

TRAO ĐỔI NGHIỆP VỤ

CÁC NGUYÊN NHÂN DẪN ĐẾN SỰ TỪ CHỐI CÂU TRẢ LỜI

N.A. KLIUSINA

Một số nhà xã hội học có ý kiến cho rằng sự không có các câu trả lời là bằng chứng về chất lượng kém của các bảng câu hỏi hoặc của người phỏng vấn nói chung. Song hiện tượng này có liên quan tới các vấn đề phức tạp. Các nhà nghiên cứu đã chú ý tới bản chất xã hội của nó, cụ thể là tới mối liên quan với hoạt động của các phương tiện thông tin đại chúng, với bối cảnh toàn xã hội khi tiến hành phỏng vấn. . .

Theo chúng tôi thì vấn đề không trả lời các câu hỏi có ba khía cạnh cơ bản: phương pháp, xã hội và tâm lý.

Khía cạnh thứ nhất có liên quan tới chất lượng phương pháp hệ và việc tiến hành phỏng vấn.

Khía cạnh thứ hai có các nguồn gốc nằm trong tình trạng xã hội của đất nước, của các nhà máy, của các tập thể và các nhóm cơ sở. Điều này xác định thái độ chung của cư dân đối với cuộc phỏng vấn và với vấn đề được nghiên cứu. Bản chất của hiện tượng đã nêu có liên quan tới các quá trình mang tính xã hội sâu sắc diễn ra trong đời sống xã hội như: trình độ phát triển của nền dân chủ, tính công khai với hoạt động của các phương tiện thông tin đại chúng, sự tham dự của người được phỏng vấn vào vấn đề được nghiên cứu và sự quan tâm tới nó, các chuẩn mực đang tồn tại và quan điểm chính thức về đối tượng nghiên cứu.

Khía cạnh thứ ba có liên quan với tình huống cuộc phỏng vấn ở mức độ giao tiếp giữa các cá nhân và với những đặc điểm tâm lý của các nhóm nhân khẩu - xã hội khác nhau.

Có thể chia ra một số hướng làm chỗ dựa cho các cuộc tìm kiếm. Hướng thứ nhất là ảnh hưởng của các yếu tố nhân khẩu - xã hội tới sự từ chối trả lời. Các nhà nghiên cứu nhất trí đánh giá ảnh hưởng của trình độ học vấn tới chỉ báo này. Các đặc điểm nhân khẩu - xã hội quan trọng khác là giới tính và lứa tuổi. Hướng thứ hai là khía cạnh xã hội của vấn đề không trả lời. Ở đây nổi bật lên mấy vấn đề: ảnh hưởng của các truyền thống dân tộc đến việc sử dụng tình thế "Tôi không biết" cũng như trình độ văn hóa của những người trả lời, mức độ tham gia của họ vào vấn đề

Các cuộc nghiên cứu về những yếu tố tâm lý của sự không có câu trả lời được coi là một hướng độc lập.

Ngoài ra, cần tính đến ảnh hưởng của chính các đặc trưng phương pháp của câu hỏi. Chẳng hạn như về độ dài và tính phức tạp cú pháp của câu hỏi, hình thức đưa câu hỏi (đóng, mở, dạng bảng...). Từ đó liên quan tới việc phân tích ảnh hưởng của các câu hỏi lọc có chức năng tách từ toàn bộ những người được hỏi ra những nhóm người đề cập đến câu hỏi trên đây.

Liệu câu hỏi lọc có hoàn thành được chức năng của mình là đảm bảo sự phân lớp thích hợp tập hợp những người được hỏi thành những người trong diện trả lời câu hỏi và những người không liên quan tới câu hỏi hay không. Cấu trúc hiệu quả nhất của các câu hỏi lọc là như thế nào? Có những dạng sai lầm phương pháp nào gặp phải khi soạn thảo chúng, và hậu quả của các sai lầm này như thế nào?

Số liệu nhận được sẽ chứng minh rằng không chỉ sự tồn tại hay vắng mặt của "bộ lọc" mà cả các hình thức khác nhau của nó cũng ảnh hưởng tích cực tới số lượng người không trả lời. Chẳng hạn như hai dạng "bộ lọc" đã được so sánh: 1) "Anh có ý kiến hay không...?"; 2) "Anh đã suy nghĩ đủ về vấn đề này để lựa chọn chưa?". Các câu hỏi này thể hiện mức độ đánh giá khác nhau của người trả lời về hiểu biết của mình. Việc áp dụng dạng lọc thứ hai đã cho số lượng lớn nhất những người không trả lời.

Như vậy, dạng bộ lọc đem lại cho người trả lời khả năng suy nghĩ nghiêm túc hơn về trình độ hiểu biết của

mình sẽ thúc đẩy người nghe phân biệt rõ hơn theo mức độ hình thành dư luận xã hội.

Một kết luận khác cũng thật thú vị: nội dung câu hỏi càng ít gây chú ý cho người trả lời thì "bộ lọc" hoạt động càng có hiệu quả.

Phòng đảm bảo phương pháp luận và thông tin của Viện Xã hội học thuộc Viện Hàn lâm khoa học Liên Xô khi tiến hành một cuộc nghiên cứu đặc biệt các nhân tố ảnh hưởng đến sự né tránh câu hỏi vào năm 1988 đã áp dụng kinh nghiệm của các nhà nghiên cứu Mỹ. Cuộc nghiên cứu có hai giai đoạn cơ bản: giai đoạn một gồm việc phân tích thứ cấp các kết quả của cuộc phỏng vấn "Thế giới qua con mắt của những người ngày nay"¹, hình thành các giả thuyết và kế hoạch hóa thí nghiệm phương pháp về việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng tới sự không có câu trả lời; giai đoạn thứ hai là tiến hành thí nghiệm phương pháp. Trong khi phân tích thứ cấp, các câu hỏi được phân loại theo số lượng người không trả lời. Kết quả là hình thành ba nhóm câu hỏi được đặc trưng bởi số lượng người trả lời tối đa (trên 20%), trung bình (từ 10 đến 20%) và tối thiểu (dưới 10%).

Sự phân nhóm như vậy cho ta khả năng hiểu được bản chất của sự không có câu trả lời trong các trường hợp khi hiện tượng này mang tính phổ biến và khi số người không trả lời là không đáng kể. Ngoài ra, theo dự kiến của chúng tôi, những câu hỏi gắn với những điều quan tâm của người trả lời và đụng chạm tới các lĩnh vực khác nhau trong hoạt động sống của họ cũng được chọn ra để thí nghiệm.

Giả định rằng các câu hỏi về đời sống trong nước và các vấn đề kinh tế, chính trị của nó là gần gũi hơn cả đối với những người được phỏng vấn. Xếp vào nhóm này là các câu hỏi về thái độ đối với việc hạn chế bán đồ uống có rượu, với việc thành lập các hợp tác xã và hoạt động lao động cá thể, với việc giải phóng cho những người từ bỏ tôn giáo. Câu hỏi về việc rút toàn bộ quân đội Xô-viết ra khỏi ápganixtan cũng thuộc nhóm này. Xếp vào nhóm thứ hai là các vấn đề chính sách đối ngoại mà dân cư ít được thông tin hơn, trong số đó có những câu hỏi về sự đánh giá các mối quan hệ giữa Liên Xô và một loạt các nước về khả năng đánh đòn hạt nhân đầu tiên từ phía Pháp và Liên Xô...

Các nhiệm vụ cơ bản cần phải được giải quyết là xác định ảnh hưởng của các câu hỏi đến số lượng những người không trả lời và đến tính tương ứng của thông tin nhận được cho nhiệm vụ nghiên cứu, cũng như chỉ ra các yếu tố cơ bản của sự không có câu trả lời. Có hai loại bảng hỏi được đưa ra cho những người trả lời: loại có các câu hỏi với tình huống "Tôi thấy khó trả lời" và loại không có chúng. Khi hình thành mẫu đã có tính tới trình độ học vấn và giới tính của những người không trả lời. Sự phân bố tỷ lệ những người không trả lời theo trình độ học vấn và giới tính được tính theo các kết quả nghiên cứu cơ bản.

Kết quả của các thí nghiệm đạt được ra sao? Trong thực tế thì sự bổ sung thêm câu hỏi lọc làm tăng số lượng những người không trả lời. Những số liệu thí nghiệm cho thấy rằng các câu hỏi càng xa những điều quan tâm của người được phỏng vấn thì càng cần thiết phải sử dụng câu hỏi lọc.

Chúng ta xem xét mối liên hệ qua lại giữa tính tương ứng của thông tin và sự không có câu hỏi lọc. Để làm việc này, cần xác định được tỷ lệ những người có thể chọn phương án "Khó trả lời"

Việc không có tình thế "Khó trả lời" không chỉ ảnh hưởng tới tần số của sự trả lời, mà còn dẫn tới việc một phần các câu trả lời "không xác định" tiềm tàng bị Phân bố lại theo các lập trường khác. Nhờ có nhóm không có ý kiến xác định nên câu trả lời xác định tăng. lên 10-11% ở các câu hỏi về chính sách đối nội và 15- 16% ở các câu. hỏi về chính sách đối ngoại.

Trong tình huống không có lập trường rõ rệt thì sự không có câu trả lời là phương án tốt nhất, vì câu trả lời xác định sẽ không tương ứng với nhiệm vụ nghiên cứu. Điều tra ra sau đây sẽ xác nhận việc đó.

¹. Đây là công trình hợp tác nghiên cứu Xô-pháp do Viện Xã hội học - Viện Hàn lâm khoa học Liên Xô tiến hành; mẫu 1.000 người; lãnh đạo khoa học: V.G. Andrêencốp.

Khi tiến hành phỏng vấn có sử dụng các câu hỏi thăm dò hoặc các câu hỏi ở dạng mở, chúng tôi đã nhận thấy những người trả lời hiếm khi đáp rằng: "Về nguyên tắc thì tôi tán thành, nhưng..." và tiếp theo suy ra có thể coi câu trả lời là một câu tán thành có điều kiện và thực ra có nhiều nghĩa.

Một cách tiên nghiệm, chúng tôi đã xếp những người được phỏng vấn đã trả lời thuộc loại "Tôi không biết", "Không có ý kiến xác định" hoặc những người né tránh trả lời vào số những người không trả lời.

Phương pháp phỏng vấn cá nhân với dạng câu hỏi mở hoặc với các câu hỏi thăm dò đã cho phép chúng tôi phát hiện những người không thể đưa ra câu trả lời đơn nghĩa do có thái độ mâu thuẫn hoặc nhiều nghĩa đối với một vấn đề được nghiên cứu. Số liệu thu được cho phép nói rằng có tồn tại mối liên hệ qua lại giữa mức độ hình thành dư luận xã hội và sự không có câu trả lời cho câu hỏi.

Trong những trường hợp ý kiến của người trả lời còn chưa được hình thành thì câu trả lời cho câu hỏi nên được xây dựng như một cuộc thảo luận các phương án trả lời có thể xảy ra. Ví dụ, với câu hỏi về thái độ đối với các hợp tác xã và hoạt động lao động cá thể trong thời gian nó mới chỉ bắt đầu được triển khai, thì những người trả lời sẽ đáp rằng: một mặt thì tư tưởng là tốt song mặt khác, các hợp tác xã gây nên thái độ tiêu cực.

Sau những cuộc bàn luận như vậy, chọn ra được tình thế "Khó trả lời". Câu trả lời nhiều nghĩa cho câu hỏi về thái độ đối với việc hạn chế bán các thức uống có rượu biểu thị những ý kiến đối lập so với mục đích (đồng ý) và các phương tiện (lên án). Các phương pháp được áp dụng để giải quyết vấn đề nêu trên đã trở nên vô hiệu với thời gian tiến hành phỏng vấn. Để xóa bỏ tính đa nghĩa trong câu trả lời, thay vì một câu hỏi, phải đặt ra hai câu hỏi.

Các câu hỏi thăm dò đặc biệt đã được đưa ra cho người trả lời trong các cuộc phỏng vấn cá nhân nhằm làm sáng tỏ các nguyên nhân của sự từ chối trả lời. Dường như 61,6% những người không trả lời các câu hỏi về chính sách đối nội đã không có ý kiến đơn nghĩa và vì thế họ thích không trả lời hơn. Sự từ chối các câu hỏi về chính sách đối ngoại có liên quan hơn cả tới tình trạng không được thông tin của người trả lời. 60,8% những người thuộc nhóm này trong khi trả lời những câu hỏi thăm dò đã tỏ ra không quan tâm tới các vấn đề chính sách đối ngoại và không tham dự vào phạm vi các khái niệm này.

Khía Lạnh xã hội của vấn đề những người không trả lời ít được nghiên cứu, nhưng cũng không kém phần quan trọng. Trong cuộc thí nghiệm cũng đã nghiên cứu ảnh hưởng của các yếu tố xã hội như sự thông tin, sự tham gia vào vấn đề, mức độ gan gỏi với lợi ích của người được phỏng vấn đối với các lĩnh vực hoạt động sống, tới sự từ chối câu trả lời.

Những yếu tố như trình độ phát triển của chế độ dân chủ, hoạt động của các phương tiện thông tin đại chúng, các khuôn mẫu hiện hành có ảnh hưởng trực tiếp nhất tới sự né tránh câu trả lời. Theo quan điểm chính thức đã hình thành thì kỹ thuật hỏi (dạng phỏng vấn, sự có mặt của câu hỏi bộ lọc) sẽ có ảnh hưởng tới các câu trả lời. Tình trạng như vậy xuất hiện khi trả lời các câu hỏi về thái độ đối với việc hạn chế bán các đồ uống có rượu.

Thí nghiệm đã cho thấy rằng phỏng vấn tự do tạo điều kiện để thể hiện ý kiến cởi mở hơn.

Cũng có thể nói như vậy về việc sử dụng các câu hỏi để xác định sự có ý kiến. "Về nguyên tắc thì tôi tán thành, nhưng tôi không đồng ý với các phương pháp được áp dụng" - vấn đề này đặc trưng cho nhiều người. Trong phỏng vấn chính tắc và an-kết có sử dụng câu hỏi lọc, đã có tới 41% và 24% những người được hỏi đã đưa ra câu trả lời nhiều nghĩa. Nhờ việc tăng cường các câu hỏi này mà đã giảm bớt được tỷ lệ các đánh giá tán thành so với nghiên cứu cơ bản mà ở đó phỏng vấn cá nhân có tính hình thức hơn.

Hoàn cảnh xã hội còn ảnh hưởng tới một yếu tố nữa là sự thông tin không đầy đủ do tin tức được trình bày không khách quan hoặc không trọn vẹn qua các phương tiện thông tin đại chúng, và khả năng thu nhận được thông tin của chính người được phỏng vấn.

Để xác định trình độ thông tin, trong cuộc thí nghiệm chúng tôi đã sử dụng một thử nghiệm (test) với 9 câu hỏi, trong số đó có câu hỏi về ý nghĩa của từ "người từ bỏ tôn giáo" mà Viện sĩ A.D. Xakharốp đã nổi tiếng nhờ nó, về lịch sử hoạt động chiến tranh của Pháp và Nga dựa trên thái độ đối với nhau, về những vĩ nhân và các đại diện cho nước Pháp ngày nay và nhận thức về việc nhà du hành vũ trụ đầu tiên của Pháp đã bay trên tàu vũ trụ của nước nào.

Theo số điểm nhận được (tối đa là 15), chúng tôi chia ra được ba nhóm tùy theo trình độ thông tin: cao (từ 10-15), trung bình (từ 5-10), thấp (dưới 5). Các kết quả nhận được thật đáng lo ngại: một nửa số người được hỏi (51,6%) có trình độ thông tin thấp và chỉ 9% có trình độ thông tin cao. Các bài báo và tạp chí, các buổi sáng phát thanh, truyền hình đem lại cho mọi người lượng thông tin đóng góp một phần không nhỏ vào tri thức của con người hiện đại và vì thế các đề tài không được các phương tiện thông tin đại chúng đề cập tới sẽ trở thành "vết trắng" đối với một bộ phận đáng kể mọi người.

Sự đo lường trình độ thông tin là chỉ báo cho phép hiểu được các nhận định và đánh giá của những người trả lời mang tính chất tự nhiên và cảm xúc hay chúng được lập ra trên cơ sở các hiểu biết.

Các đặc điểm nhân khẩu - xã hội liên quan như thế nào với trình độ thông tin? Yếu tố nào trong các yếu tố là yếu tố để phân biệt? Số liệu cho thấy trình độ thông tin có quan hệ chặt chẽ với học vấn: sự không hiểu biết của những người trả lời cổ học vấn trung học không hoàn chỉnh chiếm 94%, có học vấn trung học - 74% và có trình độ học vấn cao - 40,5%. Trình độ học vấn là yếu tố có ảnh hưởng đáng kể tới việc không có câu trả lời. Giới tính phân biệt tập hợp theo trình độ thông tin ở mức độ ít hơn nhiều: trình độ hiểu biết của phụ nữ chỉ kém nam giới 9%, trong khi ở các nhóm theo trình độ học vấn, sự khác nhau là 20-30%.

Kết luận thu được là: tác động qua lại giữa hai trình độ nhận thức: khoa học và thông thường - buộc phải đặt ra những yêu cầu nhất định đối với việc thiết kế phương pháp hệ và tiến hành phỏng vấn.

Tình trạng không có câu trả lời là một trong các chỉ báo chất lượng có thể chứng minh tính mô phỏng không đầy đủ của các chỉ báo sử dụng để đo lường những biến số được nghiên cứu đối với nhận thức thông thường.

Việc nghiên cứu tổng hợp vấn đề những người không trả lời không chỉ tạo ra khả năng cho phép điều khiển việc tiến hành cuộc phỏng vấn, dự báo con số các "câu không trả lời", kế hoạch hoá phương pháp và hoàn cảnh cuộc phỏng vấn một cách tương ứng, mà còn tạo điều kiện để hiểu sâu hơn nữa các quá trình xã hội.

Người dịch: ĐÌNH PHƯƠNG THẢO.

Nguồn: Tạp chí "Các nghiên cứu xã hội học".

số 1-1990, tiếng Nga.