



## **LAB-MOVIE**

# **Quan (Khảo) sát thị trường lao động tại các trường đại học Việt Nam**

## **Gói công việc 2 Chuyển giao kiến thức và phương pháp luận phân tích thị trường lao động**

### **Kết quả 2.1 Phát triển tài liệu đào tạo**

# **BẢNG CÂU HỎI**

"Sự hỗ trợ của Ủy ban Châu Âu trong việc sản xuất ấn phẩm này không bao gồm sự chứng thực các nội dung, mà chỉ phản ánh quan điểm của tác giả, và Ủy ban không chịu trách nhiệm cho bất kỳ việc sử dụng nào từ thông tin có trong đó."

## BẢNG CÂU HỎI

### Những chủ đề sẽ được kiểm tra:

1. Định nghĩa bảng câu hỏi.
2. Cách xây dựng bảng câu hỏi.
3. Các loại câu hỏi:
  - 3.1. Câu hỏi một lựa chọn và nhiều lựa chọn (đóng).
  - 3.2. Câu hỏi lọc.
4. Cách thức xây dựng câu hỏi.
5. Trình tự câu hỏi.
6. Mã câu hỏi.
7. Độ dài câu hỏi.
8. Thiết kế trình bày bảng câu hỏi
  - 8.1. Trang đầu (bìa).
  - 8.2. Trang cuối.
9. Các công cụ khảo sát phụ trợ.
  - 9.1. Thư giới thiệu.
10. Kết luận, một bảng câu hỏi hay.

### Định nghĩa bảng câu hỏi

- Bảng câu hỏi được cấu trúc bởi một tập hợp các câu hỏi, có thể kèm theo lựa chọn câu trả lời có thể, được ghi trên một công cụ phù hợp cho việc thu thập.
- Đây là công cụ đo lường cơ bản để thu thập dữ liệu và thông tin liên quan cho nghiên cứu.

Thiết kế của bảng câu hỏi (mặc dù có yếu tố "sáng tạo") phải dựa trên một phương pháp có tính chính xác và không tùy biến.

KHÔNG PHẢI AI cũng có thể xây dựng một bảng câu hỏi đúng: cần phải có các kỹ năng cụ thể.

## 2. Cách xây dựng bảng câu hỏi

1. Xác định rõ mục đích nhận thức và phương pháp thu thập kết quả được xác định trong giai đoạn thiết kế khảo sát.
2. Xác định phạm vi (chủ đề), lĩnh vực và cấu trúc được điều tra.
3. Chuẩn bị một kế hoạch tạm thời cho các phân tích thống kê được thực hiện (đảm bảo rằng các nội dung cần thiết cho nghiên cứu đều được thể hiện).
4. Liệt kê các biến số được đo trên thang điểm.
5. Vẽ và xây dựng các câu hỏi thành văn bản.
6. Xác định thứ tự mà các câu hỏi sẽ được thu về.
7. Mã hóa các câu hỏi và bộ câu trả lời.
8. Chuẩn bị công cụ phát hiện phụ trợ.
9. Thực hiện một bài nộp thí điểm, để kiểm tra các câu hỏi trước (thử nghiệm trước)
10. Thực hiện đánh giá các câu hỏi trước khi nộp.

### 3. Các loại câu hỏi

**1. Các câu hỏi mở :** không có câu trả lời được xác định trước bởi người nghiên cứu (bộ câu trả lời); cho phép hoàn toàn tự diễn đạt đối với người được phỏng vấn.

**2. Các câu hỏi đóng (hoặc có cấu trúc):** được định sẵn theo bộ câu trả lời xác định trước bởi người nghiên cứu.

#### Câu hỏi mở so với câu hỏi đóng

##### Câu hỏi mở

###### Ưu điểm:

- Giống nhau cho tất cả mọi người.
- Mã hóa hồi cứu.

###### Hạn chế:

- Mức độ độc đoán cao của người phỏng vấn.
- Tính quan trọng trong câu trả lời.
- Khó khăn với số lượng lớn người được phỏng vấn.

##### Câu hỏi đóng

###### Ưu điểm:

- Cùng khung tham chiếu.
- Dễ nhớ hơn.
- Kích thích phân tích và phản ánh.
- Có thể được sử dụng với số lượng lớn.

###### Hạn chế:

- Không có các lựa chọn thay thế cho câu trả lời không lường trước.
- Ảnh hưởng đến câu trả lời ngay cả ở những người không có ý kiến.
- Các câu trả lời được cung cấp không được hiểu giống nhau đối với mọi người.

#### 3.1. Câu hỏi một lựa chọn và nhiều lựa chọn (đóng)

Câu hỏi đóng có thể là một lựa chọn hoặc nhiều lựa chọn:

- **Câu hỏi một lựa chọn** cho phép người trả lời chỉ nêu một lựa chọn.
- **Câu hỏi nhiều lựa chọn** (hoặc đơn giản là **nhều**) cho phép người trả lời chỉ ra nhiều ý kiến (tùy trường hợp, người trả lời có thể tự do chỉ ra tất cả các tùy chọn, trong những trường hợp khác thì cần phải giới hạn chúng).

##### 3.1.1. Câu hỏi một lựa chọn (đóng)

Tùy thuộc vào nhóm câu trả lời được sử dụng (và, bởi vậy, loại phép đo/đánh giá bạn muốn nhận được cùng với các câu hỏi) có thể phân loại các loại câu hỏi một lựa chọn (đóng) khác nhau..

Nhìn chung, những cái chính là:

- **Dichotomous** (với hai tùy chọn trả lời. Ví dụ: Có / Không, Đúng / Sai, ...).
- **Polytomous** (có nhiều hơn hai tùy chọn).
- **Phạm vi số hoặc biểu đạt** (sử dụng các phạm vi đo khác nhau để đo thái độ hoặc ý kiến).

## Phạm vi bằng số hoặc bằng biểu đạt

Phạm vi số hoặc bằng biểu đạt có thể cung cấp:

- Một số chặn các hồi đáp (không cho phép các hồi đáp kiểu "trung dung". Ví dụ.: thang từ 1 đến 10, 1 đến 6 hoặc 1 tới 4).
- Một số lẻ các trả lời (cho phép tồn tại hồi đáp kiểu "trung dung". Ví dụ: rất đồng ý, hoàn toàn đồng ý, không đồng ý cũng không phản bác, hoàn toàn không đồng ý).

**Phạm vi đo chặn** buộc người trả lời phải thể hiện thái độ hoặc ý kiến, nhưng nếu sử dụng không đúng cách chúng có thể đánh giá quá cao hoặc thấp một thái độ / ý kiến.

**Phạm vi đo lẻ** cho phép "một lối thoát" cho những người thực sự không thể bày tỏ thái độ hoặc không có ý kiến, nhưng nếu sử dụng không đúng cách họ có thể làm cho câu hỏi trở nên vô dụng vì các câu trả lời không thay đổi mấy (thường tập trung ở lựa chọn giữa).

## 3.2. Câu hỏi lọc

Trong số các câu hỏi lựa chọn duy nhất (đóng), quan trọng nhất để xây dựng bảng câu hỏi là các câu hỏi lọc.

**Câu hỏi lọc** cho phép bạn bỏ qua một hoặc nhiều câu hỏi tiếp theo khi đáp ứng một số điều kiện nhất định.

Chúng có ích khi:

- các nhóm người trả lời cụ thể cần được chuyển đến các câu hỏi được gửi riêng cho họ (có việc làm hoặc thất nghiệp),
- tránh đi vào các câu hỏi chi tiết khi nó không có tác dụng gì (ví dụ: không đặt câu hỏi về tuyển dụng cho những người nói rằng họ không tuyển dụng trong năm),
- tránh điều chỉnh câu trả lời (ví dụ: bạn không muốn hỏi ý kiến về nhân viên được tuyển dụng trong 12 tháng qua cho những người không tuyển dụng, để không gây ra câu trả lời tạo "ấn tượng xấu" ).

## 4. Cách thức xây dựng câu hỏi

Câu hỏi phải là:

- Tương tự với tất cả những người trả lời.
- Chứa đựng tất cả các thông tin cần thiết.
- Tất cả những người được hỏi hiểu cùng một ý

Đặc biệt quan trọng:

- Để xử lý các câu hỏi không quá phức tạp về mặt cú pháp.
- Sử dụng ngôn ngữ thích hợp với những người bạn đang nhắm tới.
- Chú ý đến độ dài các câu hỏi và cách trả lời chúng (bộ câu trả lời).
- Tránh các định nghĩa mơ hồ.
- Tránh sử dụng những từ ngữ có ý nghĩa quá tiêu cực.
- Tránh phủ định kép.
- Luôn luôn (hoặc hầu như luôn luôn) đưa ra khả năng trả lời "Tôi không biết".
- Loại bỏ những thứ không cần thiết (nội dung đã có ở chỗ khác) và các câu hỏi không khác biệt (câu trả lời ít khác nhau)
- Tránh các câu hỏi kép (truy vấn kép).

- Tránh, nếu có thể, việc sử dụng nhiều câu hỏi nhiều tùy chọn.
- Câu trả lời (trong các câu hỏi đóng) rõ ràng, toàn diện và riêng biệt (nên loại trừ lẫn nhau).
- Hình thành các câu hỏi không ảnh hưởng đến câu trả lời.

## 5. Trình tự câu hỏi

Trình tự trong đó các câu hỏi yêu cầu có thể giúp người trả lời cung cấp thông tin mong muốn.

Để giúp người trả lời, bạn có thể sử dụng hai kiểu sắp xếp các câu hỏi:

- **Chuỗi phổ:** bạn chuyển từ các câu hỏi chung đến những câu hỏi cụ thể hơn để cho người trả lời tập trung chú ý vào chủ đề được đề xuất. Điều này giúp việc nhớ và điều tạo điều kiện cho việc thu thập các ý kiến không thiên định.
- **Chuỗi phổ ngược:** trước hết, các câu hỏi cụ thể được yêu cầu và sau đó là những câu hỏi chung. Hữu ích khi bạn muốn thu thập ý kiến thiên định về một chủ đề cụ thể.

LƯU Ý: thứ tự mà các câu hỏi được hỏi có thể không "trung dung": điều kiện ngoài ý muốn có thể xảy ra bằng cách sắp xếp các câu hỏi theo một cách nhất định.

Nói chung, để thực hiện tốt cần:

- Sắp xếp các câu hỏi theo một thứ tự hợp lý (tránh những thay đổi đột ngột), theo các chủ đề cụ thể (các phần của bảng câu hỏi) và chuẩn bị các câu hỏi lọc (nên được xử lý cẩn thận).
- Trước tiên hãy trình bày các câu hỏi dễ trả lời (dữ liệu người trả lời).
- Đặt các câu hỏi quan trọng nhất cho mục đích nghiên cứu ở giữa bảng câu hỏi (tốt hơn là vào phần cốt lõi của chủ đề, nhưng trước khi người trả lời cảm thấy chán) yêu cầu nỗ lực ghi nhớ (tránh điều đó khi khởi đầu, người trả lời chưa có sẵn sàng cho cố gắng này và cuối cùng dẫn tới chán).
- Đặt câu hỏi về các vấn đề nhạy cảm (ví dụ: sức khỏe, thu nhập, ưu đãi chính trị) ở phần cuối (để tận dụng sự tự tin, tính sẵn có và không mạo hiểm rằng việc từ chối trả lời có thể làm ảnh hưởng đến việc thu thập thông tin được đặt trên của bảng câu hỏi).
- Kết thúc bảng câu hỏi với câu hỏi đơn giản và nhẹ hơn.
- Thay thế các câu hỏi khó bằng câu dễ hơn.
- Hỏi câu hỏi mở ở cuối bảng câu hỏi hoặc cuối mỗi phần.

## 6. Mã câu hỏi

Các câu hỏi bao gồm trong bảng câu hỏi và các câu trả lời tương đối (trong trường hợp các câu hỏi đóng) nên được gắn mã để tạo điều kiện cho lưu trữ dữ liệu và phân tích.

Nói chung:

- **Câu hỏi** được phân loại bởi các mã chữ số xác định phần mà chúng thuộc về và vị trí chúng chiếm trong phần (ví dụ: A.1 = Phần câu hỏi đầu nhóm A, A.2 Phần câu hỏi thứ hai nhóm A, ... Phần câu hỏi cuối nhóm A; B.1 Phần câu hỏi đầu tiên nhóm B, ...).
- **Tập hợp câu trả lời** (câu hỏi đóng) được phân loại bằng cách gán một số cho mỗi tùy chọn trả lời theo thứ tự chúng có trong câu hỏi (1 câu trả lời đầu tiên, 2 câu trả lời thứ hai, 3 câu trả lời thứ ba, ... của câu hỏi X.Y).

Thông thường, trong bảng câu hỏi, mã câu hỏi được thể hiện trực tiếp trong bảng câu hỏi.

## 7. Độ dài bảng câu hỏi

Bảng câu hỏi phải súc tích và cần thiết.

Độ dài của bảng câu hỏi phụ thuộc chủ yếu vào kỹ thuật khảo sát:

- **Phỏng vấn trực tiếp** không được kéo dài hơn một giờ, một giờ rưỡi.
- **Phỏng vấn qua điện thoại** không nên kéo dài quá nửa tiếng, cho một số nhóm đối tượng, có thể vượt quá một giờ.
- **Bảng câu hỏi tự điền** không được dài quá 16 trang; nếu không thực sự hấp dẫn, không được vượt quá 4 trang.

## 8. Thiết kế đồ họa bảng câu hỏi

Điều quan trọng là phải tạo thu hút được sự chú ý tối đa đến từ cách trình bày đồ họa và bố cục.

Trang điển hình:

- Tinh gọn (không có khoảng trắng lớn ở cuối).
- Cấu trúc đồng nhất (để dễ xác định câu hỏi hơn và cách trả lời chúng).
- Câu hỏi và trả lời trong cùng một trang (ngoại trừ danh sách dài các câu trả lời).
- Câu hỏi được đánh số (để nhận dạng).
- Mã số được căn chỉnh với tập hợp các câu trả lời..

Bản câu hỏi cũng phải có:

- **trang nhất (bìa)** .
- **trang cuối**.

### 8.1. Trang nhất (bìa)

Trang nhất phải chứa:

1. Tên và logo của tổ chức tài trợ và thực hiện nghiên cứu (người trả lời phải được xác định là một bên tương đương).
2. Tiêu đề của cuộc khảo sát. "Khảo sát trên ..." (nó phải có ý nghĩa gì đó đối với đối tượng được điều tra).
3. Từ "Bảng câu hỏi".
4. Yêu cầu người trả lời ("khoanh tròn / gạch câu trả lời phù hợp", với thông tin về việc cách trả lời như thế nào).

### 8.2. Trang cuối

Trang cuối phải chứa:

1. Cảm ơn người trả lời cho sự hợp tác của họ.
2. Bất kỳ ý kiến về khảo sát, bảng câu hỏi, việc sử dụng dữ liệu.
3. Chi tiết liên lạc của tổ chức quảng bá và thực hiện khảo sát (địa chỉ, số điện thoại, e-mail).

## 9. Các công cụ khảo sát phụ trợ

- Thư giới thiệu.
- Bất kỳ phương tiện trực quan nào (thư mục, họa tiết, thang đo đặc biệt, v.v.) phải được gửi cho người trả lời.
- Hướng dẫn sử dụng có thể cho người phỏng vấn.

### 9.1. Thư giới thiệu

Mỗi bảng câu hỏi phải kèm theo một lá thư đơn giản, rõ ràng và không quá lâu mà phải chứa

1. Tên tổ chức đã tài trợ và tiến hành nghiên cứu.
2. Tiêu đề của cuộc khảo sát. "Khảo sát trên ..." (nó phải có ý nghĩa gì đó với đối tượng khảo sát hướng đến).
3. Trình bày ngắn gọn về dự án, mục tiêu của và cách thu thập dữ liệu sẽ được sử dụng.
4. Bất kỳ ý kiến về khảo sát, bảng câu hỏi và sử dụng dữ liệu.
5. Lý do tại sao bạn liên hệ với người trả lời và với (các) yêu cầu.
6. Tầm quan trọng của người trả lời trong việc thực hiện nghiên cứu.
7. Quyền riêng tư.
8. Liên hệ với bất kỳ ai để làm rõ.

## 10. Kết luận, một bảng câu hỏi hay ...

Cuối cùng, một bảng câu hỏi hay:

- phụ thuộc, vào nội dung và cấu trúc của nó, vào kỹ thuật khảo sát,
- có luồng suy nghĩ logic
- được cấu trúc đồng nhất theo các khu vực,
- sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu và rõ ràng,
- dựa trên sự lựa chọn cẩn thận giữa câu hỏi mở và câu hỏi đóng,
- dựa trên quản lý cẩn thận các câu hỏi nhạy cảm,
- có độ dài tối ưu
- được chỉnh sửa đồ họa,
- được mã số tốt.