

THIẾT KẾ BẢNG HỎI

1. Cấu trúc của một bảng hỏi

Bảng hỏi là một công cụ dùng để thu thập thông tin trong quá trình nghiên cứu đề tài khoa học. Cấu trúc chính của bảng hỏi gồm có 3 phần cơ bản như sau:

- **Phần giới thiệu:** giới thiệu mục đích, yêu cầu của việc nghiên cứu; việc bảo mật thông tin, địa chỉ liên hệ của người/nhóm nghiên cứu.
- **Nội dung chính:** các câu hỏi liên quan đến thông tin cần thu thập (Bắt đầu bằng những phần ít nhạy cảm và dễ trả lời nhất. Có thể chen những câu hỏi mở ở giữa)
- **Thông tin nhân khẩu học** (thông tin về cá nhân người trả lời): tuổi, giới tính, trình độ học vấn, lĩnh vực công tác,...
- **Lưu ý:** Kết thúc bảng hỏi cần có lời cảm ơn.

2. Các bước cơ bản trong thiết kế bảng hỏi

- Xác định cần những thông tin nào? Tiến hành phỏng vấn sâu nếu cần.
- Xác định các nhân tố chủ chốt của thông tin.
- Đặt câu hỏi mới/ chỉnh sửa các câu hỏi sẵn.
- Xếp xếp thứ tự các câu hỏi/nhóm các câu hỏi liên quan.
- Trình bày bố cục bảng hỏi.
- Đọc phản biện độc lập
- Hỏi thử bảng hỏi một vài lần với đồng nghiệp/người hoàn toàn không liên quan (họ hàng, bạn bè).
- Tự chỉnh sửa bảng hỏi.
- Điều tra thử (mẫu 20-50) với cách chọn mẫu tương đương cách chọn mẫu trong thực tế.
- Loại bỏ các câu không thu được thông tin, các câu không phân biệt được thông tin trả lời.
- Chỉnh sửa lại toàn bộ bảng hỏi.
- Kiểm tra thử lần thứ 2 nếu cần (nội dung có sửa nhiều).

3. Các dạng (hình thức) của câu hỏi và thang đo

*** Căn cứ vào hình thức trình bày câu hỏi, có thể phân thành 3 loại (đóng – mở – kết hợp)**

3.1. Câu hỏi mở

- **Ưu điểm:** Dễ trình bày, khuyến khích người trả lời trình bày quan điểm dựa trên ngôn ngữ phù hợp với quan điểm của mình, giúp người nghiên cứu thu được thông tin mang tính chiều sâu.
- **Nhược điểm:** Gây khó khăn cho thu thập và phân tích số liệu, tăng chi phí về tiền và thời gian, buộc người trả lời phải suy nghĩ và kiên nhẫn.

- Khó khăn khi sử dụng câu hỏi mở: Mất nhiều thời gian, phụ thuộc vào sự nhiệt tình của người trả lời. Nếu câu trả lời tối nghĩa sẽ khó thu thập thông tin.

- Dạng câu hỏi này thường để dùng cho phần hỏi về hiểu biết, tuổi tác, nơi ở, địa chỉ làm việc trong bảng hỏi hoặc dùng trong trường hợp khảo sát qua điện thoại, phỏng vấn.

- **Thang đo được sử dụng cho loại câu hỏi mở:** Open-ended: người trả lời tự điền câu trả lời, không bị bó buộc theo các phương án sẵn có.

3.2. Câu hỏi đóng

Câu hỏi đóng là câu hỏi đã được xây dựng các phương án trả lời và người trả lời chỉ việc lựa chọn một hoặc nhiều phương án phù hợp.

- **Ưu điểm:** thuận lợi cho việc thu thập và phân tích số liệu, giảm chi phí, thời gian.

- **Hạn chế:** khi xây dựng các phương án trả lời, người nghiên cứu chỉ có thể đưa ra được những phương án trả lời theo quan điểm của mình, không thể thu thập được những phương án trả lời khác của người trả lời.

- **Các thang đo thường được sử dụng trong loại câu hỏi đóng:**

+ Thang Likert (do Rensis Likert phát triển) : là thang đo cho điểm mà có thể cộng điểm được. Thang đo này bao gồm 1 phát biểu thể hiện 1 thái độ ưa thích/không ưa thích, tốt/xấu về 1 đối tượng. Người tham dự được hỏi để trả lời đồng ý/không đồng ý với từng câu phát biểu. Mỗi trả lời được cho 1 điểm phản ánh mức độ ưa thích, và các điểm số có thể tổng hợp được để đo lường thái độ chung của người tham dự. Thang đo Likert có thể là 5, 7 hoặc 9 điểm. Ví dụ cho phần trả lời của thang 5 điểm: (1) Hoàn toàn không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Không có ý kiến; (4) Đồng ý; (5) Hoàn toàn đồng ý”.

+ Choice-one answers: các phương án trả lời có sự loại trừ nhau.

+ Choice-multiple answers: các phương án trả lời không loại trừ nhau và người trả lời có thể lựa chọn nhiều phương án.

+ Thang định danh: các câu hỏi về tên và địa chỉ.

+ Yes/no: người trả lời chỉ có hai phương án cho câu hỏi.

3.3. Câu hỏi kết hợp

Kết hợp giữa câu hỏi đóng và câu hỏi mở. Loại này được sử dụng vì không tìm được hết phương án diễn đạt theo câu hỏi đóng, mà cần người trả lời diễn đạt thêm.

4. Các loại câu hỏi thường gặp khi lập một bảng hỏi

4.1. Câu hỏi liên quan đến kiến thức

- Câu hỏi liên quan đến kiến thức được sử dụng để đánh giá, tìm hiểu nhận thức của cộng đồng về một vấn đề hay về một cá nhân nào đó, hoặc để đo năng lực hay thu thập các thông tin chung khác.

- Hình thức được sử dụng cho loại câu hỏi này nên là câu hỏi mở.

- **Lưu ý:** không nên để người trả lời tự quản lý phiếu nhằm tránh trường hợp được hỗ trợ trả lời.

4.2. Câu hỏi về hành vi

- Câu hỏi về hành vi là loại câu hỏi dùng để đánh giá hành vi, hỏi về ý định, khả năng thực hiện hành vi; đo thực trạng và mức độ thường xuyên của hành vi.

- Hình thức được sử dụng cho loại câu hỏi này chủ yếu là câu hỏi đóng với thang đo Likert hoặc Yes/no.

- **Ví dụ:** Anh/chị có kiểm tra bài học của con mình không?

- | | | |
|-----------------|------------------------|--------------------|
| (1). Hằng ngày; | (2). Hầu hết các ngày; | (3). Thỉnh thoảng; |
| (4). Ít khi; | (5). Rất ít khi. | |

4.3. Câu hỏi về thái độ

- Câu hỏi về hành vi là loại câu hỏi dùng để đánh giá về thái độ, quan điểm, cảm nhận của người trả lời.

- Hình thức được sử dụng cho loại câu hỏi này chủ yếu là câu hỏi đóng với thang đo Likert.

- **Ví dụ:** Anh/Chị thích đọc sách hơn làm một số hoạt động khác.

- | | | |
|-----------------------|-----------------------------|------------------|
| (1) Hoàn toàn đồng ý; | (2) Đồng ý; | (3) Bình thường; |
| (4) Không đồng ý; | (5) Hoàn toàn không đồng ý. | |

4.4. Một số câu hỏi về nhân khẩu học điển hình

Câu hỏi nhân khẩu học là loại câu hỏi dùng để thu thập thông tin về: Thành phần và quy mô gia đình, Tuổi và giới tính, Tình trạng hôn nhân, Trình độ học vấn, Tôn giáo, Nghề nghiệp, Thu nhập, Cư trú,...

- Hình thức được sử dụng cho loại câu hỏi này là câu hỏi mở và câu hỏi đóng với thang đo Open-ended và thang đo định danh.

4.5. Câu hỏi lọc

- Là những câu hỏi có chức năng phân chia những người trả lời câu hỏi thành các nhóm khác nhau, để sau đó có những câu hỏi dành riêng cho từng nhóm phù hợp với nội dung cuộc nghiên cứu tránh sự dịch chuyển của các kết quả nghiên cứu.

- **Ví dụ:**

Câu 12: Bạn hãy cho biết chỗ bạn ở hiện nay?

- a. Ở nhà riêng ☐ (1)
- b. Ở nhà người quen ☐ (2)
- c. Ở nhà trọ ☐ (3)
- d. Ở ký túc xá ☐ (4)

+ Nếu bạn ở nhà riêng xin trả lời các câu hỏi sau từ 13 -16.

+ Nếu bạn ở nhà người quen xin trả lời các câu hỏi từ 17-20.

+ Còn lại, bạn trả lời từ 21- 24.

5. Những nguyên tắc cần lưu ý khi lập bảng hỏi

5.1. Một số nguyên tắc chung

- Hỏi những gì bạn muốn hỏi (các câu hỏi phải đảm bảo cung cấp thông tin cần thu thập). Tuy nhiên, các câu hỏi không nhất thiết hỏi thẳng vào thông tin cần thu thập.

- Hiểu tâm lý người được phỏng vấn và hoàn cảnh phỏng vấn. Luôn coi người trả lời là một người tham gia trò chuyện một cách tình nguyện. Quan tâm đến quyền riêng tư của người trả lời.

- Đảm bảo rằng người tham gia trả lời trong các cuộc điều tra được thông tin đầy đủ những gì họ được hỏi và thông tin của họ được sử dụng như thế nào.

- Đảm bảo tính khuyết danh của câu trả lời. Vấn đề này được giải quyết sẽ giải quyết một loạt các vấn đề nêu trên như: quyền cá nhân, sự đồng thuận hay sự tin tưởng của người trả lời.

- Cung cấp cho người trả lời toàn bộ các thông tin về mục đích nghiên cứu, nội dung bảng hỏi và trả lời bất kỳ câu hỏi nào về nguồn tài trợ hay việc sử dụng số liệu. Cần phải nhắc tới cả mức độ bảo mật của thông tin.

5.2. Một số lưu ý khác

Từ ngữ phải chính xác: một thay đổi nhỏ cũng sẽ tạo ra sự khác biệt lớn. Tính chất của từ ngữ ảnh hưởng tới câu trả lời. Câu hỏi càng cụ thể càng ảnh hưởng tới câu trả lời của người trả lời.

Đối với những câu hỏi mang tính đe dọa:

- Câu hỏi mang tính đe dọa là câu hỏi về một số vấn đề mà người trả lời cảm thấy bị nguy hiểm khi trả lời câu hỏi. Phần lớn câu hỏi liên quan đến các vấn đề bị tác động bởi “social desirability” (kỳ vọng xã hội). Một số chủ đề nhạy cảm: Sức khỏe, bệnh tật, đọc sách, làm từ thiện, bầu cử, hành vi vi phạm luật giao thông, sử dụng ma túy trái phép, uống rượu và hành vi tình dục.

- Đối với những câu hỏi nhạy cảm, có tính đe dọa nên được lồng ghép và che lấp để "hòa loãn" trong những câu hỏi thuộc chủ đề bình thường để tạo cho người trả lời cảm giác an toàn khi trả lời.

Nguồn: Trung tâm Nghiên cứu Chính sách và Phát triển (DEPOCEN) và một số tài liệu tham khảo khác.