



Bài 8

Phương pháp phỏng vấn

Giảng viên: Đỗ Thiên Anh Tuấn
Bổ sung từ bài giảng Thầy Vũ Thành Tự Anh

Trường Chính sách công và Quản lý Fulbright
Học kỳ Hè, 2023

Nội dung trình bày



- ❧ Phỏng vấn như một bước trong quy trình nghiên cứu
- ❧ Khái niệm và mục đích của phỏng vấn
- ❧ Ưu điểm và nhược điểm của phỏng vấn
- ❧ Các loại cấu trúc phỏng vấn
- ❧ Các hình thức phỏng vấn
- ❧ Quy trình nghiên cứu sử dụng phỏng vấn
- ❧ Ví dụ minh họa
- ❧ Một số lưu ý về đạo đức khi thực hiện phỏng vấn

Nhận diện phương pháp phỏng vấn

- Phỏng vấn là một cách để lấy thông tin từ một người bằng cách đặt câu hỏi và nghe câu trả lời của họ.
- Phỏng vấn nói chung là một kỹ thuật nghiên cứu định tính liên quan đến việc đặt câu hỏi mở để trò chuyện với người trả lời và thu thập dữ liệu gợi ý về một chủ đề.
- Người phỏng vấn thường là chuyên gia về chủ đề có ý định hiểu ý kiến của người trả lời trong một loạt các câu hỏi và câu trả lời sao cho được lên kế hoạch và thực hiện tốt.
- Một cuộc phỏng vấn là một phiên hỏi đáp trong đó một người đặt câu hỏi và người kia trả lời những câu hỏi đó.
- Phỏng vấn có thể là cuộc trò chuyện một đối một, hai chiều hoặc có thể có nhiều người phỏng vấn và nhiều người tham gia.

Quy trình nghiên cứu



Đề xuất nghiên cứu

- Lĩnh vực, chủ đề nghiên cứu
- Vấn đề nghiên cứu
- Thiết kế nghiên cứu (câu hỏi, lý thuyết, dữ liệu, sử dụng dữ liệu)

Thực hiện nghiên cứu

- Thu thập dữ liệu (thứ cấp, sơ cấp)
- Phân tích dữ liệu (suy luận mô tả, suy luận nhân quả)

Viết bài nghiên cứu

- Viết bài nghiên cứu
- Chuẩn bị danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục, danh sách bảng, biểu v.v.

Khái niệm và mục đích của phỏng vấn



- ❧ **Phỏng vấn** là một phương pháp thu thập dữ liệu phổ biến được sử dụng trong các nghiên cứu định tính.
- ❧ Phỏng vấn là đối thoại trực tiếp giữa người phỏng vấn và người được phỏng vấn để phục vụ mục đích suy luận mô tả / suy luận nhân quả:
 - ❧ [*Mô tả*] Hiểu chi tiết về sự kiện, quá trình, mối quan hệ, tổ chức v.v. (các bên hữu quan, quan điểm, niềm tin, động lực, lợi ích, mục tiêu, ràng buộc ...)
 - ❧ [*Suy luận mô tả*] Phân biệt giữa dữ kiện hệ thống và phi hệ thống, chọn lọc giữa dữ kiện liên quan và không liên quan.
 - ❧ [*Suy luận nhân quả*] Tác động nhân quả, cơ chế nhân quả, các giả thuyết chính và giả thuyết thay thế v.v.
- ❧ Phân biệt phỏng vấn trong nghiên cứu định tính với khảo sát trong nghiên cứu định lượng: Tương tác **người thật việc thật** có tính cá biệt

Ưu và nhược điểm của phỏng vấn



Ưu điểm

- Thông tin tỉ mỉ, chi tiết
- Thông tin trọn vẹn
- Thông tin cá biệt, phong phú
- Thông tin “người thật, việc thật”
- Có thể thu được dữ kiện then chốt
- Linh hoạt và mở
- Có thể phản hồi ngay lập tức
- ...

Nhược điểm

- Đòi hỏi nhiều thời gian
- Số mẫu nhỏ
- Khó chuẩn hóa, dễ bị lạc đề
- Khó giữ “ẩn danh”
- Rủi ro thông tin bị thiên lệch
- Rủi ro không nhất quán
- Có thể sa đà vào thảo luận vô bổ
- ...

Các loại cấu trúc phỏng vấn



❧ Phỏng vấn có cấu trúc:

- ❧ Danh sách câu hỏi hầu như cố định, chừa ít chỗ cho câu hỏi mở và bổ sung
- ❧ Dễ thực hiện, không hữu ích cho thu thập thông tin nền và thông tin sâu

❧ Phỏng vấn phi cấu trúc:

- ❧ Không theo danh sách câu hỏi từ trước, “tùy hứng theo dòng”
- ❧ Thu được thông tin sâu và cá biệt, nhưng đòi hỏi thời gian, hiểu biết và kỹ năng cao.

❧ Phỏng vấn bán cấu trúc:

- ❧ Có một vài câu hỏi làm xương sống, sau đó “ngẫu hứng” theo dòng
- ❧ Thu được thông tin mới, cá biệt, nhưng đòi hỏi thời gian, hiểu biết, và kỹ năng cao.

Ưu và nhược điểm của các loại cấu trúc phỏng vấn

Loại phỏng vấn	Thuận lợi	Nhược điểm
Phỏng vấn có cấu trúc	- Có thể sử dụng cho nghiên cứu định lượng - Dữ liệu có thể được so sánh - Độ tin cậy và hiệu lực cao - Thời gian hiệu quả cho người phỏng vấn và người trả lời	- Nhà nghiên cứu không thể đặt câu hỏi bổ sung để làm rõ hoặc sắc thái hơn - Phạm vi giới hạn: bạn có thể bỏ lỡ dữ liệu thú vị - Có nguy cơ phản ứng thiên lệch - Do các tùy chọn trả lời bị hạn chế, mọi người có thể phải chọn “phù hợp nhất”
Phỏng vấn bán cấu trúc	- Có thể sử dụng trong nghiên cứu định lượng - Hiệu lực tương đối cao - Có thể đặt thêm câu hỏi nếu cần	- Hiệu lực thấp hơn so với cuộc phỏng vấn có cấu trúc - Có nguy cơ xảy ra hiệu ứng Hawthorne, thành kiến của người quan sát, thành kiến ký ức và thành kiến ham muốn xã hội - Cần có kỹ năng giao tiếp tốt để đạt hiệu quả cao nhất trong cuộc phỏng vấn - Chuẩn bị tốn nhiều thời gian
Phỏng vấn phi cấu trúc	- Có thể đặt thêm câu hỏi nếu cần - Người được hỏi có thể cảm thấy thoải mái hơn - Có thể thu thập dữ liệu phong phú, định tính - Có thể được sử dụng nếu có ít thông tin về chủ đề này	- Độ tin cậy và giá trị thấp - Cần có kỹ năng đàm thoại xuất sắc để tiếp tục cuộc phỏng vấn - Có nguy cơ xảy ra hiệu ứng Hawthorne, thành kiến của người quan sát, thành kiến ký ức và thành kiến ham muốn xã hội - Dễ bị lạc hướng - Khó so sánh dữ liệu - Chuẩn bị rất tốn thời gian
Nhóm tập trung	- Phương pháp hiệu quả, vì phỏng vấn nhiều người cùng một lúc - Người trả lời thường thoải mái hơn - Tương đối tiết kiệm chi phí - Dễ dàng hơn để thảo luận về các chủ đề khó khăn	- Có thể đặt một số câu hỏi hạn chế do hạn chế về thời gian - Cần kỹ năng đàm thoại và lãnh đạo tốt - Có nguy cơ cao hơn về sự thiên lệch của người quan sát, sự thiên lệch ký ức và sự thiên lệch mong muốn của xã hội - Không thể đảm bảo tính bảo mật hoặc các cân nhắc về đạo đức khác vì có nhiều người hiện diện

Một số “thiên lệch” cần chú ý khi phỏng vấn

- **Hiệu ứng Hawthorne (Hawthorne Effect)**

- Xu hướng cư xử khác đi của một người khi anh ta biết rằng mình đang bị quan sát.
- Do đó, những gì được quan sát có thể không đại diện cho hành vi “bình thường”, đe dọa tính hợp lệ bên trong và bên ngoài của nghiên cứu.

- **Thiên lệch phản ứng (Response Bias)**

- Một số lý do có thể khiến ai đó trả lời sai hoặc không chính xác cho một câu hỏi.
- Do người trả lời không thực sự dẫn đến làm sai lệch kết quả nghiên cứu, đe dọa tính hợp lệ của nghiên cứu.

- **Thiên lệch người quan sát (Observer Bias)**

- Xảy ra khi kỳ vọng, ý kiến hoặc định kiến của nhà nghiên cứu ảnh hưởng đến những gì họ nhận thức hoặc ghi lại trong một nghiên cứu.
- Thiên lệch người quan sát còn được gọi là thiên lệch nhận diện (detection bias).

- **Thiên lệch nhớ lại (Recall Bias)**

- Sự thiên lệch xảy ra do khả năng nhớ lại thông tin chính xác của các nhóm người được phỏng vấn.

- **Thiên lệch ham muốn xã hội (Social Desirability Bias)**

- Xảy ra khi người trả lời đưa ra câu trả lời cho những câu hỏi mà họ tin rằng sẽ khiến họ có thiện cảm với người khác, che giấu ý kiến hoặc kinh nghiệm thực sự của họ.
- Thiên lệch này thường xảy ra ở các nghiên cứu tập trung vào các chủ đề nhạy cảm hoặc cá nhân.

Các hình thức phỏng vấn



❧ Các hình thức phỏng vấn chính:

- ❧ Phỏng vấn gặp mặt trực tiếp
- ❧ Phỏng vấn nhóm tập trung
- ❧ Phỏng vấn qua điện thoại hay trực tuyến
- ❧ Phỏng vấn qua email

❧ Cần hiểu ưu và nhược điểm của từng hình thức trên các phương diện:

- ❧ Mức độ “cá biệt hóa”
- ❧ Mức độ sâu sắc và chi tiết
- ❧ Thời gian cần thiết
- ❧ Hiệu quả về trao đổi thông tin
- ❧ Tỷ lệ phản hồi và mức độ hoàn thiện
- ❧ Sai sót trong ghi nhận thông tin v.v.

Quy trình nghiên cứu sử dụng phỏng vấn



Thiết kế nghiên cứu

- Puzzle và câu hỏi nghiên cứu
- Lý thuyết/khung phân tích
- Dữ liệu: định tính, thu thập bằng phương pháp **phỏng vấn**.
- Sử dụng dữ liệu

Xây dựng kế hoạch phỏng vấn

- Các câu hỏi phỏng vấn (phỏng vấn thử, hiệu chỉnh, hoàn thiện v.v.)
- Chọn người được phỏng vấn (lên danh sách, chọn mẫu, liên hệ, thứ tự v.v.)

Tiến hành phỏng vấn

- Ghi chép, ghi âm
- Lưu ý “do and don’t”

Tổng hợp thông tin/dữ liệu phỏng vấn

Ví dụ: Kinh tế chính trị học của gia nhập WTO ở Việt Nam

1. Thiết kế nghiên cứu



- ❧ **Câu hỏi:** Tại sao gia nhập WTO giúp thúc đẩy cải cách ở một số nước, còn một số nước khác lại không?
- ❧ **Mục tiêu:** Kiểm định giả thuyết “cải cách DNNN ngược” khi gia nhập WTO ở Việt Nam.
- ❧ **Lý thuyết/khung phân tích:** Kinh tế chính trị học của cải cách (trang sau)
- ❧ **Dữ liệu:**
 - ❧ Thứ cấp (WTO, cải cách DNNN, bối cảnh kinh tế - chính trị v.v.)
 - ❧ **Sơ cấp: phỏng vấn 40 “nhân chứng”**
 - ❧ Nhà chính trị
 - ❧ Nhà làm chính sách
 - ❧ Nhà phân tích chính sách
 - ❧ Nhà quản lý DNNN

Ví dụ: Kinh tế chính trị học của gia nhập WTO ở Việt Nam

2. Xây dựng kế hoạch phỏng vấn



- ❧ **Câu hỏi phỏng vấn:** Nếu nhận được đầy đủ các câu trả lời thì tôi có thể:
 - ❧ Trả lời được (các) câu hỏi nghiên cứu một cách thuyết phục?
 - ❧ Mô tả được quan hệ và cơ chế nhân quả?
 - ❧ Kiểm định được (các) giả thuyết nghiên cứu?
 - ❧ Phủ định được (các) giả thuyết thay thế?
- ❧ **Danh sách phỏng vấn:** Phụ thuộc vào:
 - ❧ Thông tin cần thiết để trả lời câu hỏi nghiên cứu [phương án lý tưởng]
 - ❧ Khả năng tiếp cận người cần phỏng vấn [phương án thay thế]
 - ❧ Quỹ thời gian [phương án rút gọn]
- ❧ **Thứ tự phỏng vấn**
 - ❧ Phỏng vấn từ trung tâm ra ngoại vi hay ngược lại?
- ❧ **Sắp xếp các cuộc phỏng vấn**

Ví dụ: Kinh tế chính trị học của gia nhập WTO ở Việt Nam

3. Tiến hành phỏng vấn



- ❧ Tùy thuộc vào cấu trúc phỏng vấn
 - ❧ Cấu trúc/ bán cấu trúc/ phi cấu trúc
- ❧ Ghi chép và/ hoặc xin phép ghi âm
- ❧ Một số lưu ý
 - ❧ Thái độ cầu thị, tiếp nhận thông tin một cách khách quan
 - ❧ Đề nghị giới thiệu/ cung cấp tài liệu
 - ❧ Chuẩn bị trước các tình huống có thể xảy ra
 - ❧ Xin phép trích dẫn/ lưu ý về đạo đức

Ví dụ: Kinh tế chính trị học của gia nhập WTO ở Việt Nam

4. Tổng hợp thông tin/ dữ liệu phỏng vấn



❧ Tập hợp thông tin theo lý thuyết/khung phân tích

- ❧ Theo câu hỏi nghiên cứu
- ❧ Theo quan hệ và cơ chế nhân quả
- ❧ Theo giả thuyết nghiên cứu
- ❧ Theo giả thuyết thay thế

❧ Tổ chức thông tin: Theo những biểu hiện có thể quan sát

❧ Diễn giải thông tin:

- ❧ Phụ thuộc rất nhiều vào kiến thức và kinh nghiệm của nhà nghiên cứu
- ❧ Tránh thiên lệch do các nhân tố chủ quan

Một số lưu ý về đạo đức



- Hướng dẫn và quy định của Fulbright Institutional Review Board (FIRB): <https://form.jotform.me/90198072135456>.
- Nếu nghiên cứu liên quan đến “đối tượng con người” (phỏng vấn, quan sát sự tham gia, thí nghiệm có sự tham gia của người v.v.): Cần được FIRB chấp thuận trước (FIRB Application form)
- Ghi rõ những người được phỏng vấn có yêu cầu bảo mật hay không (Consent form)
- Khi ghi âm, cần xin phép trước (Consent form)



The image shows a screenshot of the Fulbright Institutional Review Board (IRB) application form. The form is titled "Fulbright IRB" and is set against a light blue background with an orange border. It contains several fields for user information:

- Principal Investigator (full name) ***: A text input field.
- If any, please list the name of your co-investigator(s)**: A text input field.
- Your role at Fulbright ***: A radio button selection with two options: "Faculty" and "Student (please answer next question)".
- Email ***: A text input field.

Những cân nhắc về đạo đức trong nghiên cứu

- Các nhà khoa học và nhà nghiên cứu phải luôn tuân thủ một quy tắc ứng xử nhất định khi thu thập dữ liệu từ người dân.
- Những cân nhắc về đạo đức nhằm:
 - Bảo vệ quyền lợi của người tham gia nghiên cứu
 - Nâng cao giá trị nghiên cứu
 - Duy trì tính toàn vẹn khoa học hoặc học thuật

Tại sao vấn đề đạo đức nghiên cứu lại quan trọng?

- Đạo đức nghiên cứu quan trọng đối với tính toàn vẹn khoa học, nhân quyền và nhân phẩm, và sự hợp tác giữa khoa học và xã hội.
- Đảm bảo rằng việc tham gia vào các nghiên cứu là tự nguyện, được cung cấp đầy đủ thông tin và an toàn cho các đối tượng nghiên cứu.
- Cần cân bằng việc theo đuổi các mục tiêu nghiên cứu quan trọng với việc sử dụng các phương pháp và quy trình nghiên cứu có đạo đức.
- Việc ngăn ngừa tổn hại vĩnh viễn hoặc quá mức đối với người tham gia, dù vô tình hay không, luôn là điều cần thiết.
- Độ tin cậy của nghiên cứu sẽ giảm đi nếu nghiên cứu có vấn đề về mặt đạo đức.
- Ngay cả khi một ý tưởng nghiên cứu có giá trị đối với xã hội thì cũng thể không biện minh cho việc vi phạm nhân quyền hoặc nhân phẩm của những người tham gia nghiên cứu.

Một số khía cạnh đạo đức trong nghiên cứu

Khía cạnh đạo đức

Định nghĩa

Tự nguyện tham gia	Những người tham gia được tự do chọn tham gia hoặc không tham gia nghiên cứu tại bất kỳ thời điểm nào.
Sự đồng ý	Những người tham gia biết mục đích, lợi ích, rủi ro và kinh phí đằng sau nghiên cứu trước khi họ đồng ý hoặc từ chối tham gia.
Ẩn danh	Không biết danh tính của những người tham gia. Dữ liệu nhận dạng cá nhân không được thu thập.
Bảo mật	Biết những người tham gia là ai nhưng giấu thông tin đó khỏi những người khác. Ẩn danh dữ liệu có thể nhận dạng cá nhân để người khác không thể liên kết dữ liệu đó với dữ liệu khác.
Khả năng gây hại	Thể chất, xã hội, tâm lý và tất cả các loại tác hại khác được giữ ở mức tối thiểu.
Thông báo kết quả	Đảm bảo rằng công việc của người nghiên cứu không có đạo văn hoặc hành vi sai trái trong nghiên cứu và trình bày chính xác kết quả của mình.

Bảng câu hỏi (Questionnaire)

- Bảng câu hỏi là một danh sách các câu hỏi hoặc mục được sử dụng để thu thập dữ liệu từ người trả lời về thái độ, kinh nghiệm hoặc ý kiến của họ.
- Bảng câu hỏi có thể được sử dụng để thu thập thông tin định lượng và/hoặc định tính.
- Bảng câu hỏi thường được sử dụng trong nghiên cứu thị trường cũng như trong khoa học xã hội và sức khỏe.
- Bảng câu hỏi vs. Khảo sát (Surveys)
 - Bảng câu hỏi là một công cụ để thu thập dữ liệu.
 - Khảo sát là một phương pháp nghiên cứu dùng để thu thập và phân tích dữ liệu từ một nhóm người.

Bảng câu hỏi tự quản lý

- Đặc điểm
 - Tất cả các câu hỏi đều được chuẩn hóa để tất cả những người trả lời đều nhận được những câu hỏi giống nhau với cách diễn đạt giống hệt nhau.
 - Bảng câu hỏi tự quản lý có thể được gửi trực tuyến hoặc ở định dạng giấy và bút, trực tiếp hoặc qua thư.
- Ưu điểm:
 - Tiết kiệm chi phí
 - Dễ quản lý cho các nhóm nhỏ và lớn
 - Ẩn danh và phù hợp với các chủ đề nhạy cảm
 - Tự nhịp độ
- Nhược điểm:
 - Không phù hợp với những người có trình độ đọc viết hoặc kỹ năng nói hạn chế
 - Dễ bị thiên lệch do không trả lời hết
 - Thiên về những người tình nguyện vì các yêu cầu khảo sát khách quan thường bị bỏ qua.

Bảng câu hỏi do nhà nghiên cứu quản lý

- Đặc điểm:
 - Bảng câu hỏi do nhà nghiên cứu quản lý là các cuộc phỏng vấn diễn ra qua điện thoại, trực tiếp hoặc trực tuyến giữa nhà nghiên cứu và người trả lời.
- Ưu điểm:
 - Đảm bảo người trả lời là đại diện cho đối tượng nghiên cứu
 - Cho phép làm rõ các câu hỏi và câu trả lời mơ hồ hoặc không rõ ràng
 - Có tỷ lệ phản hồi cao vì khó từ chối cuộc phỏng vấn hơn khi người trả lời chú ý đến cá nhân
- Nhược điểm:
 - Tốn kém và mất thời gian để thực hiện
 - Khó phân tích hơn nếu là phản hồi định tính
 - Có khả năng chứa sự thiên lệch của người thử nghiệm hoặc đặc điểm nhu cầu riêng
 - Có khả năng thiên lệch mong muốn xã hội trong các phản hồi vì thiếu ẩn danh

Câu hỏi mở vs. Câu hỏi đóng

- Bảng câu hỏi có thể bao gồm các câu hỏi mở hoặc đóng hoặc kết hợp cả hai.
- **Câu hỏi đóng**
 - Câu hỏi đóng cung cấp cho người trả lời một tập hợp các lựa chọn cố định để lựa chọn.
 - Câu hỏi đóng là cách tốt nhất để thu thập dữ liệu về các biến phân loại hoặc định lượng.
 - Sử dụng câu hỏi đóng sẽ hạn chế các câu trả lời.
 - Biến danh nghĩa: danh mục không thể xếp hạng (như giới tính, chủng tộc...).
 - Biến thứ tự: danh mục có thể xếp hạng (ví dụ tuổi, trình độ học vấn...).
 - Câu hỏi dạng thang đo Likert: sử dụng thang đánh giá 5 hoặc 7 điểm (vd: mức độ hài lòng).
- **Câu hỏi mở**
 - Câu hỏi mở cho phép người trả lời đưa ra câu trả lời theo cách riêng của họ.
 - Câu hỏi mở cho phép có nhiều câu trả lời hơn.
 - Bởi vì không có giới hạn nào đối với sự lựa chọn, người trả lời có thể trả lời theo những cách mà các nhà nghiên cứu có thể chưa xem xét.
 - Đòi hỏi nhiều thời gian và công sức hơn từ người trả lời, điều này có thể ngăn cản họ hoàn thành bảng câu hỏi.
 - Việc hiểu và tóm tắt các câu trả lời có thể mất rất nhiều thời gian và nguồn lực.

Thiết kế phỏng vấn

Bước 1: Xác định mục đích và mục tiêu phỏng vấn

Bước 3: Quyết định độ dài câu hỏi và thứ tự câu hỏi

Bước 2: Sử dụng câu hỏi phù hợp với mẫu phỏng vấn

Bước 4: Kiểm tra trước bảng câu hỏi