

J. F. Gubrium & J. A. Holstein, eds.,
Handbook of Interview Research: Context & Method (2001)
Chapter 27.

COMPUTER-ASSISTED INTERVIEWING

M. P. Couper & S. E. Hansen

序

- CAI(Computer-Assisted Interviewing) と、P&P(Paper-and-Pencil) 調査とは、いろいろとちがうのだが
- そのちがいについて理解するためには、それぞれの方法がつけられた文脈を理解しなければならない。

1 CAI Methods

歴史

- 1971 年から CATI(Computer-Assisted Telephone Interviewing) が用いられるようになった。データの質が向上した(スケジューリング, etc.)。
- 1980 年代末から CAPI(Computer-Assisted Personal Interviewing) が用いられるようになった。システムはどんどん複雑になった(質問項目のランダム化, etc.)。

CAI でデータの質は向上するか いろいろな指標(スキップエラー, 無回答率, オープンエンド質問への回答の長さ, 入力ミス, 結果の分布)で比較が行われているが, 一般に, P&P と大差がない。

CAI のほんとうの影響 P&P と比べて, 調査の結果に差がないのは(1)たいていはそうすることが目的だからあたりまえだし, (2) インタビュアーが訓練を積んでいるからかもしれない。むしろ, CAI がデータ収集の過程にどんな影響を与えるか, を検討すべきだ。

2 Effects of CAI on Interviewers and Respondents

インタビュアーへの影響

† web 公開版。報告: 小野(東京都立大) ono-shigeru@c.metro-u.ac.jp

- 悪い点:
 - 「断片化」(全体が見通せない)
 - ハードウェア・人間工学的な諸問題は軽減されており，ソフトウェア・デザインに関心が移行している。
- 良い点: 最先端の仕事をしているような気分がする; 面倒な前処理・後処理が不要全般に好評だが，改善の余地はある(とくにユーザビリティに関して)。

回答者への影響

- 全般に好評だし(そりゃまあわざわざ悪口は云わないだろうけど)，拒否率も下がらないが，
- 影響はインタビュアーを媒介して，インタビューの過程に及ぼされるはずだ。

3 CAI Designs and Interviewer-Computer Interaction

相互作用の困難さを測る指標

- インタビュアーの報告
- キーストローク記録。例, オンラインヘルプの使用, 項目の後退

デザインの重要性 CAI システムのデザインが悪いと相互作用が困難になる。たとえば...

- 選択肢のパターンが 2 個から 3 個に変わる
- 操作がややこしい

P&P ならばたいした問題ではないのに，CAI では大きな悪影響を及ぼすことがある。しかもインタビュアーは問題に気がつかないことがある。

4 Effect of CAI on Interviewer-Respondent Interaction

3 元相互作用モデル (Figure 27.3)

- インタビュアーは...CAI システムと相互作用するための認知的負荷がかかり，
- 回答者は...インタビュアーのシステムへの行為に気をとられる。

HCI(Human-Computer Interaction) に関する先行研究

- Greatbatch et.al.(1993): 医者-患者の相互作用。コンピュータは「環境的モビリティ」がないので，相互作用の変質をもたらす。

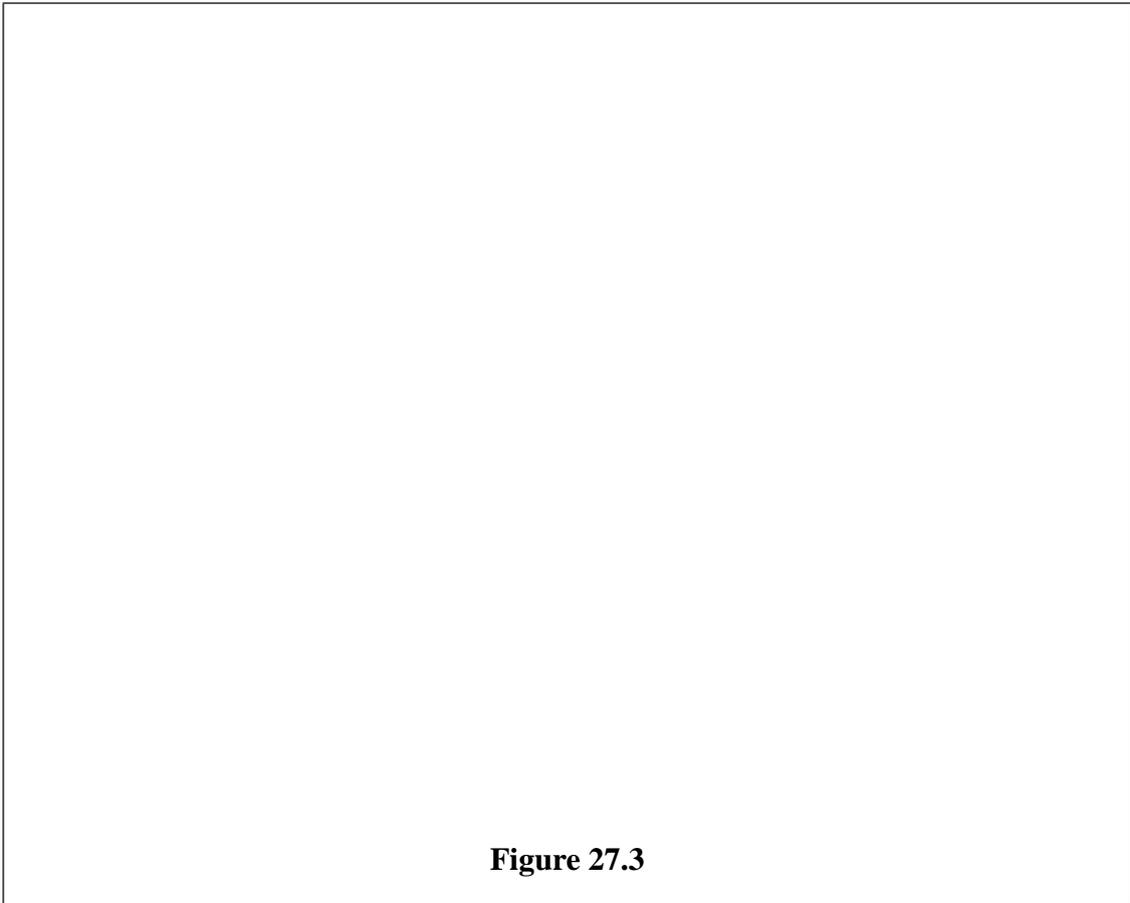


Figure 27.3

- Whalen(1995): 緊急派遣センターで、係員の電話での相互作用を、システムが邪魔している例

インタビューの基準化についての研究 CAI は (1) ワーディングを基準化し (2) スキップ・エラーをなくす、と期待されたが、

- Hansen(2000): どちらについても効果なし。

システムがインタビュアーの課題に適応していないと、インタビュアー-回答者の相互作用は、阻害され・変質する。

まとめ: CAI の影響

- コンピュータ インタビュアー ... 質問のしかたに影響
- インタビュアー コンピュータ ... 入力の方法に影響
- コンピュータ インタビュアー-回答者の相互作用 ... ラポールの減少

5 Changes in Survey Interviewing

自己管理的調査手法の発展 audio-CASI, interactive voice response, Web 調査, etc.

インタビュアーは時代遅れだと主張する人もいるが、インタビュアーでないと果たせない重要な役割もある(回答者の協力を得る; 動機づけを高める; 説明する; 不適切な答えに気づく; etc.)。

audio-CASI PCで音声教示し、紙に回答させる。微妙な問題(性行動など)についての調査に有効。現状では、インタビュアーによる調査の一部として用いられている。

Web 調査 おそらく、市場調査などではネットの使用がさかんになるが、政府・学術調査ではインタビュアーによる調査が主流のままだろう。小規模な学術調査や世論調査がどうなるかはわからない。

これからのCAI より柔軟なシステムへ。インタビューを制御するのではなく、促進するシステムへ。

おわり