

TRAO ĐỔI NGHIỆP VỤ

MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý KHI LẬP CÂU HỎI ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

PHẠM QUỲNH HƯƠNG

Bảng hỏi là biểu hiện của các chỉ báo, là phương tiện thu thập thông tin để kiểm định những giả thuyết nghiên cứu. Yêu cầu đối với bảng hỏi là thu thập thông tin đại diện và chân thực, hay nói cách khác, thông tin phải đầy đủ, khách quan, chính xác. Chính vì thế, khi thiết lập bảng hỏi, người ta luôn chú ý đến sự thuận tiện cho sử dụng sau này. Trước hết phải thuận tiện cho người phỏng vấn và người được hỏi, sau đó là sự thuận tiện cho chuyên gia sử dụng, đồng thời thuận tiện cho việc xử lý thông tin.

Tuy nhiên, trong thực tế, ta vẫn gặp những câu hỏi không hề thu được thông tin hoặc thu được rất ít do người đặt câu hỏi đã không lường trước được thực tế hoặc do câu hỏi có những sai sót, hoặc trong bảng hỏi chứa những câu hỏi lãng phí. Các nhà nghiên cứu có xu hướng cho rằng, cũng cùng một công đi điều tra, có thể một câu hỏi bên lề hoặc những câu hỏi kết hợp với những công trình nghiên cứu khác gắn vào bảng hỏi cũng chẳng làm sao, chẳng tốn kém gì thêm. Họ quên đi một thực tế là việc đưa thêm vào bảng hỏi những câu kém chất lượng, không rõ mục đích hỏi hoặc kém lô-gích sẽ làm cho bảng hỏi trở nên cồng kềnh cản trở quá trình phỏng vấn, đồng thời giảm chất lượng kết quả thông tin.

Sau đây, chúng tôi xin nêu lên những ví dụ có thể minh họa về những câu hỏi mà thông tin thu được thiếu chính xác, gây khó khăn cho việc xử lý.

1. Những câu hỏi chứa hai ý.

Thực chất nó không phải là một câu hỏi, mà là hai câu đã vô tình bị gộp vào làm một. Ví dụ câu: “Bạn hài lòng hay không về cãng-tin ở cơ quan của bạn?” Câu hỏi này sẽ khiến cho người trả lời quan tâm đến cả hai yếu tố giá cả của cãng-tin và chất lượng phục vụ ở đó. Vì vậy, cần có hai câu hỏi riêng biệt, một câu hỏi về giá cả, một câu hỏi về sự phục vụ. Một câu hỏi khác: “Nhu cầu và thực tế tiêu dùng của gia đình bạn có tăng không?” Nếu nhu cầu tăng, còn thực tế không thì trả lời như thế nào? Người trả lời ở vào thế lưỡng nan. Kiểu câu hỏi này gây khó khăn cho xử lý thông tin. Những câu hỏi có từ “và”; từ “hoặc” đặc biệt hay mắc phải sai lầm như vậy.

2. Những câu hỏi phân đôi (nhị phân).

Loại câu hỏi phân đôi khi trả lời chỉ có thể trả lời “có” hoặc “không”. Ví dụ “Đồng chí có đi xem phim không?” Những câu hỏi như thế không được đặt dưới dạng

phủ định. Chẳng hạn “Đồng chí không hài lòng với chuyên môn của mình chứ?” Nếu đáp “vâng” hoặc “không” đều không đơn nghĩa, cả hai lời đáp đều nước đôi, lập lờ.

3. Những câu hỏi mập mờ.

Không ai muốn đặt những câu hỏi mập mờ. Nhưng đôi khi cũng khó tránh khỏi tính mập mờ. Một số từ bản thân nó đã là mập mờ và mơ hồ. Những câu hỏi mơ hồ sẽ cho những câu trả lời chung chung, mơ hồ. Chẳng hạn câu hỏi các sinh viên “Anh học thế nào?” sẽ có thể thu được các câu trả lời như: “tôi học tốt”, “tôi học thông minh”, “đạt điểm cao”, “học chăm chỉ”, “say mê học tập”, “có phương pháp tốt”... Trong câu hỏi này đã bao hàm nhiều lời đáp khác nhau tạo nên sự lẫn lộn vô ích trong câu trả lời. Hoặc câu hỏi “Nguyện vọng thiết tha nhất của bạn hiện nay?” sẽ có những câu trả lời như: “con cái học hành tốt”, “con cái có việc làm”, “nhà cửa đàng hoàng”, “làm việc cho Nhà nước đến cùng”, “dân giàu, nước mạnh, hòa bình”... hoặc câu hỏi “Số người thoát ly của gia đình?”, câu hỏi dường như thật rõ ràng, nhưng vấn đề là phải làm rõ khái niệm “thoát ly” và khái niệm “người trong gia đình”. Chúng tôi vẫn nhận được những câu trả lời trong đó ghép cả con gái đã đi lấy chồng ở nơi khác, cả người về hưu, cả em trai chồng đi bộ đội là những người trong gia đình hiện đang thoát ly. Hoặc câu hỏi: “Từ sau khoán sản đến nay thu hoạch của gia đình thế nào?”:

- Cao hơn.
- Không hơn.
- Giảm đi.

Trong trường hợp nếu thu hoạch từ sau khoán sản có vụ cao hơn, có vụ giảm đi, người trả lời sẽ nói “cũng tùy vụ”. Khi đó thật khó xử lý.

Những câu hỏi mập mờ sẽ cho những câu trả lời mà thực tế là hai hoặc nhiều câu hỏi khác nhau, vì mỗi người được hỏi giải thích câu hỏi theo một cách hiểu khác nhau mà bản thân người phỏng vấn cũng không lường hết được. Trong trường hợp đó, thà rằng người ta không trả lời còn hơn, vì như thế ít nhất cũng còn biết người đó đứng ở đâu.

4. Câu hỏi mớm ý.

Những câu hỏi loại này thường do người hỏi không làm cho câu hỏi của mình mang tính trung lập. Thậm chí còn thể hiện lập trường của mình khi đặt câu hỏi. Những câu hỏi có từ “rùng rợn” dễ gây trả lời phủ định, chẳng hạn: “Bạn có cho rằng ban lãnh đạo có dính líu đến... không?”. Hoặc những câu “Trong xã có nhiều gia đình làm vườn giỏi, có thu nhập cao, bạn có biết không?”. “Trong thư viện có nhiều sách khoa học, bạn có thường hay đọc không?”, “Các bác sĩ nói rằng uống rượu là có hại, bạn thấy thế nào?”. Những câu hỏi như thế rất dễ gây trả lời “có”. Vì vậy, những câu hỏi loại này phải được sử dụng rất cẩn thận. Trong nhiều trường hợp, việc sử dụng câu hỏi mớm ý đem lại tác dụng tốt. Chẳng hạn câu hỏi: “Phần lớn mọi người đều nói tục lần này hoặc lần khác: bạn có không?”. Hoặc “ở nhà máy có nhiều người đi làm muộn lần này, lần khác, bạn có không?”. Với cách hỏi mớm ý này, người được hỏi đỡ ái ngại khi trả lời khẳng định. Nhưng không phải bất cứ trường hợp nào câu hỏi mớm ý đều cho kết quả tốt như thế, nếu sử dụng không khéo thì câu hỏi mớm ý sẽ làm người được hỏi trả lời một cách dễ dãi, khi đó thông tin sẽ bị chệch.

5. Phân tích câu hỏi tuyển và câu hỏi hội.

Cần phải phân biệt rõ hai loại câu hỏi này để tránh lẫn lộn khi đặt câu hỏi.

Câu hỏi hội yêu cầu người được hỏi lựa chọn phương án nào thích hợp với mình trong các phương án trả lời được đưa ra, không nhất thiết chọn bao nhiêu.

Câu hỏi tuyển chỉ cho phép người trả lời chọn một trong các phương án đưa ra. Với một bảng các câu hỏi tuyển được đưa ra gồm nhiều câu hỏi, mỗi dòng là một câu, người trả lời buộc phải trả lời tất cả các câu trong bảng đó, nhưng mỗi câu chỉ được chọn một trong các mức độ mà thôi. Cần phải nhấn mạnh rằng có nhiều người trả lời không đầy đủ loại câu hỏi này.

Ví dụ câu hỏi: Bạn hãy đánh giá mức độ ưa thích của mình về các thể loại nghệ thuật sau đây:

Mức độ / Thể loại	Rất thích	Ưa thích	Không thích
Phim			
Ca nhạc			
Kịch nói			
Cải lương			

Với câu hỏi này, người trả lời chỉ được phép chọn một trong ba mức độ ưa thích, chứ, không thể chọn hai hoặc cả ba mức độ vừa rất thích, vừa không thích. Mỗi câu hỏi về các loại (phim, ca nhạc...) đều phải trả lời, không được bỏ sót câu nào. Nếu không thực hiện đúng yêu cầu của câu hỏi thì chẳng thu được gì cả về việc xử lý sẽ khó khăn. Chẳng hạn với loại “kịch nói”, người trả lời đánh dấu cả ba mức độ, cả rất thích, ưa thích, cả không thích, khi đó chẳng còn biết anh ta muốn gì. Còn với loại “cải lương”, thậm chí anh ta không trả lời gì cả. Kết quả là thông tin không đầy đủ mà lại không chính xác.

Loại câu hỏi tuyển yêu cầu người trả lời chỉ được phép chọn một trong các phương án đưa ra. Vì vậy bản thân các phương án đưa ra đó phải đối lập, loại trừ lẫn nhau, hoàn tách biệt với nhau. Tức là các “phương án” đó không được liên quan với nhau, không có cái nào bao hàm cái nào. Chẳng hạn yêu cầu lựa chọn một trong hai tính cách: tính ngay thẳng và tính dối trá, tính ích kỷ và tính thần tập thể. Các tính cách này là đối lập nhau thì mới có thể có sự lựa chọn duy nhất. Ví dụ với câu hỏi:

Đồng chí chọn một trong các tính cách sau đây:

- Tính ngay thẳng.
- Tính thần tập thể.
- Yêu Tổ quốc.
- Lao động tốt.
- Lạc quan.

Trong trường hợp này, 5 tính cách đó không bài trừ lẫn nhau, thậm chí còn thâm nhập vào nhau, đó là những phẩm chất ở trên bình diện khác nhau của ý thức. Tính yêu Tổ quốc sẽ được lựa chọn nhiều

nhất, nhưng người nghiên cứu thì chẳng thu

được thông tin gì mới cả. Như vậy yêu cầu “các mức độ đưa ra” phải độc lập, nếu không thực hiện đúng thì tính lựa chọn duy nhất của câu hỏi tuyển sẽ bị phá vỡ.

Ngoài ra cần phân biệt rõ ba loại câu hỏi tuyển và hội. Không được lẫn lộn và không được ghép chung trong một câu hỏi. Ví dụ câu: Đồng chí có tham gia công tác đoàn thể xã hội nào sau đây:

1. Công tác Đảng.
2. Công tác Đoàn.
3. Công tác Công đoàn.
4. Công tác phụ nữ.
5. Công tác chính quyền địa phương.
6. Không tham gia công tác nào cả.

Trong câu này đã ghép chung hai loại câu hỏi. Từ phương án 1 đến 5 thuộc câu hỏi hội, người trả lời có thể làm nhiều công tác cùng một lúc. Riêng phương án 6 thuộc câu hỏi tuyển. Lẽ ra phải gồm hai câu hỏi: Đồng chí có tham gia công tác xã hội không: “có”, “không”. Nếu có, là những công tác nào sau đây: chỉ gồm từ phương án 1 đến phương án 5.

Cần lưu ý tới những lời yêu cầu, lời chỉ dẫn dùng cho câu hỏi tuyển, câu hỏi hội.

Với câu hỏi tuyển như sau: Bạn đánh giá các tiêu chuẩn hạnh phúc như thế nào:

Các tiêu chuẩn	Rất quan trọng	Quan trọng	Không quan trọng
<ul style="list-style-type: none"> - Đông con, nhiều cháu. - Ăn ở có đạo đức - Vợ chồng hòa thuận - Con cái đều thoát ly - Nhà cửa khang trang - Kinh tế vững 			

Với loại câu hỏi như vậy, lời yêu cầu phải là “Bạn hãy đánh giá mức độ quan trọng của từng tiêu chuẩn” và kèm theo lời giải thích lựa chọn một trong ba mức độ. Không nên hỏi theo kiểu câu hỏi mở như: “Bạn hãy cho biết lý do...”, cũng không nên hỏi theo kiểu câu hỏi hội: “Lý do nào là quan trọng...”. Khi đó người trả lời sẽ lúng túng vì phần câu hỏi và lời chỉ dẫn không ăn khớp. Với câu hỏi hội như “Trong những nguyên nhân sau đây, nguyên nhân nào thích hợp”. Câu hỏi đưa ra một nguyên nhân và yêu cầu chọn những nguyên nhân thích hợp. Không nên dùng lời chỉ dẫn của câu hỏi mở: “Theo bạn có những nguyên nhân gì” hoặc “Bạn hãy nêu những nguyên nhân” Khi đó người được hỏi sẽ mất tập trung. Với loại câu hỏi hội như trên, tốt nhất nên đưa ra một chỉ dẫn “Xin bạn đọc kỹ từng câu sau đây. Câu nào bạn thấy phù hợp thì đánh dấu (X). Câu nào không hoặc chưa phù hợp xin bỏ trắng”.

6. Câu hỏi bảng.

Một loại câu hỏi mà hiện nay được dùng khá nhiều đó là câu hỏi bảng. Loại câu hỏi này đưa ra một loạt yếu tố và yêu cầu đánh giá mức độ ưa thích, cần thiết, quan trọng... Hoặc đưa ra một loạt yếu tố và

yêu cầu cho biết về một loại vấn đề nào đó.

chẳng hạn về những hoạt động xã hội, về các loại công việc sản xuất, về những điều kiện sống, Ví dụ: Ai thường giúp ông bà những ý kiến về các vấn đề sau:

Công việc \ Người góp ý	Đội trưởng	Bí thư chi bộ	Hàng xóm	Anh em	Con cái
- Cải tạo chất đất - Thay đổi giống cây - Chọn giống lợn - Sử dụng đạm, thuốc sâu - Cải tạo vườn, ao					

Loại câu hỏi này không nên lạm dụng. Không nên lập một bảng quá lớn, có quá nhiều hàng nhiều cột. Ví dụ một câu hỏi có đến 6 cột như: làm đất, ngâm giống, cấy, chăm sóc lúa, gặt, đập, hướng dẫn kỹ thuật, và kèm theo đó là mười mấy hàng nữa. Hoặc có những bảng có quá nhiều hàng (độ trên dưới 20 hàng) mà lại về những vấn đề chẳng có gì là hấp dẫn, hứng thú. Những câu hỏi kiểu đó sẽ gây mệt mỏi và dẫn đến trả lời qua quýt. Thông tin thu được cũng thiếu chính xác, dễ sai lệch.

7. Câu hỏi sắp xếp thứ tự ưu tiên.

Ví dụ : Hãy sắp xếp theo thứ tự quan trọng, giá trị quan trọng nhất đánh số 1 đến giá trị nào kém quan trọng đánh số 5:

- a) Có bạn bè tốt.
- b) Gia đình hòa thuận.
- c) Nghề nghiệp ổn định.
- d) Địa vị cao.
- đ) Được vui chơi, giải trí.

Với loại câu hỏi này, số giá trị được đưa ra để sắp xếp thứ tự chỉ nên nhiều nhất là 5, 6. Nếu nhiều quá sẽ gây khó khăn cho người trả lời và dễ dẫn đến trả lời qua quýt. Những giá trị đưa ra để sắp xếp cũng phải tách biệt nhau, không phụ thuộc lẫn nhau, cả ranh giới rõ rệt. Chẳng hạn câu hỏi đưa ra quá nhiều giá trị (9, 10 giá trị) yêu cầu sắp xếp thứ tự mà trong đó các giá trị lại không tách biệt nhau cho lắm như:

- Lao động giỏi, kinh tế vững.
- Nghề nghiệp có thu nhập cao.
- Nhà cửa khang trang.
- Đời sống ổn định.
- Gia đình hạnh phúc.
- Thuận vợ thuận chồng.
- Có nhiều bạn bè.
- Hòa thuận với hàng xóm.

Một số điểm...

Với câu hỏi như thế thì chúng ta, những người đi hỏi, cũng còn phải toát mồ hôi khi trả lời.

Trên đây là một vài lưu ý khi lập câu hỏi nhằm phục vụ cho việc thu thập và xử lý thông tin được tốt. Thực ra việc lập bảng câu hỏi là cả một nghệ thuật, đòi hỏi có nhiều kinh nghiệm, có thực tế và phải bỏ ra những công sức công phu.

Cho dù việc chuẩn bị có chu đáo thế nào, việc thiết kế mẫu hiệu quả đến đâu thì những câu hỏi mơ hồ vẫn đem lại những câu trả lời mà ta không thể xác định được rằng người được hỏi đã trả lời câu nào. Kết quả thông tin thu được từ bảng câu hỏi chính là cái bắt đầu và là đối tượng của việc xử lý. Những câu hỏi không đạt không những làm phí đi biết bao công sức của công việc chuẩn bị công phu, của công việc thu thập, điều tra vất vả, mà hơn nữa thông tin từ những câu hỏi loại này đem lại còn trở thành gánh nặng cho việc xử lý, đồng thời ý nghĩa của việc xử lý sẽ giảm đi, sẽ cho những thông tin thiếu chính xác.

Để khắc phục được những khuyết điểm trong cách đặt câu hỏi, cần phải nắm vững lý luận và mục đích, yêu cầu nghiên cứu, đồng thời phải am hiểu thực tế, và dù sao cũng phải có nhiều kinh nghiệm. Một bảng hỏi dù thiết lập bằng cách nào, cuối cùng cũng đều phải qua điều tra thử, qua thực tế mới biết nó đứng vững ở mức độ nào.

