

TRAO ĐỔI NGHIỆP VỤ

SỐ LƯỢNG VÀ CÁCH SẮP XẾP CÁC CÂU HỎI TRONG PHIẾU TRUNG CẦU Ý KIẾN

NGÔ MINH PHƯƠNG

Lập bảng câu hỏi nghiên cứu xã hội học là một khâu quan trọng, quyết định một phần lớn kết quả của cuộc thực nghiệm. Nhiều người cho rằng cứ có chỉ báo cụ thể là có thể dùng ngay vào việc thu nhận thông tin. Song không phải như vậy. Khi đã đề ra được hàng loạt các chỉ báo theo mục đích, yêu cầu của công trình nghiên cứu, thì việc thiết lập và sử dụng những câu hỏi đó như thế nào để thu được lượng thông tin lớn nhất, đáng tin cậy nhất là cả một quá trình làm việc rất công phu.

Nghệ thuật lập bảng hỏi bao gồm việc xây dựng các câu hỏi, chọn số lượng và sắp xếp chúng. Bài viết này chúng tôi chỉ đề cập tới khía cạnh số lượng và cách sắp xếp các câu hỏi trong phiếu trung cầu ý kiến.

Để đảm bảo chất lượng thông tin, các câu hỏi trong bảng hỏi được sắp xếp theo một thứ tự nhất định có tính lô-gích nhằm hướng người được hỏi đi vào nội dung và cung cấp chân thực các thông tin. Trong phần dưới đây, chúng tôi lần lượt đề cập tới số lượng và thứ tự của các câu hỏi trong bảng hỏi.

1. Số lượng câu hỏi

Trong một cuộc phỏng vấn, số lượng câu hỏi là bao nhiêu cho phù hợp? Điều này đã được các chuyên gia bàn luận rất nhiều, song chưa có ý kiến thống nhất. Vì theo các nhà tâm lý học, cũng như kinh nghiệm đã rút ra từ thực tế, một cuộc phỏng vấn chỉ nên kéo dài từ 25 phút đến 45 phút là phù hợp.

Nếu một bảng hỏi chỉ gồm một số câu hỏi chính mà thiếu những câu hỏi làm quen thì chưa chắc đã đạt được lượng thông tin mong muốn, nhất là những cuộc điều tra về tư tưởng. Hoặc giả một bảng hỏi có quá nhiều các câu hỏi tản mát sẽ làm thời gian kéo dài, dẫn tới việc hạn chế độ chính xác của thông tin thu về.

Con số cụ thể của bảng hỏi phụ thuộc vào tính chất của câu hỏi. Nếu câu hỏi dễ, tức là nhiều câu hỏi đóng, các dự án trả lời đã có sẵn, hoặc các câu hỏi có tính chất tìm hiểu sự kiện, người trả lời chỉ việc lựa chọn, không mất nhiều thời gian suy nghĩ thì ta có thể tăng số lượng câu hỏi. Ngược lại, nếu cần phải suy nghĩ, cân nhắc (câu hỏi mở hoặc các câu hỏi thuộc lĩnh vực tâm tư, tình cảm) thì lúc đó phải giảm bớt số câu hỏi.

Những bảng hỏi mà các câu hỏi đề cập tới một vấn đề, ta nên đưa vào bảng hỏi nhiều câu hỏi chi tiết, tỉ mỉ, hơn là để một số ít câu hỏi mà lại hỏi quá chung chung. Chẳng hạn, trong bảng câu hỏi về lối sống của thanh niên nông thôn hiện nay ở miền Bắc, có thể đặt ra nhiều câu hỏi xung quanh vấn đề này một cách tỉ mỉ, chi tiết như: vấn đề tư tưởng, học tập, lao động, văn hoá, ăn mặc..., những vấn đề về tình yêu, hôn nhân, kể cả vấn đề về sinh đẻ có kế hoạch.

Nhưng một bảng hỏi có nhiều vấn đề được đề cập cùng một lúc thì số lượng câu hỏi của từng vấn đề phải rút bớt để phù hợp với thời gian thu thông tin tốt nhất. Thí dụ khi nghiên cứu về nông thôn nói chung, có thể có một bảng hỏi tổng hợp của mấy vấn đề như: gia đình, sản xuất nông nghiệp trong khoán sản phẩm, nhà ở, đời sống văn hoá và tinh thần...

Số lượng câu hỏi còn phụ thuộc vào đối tượng nghiên cứu (người được hỏi). Với những đối tượng có trình độ học vấn cao, thì với số lượng câu hỏi nhiều vẫn có thể thu được thông tin, vì họ nắm bắt nhanh các vấn đề và trả lời đúng ý của chúng ta. Chẳng hạn, đối tượng là thanh niên sinh viên, trí thức có trình độ văn hoá cao, tiếp thu nhanh, nên việc trả lời câu hỏi đối với họ là hoàn toàn dễ dàng. Những câu hỏi khó, cần giải thích không chiếm mất nhiều thời gian đối với họ, nên việc tăng thêm câu hỏi với loại đối tượng này ít ảnh hưởng tới lượng thông tin thu được.

Nếu đối tượng là những người có trình độ văn hoá thấp, ít làm quen với các cuộc trưng cầu ý kiến, thì số câu hỏi nên vừa phải (đủ thu thông tin, không tham đi vào quá nhiều vấn đề). Trong quá trình phỏng vấn có những câu hỏi điều tra viên phải giải thích nhiều lần để cho người trả lời hiểu câu hỏi, làm cho thời gian tiếp xúc bị kéo dài. Khi ấy nếu bảng hỏi dài sẽ dẫn đến hậu quả là đối tượng trả lời qua quýt cho xong việc.

2. Sắp xếp các loại câu hỏi trong bảng hỏi.

Thứ tự của câu hỏi có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả thông tin thu nhận được.

Để đạt được kết quả, câu hỏi mở đầu phải là những câu hỏi có thể tạo thuận lợi cho việc vào đề, gây được lòng tin và thu hút sự quan tâm của người được hỏi.

Nếu bảng hỏi chỉ dùng một loại câu hỏi đề cập hết vấn đề này sang vấn đề khác sẽ gây mệt mỏi và chán ngán cho người trả lời. Để khắc phục nhược điểm này, có thể xen kẽ nhiều loại câu hỏi khác nhau như câu hỏi sự kiện, câu hỏi về tâm tư, tình cảm, câu hỏi khép kín, câu hỏi mở (hay câu hỏi hình quạt). Thông thường sau câu hỏi mở đầu là đến câu hỏi chi tiết đi sâu vào vấn đề đặt ra.

Cần lưu ý vị trí của các câu hỏi về tâm tư, tình cảm trong bảng hỏi. Loại câu hỏi này hay bị đối tượng khước từ trả lời, nếu nó được đưa ra quá đột ngột, khi chưa có sự chuẩn bị bằng các câu hỏi khác. Thí dụ những câu hỏi về vấn đề tôn giáo, thu thập hay những quan điểm chính trị. Nếu những câu hỏi này đặt ngay ở phần đầu bảng hỏi, dễ đưa đến sự phản ứng của người được hỏi thì họ sẽ không tham gia cuộc trưng cầu ý kiến hoặc không trả lời câu hỏi đó, hoặc trả lời sai ý. Câu hỏi loại này có thể đưa xen kẽ với những câu hỏi “vô hại” khác nhằm loại bỏ sự ngờ vực của người được hỏi, vì vậy trong bảng hỏi đôi khi nên đưa thêm cả những câu hỏi mà lượng thông tin không có mấy.

Loại câu hỏi mở nên đặt ở phần sau của bảng hỏi, vì khi trả lời, người được hỏi sẽ mất nhiều thời gian suy nghĩ, ghi chép. Những câu hỏi loại này thường dùng hỏi về dự kiến trong tương lai, những kiến nghị với các cơ quan Nhà nước... Ngay cả khi câu hỏi mở đề cập tới những vấn đề không cần tế nhị cũng nên đưa về phần sau của bảng hỏi. Vì khi vừa bước vào cuộc đối thoại, đối tượng đã gặp ngay một câu hỏi mở, cần phải suy nghĩ khoảng 10 phút đến 20 phút, sẽ gây cho họ cảm giác mất thời gian và ngại tiếp tục cuộc phỏng vấn.

Xác định vị trí để đặt những câu hỏi quan trọng (những câu hỏi mang lại thông tin cơ bản của cuộc trưng cầu ý kiến) là rất cần thiết. Những câu hỏi này nên đặt ở giữa hoặc ở phần sau bảng hỏi. Hay nói cách khác, mở đầu bảng là những câu hỏi chung nhất, câu hỏi gợi ý, gây cảm hứng, sau đó là những câu hỏi cụ thể đi sâu vào tâm tư tình cảm.

Muốn khai thác hiệu quả của câu hỏi kiểm tra, ta nên đặt chúng phân tán ở những vị trí khác nhau, bắt ngờ để cho người được hỏi không thể nhớ rằng họ đã trả lời câu hỏi có nội dung như vậy ở phần trên.

Bảng hỏi có đề cập đến nhiều vấn đề, ta nên sắp xếp theo từng cụm, tránh tình trạng đang hỏi vấn đề này lại chuyển sang vấn đề khác, sau đó lại quay về vấn đề trước.

Những câu hỏi về nhân khẩu xã hội của cá nhân (lý lịch) nên để phần cuối cùng của bảng hỏi. Vì không phải bất kỳ một cá nhân nào cũng muốn trả lời đầy đủ đặc điểm nhân khẩu xã hội của mình ngay khi vừa tiếp xúc. Ngược lại, khi đã lần lượt trả lời nốt những câu hỏi, họ sẵn sàng trả lời những câu hỏi về nhân sự còn lại.

Tóm lại, các câu hỏi đặt ra phải được sắp xếp có lô-gích. Không nên để họ cảm thấy mình phải làm việc với một tập hợp những câu hỏi lẫn lộn, lung tung được lắp ghép một cách rời rạc.

Khi lập bảng câu hỏi dùng trong trưng cầu ý kiến, cần thoả mãn hai điểm sau:

- Yêu cầu, mục đích của chương trình nghiên cứu.
- Tâm lý và phản ứng của đối tượng được phỏng vấn.

Có như vậy mới đảm bảo được hiệu quả và tính chính xác của các thông tin thu lượm được.