

KỸ THUẬT PHÒNG VẤN

(face-to-face interview following a structured questionnaire)

Nguyễn Trương Nam

NỘI DUNG

- Quy trình và các bước thu thập số liệu tại thực địa
- Các nguyên tắc cơ bản trong phỏng vấn
- Kỹ năng phỏng vấn
- Cách ghi câu trả lời vào phiếu
- Kiểm tra chất lượng thu thập số liệu

QUY TRÌNH VÀ CÁC BƯỚC THU THẬP SỐ LIỆU TẠI THỰC ĐỊA

- Tuyển chọn đối tượng phỏng vấn tại thực địa
- Giới thiệu/thoả thuận tham gia nghiên cứu
- Phỏng vấn
- Kiểm tra lại bảng hỏi sau khi phỏng vấn
- Nộp bảng hỏi cho giám sát viên
- Giám sát viên kiểm tra bảng hỏi

CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN TRONG PHÒNG VẤN

- Đọc đúng **chính xác** câu hỏi trong phiếu điều tra
 - Lý do: chuẩn hóa/thống nhất trong tất cả các phỏng vấn với tất cả các PVV; đã được thiết kế và thử nghiệm; chính xác khi nhập liệu/phân tích số liệu
- Hỏi tất cả các câu hỏi có trong bộ câu hỏi
- Không bỏ qua bất kỳ phần nào trừ khi có hướng dẫn chuyển câu.
- Không đọc các mã trả lời/không gợi ý trả lời cho người được phỏng vấn (trừ những câu có yêu cầu đọc mã trả lời)
- **KHÔNG** để ĐTNC đọc được nội dung câu hỏi cũng như các phương án trả lời

CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN TRONG PHÒNG VẤN

- Khi ĐTNC trả lời, hãy tìm xem đáp án nào là gần nhất với ý của ĐTNC (phải nhìn **tất cả** các đáp án).
- Nếu câu trả lời không chính xác như câu trả lời có sẵn trong bộ câu hỏi, đọc câu trả lời tương ứng trong bộ câu hỏi để ĐTNC khẳng định về câu trả lời.
- Nếu không có câu trả lời nào PVV sử dụng mã “khác” để ghi rõ câu trả lời vào phần trống.
- Ghi câu trả lời của câu hỏi vừa xong trước khi hỏi câu tiếp theo.
 - Ghi mã trả lời vào các ô tại cột ‘Trả lời’ tương ứng với từng câu hỏi.
 - Đối với lựa chọn “khác”, ghi rõ câu trả lời đó là gì ở phần mã trả lời.

CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN TRONG PHÒNG VẤN

- Duy trì tốc độ của cuộc phỏng vấn.
- Giữ thái độ Trung tính với các câu trả lời của người phỏng vấn.
- Không bao giờ được thể hiện thái độ có lỗi, không được sử dụng những câu như “Anh/chị có bận lắm không”.
- Để người trả lời phỏng vấn có thời gian suy nghĩ sau khi đọc câu hỏi.
- Suy nghĩ về tính logic với thực tế của các câu hỏi, và tính logic giữa các câu hỏi với nhau

CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN TRONG PHÒNG VẤN

- Đánh dấu **1 câu trả lời duy nhất** cho mỗi câu hỏi nếu không có hướng dẫn “Khoanh tất cả các lựa chọn thích hợp”
- Với những trường hợp ĐTNC trả lời nhưng PVV không rõ khoanh vào đáp án nào, ghi rõ vào lề bên tay phải, dòng tương ứng với câu hỏi
- Với những trường hợp ĐTNC không trả lời câu hỏi vì không nhớ, không muốn trả lời, v.v... mà không có lựa chọn này trong câu trả lời, ghi rõ “ĐTNC không trả lời” kèm theo lý do cụ thể

KỸ NĂNG PHÒNG VẤN

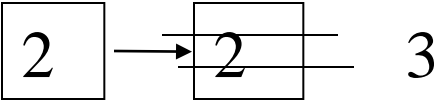
- Đọc câu hỏi → **nghe, quan sát** → phán đoán đối tượng có hiểu, trả lời đúng câu hỏi không? → đọc to câu hỏi một lần nữa nếu thấy cần → ghi câu trả lời vào phiếu nếu đối tượng hiểu câu hỏi một cách rõ ràng và đưa ra câu trả lời chắc chắn.
- Sau khi đọc xong câu hỏi một cách rõ ràng và lưu loát lần thứ nhất, PVV cần đợi đối tượng đưa ra câu trả lời. Nếu sau một khoảng thời gian thích hợp mà ta chưa nghe được câu trả lời từ đối tượng, thì các lý do sau cần được xét đến:
 - 1) Đối tượng được hỏi không nghe được câu hỏi
 - 2) Họ chưa hiểu câu hỏi
 - 3) Họ không biết trả lời thế nào

- Với những trường hợp sau lần đọc thứ nhất ĐTNC không đưa ra câu trả lời, thì việc đầu tiên PVV cần phải làm là đọc lại câu hỏi một lần nữa. Nếu sau lần đọc thứ hai này, đối tượng vẫn không trả lời được câu hỏi, PVV thực hiện bước tiếp theo là hỏi xem họ đã hiểu câu hỏi chưa. Nếu đối tượng cho biết là họ không hiểu câu hỏi, thì PVV tiến hành giải thích câu hỏi bằng một cách khác nhưng không được làm thay đổi ý của câu hỏi trong mẫu phiếu.

- Thường xuyên kiểm tra tính logic trong mỗi câu trả lời
- Đọc câu hỏi phải có điểm nhấn vào các từ quan trọng, to, rõ ràng
- Cuộc PV cần có những khoảng nghỉ ngắn (nếu cần thiết) để đối tượng PV cảm thấy thoải mái và bớt căng thẳng
- PVV có thể sử dụng ngôn ngữ cơ thể được thể hiện qua ánh mắt và giọng nói, nét biểu cảm trên khuôn mặt.

CÁCH GHI CÂU TRẢ LỜI VÀO PHIẾU

- Thống nhất sửa lỗi khi điền sai:
 - Ví dụ về sửa lỗi khi điền sai:

Mã số: 

Mã số NC của đối tượng PV: theo danh sách do GSV cung cấp,
Mã ĐTV: theo danh sách do GSV cung cấp

Màu bút:

ĐTV: bút bi màu xanh

Giám sát viên: bút bi màu đỏ

Cán bộ nhập tin: bút bi màu đen

KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG THU THẬP SỐ LIỆU

- Bộ câu hỏi có 5% các câu hỏi không được trả lời sẽ không được chấp nhận GSV nên yêu cầu PVV thực hiện phỏng vấn lại hoặc huỷ bỏ bộ câu hỏi đó.
- Nếu một PVV mà có 2 bộ câu hỏi $\geq 5\%$ số câu hỏi thiếu thông tin trả lời/ngày thì GSV thông báo với trưởng nhóm
- Nếu thông tin bị thiếu là do kiến thức và thái độ làm việc của PVV thì nên thay thế để đảm bảo tiến độ và chất lượng nghiên cứu.