteydessä huomauttaa, tulee suurin osa työstä olla tehtynä jo ennen nauhurin käynnistämistä. Teoria vaikuttaa koko haastattelun rakentumiseen, eikä sitä voi vain lisätä jälkikäteen työhön analyysivaiheessa. (Kvale 1996, s. 95-97.) Kirjallisuuden pohjalta minulla oli käsitys siitä, mikä aiheessani on oleellista ja siten haastatteluissa pystyin jo alusta lähtien keskittymään tehokkaammin seikkoihin, jotka todennäköisimmin osoittautuisivat ratkaiseviksi sähköpostia yhteiskuntatieteilijän näkökulmasta tarkastellessa.

4.2 Haastattelut

Haastatteluita tehtiin yhteensä kymmenen kappaletta. Haastattelut toteutettiin kesäkuun 2007 ja tammikuun 2008 välisenä aikana. Haastateltavana oli sähköpostia tai tietokonevälitteistä viestintää tutkineita tai hyödyntäneitä asiantuntijoita suomalaisista yliopistoista, tutkimusorganisaatioista ja -yrityksistä. Puolet haastatteluista tehtiin kasvokkain, nauhoitettiin ja litteroitiin. Puolet taas toteutettiin sähköpostilla.

Suurin osa haastateltavista löytyi yliopistojen sisäisten hakukoneiden avulla henkilökunnan tutkimus- ja kiinnostuksenaiheiden perusteella. Tutkimustyötä tekevistä yrityksistä kyselemällä löytyi yksi haastateltava. Loput haastateltavat löytyivät erilaisten vihjeiden kautta, kun esimerkiksi joku haastateltava osasi nimetä jonkun toisen sähköpostilla tutkimuksiinsa aineistoa keränneen tutkijan.

Useimmat tavoitetut tutkijat suostuivat haastatteluun. Pientä osaa ei yliopistojen tietokannoissa olevien vanhentuneiden yhteystietojen vuoksi tavoittanut lainkaan. Muutama kysytyistä tutkijoista kieltäytyi haastattelusta, koska ei kokenut tietävänsä aiheesta tarpeeksi. Yksi kieltäytyi haastattelusta, koska haastattelua ei olisi saanut järjestettyä kuin puhelimitse tai sähköpostilla ja hän ei pitänyt varsinkaan sähköpostia järkevänä välineenä haastattelun toteuttamiseen.

Haastateltavia lähestyttiin ensin sähköpostilla. Alustavan suostumuksen jälkeen sovittiin

puhelimitse tai sähköpostilla haastattelun järjestämisestä. Kasvokkaiset haastattelut toteutettiin pelkästään pääkaupunkiseudulla. Muualla vaikuttavien tutkijoiden haastattelut toteutettiin sähköpostilla.

4.2.1 Haastattelujen esittely

Haastattelut olivat teemahaastatteluita Jari Eskolan ja Jaana Vastamäen esittelemässä mielessä (2001, s. 26-27). Olin miettinyt kysymyksiä ja teemoja etukäteen, mutta kysymysten tarkkaa muotoa tai järjestystä en ollut lyönyt lukkoon. Minulla oli lista teemoista (liite 1: Teemahaastattelu), jotka haastattelun aikana oli tarkoitus käydä lävitse. Haastateltavan ja tilanteen mukaan toisiin teemoihin kiinnitettiin aina enemmän huomiota ja toisiin vähemmän. Haastattelun aiheena oli sähköposti aineistonkeruun välineenä yhteiskuntatieteilijän näkökulmasta. Tarkempina teemoina olivat vallan, luotettavuuden ja teoreettisen viitekehyksen kysymykset. Haastatteluissa käytiin lävitse kaikki nämä teemat, mutta ilman tiukasti etukäteen valmisteltuja kysymyksiä tai kysymysten samana pysyvää järjestystä.

Ymmärrys sähköpostista aiheena kasvoi koko haastatteluprosessin ajan. Lisäksi näkemys siitä, miten aihetta kannatti lähestyä tarkentui jatkuvasti haastattelusta toiseen. Tämän takia haastattelut erosivat yksityiskohdiltaan kaikki toisistaan. Teemahaastattelun runko olikin lähinnä suuntaa-antava ja toimi viimeisimmissä haastatteluissa pääasiassa muistilistana kaikista käsiteltävistä teemoista.

Sähköpostilla toteutetuissa haastatteluissa kysymykset olivat luonnollisesti tarkemmin rajattuja ja ote tiukemmin keskittynyt selvittämään juuri tutkielman kannalta tärkeitä seikkoja. Kasvokkaisessa teemahaastattelussa oli luontevaa sivuta aihetta ja tietokonevälitteistä viestintää yleisemminkin, mutta sähköpostihaastatteluissa keskityin jo yksin haastateltavien ajankäytön vuoksi vain tutkielmani varsinaisiin teemoihin.

Jos sähköpostihaastatteluissa joku teema tai kysymys jäi haastateltavalta vastaamatta, käytiin vielä toinen sähköpostinvaihto. Näin tehtiin jos esimerkiksi joku kysymys oli ensimmäisellä kierroksella jäänyt ymmärtämättä. ”En osaa sanoa” -tyyppiset vastaukset pääasiassa kuitenkin hyväksyttiin sähköpostia käytettäessä, jos aineistoa aiheesta muuten tuntui jo olevan runsaasti.

Selvä ero sähköpostihaastatteluiden ja kasvokkaisten haastatteluiden välillä oli se, että jälkimmäisistä syntyi litteroituna huomattavasti paljon enemmän tekstiä. Tämä ei ollut suuri yllätys. Sähköpostihaastatteluista saatiin kuitenkin tiivistetyssä muodossa pääosin vastaavat tiedot kuin kasvokkaisista haastatteluistakin.

4.2.2 Sähköpostihaastattelut

Alustavan kirjallisuuteen tutustumisen ja ensimmäisten kasvokkaisten haastatteluiden perusteella sähköpostihaastatteluiden tekeminen tuntui mahdolliselta vaihtoehdolta työtäni varten. Erikseen sähköpostiin tutustuneita haastateltavia ei löytynyt järin paljoa ja he olivat maantieteellisesti osittain hyvinkin eri puolella Suomea. Sähköpostilla oli mahdollista toteuttaa haastatteluita, joihin matkustamisen ja aikataulujen puolesta muuten ei olisi ollut mahdollisuutta. Jotkut haastateltavat myös pitivät sähköpostihaastattelua itselleen parempana kuin esimerkiksi puhelinhaastattelua, joka olisi ollut toinen tapa hoitaa kauempana vaikuttavien informanttien haastattelut.

Sähköpostihaastattelujen tekeminen itse myös tuntui käytännössä järkevältä tutkielmani kannalta. Näin minulle syntyi sähköpostista aineistonkeruun välineenä myös omaa kokemusta, johon peilata kirjallisuudesta ja haastatteluista saamaani kuvaa. Pidän tätä yhtenä tapana soveltaa triangulaation ajatusta (triangulaatiosta ks. esim. Tuomi & Sarajärvi, 2002, s. 140-146). Keräämällä myös itse aineistoa sähköpostilla, avautuu minulle yksi reitti lisää arvioida sähköpostia aineistonkeruun tapana. Näin en ole pelkästään teorian varassa, vaan minulla on omasta kokemuksesta syntyvä näkökulma aiheeseen ja yksinkertaisesti enemmän materiaalia tehdä johtopäätöksiä aineistostani.

4.2.3 Haastattelujen käsittely ja käyttö

Teemoittelin haastattelut sen mukaan, miten niissä suhtauduttiin suurempiin sähköpostia aineistonkeruuvälineenä koskeviin kysymyksiin. Esittelen teemoittellut tarkemmin tutkielman analyysiosiossa. Huomattavaa on, että teemat jotka olivat tehty kirjallisuuden perusteella aineiston keräämistä varten, eivät pysyneet muuttumattomina aineiston analyysivaiheeseen asti. Haastatteluiden tarkastelusta syntyvät teemat tulevat työni

lopullisiksi kysymyksiksi, joihin vastaamisen kautta koitan saada muodostettua näkemysten varsinaisesta tutkimusongelmastani.

Steinar Kvale kirjoittaa haastattelujen purkamisen merkityksestä aineistoa käsiteltäessä. Tutkimuksen tavoitteesta ja aineiston käyttötarkoituksesta riippuen eri tavat purkaa haastattelut tekstiksi ovat sopivampia kuin toiset. (Kvale, 1996 s. 166.) Tämän tutkielman kohdalla purin haastattelut selkeäksi yleiskieleksi, ilman kaikkien toistojen, empimisten tai hymähdysten kovin tarkkaa kirjaamista. Kovin tarkka litterointi ei vaikuttanut tutkimuskysymykseeni vastaamisen kannalta hyödylliseltä.

Sähköpostihaastatteluja ei tarvinnut luonnollisesti erikseen litteroida, koska haastateltavat vastasivat kirjoittaen. Säilytän työni lainauksissa sähköpostihaastatteluiden tarkan muodon. Tämä tuntuu kaikin tavoin järkevältä antaakseni realistisen kuvan sähköpostihaastatteluista myös lukijalle.

Analyysivaiheessa käytän suoria lainauksia haastatteluista, kun joku asia on kiteytetty haastateltavan toimesta erityisen hyvin tai kun haluan perustella jotain aineistosta tekemiäni tulkintoja. Haastateltavat esitän mahdollisimman anonyymeina. Merkitsen kuitenkin onko haastattelu tehty sähköpostilla (esimerkiksi SPH1 = SähköPostiHaastattelu numero 1) vai kasvokkain (KH3 = Kasvokkainen Haastattelu numero 3).

Merkitsen näkyviin myös haastatellun sukupuolen. Käytännössä haastatteluista ei kuitenkaan ollut huomattavissa eroja sukupuolten välillä suhtautumisessa sähköpostiin. Koska haastatteluista oli myös tehty vain kymmenen, ei tällaisista eroista edes voisi vetää millään tavalla uskottavasti yleistettäviä johtopäätöksiä.

Suhtaudun haastatteluaineistoon lähinnä yhtenä suurena ja tiheänä massana. Poimin aineistosta esimerkkejä ja valotan tutkimusaiheeni eri puolilta. En kuitenkaan yritä esimerkiksi ristiintaulukoimalla luoda mitään tilastollisen näköisiä johtopäätöksiä aineistotani.

Haastatteluista ei olisi esimerkiksi millään tavalla mahdollista tehdä uskottavia yleistyksiä pelkästään jonkin mielipiteen yleisyyden perusteella. Vaikka useimmat haastattelemani

asiantuntijat olisivatkin olleet jotain tiettyä mieltä jostain yksittäisestä kysymyksestä, niin pelkkä vastauksien määrä ei vielä kelpaa tulokseksi. Vasta erilaisia perusteluita yhdistelemällä ja kirjallisuuteen peilaamalla on mahdollista ”ratkaista arvoitus” (Alasuutari 1999. s. 46).

5. ANALYYSI

Kirjallisuutta ja haastatteluaineistoa yhdessä tarkastellessa muotoutui viisi suurempaa kysymystä, joiden käsittelyn kautta pyrin rakentamaan kokonaiskuvaa tutkimusaiheestani. Käyn jokaisen kysymyksen kohdalla lävitse, miten se on aineistoa tarkastellessa muotoutunut ja esitän mahdollisia vastauksia siihen.

5.1 Luoko sähköposti uusia eettisiä kysymyksiä tutkijalle?

Minkä tahansa tutkimusvälineen tai -tavan kohdalla on ensimmäisenä hyvä pohtia sen käytön eettisyyttä. Sähköposti ei ole tässä asiassa poikkeus. Etiikan suhteen sähköpostin luomat kysymykset löytyvät lähinnä käytännön puolelta. Sähköposti vaikuttaa sekä tutkimuksessa vaikuttaviin valtasuhteisiin, että työmäärään, joka tutkimusta varten on tehtävä. Lisäksi tärkeä aihe on informanttien yksityisyyden suojeleminen ja kerätyn tiedon luottamuksellisuuden säilyttäminen. Yleisemmällä tasolla eettisiä ongelmapaikkoja ei niin paljon noussut haastatteluissa esiin. Käytännössä kaikki sähköpostin eettisyyteen liittyvät kysymykset löytyvät käytännön alueelta.

Yksittäisiä eettisiä kysymyksiä joihin sähköpostia harkitseva tutkija joutuu vastaamaan ovat esimerkiksi se, kuinka luottamukselliseksi tai turvalliseksi informantit kokevat tutkimustilanteen. Mahdollisia etuja etiikan näkökulmasta voi syntyä siitä, että sähköpostia käyttäessä tutkija ei ilmeisestikään voi käyttää valtaa informanttia kohtaan yhtä helposti, kuin kasvokkaisessa haastattelussa.

Sähköpostin voisi nähdä herättävän kysymyksiä myös siitä, kuinka paljon se välineenä työllistää vastaajia. Sähköpostin nähtiin mahdollisesti valuttavan tutkijalle kuuluvaa työtä informantille. Tämän voi nähdä ongelmallisena. Tutkija pahimmillaan siirtäisi tutkimuksensa tekemisen suuressa määrin informantille, joka ei kuitenkaan lopullisesta tutkimuksesta saisi minkäänlaista kunniaa.

Sähköpostin tietoturvaan liittyvät kysymykset ovat myös selkeästi käytännön tutkimusetiikkaa ajatellen tärkeitä. Sähköpostilla kerätty aineisto ei välttämättä ole yhtä turvassa, kuin perinteisimmillä välineillä kerätty aineisto.

Tietoturvaan minulla ei kuitenkaan ole tämän tutkimuksen puitteissa mahdollisuutta tutustua sen pidempään, kuin osoittaa siinä olevia puutteita ja ongelmakohtia. Tarkemmat tekniset yksityiskohdat ja turvallisuuden parantamisen käytännöt jätän enemmän asiaan keskittyvien tutkimuksien kontolle.

Eettisenä kysymyksenä voi pitää myös sitä, voiko sähköpostilla kerätä aineistoja arkaluontoisista aiheista. Tämä kysymys tuntuu kuitenkin jäävän ilman selvää ja lopullista vastausta. Tässäkin ohjenuorana tuntuu olevan herkän ja tapauskohtaisen harkinnan käyttäminen.

Tämän yleisempiä ongelmia ei sähköpostista tutkimuseetiikkaan liittyen kukaan haastateltavista nostanut esiin, eikä kirjallisuudestakaan sellaisia ollut löydettävissä. Sähköpostin ei nähty luovan mitään suurempia eettisiä ongelmia sinällään, jos sitä käytettiin tutkimuseettisesti muuten järkevästi. Koska sähköpostin asettamat tutkimuseettiset haasteet koskevat lähinnä käytäntöä, käsitellen niitä yksitellen muun analyysin lomassa.

5.2 Vaikuttaako sähköposti tutkimuksen valtasuhteisiin?

Jo alusta lähtien kirjallisuudesta muodostui kuva, että sähköposti voisi vaikuttaa tutkimuksessa vaikuttaviin valtasuhteisiin. Valta lähtökohtaisesti jakaantuu tutkimustilanteessa harvoin, jos koskaan, tasapuolisesti. Tutkijan valtaetu vaikuttaa kirjallisuudessa niin ilmeiseltä, että sitä ei erikseen edes käsitellä, vaan sitä pidetään itsestäänselvytenä. Esimerkiksi Eskola ja Vastamäki (2001 s. 31) antaessaan ohjeita teemahaastatteluita varten kirjoittavat sen suurempia selittelemättä: ”Tällöin tarvitaan esipuhetta, eräänlaista verryttelyvaihetta, jossa valta hetkellisesti kääntyy ylösalaisin ja haastattelijasta tulee kuuntelija ja haastateltavasta asiantuntija.”

Tässä tutkielmassa vallan nähdään olevan aina osa haastattelutilannetta. Valtaa ymmärretään Pierre Bourdieun tapaan löytyvän kaikesta kanssakäymisestä. Eri osapuolien yhteiskunnallinen asema, varallisuus ja kielellinen pätevyys vaikuttavat aina myös siihen, millaista heidän välisestä kommunikaatiosta muodostuu. Lisäksi kommunikaatiossa juuri

tuotetaan ja uusinnetaan näitä eroja. (Bourdieu & Loïc, 1995 s. 175-180.)

Jos kommunikaatio nähdään pätevyuden, aseman ja kielipelien hallinnan monimutkaisena verkkona, tuntuu luontevalta että sähköposti vaikuttaisi välineenä siihen. Esimerkiksi pahasti änkyttävälle informantille voisi sähköpostihaastattelun nähdä olevan tasapuolisempi valinta, kuin kasvokkainen keskustelu sujuvasanaisten tutkijan kanssa.

Haastattelemi asiiantuntijat olivat pääosin sitä mieltä, että sähköposti jakaa valtaa uudella tavalla tutkijan ja tutkittavan välillä. Sitä mieltä, että sähköpostilla ei välineenä olisi mitään vaikutusta tutkimustilanteen valtasuhteisiin, oli yksi haastateltava.

Sekä kirjallisuudesta että haastatteluista muodostui kuva, että sähköposti siirtää valtaa pois tutkimuksen tai kyselyn tekijältä sen vastaajalle. Tämän ohella vastaajat näyttivät saavan myös osan tutkijan työstä itselleen. Tätä osa haastateltavista piti ongelmallisena, osa ei niinkään. Työn ja vastuun teemoja käyn lävitse alaluvussa 5.2.2.

5.2.1 Sähköposti vallan näkökulmasta

Perinteisissä kasvokkaisissa aineistonkeruutavoissa tutkijalla on yleensä selkeä etulyöntiasema haastateltavaan nähden. Aineistonkeruu, esimerkiksi haastattelu, tehdään hänen pyynnöstään ja hän yleensä toimii aktiivisena osapuolena esittäen kysymykset ja ohjaten tilanteen kulkua.

Äärimmäisen esimerkin tutkijan valtaedusta saa artikkelista, jossa käsitellään kehitysvammaisen naisen haastattelua, joka ei sujunut kuten piti. Tutkijan ja informantin käsitykset haastattelutilanteesta ja tutkijan aikeista olivat niin erilaiset, että informantti ahdistuu ja hätääntyy. Tutkijalle täysin tavalliset ja arkipäiväiset aiheet kuten koulutus tai työ, eivät informantille olleetkaan mitenkään itsestään selviä tai tavallisia. Kun tutkija kuitenkin jatkoi kyselyä ja pyrki saamaan informantistaan jotain irti, lopputulos oli, että informantti koki itseään suorastaan kuulusteltavan. (Pakkanen 2006.) Bourdieulaisittain nähtynä tilanne on yksinkertainen. Tutkija on sekä asemaltaan, että kielellisiltä taidoiltaan niin ylivoimainen, että hänen ylivoimansa lannistaa informantin.

Sähköpostilla aineistoa kerätessä tällaista tuskin pääsisi tapahtumaan. Yksi suuri syy sille voi olla jo pelkästään se, että tietokonevälitteisiin tutkimuksiin voivat osallistua vain ihmiset, joilla on tarpeeksi mahdollisuuksia ja taitoja käyttää tietokoneita. Tästä saa hyvän kuvan USA:laisesta artikkelista, jossa tarkastellaan Internetiä kohtaamispaikkana. Siinä käsitellään tarkasti sitä, kuinka Internetin hyödyntämiseen itseasiassa tarvitaan kalliita laitteistoja ja vankkaa teknistä osaamista. Näin sen käyttäjiksi pääasiassa valikoituu pieni, asiantunteva ja hyvin toimeentuleva luokka yhteiskunnasta. (Soukup 2006 s. 428.)

Vaikka USA:n yhteiskuntaa käsittelevästä artikkelista ei voi vetää mitään suoria johtopäätöksiä siitä, ketkä esimerkiksi Suomessa käyttävät Internetiä, voi artikkelin pohjalta päätellä kuitenkin jotain. Suomeenkaan sähköpostia sujuvasti käyttävät informantit tuskin ovat niitä, joita tutkijan olisi helpoin ”pelotella” tottelemaan ja osallistumaan, kuten aiemmin esitellyssä Pakkasen artikkelissa oli tapahtunut.

Tutkijan valta ei ilmeisestikään ole yhtä murskaavan ylivoimainen tutkimuksissa, jotka toteutetaan tietokonevälitteisesti. Tutkimuksessa, jossa tarkasteltiin Internetissä tehtyä aineistonkeruuta, huomattiin että tutkijan kysymyksiin ei sähköpostilistalla välttämättä vastattu enää lainkaan, jos tutkittavien henkilöiden mielenkiinto aiheeseen loppui. Informantit pystyivät jättämään kysymykset yksinkertaisesti huomiotta, eikä tutkija taas pystynyt pakottamaan heitä vastaamaan. (Stewart & Williams 2005, s. 402.)

Sähköposti luo kenties jonkinlaisen suojan bourdieulaista symbolista väkivaltaa vastaan. Sähköpostissakin toki olisi mahdollista tahallaan alleviivata omaa asemaansa ja kielellistä pätevyyttään esimerkiksi käyttämällä runsaasti vaikeita ammattitermejä. Voisi kuitenkin väittää, että sähköpostissa tutkijan olisi vaikeampi tiedostamattaan nujertaa informanttia ylivoimallaan. Valta-asetelmaa ei voisi tietenkään paeta, mutta huolellisesti laadittua sähköpostia on kommunikaationa helpompi hallita tietoisesti, kuin koko olemustaan tavallisessa haastattelutilanteessa. Esimerkiksi 190-senttinen kalliiseen pukuun puettu mies on informantille huomattavasti neutraalimpi tavattava sähköpostin kautta, kuin kasvokkain.

Samoilla linjoilla olivat myös suurin osa omista haastateltavistani. Koska tutkija ei ole itse läsnä haastattelutilanteessa, on hänellä vähemmän mahdollisuuksia ohjailta haastateltavaa. Sähköpostin käyttämisen ei nähty oikeastaan vaikuttavan tutkimusasetelman perustaviin

valtajakoihin. Tutkijalla nähtiin olevan aina legimiteetti tilanteen johtamiseen. Tutkija on tutkimassa aihettaan ja tutkittava on suostunut osallistumaan tutkimukseen. Sähköpostin vaikutuksien nähtiin keskittyvän enemmän tutkimuksen käytännön toteuttamiseen. Yksi tutkija esitti aiheesta seuraavanlaisen esimerkin:

Sähköpostissa ehkä helpommin haastateltava saattaa ottaa sitä [haastattelun johtajan] roolia itselleen. ”Tämmönen hölmö kysymys, mutta vastaanpa tähän toiseen kysymykseen joka on mielestäni paljon olennaisempi.” Tietysti sen voi tehdä haastattelussakin samalla tavalla, mutta aika harva sitä lähtee tekemään käytännössä kuitenkaan. (KH5, mies)

Vaikka tutkijan ja tutkittavan roolit yhä sinällään pysyvät samana, niin sähköpostin nähtiin tuovan enemmän liikkumavaraa jälkimmäiselle. Sähköpostia tarkastelleissa tutkimuksissa oltiin huomattu käytännössä sama asia. Tutkimuksessa jossa sähköpostia käytettiin haastatteluvälineenä, sekä tutkijat, että haastateltavat kokivat, että sähköposti tarjosi jälkimmäisille mahdollisuuden vastata kysymyksiin rauhassa ja omilla ehdoillaan. Haastateltavat pystyivät vastaamaan silloin kuin heille itse parhaiten sopi ja esimerkiksi palaamaan aiemmin käsitelyyn kysymykseen, kun aiheesta myöhemmässä sähköpostissa tuli mieleen jotain uutta ja oleellista. (James & Busher 2006, s. 415-416.) Samaan viittaa toinen tutkimus, jossa vertailtiin opiskelijoiden toisilleen sähköpostilla ja reaaliaikaisella chatilla antamaa palautetta. Opiskelijat kokivat sähköpostin mahdollistavan palautteen antamisen kaikessa rauhassa ja harkiten. (Honeycutt 2001, s. 49.)

Useammassakin haastattelussa tuli esille ajatus, että koska tutkija ei ole itse fyysisesti paikalla, hän ei voi vastaavalla tavalla kontrolloida informanttia kuin esimerkiksi kasvokkaisessa haastattelussa. Vaikka sähköpostilla toteutetun tutkimus perustaltaan pysyisi täsmälleen samanlaisena kuin mikä tahansa muukin tutkimus, niin vastaajan olisi helpompi sähköpostin yhteydessä unohtaa epätasainen valta-asetelma, kuin jos tutkija olisi itse fyysisesti paikalla. Haastatteluissani asiaa kuvailtiin esimerkiksi seuraavasti:

Ehkä siinä on tämä, että unohtuu se tutkija. -- Silloin ehkä se [haastateltava] ei koe sitä liian valta-asetelmana, että ”ok hänellä on valta kysyä tätä, mutta se siitä” ja sitten vastaa hyvinkin avoimesti ja pitkästi ja aidosti ja syvällisesti ja kirjoittaa hyvin henkilökohtaisia asioita. -- Toisaalta se että tutkija on aidosti läsnä, niin se mahdollistaa sen, että se ihan oikeasti voi saada myös vastauksia siihen, sen sijaan että jättäisi vaan sähköpostin vastaamatta. Tai kirjoittaa hyvin pinnallisesti jotain mitä ensimmäisenä tulee mieleen, jotta asia olisi hoidettu ja sen ja asian voi unohtaa. (KH5, mies)

Haastateltavalle nähtiin yleisesti siirtyvän sähköpostia käyttäessä henkistä valtaa. Tämä nähtiin sekä mahdollisuutena, että ongelmana niin kirjallisuudessa kuin haastatteluissanikin. Toisaalta vastaajilla on enemmän aikaa ja vapauksia päättää miten he vastaavat ja tutkija ei voi mitenkään yhtä helposti syöttää valmiita vastauksia haastateltavien suuhun. Vastaukset voivat olla harkitumpia ja vapautuneempia, koska tutkija ei ole paikalla fyysisesti, vaan jossain kaukana anonyymimpänä ja neutraalimpana tahona. Näin tutkijalla on vähemmän valtaa itse haastattelutilanteessa ohjailta ja hoputtaa vastaajia ja tämän seikan ajateltiin mahdollisesti tuntuvan vapauttavalta haastateltavasta. Sama seikka toisaalta myös heikentää tutkijan mahdollisuuksia saada vastauksia juuri niihin kysymyksiin, jotka häntä kiinnostavat. Mitä enemmän tutkimus pohjautuu sähköpostiin ja mitä lyhyempi sähköpostinvaihto on, sitä enemmän tutkijan voisi sanoa olevan tutkittaviensa armoilla.

Tämän huomasin myös tehdessäni sähköpostihaastatteluita. Vaikka olin etukäteen sopinut haastateltavien kanssa, että tarkentavia kysymyksiä ja selvennyksiä tarvittaessa voidaan vielä tehdä, niin käytännössä kynnys lähteä tarkennuksia tekemään sähköpostilla oli huomattavasti korkeampi, kuin kasvokkaisessa haastattelussa. Sähköpostin edelläkäsitteltyt vaikutukset tutkimuksen valtasuhteisiin kiteytyvät yhdellä tavalla seuraavassa sähköpostihaastattelun katkelmassa:

[Haastattelija] > Mitä vaikutuksia sähköpostilla on verrattuna perinteisempiin
> aineistonkeruun tapoihin, jos mietitään tutkijan ja tutkittavan
> välistä valtaa ja vastuuta?
>
[Haastateltava] Tässä on kai vastaajan hieman helpompi olla nenäkäs ... (SPH2, mies)

Haastatteluissa nostettiin esiin vielä yksi selkeä sähköpostin vaikutus tutkimuksen valta-asetelmaan. Tämä oli se yksinkertainen seikka, että informanteille jää itselleen kopio haastattelusta. Tämän nähtiin antavan jotain turvaa haastateltavalle väärintulkintoja tai sanojen vääristelyä vastaan. Toisaalta sähköpostin kirjoittamista pidettiin haastateltavalle samasta syystä lopullisempänä, koska teksti on kirjoittamisen jälkeen yksiselitteisesti olemassa ja vaikeammin seliteltävissä kuin esimerkiksi mahdollisesti väärinymmärretty tai harkitsematon haastatteluvastaus.

5.2.2 Sähköposti työmäärän näkökulmasta

Asia johon tutustumassani kirjallisuudessa ei kiinnitetty käytännössä mitään huomiota, oli sähköpostin vaikutus sen työn määrään, jonka tutkija ja tutkittava joutuvat tutkimuksen eteen tekemään. Sähköpostin tutkijaa helpottava vaikutus oli kyllä huomattu (ks. esim. James & Busher, 2006, s. 405), mutta vastaajan tekemään työmäärään ei oltu yleisesti käsitelty lainkaan.

Sähköpostihaastatteluita tehdessä ja itse haastatteluja tarkastellessa kävi kuitenkin selväksi, että työtä pitää sähköpostia tarkastellessa pohtia. Puolet haastateltavista olivat sitä mieltä, että sähköposti työllistää vastaajaa selvästi enemmän, kuin esimerkiksi tavallinen kasvokkainen haastattelu. Kirjoittaminen koettiin yleisesti hitaammaksi ja hankalammaksi kuin puhuminen. Muutama haastateltava ei tällaista eroa kovin merkittäväksi kuitenkaan kokenut, vaan oletti että nykypäivänä ainakaan asiantuntijoiden piireissä ei kovin suurta eroa siinä olisi, vastataanko johonkin asiakysymykseen kirjoittaen vai puhuen.

Työn vaikutukset näkyivät osaltaan ilmeisesti myös tekemissäni sähköpostihaastatteluissa, joissa vastaukset saattoivat olla hyvinkin niukkoja tai lyhytsanaisia. Ero siihen tultiinko haastateltavia haastattelemaan paikan päälle vai joutuivatko he kirjoittamaan itse vastauksensa, kävi ilmeiseksi haastatteluja vertaillessa. Sähköpostilla toteutetuista haastatteluista puuttui lähes täysin kaikki ylimääräinen, vaan aiheesta oli kirjoitettu usein vain ja ainoastaan se, minkä haastateltava oli kokenut tarpeelliseksi vastataksaan kysymykseen. Yksi sähköpostilla haastateltu tutkija vastasikin:

Itse tulin siihen tulokseen että haastattelu on kyllä siinä mielessä tehokkaampi, että ihminen jaksaa vastaila paljon pidempään suullisesti kuin kirjoittaa meiliin, joita muutenkin tulee kirjoiteltua käsi kipeänä ;) (SPH1, nainen)

Kasvokkaisessa haastatteluissa vastaukset polveilivat vapaammin. Sähköpostista aiheena myös poikettiin herkemmin sitä sivuaviin ja muistuttaviin ilmiöihin. Varsinkin kun juuri sähköpostista itsestään ei kokemusta jonkun kysymyksen kohdalla ollut, niin kasvokkaisissa haastatteluissa rohkeammin esitettiin arvauksia ja ounasteluja muun kokemuksen perusteella. Sähköpostilla toteutetuissa haastatteluissa taas arvauksia muun kokemuksen perusteella tehtiin huomattavasti varovaisemmin. Tämä osaltaan voi johtua juuri siitä, että kovin pitkien ajatusketjujen kirjoittaminen ja perusteleminen on

sähköpostiin kirjoittaen huomattavasti työläämpää kuin haastattelussa puhuen.

Omaani laajemmalla kysymyksenasettelulla tutkimusta tehnyt haastateltava huomautti asiasta:

Se tuosta vielä sähköpostilla vastaamisesta, että niin helppo kuin se onkin tutkijalle, että saa aineiston valmiina, niin se on paljon paljon työläämpi sille informantille. Ja siitä muutamien haastateltavien kanssa keskusteltiin, että kun he alkaa kirjoittaa niin heillä menee kolme päivää kun se on niin iso teema ja muuta tällaista, mutta kyllä ne sitten vaan intoutui kirjoittaan. (KH1, nainen)

Toisetkin haastateltavat kiinnittivät huomiota siihen, että jos sähköpostilla toteutetun haastattelun aihe kiinnostaa tarpeeksi vastaajaa, niin syvällisiä ja harkittuja vastauksiakin on mahdollista saada helpommin. Tämä kenties näkyi myös aineistossani, kun kaikista selkeimmin juuri sähköpostia tutkinut ja käsitellyt haastateltava myös kirjoitti sähköpostihaastatteluun pisimmät ja seikkaperäisimmät vastaukset.

Joka tapauksessa sähköposti tuntuisi siirtävän työtä tutkijalta informantille. Tutkijan ei tarvitse liikkua itse minnekään, vaan hän saa aineiston valmiiksi litteroituna suoraan koneelleen. Toisaalta informantti joutuu kirjoittamaan vastauksensa, joka esimerkiksi kasvokkaiseen haastatteluun vastaamiseen verrattuna voi tuntua työläältä.

5.2.3 Sähköposti ja vallan uusjako

Sähköposti ilmiselvästi jakaa valtaa käytännön tasolla uudestaan. Vaikka tutkimuksen perustavaan valta-asetelmaan ei murroksia synny, niin käytännön tasolla selkeitä vallansiirtoja tapahtuu. Tutkijan välitön valta ohjalla ja vaikuttaa haastattelutilanteeseen muuttuu hyvin välilliseksi. Vaikka kasvokkaisessa haastattelussakaan ei tutkija vastahakoista haastateltavaa voi pakottaa jäämään vastoin tämän tahtoa haastatteluun, niin käytännössä hänellä on kuitenkin huomattavasti enemmän keinoja ja mahdollisuuksia yrittää vaikuttaa haastateltavan päätökseen, kuin tutkijalla, jonka sähköposteihin ei yksinkertaisesti enää vastata lainkaan.

En puutu tässä lainkaan siihen, olisiko vastahakoisen vastaajan suostuttelu tai painostaminen tutkimuseettisesti millään tavalla aina ongelmaton.

Aineistoni perusteella näyttää selvältä, että sähköposti aineistonkeruun välineenä siirtää valtaa monella tavalla tutkijalta tutkittaville. Sähköposti on käytännössä aina helpompi ohittaa kuin kasvokkainen tai puhelimella tehty pyyntö osallistua tutkimukseen tai vastata aiemmin saatuun lomakkeeseen. Tähän vaikuttaa yksinkertaisesti jo se kuinka paljon sähköpostia päivittäin voi saapua. Yksi haastateltava epäili, että sähköposti ei enää tutkimusvälineeksi juuri sopisi, koska sen käyttö on lisääntynyt niin paljon. Näin tärkeät tutkimuspyynnöt ja -kysymykset hukkuisivat ja unohtuisivat herkästi muun postin sekaan ja niihin ei osattaisi suhtautua tarpeeksi vakavasti, verrattuna esimerkiksi siihen että tutkija tulee erikseen itse tekemään haastattelun.

Sähköpostin vaikutukset valtaan ja työhön voi aineistoni perusteella lyhyesti kiteyttää seuraavasti:

- Sähköposti siirtää valtaa tutkijalta tutkittaville tutkimuksen käytännön toteuttamisen osalta. Esimerkkejä:
 - sähköposti on helpompi jättää kokonaan huomiotta kuin puhelinsoitto tai kasvokkainen käynti
 - sähköpostilla vastatessa vastauksia voi pohtia pidempään ja omassa rauhassa
 - tutkijalla ei ole juurikaan tehokkaita keinoja vaikuttaa vastaajiin sähköpostilla, varsinkin tutkittavien ollessa hänelle tuntemattomia
- Tämä vallansiirto voidaan nähdä sekä mahdollisuutena, että ongelmana tutkijan näkökulmasta. Esimerkkejä:
 - vastauksien saaminen tai aikataulujen pitäminen on epätodennäköisempää
 - vastaukset voivat sisältää syvällisempää, harkitumpaa tai välittömämpää tietoa kuin esimerkiksi kasvokkaisella haastattelulla kerätty aineisto
- Sähköposti siirtää työtä tutkijalta informantille:
 - helppoa ja halpaa tutkijalle
 - voi tuntua työläältä informantista

Näiden seikkojen vuoksi sähköposti ei aineistonkeruun välineeksi valintana ole tutkijalle täysin ongelmaton vaihtoehto. Toisaalta sen vaikutuksia pidettiin haastateltavien joukossa käytännössä vähintään yhtä paljon myös mahdollisuuksina, kuin ongelmina.

5.3 Onko sähköposti teknologiana epäluotettavaa?

Haastatteluissa nousi esiin varsin yksimielisesti, että sähköposti koetaan usein selkeästi jotenkin epäilyttävänä tai turvattomana viestinnän muotona. Luottamuksen luominen sähköpostin kautta nähtiin vaikeaksi niin henkilökohtaisella, kuin tutkimuksen yleisellä tasolla. Edellä mainitussa tutkimuksessa sähköpostista haastatteluvälineenä mainittiin sama huoli. Vaikka haastateltavat eivät epäilleetkään tutkijoiden ammattitaitoa tai huolellisuutta haastattelujen luottamuksellisuuden varmistamisessa, kertoivat jotkut heistä olevansa silti huolestuneita siitä, voiko sähköpostiviestejä tahattomasti päätyä muillekin tahoille (James & Busher 2006, s. 408).

Tässä osiossa tarkastelen lähemmin sähköpostiin liittyviä luottamuksen ja luotettavuuden kysymyksiä.

5.3.1 Sähköposti turvallisuusriskinä

Haastatteluissa oltiin yleisesti huolissaan siitä, onko sähköpostin käyttö tutkimuksessa turvallista tutkimuksen luottamuksellisuuden kannalta. Sähköisen viestinnän nähtiin asettavan uusia haasteita tutkijalle tiedon salaamisen ja sen turvallisen säilyttämisen puolesta. Tähän liittyen epäiltiin, että myös haastateltavat suhtautuisivat epäilevästi sähköpostilla toteutettuun tutkimukseen ja siihen vastaamiseen.

Selkeänä erona esimerkiksi tavallisen kirjepostin ja sähköpostin välillä pidettiin sitä, että kirje on turvallisempi. Siitä, että sähköpostista on vaikea tietää minne se oikeasti päätyy, oltiin huolestuneita. Esimerkkeinä annettiin tilanteet, joissa sähköpostiosoitteet vaihtuvat. Vanhaan osoitteeseen lähetetyt sähköpostit eivät luultavimminkaan ohjautu koskaan uuteen oikeaan osoitteeseen, toisin kuin kirjeposti, joka ennemmin tai myöhemmin löytää luultavasti perille. Toisena esimerkkinä sähköposti voi pelkän lyöntivirheen takia lähteä oikeastaan kenelle tahansa, ilman että viestin lähettäjä välttämättä edes huomaisi koko asiaa. Sähköpostia pidettiin epäluotettavana, koska virheen tekeminen sitä käyttäessä on niin paljon todennäköisempää kuin tavallisen kirjeen yhteydessä. Lisäksi tehdyn virheen vaikutukset helpommin aiheuttaisivat ikäviä tilanteita vastaajalle.

Väärään osoitteeseen lähetettyä sähköpostia ei mitenkään lähettäjä voi enää saada

peruutettua ja olemattomaan osoitteeseen lähetetty sähköposti ei yksinkertaisesti saavu perille minnekään. Kysely johon vastataan postitse ja jossa on esimerkiksi palautuskuori mukana, on vastaajalle huomattavasti helpompi ja luotettavampi keino, koska sen lähettämisessä ei vastaaja itse käytännössä voi epäonnistua. Lisäksi postitusprosessia valvovat ihmiset, jotka varmistavat, että kirje on menossa oikeaan osoitteeseen. Tällainen turvaverkko sähköpostista luonnollisesti puuttuu.

Sähköpostilla kerätyn aineiston turvallinen säilyttäminen ja luottamuksellisena pitäminen oli toinen seikka, jota haastatteluissa pidettiin haasteellisena. Ilmiselvä ongelma salaamattoman sähköpostiviestinnän luotettavuudessa saa jo tarkastelemalla Ruotsissa 18.6.2008 hyväksytyä lakia, joka antoi Ruotsin puolustusvoimien radiotiedustelulle (FRA) oikeuden seurata Ruotsin rajan ylittävää radio- ja dataliikennettä (Helsingin Sanomat 2008). Näin esimerkiksi Suomalainen sähköpostilla toteutettu haastattelu voisi tulla luetuksi Ruotsissa. Seuraukset tutkijan mahdollisuuksille turvata tutkimuksensa luottamuksellisuus sähköpostin yhteydessä ovat ilmeiset.

Koska haastattelut tehtiin ennen kuin FRA-laista oli ensimmäisiä kertoja kuultu, ei haastatteluissa tähän kuitenkaan kiinnitetty huomiota. Tiedon leviämisestä tutkijan tietokoneelta oltiin kuitenkin yleisesti huolissaan. Periaatteessa jo pelkkä Internet-yhteys voi vaarantaa tietokoneella säilytetyn aineiston luottamuksellisuuden. Hyvä esimerkki tästä saatiin kun Mediadefender-yhtiön sisäistä sähköpostiliikennettä vuosi valtava määrä julkisuuteen yhtiön työntekijän gmail-sähköpostitilille tehdyn tietomurron seurauksena (ks. esim. Piraattiliitto 2007).

Jos sähköpostia käyttää huonosti, voi siitä myös syntyä kiusallisia tilanteita luottamuksellisuuden suhteen. Hyvän huonon esimerkin saa uutisesta, jossa kerrotaan kuinka yritykset paljastivat massasähköpostin ajattele mattomalla käytöllä tuhansien asiakkaittensa yhteystietoja. Samasta sähköpostista oli lähetetty kopio sadoille ihmisille, jotka siis kaikki näkivät kenelle kaikille muille sähköposti oli lähetetty. (Laurio 2006) Tällaiset uutiset eivät ole omiaan lisäämään kenenkään luottamusta tai turvallisuuden tunnetta sähköpostia kohtaan.

Tavallisen sähköpostin luottamuksellisuus ja tietoturva voivat luoda jo ilman inhimillisiä

erehdyksiäkin mahdollisesti varsin visaisiakin ongelmia. Sähköpostia harkitessa olisi tutustuttava tarkasti sähköpostin salaamisen ja turvallisen säilyttämisen kysymyksiin. Koska useat tutkittavat voisivat hyvinkin myös olla huolissaan sähköpostilla toteutetun tutkimuksen tietoturvasta, pitäisi siihen liittyvistä seikoista myös tiedottaa hyvin tutkimuksen alkuvaiheessa.

5.3.2 Sähköposti ja luottamus

Yksi syy sille, miksi tutkijan olisi hyvä kertoa tarkkaan tutkittaville miten sähköpostilla materiaalia kerätään ja säilytetään, ovat sähköpostin haasteet henkilökohtaisen luottamussuhteen rakentamisessa tutkijan ja tutkittavan välillä. Tätä luottamusta pidettiin haastatteluissani ehkä selkeimpänä ongelmana harkitessa sähköpostin sopivuutta aineiston keräämiseen. Pelkän sähköpostin avulla luottamuksen rakentaminen nähtiin yleisesti selkeästi vaikeammaksi, kuin tutkijan ja informantin fyysisesti kohdatessa.

Yksi haastateltava kirjoitti sähköpostihaastattelussa kuvaavasti:

No tässä vastatessani tuli mieleen, että miten voin olla varma, ettet välitä näitä vastauksiani jollekin toiselle, vaikka kuinka lupaatkin. Ehkä kuitenkin luottamus tutkijoihin on niin suuri, että se voittaa epäilyksen! (SPH4, nainen)

Vaikka haastattelijana olin esitellyt itseni, mihin tarkoitukseen aineistoa kerään ja mihin yliopistoon ja kenen ohjauksessa, niin haastateltavalle oli sähköpostia kirjoittaessa silti noussut epäilyksiä tutkielman luottamuksellisuuden suhteen.

Kirjallisuudessa luottamuksen luomiseen haastattelussa on kiinnitetty paljon huomiota. *Interviewing for Social Scientist* –kirjassa listataan kohta kohdalta seikkoja, jotka huomioimalla tutkija voi yrittää luoda luottamuksen ilmapiiriä haastattelua tehdessään. Nämä keinot kattavat kaiken siististä pukeutumisesta ja kohteliaasta käytöksestä haastateltavan informoimiseen tutkimuksen kulusta ja haastattelun oletetusta kestosta. (Arksey & Knight 1999, s. 101-104.)

Sähköpostihaastatteluja tehdessä olin pyrkinyt ottamaan mahdollisimman monet kirjassa esitellyistä seikoista huomioon. Kerroin haastateltaville mikä on tutkimuksen tarkoitus ja

että haastattelut käsitellään luottamuksellisesti ja esitellään nimettöminä ja muuten koitin luoda kohteliaan ja luotettavan kuvan. Tästä huolimatta sähköpostilla luottamuksen luominen ei onnistunut yhtä hyvin, kuin kasvokkain. Samasta kerrtoo ehkä sekin, että yksi haastateltava totesi kasvokkaisen haastattelun päätteeksi, että jos myöhemmin syntyy lisäkysymyksiä, niin niistä ”voi sitten jatkaa vaikka sähköpostilla, nyt kun on näin kasvokkainkin jo nähty”.

Se mistä tämä johtuu, ei syntynyt tutkielman missään vaiheessa sen suurempia oivalluksia. Arksey'n ja Knightin kirjassa korostetaan turvallisuuden ja kunnioituksen ilmapiirin tärkeyttä (1999, s. 101) luottamuksen kysymyksissä. Ilmeisesti esimerkiksi kunnioituksen tunnetta voisi lisätä se, jos tutkija vaivautuu itse paikalle, eikä vain tyydy lähettelemään sähköposteja haastateltavalle. Fyysisen läsnäolon luottamusta ruokkiva elementti pitää tässä vaiheessa lähinnä kuitenkin ottaa vain arkijärjen mukaisena itsestäänselvyytenä.

5.3.3 Epäilyttävä sähköposti

Sähköposti näyttäytyy haastatteluiden perusteella selvästi jollain tavalla epäilyttävänä ja epäluotettavana tiedonkeruun välineenä. Lähetetylle sähköpostille ei voi tehdä enää mitään, vaikka se olisi vahingossa lähtenyt täysin väärään osoitteeseen. Vaikka sähköpostia käytetään nykyään valtavissa määrin, silti jopa korkeasti koulutetut asiantuntijat tuntuvat kokevan jotain epävarmuutta omista taidoistaan sähköpostin käyttäjänä. Toisaalta tätä epävarmuutta näkyi kaikista vähiten niiden haastateltavien joukossa, jotka olivat käyttäneet eniten ja pisimpään tietokonevälikkeistä viestintää.

Sähköpostin tekninen luotettavuus on toinen asia, johon pitäisi kiinnittää huomiota. Käytännössä useimpien tutkimusaiheiden kohdalla tämä tuskin aiheuttaisi ongelmia, mutta mitä arkaluontoisempien tai jollain tavalla salaisempien (esim. yrityssalaisuudet) aiheiden tutkimisesta olisi kyse, sitä enemmän pitäisi kiinnittää huomiota sähköpostin suojaamiseen ja tietoturvan varmistamiseen. Tähän aiheeseen minulla ei ole tämän tutkielman puitteissa kuitenkaan mahdollisuutta perehtyä sen tarkemmin.

Sähköposti vaikuttaa myös tutkijan ja informantin väliseen luottamukseen. Kutsut internetissä tehtäviin lomaketutkimuksiin ovat jo arkipäivää kaikin tavoin, mutta henkilökohtaisempien tutkimussuhteiden luomiseen ei sähköpostin vielä nähty riittävän.

Tätä osaltaan tukee myös edellämainitut kommentit omasta aineistonkeruustani.

Sähköposti selvästi on ongelmallinen, mitä tulee luotettavuuden kysymyksiin tutkimusta tehdessä. Analyysin huomiot voi kiteyttää seuraavasti:

- Sähköposti vaikuttaa epäluotettavalta välineeltä aineistonkeruun välineeksi, koska:
 - sähköposti on altis inhimillisille virheille ja virheiden seuraukset voivat olla sangen harmillisia
 - sähköpostin tietoturva ei ole lähtökohtaisesti kovin hyvä ja sen parantaminen vaatii teknistä tietämystä tutkijalta ja myös informantilta
- Kerätessä aineistoa sähköpostilla pitää kiinnittää enemmän huomiota luottamuksen luomiseen
 - informantit voivat kokea sähköpostin välineenä epäluotettavammaksi tai epäilyttävämmäksi, kuin perinteisemmät aineistonkeruun muodot

Huomattava kuitenkin on, että tästä huolimatta myös sähköpostilla tehdyt haastattelut omassa työssäni onnistuivat jokseenkin hyvin. Ainakaan luottamus ei noussut kertaakaan esiin syynä, jonka takia sähköpostihaastattelusta olisi kieltäydytty.

5.4 Millaiseen tutkimukseen sähköposti sopii?

Alusta lähtien oli mielenkiintoista se, millaisia aineistoja sähköpostilla olisi mahdollista kerätä. Kirjallisuudessa valmiita vastauksia ei ollut löydettävissä. Tutkimuksissa asiaan ei liikaa kiinnitetty huomiota tai vaihtoehtoisesti lähinnä tyydyttiin huomauttamaan, että sähköpostilla tehty haastattelu ”ei välttämättä ole paras, tai edes kelvollinen tutkimusmetodi kaikissa tilanteissa” (Bampton & Cowton, 2002, paragraphi 27). Tämän yksiselitteisempiä vastauksia ei haastatteluissa ollut myöskään löydettävissä, vaan käytännössä kaikki haastateltavat korostivat tarvetta harkita välineitä ja metodeja jokaisen tutkimuksen kohdalla aina erikseen.

Käsittelen aluksi sähköpostin soveltuvuutta laadullisten ja määrällisten aineistojen keräämiseen. Seuraavaksi sitä, näyttäisikö sähköpostilla olevan mahdollista kerätä aineistoa henkilökohtaisista ja mahdollisesti aroistakin aiheista, vai sopiiko se pääasiassa asialähtöisten aiheiden käsittelyyn.

5.4.1 Laadullisen ja määrällisen aineiston kerääminen sähköpostilla

Ensimmäisenä selkeänä kysymyksenä oli se, voiko sähköpostilla kerätä sekä laadullisia, että määrällisiä aineistoja. Käytännössä kaikki haastateltavat, joilta asiaa kysyttiin, pitivät sähköpostia selkeästi soveliaampana laadullisten aineistojen keräämiseen. Viimeisimmissä haastatteluissa aiheeseen ei juurikaan enää keskitytty, koska käytännössä kaikissa aiemmissa haastatteluissa viesti oli ollut sama ja yllättäviä mielipiteitä tuskin olisi tullut enää esiin.

Sähköpostia pidettiin soveliaampana laadullisten aineistojen keräämiseen monestakin syystä. Ensimmäinen ja selkein syy sille, miksi sähköpostia pidettiin parempana laajempia ja vapaampia vastauksia hakeviin kyselyihin, oli nettilomakkeiden ylivertaisuus määrällisiä aineistoja kerätessä. Sähköpostilla ei olisi järkeä kerätä määrällisiä aineistoja, koska Internetissä selaimella täytettävät lomakkeet olisivat paljon helpompia ja tehokkaampia niin tutkijalle, kuin vastaajallekin. Tällaisiin selaimilla täytettäviin lomakkeisiin ovat useimmat varmasti törmänneet.

Sähköposti nähtiin olevan hyödyllinen ennen kaikkea välineenä lähettää pyyntö lomaketutkimukseen, mutta itse vastaaminen tapahtuisi selaimella (kuten esim. Internet Explorer). Sähköpostilla esimerkiksi lähetettäisiin linkki, jonka kautta vastaaja pääsisi vastaamaan selaimellaan sähköiselle lomakkeelle. Useat haastateltavat pitivät sähköpostia nettilomakkeisiin verrattuna niin kömpelönä ja hankalana, että sitä kannattaisi määrällisten aineistojen yhteydessä harkita. Jos sähköpostia oltiinkin käytetty lomakekyselyn välineenä, kyseessä oli lähinnä jokin erikoistapaus:

Mehän käytetään sähköpostia myös sillä tavalla, että me voidaan lähettää tällainen paperilomake sähköisessä muodossa vastaajille, jos ne on semmoisia, ettei ne pysty vastaamaan verkkolomakkeeseen jostain syystä. Silloin ne täyttää sen omalla wordillaan sen paperilomakkeen ja lähettää sen sähköisessä muodossa. -- Mutta se on yleensä tällainen käytännön sanelema pakko, että ei pääse paikanpäälle ja paperilomakkeen lähettäminen tuntuu hassulta ja turhalta ja pystyy kuitenkin ne vastaukset täyttämään tällaiseen sähköiseen lomakkeeseen, niin säästää vähän sitä litterointivaivaa sitten täällä meidän päässä. (KH5, mies)

Nettilomakkeiden ylivertaisuuden lisäksi sähköposti nähtiin myös jo perustaltaan

kirjoittamiseen perustuvana kommunikaatiomuotona. Sen tuottamaa aineistoa pidettiin jo käytännön pakosta jollain tapaa laadullisena ja vaikeasti kvantifioitavana: ”Sähköposti on teksti, johon kirjoitetaan jotain. Niin sitä on aika vaikea ehkä vääntää tämmöiseksi... koodiksi. Josta alkaa ottaa jotain keskiarvoja tai jotain.” Näiden syiden takia sähköpostia on helppo pitää lähinnä laadullisten aineistojen keräämiseen soveltuvana välineenä. Sähköpostin hyöty lomakekyselynsä vastaajia etsivälle tutkijalle voi olla suuri, mutta itse lomaketyyppisen kyselyn välineeksi se ei näyttäisi haastattelujeni perusteella sopivan.

5.4.2 Sopiiko sähköposti kaikenlaisien aiheiden tutkimiseen?

Mielipiteet erosivat edellistä kysymystä enemmän sen suhteen, voisiko sähköpostilla kerätä aineistoa millaisista aiheista tahansa. Riippumatta siitä, onko aineisto luonteeltaan määrällistä vai laadullista, pitää sen keruutapaa harkita myös käsiteltävän aiheen puolesta. On selvää, että aroista tai henkilökohtaisista aiheista, kuten esimerkiksi vanhempien alkoholismista, ei voi kerätä aineistoa samalla asenteella tai ratkaisuilla, kuin vaikka ihmisen päivittäisistä kulutustottumuksista. Haastatteluissa korostettiin yhä enemmän tapauskohtaista harkintaa aineistonkeruuta suunnitellessa, mutta yksikään ei rajannut sähköpostia yksiselitteisesti sopimattomaksi jonkinlaisien aiheiden käsittelyyn. Haasteet sähköpostia hyödyntävälle tutkijalle luottamuksen luomisen suhteen vain nähtiin suurempina, varsinkin juuri henkilökohtaisien ja arkojen aiheiden kohdalla.

Sähköpostin yhteydessä suurimmaksi ongelmaksi koettiin se, että tutkija ei pääse tarpeeksi läheiseen vuorovaikutukseen tutkittavan kanssa. Sähköposti nähtiin haasteellisena sen vuoksi, että pelkkään sähköpostiin on huomattavasti vaikeampi luottaa, kuin todella paikalle tulevaan haastattelijaan. Ratkaisuksi ehdotettiin esimerkiksi kotisivuja, joilta mahdollinen haastateltava voisi käydä tutustumassa ja toteamassa, että tutkija todellisuudessa on olemassa.

Arkaluontoisien aiheiden kohdalla sähköposti asettaisi selkeästi suuria haasteita tutkijalle. Kokemuksistaan aineiston keräämisessä arkaluontoisista asioista on kertonut esimerkiksi Mirka Launonen. Hän epäili aineistonkeruunsa onnistuneen lähinnä siitä syystä, että hän otti ensikosketuksen informantteihin henkilökohtaisesti, eikä vain käyttänyt ”persoonatonta tutkimusilmoitusta”. (Puusniekka, Eskola, Itäpuisto, Launonen & Rautsiala 2003, s. 60.)

Erilaiset siteet tutkijan ja informantin välillä voivat Launosen mukaan mahdollisesti auttaa varsinkin arkaluontoisia aiheita tutkiessa (em. 2003 s. 61). Sähköpostilla tällaisen yhteyden luomista voisi pitää hankalana. Näiden seikkojen valossa sähköposti ei vaikuta ihanteelliselta välineeltä aineiston keräämiseen arkaluontoisista aiheista. Luotettavan ja persoonallisen ensikosketukset tekeminen pelkän sähköpostin välityksellä kuulostaa hankalalta. Tätä samaa mieltä olivat myös useimmat haastatelluistani.

Useat sähköpostilla aineistoa keränneistä haastateltavista olivatkin tunteneet tutkittaviaan jotenkin etukäteen jo ennen aineiston keräämistä sähköpostilla. Tutkittavat saattoivat olla kollegoita tai vaikkapa ohjattavia opiskelijoita, jotka jotenkin jo tunsivat tai ainakin tiesivät tutkijan jo valmiiksi. Tällaisen olemassa olevan tietämyksen tai luottamuksen nähtiin osaltaan mahdollistavan ja auttavan sähköpostin hyödyntämistä aineiston keräämisessä. Välttämätöntä tällainen etukäteinen tunteminen ei kuitenkaan ilmeisesti aina ole. Sähköpostilla kahteen eri tutkimukseen aineistot kerännyt tutkija kertoi:

[Haastateltava] Joo tämä toinen aineisto jonka minä keräsin, niin tunsin ne kaikki. Että siinä oli myös se, että ne oli minun työtovereita, ei kauhean läheisiä, mutta kuitenkin. Tietynlainen suhde oli olemassa siinä. Toisessa aineistossa en tuntenut heitä, mutta kyllä siinä se luottamus on hirveän tärkeä kuitenkin.

[Haastattelija] Onnistuko se sitten yhtä hyvin, näillä eri ryhmillä?

[Haastateltava] Joo, en minä huomannut siinä mitään eroa. En ollenkaan. -- Hirveän oleellista se miten ensimmäistä kertaa lähestyy informanteja. Minäkin todella lähestyin ihan yleisellä sähköpostilla ja kerroin vähän tästä aiheesta ja asiasta ja jos he oli kiinnostuneita osallistumaan minun tutkimukseen, niin sitten alettiin keskustella. (KH2, mies)

Kirjallisuudesta kirjoitetun ja puhutun kielen välisiä eroja tarkastellessa näytti siltä, että sähköposti sopisi ongelmattomammin aineistojen keräämiseen asialähtöisistä aiheista. Sähköposti näyttäytyi kirjallisen kommunikaation muotona vähemmän välittömänä, henkilökohtaisena ja vastavuoroisena, jolloin se henkilökohtaisen syvähaastattelun metodiksi ei vaikuta alustavasti ihanteelliselta. Asia ei kuitenkaan välttämättä ole näin yksioikoinen, kun tarkasteli mitä sähköpostista haastatteluvälineenä on kirjoitettu ja mitä haastateltavat olivat mieltä aiheesta.

Mutta tietysti jos pystyy luomaan sen luottamuksellisen suhteen siihen haastateltavaan, niin kyllä sinä silloin voisit saada hyvinkin syvällisiä asioita selville. Ehkä se tietty anonymiteetti, ettei näe sitä ihmistä, voi tuoda tavallaan tunteenilmaisuun helppoutta. Tällaisia ehkä näkyi noissa meidän tutkimuksissa jonkun verran, että se on helppo ehkä loppujenlopuksi kommunikoida ihmisten kanssa keskenään näissä verkkoympäristöissä. (KH5, mies)

Tämän haastateltavan kanssa samoilla linjoilla oltiin puhelinhaastattelua tarkastellessa artikkelissa. Puhelinhaastattelut onnistuivat aroistakin aiheista hyvin. Syynä tähän pidettiin osaltaan mahdollisesti puhelimen tarjoamaa anonymiteettiä, jolloin sillä oli helpompi käsitellä arkaluonteisia asioita. Arkaluonteisuuden laadun epäiltiin myös vaikuttavan. Noloista asioista epäiltiin olevan helpompi puhua anonymimmin, kun taas tuskallisista asioista mieluummin kasvokkain. (Sturges, Hanrahan 2004 s. 108.)

Ilman erillistä tutkimusta on vaikea sanoa, tuntuisiko sähköpostin anonymiteetti vastaavalla tavalla vapauttavalla vastaajista. Toisaalta haastattelijasta on sähköpostin yhteydessä vielä vähemmän jäljellä kuin puhelinhaastattelussa: haastateltava ei kuule enää edes ääntä. Täysin ongelmattomasti ei voi kuitenkaan olettaa, että anonymiteetin lisääminen nostaisi loputtomasti myös vapautumisen astetta. Lisäksi aiemmin käsitelty vastaajan huoli siitä, että sähköposti jää kirjallisenä ja sähköisenä talteen varsin konkreettisesti haastattelun jälkeenkin, voi vähentää halua kirjoittaa kaikista arimmista tai nolommista aiheista. Kun paikalla ei ole haastattelijaa, ei haastateltavalla juurikaan ole luonnollista mahdollisuutta tilanteessa varmistaa tai ilmaista huoltaan aineiston käyttämisestä tai sen huolellisesta säilyttämisestä.

Edellä mainittuun huoleen kuitenkin osaltaan vaikuttanee haastateltavan kokemus sähköpostin ja Internetin käyttämisessä. Nuorien kohdalla ongelma lienee pienin. Kuten yksi haastateltava Facebookista puhuessaan totesi, voi Internetin käyttö itsensä ilmaisemiseen alkaa olla jo varsin opittua: ”Tämmöinen uusi [Internet-palvelu], missä tutun-tutut voi ottaa yhteyttä, tällaisen tuetun verkottumisen näkökulma, missä voi julkaista itseään koskevia juttuja ja sitten voi jotkut ottaa yhteyttä. Että se... kuuluu tietokoneeseen, että se on keino olla yhteydessä ihmisiin ja olla julkisesti.” Ihmisillä, jotka eivät ole kasvaneet käyttäen Irc-galleriaa tai Facebookkia (Esimerkkejä sivustoista, joilla voi julkaista kuvia, tekstiä ja muuta materiaalia itsestään kaikkien katsottavaksi Internetiin. Ks. <http://irc-galleria.net> & <http://facebook.com>), voi aroista aiheista puhuminen

sähköpostin välitykselläkin olla vaikeampaa.

5.4.3 Monipuolinen, mutta haastava sähköposti

Tutkimusaineistoni perusteella näyttäisi siltä, että sähköposti sopii luontevammin laadullisten aineistojen keräämiseen. Määrällisiä aineistoja on helpompaa, tehokkaampaa ja turvallisempaa kerätä esimerkiksi nettilomakkeilla. Toisaalta mikään ei kuitenkaan selvästi estäisi määrällisten aineistojen keräämistä sähköpostilla.

Otsikon kysymykseen voi aineistoni valossa vastata seuraavasti:

- Sähköposti soveltuu paremmin laadullisten, kuin määrällisten aineistojen keräämiseen, koska
 - sähköposti tuottaa ensisijaisesti tekstiä
 - muut välineet soveltuvat määrällisten aineistojen keräämiseen paremmin, kuin sähköposti
- Sähköpostilla on periaatteessa mahdollista kerätä aineistoa mistä tahansa aiheista, jos:
 - tutkijan ja informantin välisen luottamuksen luomisessa onnistutaan
 - informantti on tottunut ilmaisemaan itseään tietokoneella

Aineistostani ei siis noussut esiin mitään lopullista siitä, voisiko sähköpostilla kerätä aineistoa mistä tahansa aiheista. Toisaalta luottamuksen luominen on ongelmallisempaa kuin perinteisemmillä metodeilla. Tämä voi jo yksin estää aineiston keräämisen arkaluontoisista aiheista. Toisaalta jos luottamuksen luomisessa onnistuu, olisi kenties mahdollista kerätä aineistoja hyvinkin arkaluonteisista aiheista.

5.5 Vaikuttaako sähköposti välineenä tutkimuksen uskottavuuteen?

Kirjallisuutta ja haastatteluja analysoidessa kävi ilmeiseksi, että sähköposti hyvin käytettynä näyttäisi olevan vain yksi tutkimusväline muiden joukossa. Sähköpostilla nähtiin olevan omat erikoiskysymyksensä tutkimuksen uskottavuuden suhteen, mutta sen ei nähty vaikeuttavan uskottavan tutkimuksen tekemistä mitenkään automaattisesti.

Samankaltainen huomio on esitetty Internet-aineistoja tutkittaessa. Uusi ja epätavallisempi väline ei niinkään välttämättä luo uusia ongelmia tutkijoille. Kysymys on enemmänkin siitä, että uusi väline tuo näkyviin ja kiinnittää huomiota uudestaan vanhoihin ongelmiin, joita tutkijoiden on aina pitänyt käsitellä. (Stewart & Williams 2005, s. 412-413.) Sähköpostin yhteydessä tämä näyttäisi myös olevan totta, vaikka vain sille erityisiä luotettavuuteen vaikuttavia puolia myöskin on löydettävissä.

5.5.1 Sähköposti ja uskottavuus yleensä

Sähköpostia ei haastatteluissa eikä kirjallisuudessa nähty tekijänä, joka olisi suoraan millään tavalla romuttanut tutkimuksen uskottavuuden. Jos aineistoa kerätessä oltiin toimittu yleisesti asiallisesti ja taitavasti, ei välineen valinnan nähty vaikuttavan aineiston uskottavuuteen:

Luotettavuus aina liittyy siihen aineiston luonteeseen, oli se kyse sit haastatteluaineistosta tai sähköpostihaastattelusta. Tavallaan samat säännöt pätee. Et saa tehdä ohjaavia kysymyksiä etkä saa tavallaan viedä sitä vastaajaa siinä vastaustilanteessa. -- Näitä virheitä voi tehdä yhtäläillä siellä normaalissa haastattelussa ja pitää vaan noudattaa metodisia sääntöjä jotka näihin asioihin liittyy. Siinä tavallaan sen kommunikaation muoto ei vaikuta sen viestin luotettavuuteen millään tavalla. (KH5, mies)

Sähköpostin luomat ongelmat uskottavuudessa nähtiin olevan aina tapauskohtaisia ja liittyvän eri asioihin. Keskimäärin haastateltavat olivat sitä mieltä, että sähköpostia on harkittava samalla tavalla tapaus kerrallaan, kuin mitä tahansa tutkimusvälinettä- tai tapaa. Se ei mitenkään välttämättä sovellu kaikkien tutkimusaiheiden tutkimiseen. Jos sähköpostin käyttö on perusteltua, niin tutkimuksen uskottavuus ei pitäisi kokea sen takia mitään kolauksia. Haastateltu tietokonevälitteisen tutkimuksen ammattilainen kirjoitti asian yksinkertaisesti näin:

Mikäli kohderyhmä on pääosin tavoitettavissa sähköpostitse, on tällä menetelmällä tehdyt kyselyt yhtä päteviä, kuin esim. kirjekyselyt. Mikäli kohderyhmä on huonosti tai puutteellisesti tavoitettavissa sähköpostitse, ei vastaajaotos tietenkään ole edustava.

Asia tuntui olevan jokseenkin yksiselitteinen haastatteluiden perusteella, joten siirryn käsittelemään tarkemmin sähköpostin ongelmakohtia uskottavuuden suhteen.

5.5.2 Sähköposti ja uskottavuuden ongelmapaikat

Sähköpostilla toteutetun tutkimuksen uskottavuuden suhteen nousi esiin kaksi suurempaa ja selkeää ongelmaa: otoksen edustavuuden varmistaminen ja sen varmistaminen, kuka sähköpostiin todella vastaa. Kappaleen lopussa tarkastelen vielä tulkittavuuden ongelmia sähköpostin yhteydessä.

Tavoitettavuus on ensimmäinen selkeä ongelma, jota pitää sähköpostin yhteydessä harkita:

[Haastateltava]: Tarkoitatko että jos tehdään kansallinen survey-tutkimus, niin voitaisko se tehdä sähköpostilla?

[Haastattelija]: No vaikka.

[Haastateltava]: No tietenkään ei voi tehdä sähköpostilla kun kaikki ei oo sähköpostilla tavoitettavissa. (KH2, mies)

Aiemmin jo mainittiin artikkeli, jossa teroitettiin sitä, että tietokonevälitteiseen kommunikaatioon osallistuu vain hyvin rajattu joukko jokseenkin etuoikeutettuja ihmisiä (Soukoup 2006). Tämä on luultavasti toisaalta myös maakohtaista ja muuttuu hyvinkin nopeasti ajan kanssa:

Ainakin kun me ollaan tehty tämmösiä verkonkäytön tutkimuksia, niin kyl se tulos on melkein se, että jopa tämmöset täysin yllätykselliset ryhmät, esim. syrjäytyneet miehet, niin kyllä ne käyttää nettiä ja sähköpostia. Paljon enemmän kun osasin kuvitella. Se on menossa helpompaan suuntaan siinä mielessä, että esimerkiksi sähköposti alkaa olla niin yleinen jo kaikilla, että siinä harvoin syntyy tämmösiä kattavuus- ja edustavuusongelmia. Tietysti vähän riippuu, että jos tutkijaan jotain vaikka, miten eri-ikäiset ihmiset suhtautuu johonkin asiaan, niin pitää huomioida se, että tietysti iäkkäämpien ihmisten ryhmässä on vähemmän sähköpostin käyttäjiä kun jossain teini-ikäisissä. (KH5, mies)

Tästä huolimatta huoli sähköpostilla tavoitettavan otoksen kattavuudesta pitää ottaa vakavasti. Vaikka yllättävän suuri osa suomalaisista käyttäisikin sähköpostia jollain tavalla, niin ei ole mitenkään itsestäänselvää, että tutkimuksen puitteissa heidät voisi sillä tavoittaa luotettavasti.

Toimivien ja käytössäolevien sähköpostiosoitteiden hankkiminen esimerkiksi akateemisista tietotyöläisistä varmaan vielä olisi mahdollista. On selkeästi

ongelmallisempaa ajatella keräävänsä aineistoa esimerkiksi juuri syrjäytyneiltä miehiltä sähköpostilla. Vaikka heillä sähköpostiosoitteet olisikin ja ne jostain saisi selville, ei ole mitenkään varmaa, kuinka innokkaita he olisivat vastaamaan sähköpostilla tehtyyn kyselyyn. Päivittäin sähköpostin kanssa työskenteleviltä tietotyöläisillä kynnys vastata sähköpostilla tehtyyn tutkimukseen voisi olettaa olevan matalampi.

Toisaalta muutama haastateltava epäili, että sähköpostia tulee nykyään niin paljon, että se ei enää tutkimusvälineeksi olisi kovin hyvä. Tutkimuskutsut hukkuvat muun postin sekaan ja unohtuvat, kun muutenkin sähköposteihin on jo kyllästynyt. Samaa käsiteltiin Helsingin Sanomien artikkelissa Sähköpostin merkitys pienenee. Artikkelissa käsitellään sitä, kuinka tavallinenkin sähköposti aletaan kokea roskapostiksi ja kuinka ”viestejä lähetetään vähän jokaiselle kuin varmuuden vuoksi, koska se on niin vaivatonta.” Sähköpostin käyttökelpoisuuden nähdään tämän seurauksena yleisesti laskevan. (Juutilainen 2007.)

Tällaisista näkemyksistä huolimatta sähköpostille ei ilmiönä ole tätä tutkielmaa tehdessä vielä tapahtunut käytännössä mitään. Oma kokemukseni on, että sähköpostin määrä on pysynyt viimeiset vuodet suhteellisen vakiona, mutta jollain tavalla ihmisten kompetenssi käyttää sitä välineenä kasvaa jatkuvasti. Tälle oletukselle minulla ei kuitenkaan ole esittää mitään tieteellistä tutkimusta perusteluksi.

Joka tapauksessa kaikesta päätellen sähköposti ei ole kuolemassa tai menettämässä merkitystään ennustettavassa lähitulevaisuudessa. Sähköposti pysynee merkittävänä työ- ja viestintävälineenä. Sen käyttökelpoisuutta tutkimusvälineeksi tuskin on järkeä epäillä ainakaan sähköpostin käytön yllättävän lopettamisen pelossa.

Tätä huomiota tukee sekin, että omiin sähköpostihaastatteluihini vastattiin melko auliisti. Yksi potentiaalinen informantti ei halunnut tulla sen pidemmin haastatelluksi sähköpostilla, koska ei pitänyt sähköpostihaastattelua yleisesti millään tavalla järkevänä välineenä haastattelulle. Muuten sähköposteihin vastattiin luotettavasti ja kohtuullisessa ajassa. Ilmeisesti siis pyynnöt tutkimuksiin eivät täysin häviä muun sähköpostin sekaan.

Toinen ongelma joka nousi useammin eteen haastatteluissa oli se, että tutkija ei voi tietää kuka sähköpostiin todella vastaa. Eräs haastateltu kirjoitti sähköpostin uskottavuudesta

kysyttäessä seuraavasti:

No riippuu keruutavasta. Jos kerätään isolta listalta ja saalitaan anonyymit vastaukset, niin ollaan ehkä pulassa. Toisaalta, jos halutaan kontrolloida vastaajat niin ei ehkä saada vastauksia juuri ollenkaan. Siinä dilemmaa. (SPH3, mies)

Muissakin haastatteluissa nousi esiin se, että tulkinnan ja uskottavuuden kanssa ollaan ongelmissa, jos ei ole mitään käsitystä siitä kuka sähköposteihin on todellisuudessa vastannut. Toisaalta huomautettiin, että kirjeitse tai esimerkiksi puhelimitse kerätyssä aineistossa on todellisuudessa täsmälleen samat ongelmat. Sähköpostin luotettavuudesta esitettiin jopa varovaisen positiivisiakin arvioita: ”esim. lomakkeita ei niin helposti tule täytätettyä lapsilla tai koirilla kun ne ovat sähköisiä...”

Lisäksi esitettiin, että sähköpostiin todennäköisemmin vastaa asianmukainen henkilö, koska sähköpostin käyttämiseen kuitenkin käytännössä aina tarvitsee henkilökohtaiset tunnukset. Näin jos sähköpostiosoite on oikea, suurella todennäköisyydellä vastauksen kirjoittaja on myös tarkoitettu henkilö itse.

Ongelma vaikuttaa koskevan lähinnä informanttijoukon valitsemista ja seulomista kokonaisuutena. Esimerkiksi Gmailiin tai Hotmailiin (ilmaisia sähköpostiosoitteita tarjoavia palveluita, ks. gmail.com tai hotmail.com) voi kuka tahansa luoda tunnuksen millä nimellä tahansa. Tällaisissa tapauksissa osoitteen perusteella ei voi päätellä lähettäjistä oikeastaan mitään. Jos käytössä taas on esimerkiksi yliopiston henkilökunnan sähköpostiosoitteet, niin niistä tulevien vastauksien voisi olettaa melko ongelmattomasti olevan keneltä pitäisikin.

Tulkittavuus oli kolmas seikka, joka askarrutti haastateltaviani. Muutamat haastateltavat pitivät ongelmallisena sitä, miten sähköpostilla toteutettuja haastatteluita pitäisi tulkita suhteessa esimerkiksi tavallisiin haastatteluihin. Tässä mielipiteet erosivat eri haastateltavien välillä jokseenkin paljon.

Yhden haastateltavan mielestä sähköpostihaastatteluja ja kasvokkain tehtyjä haastatteluita ei voisi mitenkään kovin ongelmattomasti aina käyttää samassa tutkimuksessa, koska eri välineillä kerättyjen aineistojen vertailu keskenään olisi niin hankalaa ja eriarvoista

vastaajia:

Mut sit jos on jotain missä tutkimusongelma edellyttää sen aineiston tulkintaa, niin sitten se ei ehkä anna... tee oikeutta niille vastauksille, tai ei oo oikeudenmukaista niille vastaajille, jos ne ei oo saanu samalla tavalla osallistua siihen tutkimukseen. Että joku on kirjottanut sähköpostilla, niin se on ihan erilainen tilanne, kuin jos olis haastateltu. (KH2, mies)

Tässäkin kysymyksessä korostettiin yleisesti kuitenkin tutkijan tiedonintressin vaikutusta. Jos kyseessä olisi esimerkiksi yksinkertainen selvitys, edellinen haastateltavakaan ei olisi nähnyt suurempaa ongelmaa sähköpostin ja muiden aineistonkeruuvälineiden sekoittamista samaan tutkimukseen.

Tästä aiheesta oltiin kuitenkin toistakin mieltä. Toinen haastateltava oli tehnyt tutkimusta, jossa oli pyritty keräämään informanttien käsityksiä ja omia määrittelyjä tutkimusaiheesta. Tästä näkökulmasta lähtien ei haastattelun väline ollut vaikuttanut haastateltavan mielestä millään tavalla vastauksiin. Sähköpostilla ja kasvokkaisella haastattelulla oltiin saatu aivan yhtäläisiä vastauksia.

Kyllä mä sanoisin että se on ihan sama onko se kasvokkainen haastattelu vai sähköposti - että jos ihmisellä on vahvat mielipiteet niin kyllä se sanoo sen joka tapauksessa, ihminen jolla ei oo mielipiteitä ja joka ei oo ajatellut asioita, niin ne ei kummallakaan tavalla nouse sieltä sen paremmin esille. Vaikka kuinka kasvokkain istuu ja yrittää lypsää informantilta jotain, niin jos hän ei oo oikeesti miettinyt niitä asioita, niin ei siitä oikeestaan saa mitään irti. (KH1, nainen)

Sähköpostin tulkittavuuteen ja siihen voiko sitä sekoittaa muiden aineistonkeruun tapoihin vaikuttaa tämän perusteella eniten tutkijan metodologiset valinnat ja tutkimuksen tavoite. Sähköpostin käyttämisestä on harkittava aineiston tulkinnankin kannalta aina erikseen tutkimuskohtaisesti.

5.5.3 Hyvin tehty vakuuttaa, sähköpostissakin

Tässä kohtaa on taas hyvä muistaa Stewartin ja Williamsin ajatus siitä, kuinka uudet tutkimusvälineet eivät välttämättä niinkään luo uusia ongelmia, vaan kiinnittää huomiota vanhoihin ongelmiin uudella tavalla (2005, s. 412-413) Sähköpostin tapauksessa näyttäisi

paikoittan tarkemman analyysin jälkeen olevan kyse juuri tästä. Tutkija joutuu vastaavalla tavalla kuin postitse tehdyn lomakekyselyn tai puhelinhaastattelun kohdalla vain olettamaan, että vastaaja on todella se, joka hän väittää olevansa. Sähköpostilla toisen nimissä vastaaminen olisi joissain tapauksissa jopa ehkä jonkin verran hankalempaa tai epätodennäköisempää.

Kattavuuden suhteen ongelma on otettava selkeästi vakavammin. Vaikka sähköposti tuntuu yleistyvän ja demokratisoituvan yhä entisestään, niin sillä ei millään tavalla ongelmatonasti tai edes uskottavasti olisi mahdollista koota aineistoa kaikista kansanryhmistä. Yksinkertaisesti esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidottomien ryhmä ei sähköpostihaastatteluun olisi mitä luultavimminkaan vastaamassa.

Aineiston tulkitsemisen ongelmat pitää ottaa huomioon ja niitä on muistettava harkita tapauskohtaisesti, mutta mitään ylitsepääsemätöntä hankaluutta sähköposti ei tuottane tällä sektorilla.

Tarkastellut uskottavuuden kysymykset voi lyhyesti tiivistää seuraavasti:

- Sähköposti aineistonkeruun välineenä ei välttämättä heikennä tutkimuksen uskottavuutta, jos
 - sähköpostilla on ylipäättään mahdollista tavoittaa kattava otos asian tutkimiselle
 - otokseen kuuluvien henkilöiden voi olettaa osaavan ja haluavan käyttää sähköpostia
 - sähköpostia välineenä on harkittu tutkijan tiedonintressin ja tutkimuksen tarkoituksen näkökulmasta
 - tutkimus on muuten asiallisesti toteutettu

Hyvin tehty tutkimus siis vakuuttaa, vaikka sen aineisto olisikin kerätty sähköpostilla. Sähköpostia ei pidetty millään tavalla riittävänä syynä epäillä tutkimuksen luotettavuutta. Tämä tosin edellyttää sitä, että tutkimuksessa on harkittu sähköpostin käyttöä ja tutkimus muuten on toteutettu luottamusta herättävästi.

6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Haastatteluaineistoni perusteella sähköposti näyttäytyy monella tapaa ongelmallisena, mutta silti mahdollisena vaihtoehtona aineistonkeruun välineeksi. Sähköpostia ei pidetty millään tavalla automaattisesti huonona tai epäuskottavana välineenä. Huoli sen käytön käytännön onnistumisesta kuitenkin nousi esiin monen asian suhteen.

Ongelmallisinta sähköpostin suhteen pidettiin tutkijan ja informantin välisen luottamuksellisen ja turvallisen suhteen luomisesta. Sähköpostia ei nähty kasvokkaisen haastattelun veroisena henkilökohtaisen suhteen luomisessa. Sähköposti ei vain tuntunut riittävän välineenä, vaan haastateltavat uskoivat, että pelkästään sen avulla ei ole mahdollista ”tutustua” tarpeeksi, että esimerkiksi syvähaastattelu arkaluonteisesta aiheesta onnistuisi.

Tämän lisäksi sähköposti on jo itsessään jotenkin epäluottamusta herättävää. Sähköposti on helppo esimerkiksi lähettää väärään osoitteeseen ja sen turvallinen säilyttäminen koettiin ongelmalliseksi. Vaikka sähköpostin säilyttäminen käytännössä ei ole juurikaan sen turvattomampaa kuin useimpien muidenkaan sähköisien aineistojen, niin tällainen huoli silti tuli esille haastatteluissa. Tämä kaikki ei varmastikaan auta turvallisuuden ja luottamuksellisuuden tunteen syntymistä sähköpostia käytettäessä.

Lisänsä tähän antaa vielä se, että sähköpostin tietoturva on käytännössäkin melko heikko. Esimerkiksi edellämainittu Ruotsin FRA-laki ei myöskään auta asiaa. Tutkijan pitäisi siis selvittää tietoturva-asiat hyvin, ennen sähköpostin käyttämistä. Kertominen tietoturva-asioista informanteille voisi myös auttaa taistelussa epäluottamusta vastaan.

Jos luottamuksen luomisessa onnistuttaisiin, voisi sähköposti sopia hyvinkin monenlaiseen tutkimukseen. Aineiston kerääminen voisi onnistua jopa arkaluonteisista asioista Tätä vain pitäisi harkita erityisen tarkasti aina erikseen ja kiinnittää vielä enemmän huomiota luottamuksellisuuteen ja tiedon turvalliseen säilyttämiseen.

Muita ongelmia sähköpostin käyttämisessä voisi syntyä siitä, että tutkijalla on vähemmän valtaa vaikuttaa informantteihin, kuin esimerkiksi haastattelutilanteessa. Tämän voi nähdä

toisaalta olevan mahdollisuus ja myös informanteja suojeleva piirre. Toisaalta se voi käytännössä vaikeuttaa tutkijan työtä merkittävästi. Jos haastateltava esimerkiksi joutuu pahasti sivuun aiheesta, haastatteliija ei voi yhtä nopeasti ohjata haastattelua takaisin haluamalleen polulle.

Mahdollisuutena sähköpostissa nähtiin se, että sillä kerätty aineisto voisi olla sangen harkittua ja siten hyödyllistä. Toisaalta vastauksien harkittuus ei kaikentyypisissä tutkimuksissa ole välttämättä etu.

Sähköpostin ei hyvin käytettynä nähty heikentävän tutkimuksen uskottavuutta. Sähköpostilla kerätty aineisto nähtiin täysin luotettavaksi, olettaen että se oli kerätty harkiten ja hyvän tutkimustavan mukaisesti. Sähköpostin käyttämisessä ei nähty mitään ongelmaa, jos sitä oli harkittu etukäteen ja perusteltu sen sopivuus tarvittavan aineiston keräämiseen.

Kaikkiin tutkimuksiin sähköposti ei epäilemättä sopisi, mutta sitä pitäisi jokaisen tutkimuksen kohdalla harkita aina erikseen. Tässä harkinnassa pitäisi ottaa huomioon monia asioita, kuten tutkimusongelma, tutkijan tekninen osaaminen ja halutun otoksen tavoitettavuus sähköpostilla.

Vastauksen tutkimuskysymykseeni ja tutkielman tulokset voi tiivistetysti esittää seuraavasti:

- Sähköposti on mahdollinen vaihtoehto aineistonkeruun välineeksi, jos:
 - sähköpostia on harkittu välineenä erikseen ja sen käyttö on perusteltua
 - tutkijan tekninen tietämys riittää sähköpostin turvalliseen käyttämiseen
 - haluttu otos on realistisesti tavoitettavissa sähköpostin avulla
 - haluttu otos osaa ja haluaa käyttää sähköpostia vastaamiseen

Yhteenvetona aineistoni tuntuisi kertovan tapauskohtaisen harkinnan tärkeydestä. Sähköposti on selvästi monella tapaa ongelmallinen väline, mutta potentiaalisesti myös hyvin hyödyllinen. Sähköpostin selkeinä etuina ovat helppous, nopeus ja halpuus. Tietyissä tutkimuksissa sen avulla voisi myös olla mahdollista kerätä jopa laadukkaampaa aineistoa,

kuin perinteisillä aineistonkeruun menetelmillä tai välineillä. Tuloksieni valossa sähköpostin voi nähdä olevan mahdollinen vaihtoehto aineistonkeruuta pohtivalle tutkijalle.

7. TARKASTELU JA POHDINTA

Tutkielmani tarkoituksena oli tarkastella sähköpostia mahdollisena aineistonkeruun välineenä yhteiskuntatieteilijälle. Tuloksieni perusteella sähköposti tuntuu vähintään harkinnan arvoiselta välineeltä. Tätä tukee jo pelkästään se, että osa haastateltavistani oli onnistuneesti kerännyt tutkimuksiinsa aineistoa sähköpostilla.

Sähköposti ei myöskään lopulta näyttäytynyt mitenkään ratkaisevasti erilaiselta, kuin useimmat vakiintuneemmat aineistonkeruun välineet. Sillä on omat selkeät erityispiirteensä, mutta niin on myös jokaisella muullakin välineellä ja tavalla kerätä aineistoa. Sähköpostin erona on ehkä se, että siitä ei ole tarjolla niin paljon valmista metodikirjallisuutta tai ohjeita. Tutkielmani olikin tarkoitus olla jonkinlainen alustava selvitys sähköpostia käsittelevän metodikirjallisuuden tarpeellisuudesta.

Tarkastelen lopuksi tutkielmani onnistumista ja ehdotan mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita. Tutkielmani oli lähinnä pienimuotoinen laadullinen selvitys, jonka perusteella ei vielä voi julistaa mitään kovin lopullista sähköpostin kelvollisuudesta aineistonkeruun välineeksi. Selviä mahdollisia jatkotutkimuksen suuntia on kuitenkin käynyt ilmi työtä tehdessä. Tätä pidän jo merkinä jonkinlaisesta onnistumisesta tutkimusaiheeni käsittelyssä.

7.1 Tutkielman onnistuminen

Kirjallisuuteen tutustumalla sai jokseenkin ruusuisen kuvan sähköpostin mahdollisuuksista. Useissa artikkeleissa annettiin tietokonevälitteisen viestinnän mahdollisuuksista aineistonkeruuseen hyvin positiivinen kuva. Niiden yleistäminen koskemaan myös sähköpostilla kerättyä aineistoa ei välttämättä aina ollut niin perusteltua, kuin mitä tutkielman alkuvaiheessa oletti.

Haastatteluissa nousi esiin jollain tapaa realistisempi näkökulma sähköpostiin ja sen ongelmiin, kuin mitä tietokonevälitteisestä kommunikaatiosta oltiin kirjoitettu. Selkeimmin ero optimististen odotuksien ja todellisuuden välillä syntyi kuitenkin kun keräsin itse aineistoa sähköpostilla.

Vaikka aineistonkeruuta ei millään tavalla voi pitää epäonnistuneena, niin se olisi voinut onnistua paremminkin. Sähköpostilla ei esimerkiksi osannut kysyä jatkokysymyksiä yhtä hanakasti kuin kasvokkaisissa haastatteluissa. Sähköpostihaastatteluista oli kuitenkin paljon hyötyä ja niistä sai kaivattua massaa tutkimusaineistooni ryhmittelyä ja analyysia helpottamaan. Niistä vain syntyi vähemmän mitään siteeraamiskelpoista ja syvemmälle asiaan uppoutuvaa pohdintaa, kuin kasvokkaisissa haastatteluista.

Tässä työssä sähköpostilla kerättyä aineistoa voi pitää lähinnä kasvokkaisia haastatteluja tehokkaasti tukevana. Jos olisin halunnut kerätä koko aineistoni sähköpostilla, olisi sähköpostihaastatteluihin kuitenkin pitänyt suhtautua eri tavalla ja suunnitella niitä pidemmälle.

Haastatteluiden toteuttaminen sähköpostilla tuntui jotenkin tungettelevammalta, kuin tavallisten kasvokkaisten haastattelujen tekeminen. Sähköpostia käyttäessä tuntui siltä, että työtä todellakin siirtyy haastateltavalle liikaa. Pro gradu –työtä tekevänä opiskelijana ei tuntunut kohtuulliselta vaatia asiantuntijoita näkemään ylimääräistä vaivaa aineistoni puolesta. Tämän takia sähköpostihaastatteluissa päästi haastateltavat kenties liian ”helpolla”.

Kirjoitetun ja puhutun kommunikaation välinen tarkastelu ennusti muuta kirjallisuutta paremmin mitä haastatteluissa nousi esille. Esimerkiksi välittömyyden ja vastavuoroisuuden heikko taso ja siitä vedetyt johtopäätökset toistuivat selvästi haastatteluissa ja niitä analysoidessa. Sähköposti kirjoitettuna kommunikaationa menettää selvästi jotain puhutun kommunikaation henkilökohtaisuudesta. Tämä epäilemättä vaikuttaa siihen, miksi sähköposti haastatteluissakin koettiin epäluotettavaksi.

Onnistumista kirjallisuuden valinnassa on yleisesti jokseenkin vaikea arvioida. Sähköpostin hyödyntämisestä yhteiskuntatieteiden näkökulmasta oli löydettävissä todella heikosti kirjallisuutta. Mahdollisuuksien rajoissa on, että olen yksinkertaisesti epäonnistunut sähköpostia käsittelevän metodikirjallisuuden löytämisessä. Haastateltavillani ei kuitenkaan ollut myöskään suositella juuri mitään kirjallisuutta ja yksi kertoikin, että oli omia tutkimuksiaan tehdessä juuri kaivannut oppaita sähköisestä

tiedonkeruusta ja sähköpostista.

Keskityin tämän tutkielman puitteissa nimenomaan pragmaattisesti selvittämään sähköpostin käyttökelpoisuutta. Tässä tutkielmassa löydettyjen ilmiöiden yhteiskuntatieteellisempi ymmärtäminen ja selittäminen on mielestäni vähemmän kiireellinen projekti ja sen uskottava toteuttaminen Pro-Gradu tutkielman kokoisessa työssä olisi ollut muutenkin hankalaa.

Kirjallisuuden saatavuuden takia minun piti tyytyä hyödyntämään jokseenkin yleisesti asiaa käsitteleviä tai jotenkin sähköpostia sivuavia tutkimuksia ja kirjoja. Niistä tuntui lopulta olevan hyötyä lähinnä aiheeseen tutustumisen aikana. Itse analyysivaiheessa valitsemastani kirjallisuudesta en juurikaan enää löytänyt mitään viittaamisen arvoista. Tämä näkyy viitteiden määrän vähenemisenä, mitä pidemmälle tutkielmassani pääsin. Toisaalta kirjallisuuden hyöty juuri tutkimuskysymystä ja haastatteluita muotoillessa oli olennainen.

Kaiken kaikkiaan tutkielman aikana sähköpostin mahdollisuuksista ja ongelmista selvisi monia selvästi olemassaolevia puolia. Vaikka henkilökohtaisesti minulla vielä olisikin ollut opettelemista sähköpostista tutkimusvälineenä, voi ehkä pieni tyytymättömyys aineistonkeruun onnistumiseen toimia vähintään itselleni muistutuksena sähköpostin käytön haasteellisuudesta.

7.2 Jatkotutkimuksen aiheita

Tätä tutkielmaa voi pitää lähinnä alustuksena sähköpostin sopivuudesta aineistonkeruun välineeksi. Laadullisella kartoituksella sai hyvin kuvaa siitä, millaisia vaikutuksia sähköpostin käyttämisellä voisi olla. Vaikutuksien tarkempi selvittäminen vaatisi lisää ja eri tavalla rakennettua jatkotutkimusta.

Sähköpostin tietoturva on selvästi asia, johon pitäisi tutustua. Tästä puolesta toisaalta löytyy jokseenkin loppumattomasti tietoa ja ohjeita jo valmiiksi. Niistä olisi kuitenkin käytännöllistä olla olemassa joku selkeä koottu paketti, joka käsittelee tietoturvaa ja jossa selitettäisiin yksinkertaisesti sähköpostin tietoturvaongelmia.

Sähköpostin suojaaminen ei ole loputtoman vaikeaa tai monimutkaista. Tämän tiedon hankkiminen yksittäiselle aineistonkeruuta harkitsevalle tutkijalle vaan voisi olla hankalaa. Tarve sähköpostin suojaamiselle ei välttämättä edes tulisi mieleen, ellei saatavilla olisi jotain selkeää ohjetta ja tutkimusta siitä, miten sähköpostin tietoturvaan pitäisi suhtautua aineistonkeruun kohdalla.

Yleistajuinen ja loogisesti koottu esitys tietoturvan ongelmista ja niiden huomioonottamisesta olisi tärkeä ja hyödyllinen apuväline olla olemassa. Sen avulla sähköpostia välineeksi harkitsevan tutkijan ei tarvitsisi itse yrittää löytää ja valikoida kaikkea tarvittavaa tietoa siitä valtavasta määrästä, mitä sähköpostista on saatavilla.

Tällainen paketti myös antaisi lisää välineitä vakuuttaa informantit sähköpostin luotettavuudesta ja turvallisuudesta. Monia sähköpostiin kohdistuvia pelkoja voisi varmasti huolellisella esityöllä hälventää.

Sähköpostiin liittyvä epäluottamuksen tunne olisikin seuraava selvä jatkotutkimusta tarvitseva aihe. Mahdollisia tutkimuskohteita olisi esimerkiksi se, mikä sähköpostissa aiheuttaa eniten epäluottamusta ja kuinka sitä vastaan voisi kamppailla. Aineistonkerääjällä olisi selvästi todella paljon hyötyä tällaisista tiedoista.

Yleistettävyyden puolesta jatkotutkimus voitaisiin kuvitella toteutettavan määrällisesti. Laadullisilla haastatteluilla on saatu jonkinlainen kuva siitä, mikä epäluottamusta ja turvattomuutta voisi aiheuttaa. Määrällisellä otteella voitaisiin pureutua syvemmälle siihen, kuinka yleisestä ilmiöstä on kyse ja mitkä seikat siihen vaikuttavat.

Määrällinen tutkimus pitäisi suunnitella jollain tavalla ovelasti, että se ei olisi vain yksinkertaistettu ja paisuteltu laadullinen selvitys. Jonkinlainen koeastelmamainen tutkimus voisi jopa tulla kysymykseen, jos ei haluta olla pelkästään sen varassa, mitä ihmiset kertovat mielipiteistään suoraan.

Esimerkkinä voisi olla kysely jostain jokseenkin arasta aiheesta. Toinen puoli vastaisi postitse lomakkeella, toinen täyttäisi saman lomakkeen sähköpostilla. Jos aihe olisi

sellainen, että sen tiedettäisiin suuressa otoksessa asettuvan esimerkiksi Gaussin käyrälle, niin voitaisiin tarkastella sitä tapahtuuko näin sekä posti- että sähköpostilomakkeella. Jos eroja syntyisi ja muut mahdolliset tekijät saataisiin uskottavasti vakioitua, voisi vastaustavan olettaa vaikuttaneen eroihin.

Tällaisen jatkotutkimuksen suunnittelu ja järjestäminen vaatisi tosin jo kenties lähinnä epärealistisen määrän panostusta. Tässä esitetyllä esimerkillä ei välttämättä ole kovinkaan paljon tekemistä todellisuudessa toteuttamiskelpoisen tutkimuksen kanssa. Joka tapauksessa määrällisellä otteella voisi sähköpostista saada yllättävän käyttökelpoista tietoa, joka varmasti hyödyttäisi sitä tutkimusvälineeksi harkitsevaa tutkijaa.

Viimeisenä ja jokseenkin erilaisena jatkotutkimuksen aiheena olisi mielenkiintoista paneutua Bourdieun vallan ja kommunikaation teemoihin sähköpostin näkökulmasta. Valtaa tuskin pääsee millään tavalla pakoon niin yksinkertaisesti, että siirtää kommunikaationsa sähköpostiin. Olisikin yleisesti mielenkiintoista tutkia sitä, miten kekseliäästi bourdieulaiset vallan kentät ujutetaan mukaan sähköpostiviesteihin.

Sähköpostit ovat kuitenkin kasvokkaista kommunikaatiota niin paljon ”laihempi” media, että joko vallankäytön pitäisi olla erityisen tehokasta ja tiivistettyä, tai sitten sen vaikutus laimenisi. Olisi akateemisesti mielenkiintoista yrittää löytää keinoja, joilla asemaa tai pätevyyttä voitaisiin tuoda esiin sähköposteissa. Esimerkiksi kallis kirjepaperi ei enää erottaisi rikasta ja köyhää, mutta sen paikalla voisi olla esimerkiksi näyttävä sähköpostiosoite (Maija.Meikalainen@eduskunta.fi) tai muhkeat allekirjoitukset, varustettuna titteleillä ja muilla aseman merkeillä.

Viimeinen jatkotutkimuksen aihe on ehkä eniten puhtaasti omien mielenkiinnon kohteiden perusteella löydetty. Sähköpostissa riittää vielä paljon muutakin tutkittavaa, mutta nämä ovat tämän tutkielman perusteella selvimmin esiinnousseet kysymykset, jotka vielä vaativat lisää tarkastelua.

LÄHTEET

- Alastalo, M. 2005. Metodisuhdanteiden mahti. Lomaketutkimus suomalaisessa sosiologiassa 1947 – 2000. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus . Tampere: Vastapaino.
- Arksey, H. & Knight, P. 1999. Interviewing for Social Scientists. London: Sage Publications Ltd.
- Bampton, R. & Cowton, C. J. 2002. The E-Interview. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research [On-line Journal], 3 (2) [tulostettu 7.7.2008] Saatavilla www-muodossa: <http://www.qualitative-research.net/fqs/fqs-eng.htm>
- Baron, N. S. 1998. Writing in the Age of Email: The Impact of Ideology versus Technology. Visible Language, Vol. 32 (2) [tulostettu 22.5.2009] Saatavilla www-muodossa: http://trex.id.iit.edu/visiblelanguage/Feature_Articles/Baron_WritingIntheAgeofEmail/Baron_AgeofEmail.html
- Beaman, K. 1984. Coordination and Subordination Revisited: Syntactic Complexity in Spoken and Written Narrative Discourse. Teoksessa Tannen, D. (toim.) Coherence in Spoken and Written Discourse. Advances in discourse processes: 12. Norwood: ALEX Publishing Corporation, 45-80.
- Bourdieu. P. & Loïc J. D. W. 1995. Refleksiiviseen sosiologiaan. Suom. toim. Sabour M. & Salo M. A. Joensuu: Joensuu University Press.
- Chafe, W. & Danielewicz, J. 1987. Properties of Spoken and Written Language. [tulostettu 13.2.2007] Saatavilla www-muodossa: <http://www.writingproject.org/downloads/csw/TR05.pdf>
- Dawley, D. D. & Anthony, W. P. 2003. User Perceptions of E-Mail at Work. Journal of

Business and Technical Communication, Vol 17 (2), 170-200.

Dumlao, R. & Duke, S. 2003. The Web and E-Mail in Science Communication Science Communication. Science Communication, Vol 24 (3), 283-308.

Eskola, J., Mäkelä, J. & Suoranta, J. (toim.) 1995. Ihmistieteiden 1990-luvun metodologiaa etsimässä. Keskustelua kasvatus- ja sosiaalitieteiden 1990-luvun metodologiasta. Rovaniemi: Lapin yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 24-42.

Helsingin Sanomat 2008. FRA-lain keskeiset pykälät. [Tulostettu 23.6.2009] Saatavilla
www-muodossa: <http://www.hs.fi/ulkomaat/artikkeli/FRA-lain+keskeiset+pyk%C3%A4l%C3%A4t/1135237285511>

Honeycutt, L. 2001. Comparing E-mail and Synchronous Conferencing in Online Peer Response. Written Communication, Vol 18 (1), 26-60.

James, N. & Busher, H. 2006. Credibility, authenticity and voice: dilemmas in online interviewing. Qualitative Research, Vol. 6 (3), 403-420.

Juutilainen, V. 2007. Sähköpostin merkitys pienenee. [Tulostettu 25.7.2009] Saatavilla
www-muodossa:
<http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/S%C3%A4hk%C3%B6postin+merkitys+pienenee/1135231819047>

Kvale, S. 1996. InterViews. An Introduction to Qualitative research Interviewing. Thousand Oaks: Sage Publications.

Laurio, J. M. 2006. Nettipokeri paljasti tuhansien suomalaisasiakkaiden yhteystiedot. [Tulostettu 23.6.2009] Saatavilla
www-muodossa:
http://www.mikropc.net/kaikki_uutiset/article227771.ece

- Lakoff, R. 1979. Viitattu teoksessa Beaman, K. 1984. Coordination and Subordination Revisited: Syntactic Complexity in Spoken and Written Narrative Discourse. Teoksessa Tannen, D. (toim.) Coherence in Spoken and Written Discourse. Advances in discourse processes: 12. Norwood: ALEX Publishing Corporation, 45-80.
- Ochs, E. 1979. Planned and Unplanned Discourse. Teoksessa Givón, T. (toim.) Discourse and syntax. Syntax and Semantics: 12. New York: Academic Press, 51 – 80.
- Pakkanen, M. 2006. Miksi kuulustelin Mirjamia? Kertomus eräästä haastattelusta. Sosiologia 3, 209 – 224.
- Peter, J. & Valkenburg, P. M. 2006. Research Note: Individual Differences in Perceptions of Internet Communication. European Journal of Communication, Vol 21 (2), 213-226.
- Piraattiliitto 2007. Antipiraattien paljastavat sähköpostit vuosivat julkisuuteen! [Tulostettu 23.6.2009] Saatavilla [www-muodossa: http://www.piraattiliitto.org/uutiset/2007/09/antipiraattien-paljastavat-s-hk-postit-vuotivat-julkisuuteen](http://www.piraattiliitto.org/uutiset/2007/09/antipiraattien-paljastavat-s-hk-postit-vuotivat-julkisuuteen)
- Puusniekka A., Eskola J., Itäpuisto M., Launonen M. & Rautsiala T. 2003. Teoksessa Eskola J., Koski-Jännes A., Lamminluoto E., Saaranen A., Saastamoinen M. & Valtanen K. (toim.) 2003. Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita. Kuopio: Kuopion University Press.
- Robson, C. 2002. Real World Research. 2. Painos. Oxford: Blackwell Publishers.
- Sturges, J. E. & Hanrahan, K. J. 2004. Comparing telephone and face-to-face qualitative interviewing: a research note. Qualitative Research 4, 107 – 118.
- Soukup, C. 2006. Computer-mediated communication as a virtual third place: building Oldenburg's great good places on the world wide web. New Media & Society, Vol 8 (3), 421-440.

Stewart, K. & Williams, M. 2005. Researching online populations: the use of online focus groups for social research. *Qualitative Research* 5, 395 – 416.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino.

Walther, J. B., Loh, T. & Granka, L. 2005. Let Me Count The Ways – The Interchange of Verbal and Nonverbal Cues in Computer-Mediated and Face-to-Face Affinity. *Journal of Language and Social Psychology*, Vol 24 (1), 36-65.

LIITE

Liite 1: Teemahaastattelu

- Kerro suhteestasi sähköpostiin tai tietokonevälitteiseen viestintään? Paljon olet käyttänyt ja millä tavalla?
- Tuleeko heti mieleen jotain erityispiirteitä sähköpostin ja perinteisempien aineistonkeruumenetelmien välillä?

Teoreettinen viitekehys

- Voisiko kaikenlaiseen tutkimukseen kerätä aineistoa sähköpostilla? Esim. laadullinen / määrällinen –jaottelu
- Entä arat aiheet?

Valta

- Onko sähköpostilla jotain vaikutuksia tutkijan ja tutkittavan väliseen valtasuhteeseen?
- Vaikuttaako sähköposti työn jakautumiseen tutkijan ja tutkittavan välillä?
- Asettaako sähköposti tutkijalle jotain uusia haasteita tutkimusetiikan suhteen?

Luotettavuus

- Jos valitsee aineistonkeruun välineeksi sähköpostin, syntyykö tutkimuksen luotettavuuden suhteen ongelmia joita pitäisi pohtia?
- Vaikuttaako sähköposti tutkijan ja tutkittavan väliseen luottamukseen?
 - Miten?
- Tuleeko vielä mieleen jotain jota sanoisit sähköpostista yleisesti tai sähköpostia aineistonkeruuseen harkitsevalle tutkijalle?