

SAI SÓT TRONG QUÁ TRÌNH THU THẬP THÔNG TIN TẠI ĐỊA BÀN ĐIỀU TRA

Lê Văn Dụy
Viện Khoa học Thống kê

Trong các loại sai sót điều tra, sai sót trong quá trình thu thập thông tin tại hiện trường thường là lớn và rất khó kiểm soát. Sai sót trong quá trình điều tra phụ thuộc chủ yếu vào điều tra viên và người trả lời phỏng vấn. Mặt khác nó cũng phụ thuộc vào thiết kế của cuộc điều tra. Nếu cuộc điều tra được thiết kế để thu thập thông tin theo phương pháp hồi tưởng thì khả năng mắc sai sót sẽ rất lớn, bởi vì khả năng nhớ các sự kiện ở quá khứ của con người chỉ có hạn.

1. Sai sót do điều tra viên gây ra, nguyên nhân và cách khắc phục

Qua kinh nghiệm được các chuyên gia Liên Hợp quốc đúc rút, qua nghiên cứu thực tiễn của công tác thống kê nước ta cho thấy điều tra viên thường gây ra các loại sai sót sau đây:

1.1. Do điều tra viên bỏ sót đối tượng điều tra

Thông thường họ được phát một danh sách các đơn vị cần điều tra thuộc địa bàn điều tra (gọi tắt là danh sách địa bàn điều tra) với một số thông tin cơ bản sau: tên chủ hộ (đơn vị điều tra), địa chỉ của hộ (đơn vị điều tra), số người trong hộ (số người trong đơn vị điều tra) và một số các đặc trưng cơ bản của hộ (đơn vị điều tra). Danh sách địa bàn điều tra thường được lập từ trước. Tuy nhiên, trong quá trình kiểm tra lại kết quả điều tra của các điều tra viên vẫn thấy có hiện tượng bỏ sót các đơn vị điều tra. Việc bỏ sót này có thể có mấy nguyên nhân sau:

Trong giai đoạn điều tra, hộ cần điều tra vắng mặt tạm thời tại địa phương; điều tra viên không gặp được đối tượng điều tra mặc dù đối tượng được điều tra vẫn ở địa phương (do thời gian gặp nhau không sắp xếp được).

Để khắc phục hiện tượng bỏ sót trên, điều tra viên cần nhờ sự giúp đỡ của các cán bộ địa phương để lập kế hoạch gặp gỡ với từng đối tượng điều tra sao cho hợp lý, thuận tiện cho cả điều tra viên lẫn người trả lời phỏng vấn.

Để khắc phục việc bỏ sót đơn vị điều tra do khâu lập danh sách địa bàn điều tra gây ra, trước khi tiến hành phỏng vấn các đơn vị điều tra điều tra viên cần phối hợp với các cán bộ địa phương cập nhật lại danh sách địa bàn điều tra để bổ sung các hộ thiếu và gạt bỏ các hộ "thừa" ra khỏi danh sách điều tra.

Trong nhiều cuộc điều tra đối tượng điều tra là các thành viên của hộ gia đình, còn đơn vị điều tra là hộ gia đình. Trong thực tế công tác điều tra cho thấy nhiều khi điều tra viên bỏ sót một số thành viên của hộ gia đình không ghi. Trường hợp này thường mắc khi thành viên của hộ gia đình là các trẻ nhỏ, đặc biệt là trẻ mới sinh.

Có hiện tượng bỏ sót như vậy thường là do điều tra viên không sử dụng các câu hỏi phụ mà cứ hỏi thẳng và kết quả trả lời thế nào thì cứ ghi như thế chứ không hỏi các câu hỏi khác để xác minh, trường hợp "máy móc" như vậy thường mắc ở nữ giới đặc biệt là nữ

giới ít tuổi. Mặt khác nhiều khi người trả lời phỏng vấn cố tình che giấu sự kiện (sợ bị phạt nên che giấu chẳng hạn). Để khắc phục trường hợp này cần tập huấn kỹ cho điều tra viên và đặc biệt là cần tìm hiểu các câu hỏi phụ để giúp điều tra viên biết cách xác minh câu trả lời đúng hay sai.

1.2. Điều tra viên bỏ sót không ghi mã

Một loại sai sót khác thấy xuất hiện trong quá trình điều tra là có các tiêu thức cần được điều tra nhưng lại không được hỏi hoặc điền mã (hoặc đánh dấu vào ô trống bên cạnh phương án trả lời). Qua nghiên cứu thói quen của các điều tra viên và thực tế các phiếu điều tra đã được ghi chép thấy có sai sót này là do:

Điều tra viên chủ quan. Họ cho rằng kết quả trả lời của các câu hỏi trong phiếu là hiển nhiên nên không cần hỏi và chuyển sang câu khác và không ghi chép. Mặt khác khi kết thúc điều tra lại không kiểm tra lại phiếu để xem có gì sai sót không. Để khắc phục tình trạng này qua nghiên cứu và thử nghiệm cho thấy trong quy trình phỏng vấn phải đề ra một quy tắc: sau khi kết thúc từng mục điều tra, điều tra viên **phải đọc thành tiếng** kết quả của từng câu hỏi để người trả lời phỏng vấn nghe và xác minh lại lời khai.

1.3. Do điều tra viên ghi chép sai

Qua nghiên cứu thực tế điều tra và kết quả ghi phiếu chúng tôi thấy nhiều khi điều tra viên ghi chép kết quả điều tra sai. Tức là người trả lời phỏng vấn nói "a" thì điều tra viên lại ghi là "b". Chẳng hạn, đối tượng điều tra trả lời là "có" lại ghi nhầm thành "không"; đối tượng điều tra là "nữ" lại ghi nhầm thành "nam". Có sự sai sót như vậy do mấy lý do sau:

Điều tra viên không thực sự chú ý đến công việc; lúc tiến hành phỏng vấn điều tra viên đã mệt mỏi nên không tập trung lắng nghe; xung quanh có nhiều người bình luận trao đổi về vấn đề điều tra viên hỏi.

Để khắc phục tình trạng trên cần nhắc nhở điều tra viên thường xuyên về nhiệm vụ của họ và yêu cầu của cuộc điều tra. Mặt khác, tổ trưởng tổ điều tra cần thỉnh thoảng đi kiểm tra thực tế công việc phỏng vấn và ghi chép phiếu của điều tra viên. Hơn thế nữa, cũng giống như trường hợp bỏ sót không ghi phiếu, cần nhắc điều tra viên trước khi yêu cầu người trả lời ký vào phiếu, điều tra viên phải đọc thành tiếng kết quả ghi chép phiếu cho người trả lời phỏng vấn nghe và xác minh đúng sai.

1.4. Do điều tra viên không gặp đối tượng điều tra mà tự ghi phiếu

Trong thực tế kiểm tra giám sát công tác điều tra thống kê vừa qua ở các địa phương thấy có điều tra viên ngồi một chỗ không đi gặp đối tượng điều tra phỏng vấn mà tự mình ghi chép phiếu. Loại sai trên thường hay xảy ra đối với các điều tra viên là người địa phương và với các điều tra viên là người trí trá và lười nhác.

Để khắc phục tình trạng trên cần tăng cường khâu kiểm tra giám sát công tác điều tra tại hiện trường. Mặt khác, phải chọn tổ trưởng tổ điều tra là người tận tụy với công việc, trung thực và thực thi đúng phận sự của mình là kiểm tra giám sát công việc của tổ viên, kịp thời phát hiện sai sót của họ để uốn nắn.

1.5. Do điều tra viên không trực tiếp gặp đối tượng cần điều tra mà hỏi qua người khác

Nhiều trường hợp điều tra viên đến hộ không gặp được người cần phỏng vấn nên hỏi thông tin qua một thành viên hoặc chủ hộ. Điều này cũng dẫn đến sai sót bởi vì các thành viên trong hộ nhiều khi không biết hết về nhau. Để khắc phục tình trạng này nên đề ra quy định "phải hỏi trực tiếp đối tượng cần được điều tra".

2. Sai sót do người trả lời phỏng vấn gây ra, nguyên nhân và cách khắc phục

Sai sót trong khâu điều tra một phần do người trả lời phỏng vấn gây ra. Đối với họ thông thường có những loại sai sót sau đây phát sinh:

2.1. Do không trả lời phỏng vấn

Loại sai sót này có thể xảy ra khi điều tra viên đến hộ và tiếp xúc với hộ không tốt dẫn đến chủ hộ đuổi mà không tiếp. Muốn tránh được hiện tượng này, khi tập huấn điều tra cần hướng dẫn cả cách tiếp cận đối tượng điều tra sao cho khéo. Trong trường hợp xảy ra sự cố cần có sự can thiệp của tổ trưởng tổ điều tra hoặc cán bộ địa phương để làm công tác tư tưởng và xin lỗi chủ hộ.

Một nguyên nhân khác khiến người trả lời phỏng vấn không trả lời là gia đình họ đang có những chuyện đau buồn. Gặp trường hợp như vậy thì phải lựa lúc mà hỏi và trước khi hỏi phải có lời chia buồn thông cảm. Tuy nhiên, hiện tượng này hiện nay ít xảy ra ở nước ta.

2.2. Do không nhớ được sự kiện nên trả lời sai

Nhiều cuộc điều tra tìm hiểu những vấn đề đã xảy ra khá lâu trước thời điểm điều tra

(điều tra sinh đẻ, tử vong, điều tra thu nhập và chi tiêu,...) vì vậy người trả lời phỏng vấn nhớ không chính xác, đặc biệt là thời điểm xảy ra sự kiện (đối với sự kiện sinh đẻ) hoặc là những gì đã chi tiêu. Để khắc phục tình trạng này thường người ta áp dụng các biện pháp sau:

Hỏi những câu hỏi phụ để gợi cho người trả lời nhớ lại sự kiện, ví dụ như "xảy ra vào mùa nào?"; "xảy ra cùng với sự kiện nào đáng ghi nhớ?"; tổ chức điều tra nhiều vòng: điều tra cơ bản xong sau 3 tháng quay lại điều tra tiếp; để lại phiếu cho người trả lời phỏng vấn ghi "nhật ký" các sự kiện sau đó một thời gian quay lại kiểm tra và phỏng vấn lại để xác minh ghi đúng hay sai,...

2.3. Do cố tình trả lời sai

Trong thực tế điều tra thống kê nhiều trường hợp người trả lời phỏng vấn cố tình trả lời sai. Có hai xu hướng trả lời: trả lời với mức quá thấp so với thực tế và trả lời thái quá so với mức thực tế. Khi do một lý do nào đấy người trả lời phỏng vấn e sợ người khác biết thông tin thì họ thường trả lời sai sự thật. Còn khi mong có được một chế độ nào đó của nhà nước cho mình người trả lời cũng thường trả lời thái quá so với thực tế.

Nguyên nhân của các hiện tượng trên có thể còn có nhiều nhưng theo chúng tôi có hai nguyên nhân chính và trực tiếp đó là đối tượng điều tra không hiểu rõ mục đích ý nghĩa của cuộc điều tra và quyền lợi của họ khi cung cấp thông tin cho điều tra viên. Để khắc phục những nguyên nhân này và nhằm giảm thiểu sai sót phi chọn mẫu chúng ta cần tuyên truyền ý nghĩa mục đích của cuộc điều tra và chi phí cho đối tượng điều tra.

3. Các biện pháp chung khắc phục sai số trong khâu điều tra tại địa bàn

Khi tiến hành điều tra tại địa bàn, tổ trưởng tổ điều tra và điều tra viên thường phải thực hiện các khâu công tác cơ bản sau: chuẩn bị địa bàn điều tra; tuyên truyền về mục đích ý nghĩa cuộc điều tra; tiến hành điều tra; kiểm tra và sửa phiếu ngay tại địa bàn.

Tất cả các khâu công tác này đều ảnh hưởng tới chất lượng của cuộc điều tra. Tức là đều có thể là nguyên nhân gây ra sai số điều tra.

3.1. Chuẩn bị địa bàn điều tra

Công tác chuẩn bị là khâu quan trọng đầu tiên trong quá trình thu thập thông tin tại địa bàn điều tra. Nội dung chủ yếu của khâu này là làm cho chính quyền, nhân dân và đối tượng điều tra hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của cuộc điều tra cũng như quyền lợi và nghĩa vụ của họ khi tham gia và cung cấp thông tin cho điều tra viên; giúp điều tra viên nắm bắt được tình hình chung về điều kiện kinh tế, xã hội của địa bàn điều tra, đặc biệt là tình hình về đối tượng điều tra và các vấn đề có liên quan đến những nội dung thông tin cần thu thập; rà soát lại và cập nhật địa bàn điều tra.

Để làm tốt được các nội dung trên cần tranh thủ được sự đồng tình của chính quyền địa phương trên cơ sở đó tiếp cận được với đối tượng điều tra một cách dễ dàng.

3.2. Tìm hiểu địa bàn điều tra

Tìm hiểu tình hình về kinh tế - xã hội, phong tục tập quán, đặc biệt là những vấn đề liên quan đến nội dung những thông tin cần thu thập tại địa bàn điều tra. Tuỳ theo nội dung của cuộc điều tra để xác định những vấn đề có liên quan cần tìm hiểu. Tìm

hiểu những vấn đề có liên quan đến nội dung thông tin cần thu thập có một ý nghĩa thiết thực và được xem như là một căn cứ quan trọng để kiểm tra những thông tin sẽ thu thập.

3.3. Tuyên truyền về mục đích ý nghĩa cuộc điều tra

Trước khi điều tra cần tranh thủ chính quyền địa phương để tuyên truyền ý nghĩa và mục đích của cuộc điều tra nhằm giúp cho nhân dân địa phương hiểu rõ tầm quan trọng của nó đối với các vấn đề quốc kế dân sinh và tránh được sự hiểu lệch lạc trên cơ sở đó tranh thủ sự đồng tình, giúp đỡ của nhân dân địa phương, đặc biệt là của các đối tượng điều tra. Kinh nghiệm thực tế của các cuộc điều tra thống kê trong nước và quốc tế cho thấy nhiều đối tượng được điều tra do không hiểu rõ mục đích ý nghĩa của nó nên đã *thoái thác cung cấp thông tin cho các điều tra viên hoặc cung cấp những thông tin sai với thực tế.*

3.4. Tiến hành điều tra

Đây là khâu có ý nghĩa quyết định đến chất lượng của cuộc điều tra. Nó trực tiếp liên quan đến từng điều tra viên, sai sót ở khâu này phần lớn thuộc trách nhiệm của điều tra viên. Để hoàn thành trách nhiệm của mình từng điều tra viên phải *nắm chắc nội dung và phương pháp ghi chép phiếu điều tra; thái độ vui vẻ hoà nhã khi tiếp xúc với đối tượng điều tra, nhạy cảm và tâm lý khi phỏng vấn và ghi chép đúng, rõ ràng những thông tin thu thập được.*

a. Nắm chắc nội dung và phương pháp ghi chép phiếu điều tra

Nắm chắc nội dung và phương pháp ghi chép phiếu điều tra là *điều kiện tiên quyết*

của điều tra viên trong quá trình thu thập thông tin tại địa bàn điều tra. Nắm chắc nội dung và phương pháp ghi chép phiếu điều tra, điều tra viên mới có thể vui vẻ hoà nhã và tự tin khi phỏng vấn đối tượng điều tra.

Phương pháp thiết kế phiếu hiện nay đặc biệt là phiếu thiết kế cho hình thức thu thập thông tin bằng phương pháp phỏng vấn, thường các câu hỏi được sắp xếp theo một trình tự lôgic nhất định, nhằm kiểm tra lẫn nhau giữa các câu hỏi. Trong thực tế nhiều điều tra viên không nắm chắc được cách ghi này, thể hiện ở chỗ tuy câu hỏi 1 được trả lời “không” nhưng các câu hỏi sau vẫn được điền số liệu và ngược lại, câu hỏi 1 trả lời “có” nhưng các câu hỏi sau không được ghi số liệu.

Một phiếu mắc lỗi không sửa thì không sao, nhiều phiếu mắc lỗi không sửa sẽ tạo lên sai sót rất lớn ít nhất thì cũng tạo lên nghi ngờ hoặc “có hay không có”, “sai hay không sai”. Do đó, để tránh những sai sót này nhằm giảm thiểu sai số không chọn mẫu điều tra viên phải nắm chắc nội dung và cách ghi chép phiếu điều tra.

b. Thái độ của điều tra viên khi tiếp xúc với đối tượng điều tra

Điều tra viên phải luôn có thái độ vui vẻ, hoà nhã và cởi mở nhằm xây dựng *mối thiện cảm* với người được phỏng vấn.

- Khi đã xây dựng được *mối thiện cảm* với người được phỏng vấn, họ có thể sẵn sàng trao đổi và cung cấp những thông tin thuộc các vấn đề rất nhạy cảm như quan hệ vợ chồng để kế hoạch hóa gia đình, thu nhập, chi tiêu của hộ gia đình, v.v...

- Để không làm mất đi *mối thiện cảm* của người được phỏng vấn điều tra viên cần:

+ Không gây căng thẳng và làm mất hoà khí điều đó sẽ làm cho người được

phỏng vấn cung cấp những thông tin không thật hoặc mâu thuẫn giữa các thông tin đã cung cấp hoặc giấu thông tin không cung cấp cho điều tra viên.

+ Không nên có cách phỏng vấn với giọng điệu của một “công tố viên”.

+ Luôn luôn có thái độ vui vẻ hoà nhã và cởi mở nhưng không làm số, quá trốn.

Vui vẻ, hoà nhã và tự tin là điều cần có của mỗi điều tra viên nhằm gây dựng “*mối thiện cảm*” với người được phỏng vấn để thu thập được những thông tin thật và như thế sẽ giảm thiểu được sai số không chọn mẫu.

c. Nhạy cảm và tâm lý khi phỏng vấn đối tượng điều tra

Nhạy cảm và tâm lý là phẩm chất không thể thiếu của tất cả điều tra viên. Phẩm chất này giúp điều tra viên linh hoạt xử lý một cách hiệu quả những tình huống mà đối tượng điều tra giấu thông tin hoặc cung cấp những thông tin không thật.

3.5. Kiểm tra và sửa phiếu ngay tại địa bàn

Kiểm tra kết quả phiếu điều tra là một khâu quan trọng *không thể thiếu* trong quá trình thu thập thông tin tại địa bàn điều tra. Có hai loại kiểm tra:

a. Kiểm tra tính xác thực của thông tin

Kiểm tra tính xác thực của thông tin nhằm phát hiện những bất thường của những thông tin thu thập được ghi trên phiếu điều tra. Khi phát hiện sai sót loại này điều tra viên phải gặp trực tiếp người cung cấp tin để xác minh lại thông tin và sửa.

b. Kiểm tra tính lôgic của thông tin

Kiểm tra tính lôgic của thông tin nhằm phát hiện những (*tiếp theo trang 35*)

SAI SÓT TRONG QUÁ TRÌNH THU THẬP (tiếp theo trang 5)

mâu thuẫn giữa các thông tin hay nhóm thông tin có quan hệ với nhau. Ngoài những kiểm tra tính logic giữa các thông tin có quan hệ với nhau đã được thiết kế sẵn trên phiếu theo trình tự của một loạt câu hỏi được sắp xếp kế tiếp liên hoàn với nhau như trên còn cần phải kiểm tra phát hiện những mâu thuẫn mang tính “nhân quả” giữa các thông tin hay nhóm thông tin với nhau.

Khi kiểm tra các cặp nhóm thông tin này nếu thấy có mâu thuẫn tới mức “đáng ngờ” thì điều tra viên phải gặp trực tiếp người cung cấp tin để xác minh lại.

4. Kết luận và khuyến nghị

4.1. Kết luận

Sai sót trong quá trình thu thập thông tin chủ yếu do điều tra viên và người trả lời phỏng vấn gây ra. Điều tra viên thường mắc các sai sót như bỏ sót đối tượng điều tra, bỏ sót không ghi mã, ghi chép sai, tự mình ghi phiếu, không trực tiếp gặp đối tượng điều tra mà phỏng vấn qua người khác,... Người trả lời phỏng vấn mắc các lỗi như không trả lời phỏng vấn, không nhớ được sự kiện nên trả lời sai, cố tình trả lời sai vì không hiểu mục đích, ý nghĩa cuộc điều tra,...

4.2. Khuyến nghị

Để khắc phục sai sót trong khâu điều tra chúng tôi cho rằng cần hạn chế các cuộc điều tra toàn bộ và tăng cường các cuộc điều tra chọn mẫu; trước khi tiến hành bất kể

cuộc điều tra nào cần chuẩn bị một cách kỹ lưỡng các khâu như xác định mục đích ý nghĩa điều tra, nội dung của cuộc điều tra, thiết kế phiếu điều tra, viết sổ tay hướng dẫn điều tra viên, giám sát viên,...; hạn chế điều tra hồi tưởng; tổ chức việc tuyển chọn và tập huấn điều tra viên chặt chẽ. Tập huấn điều tra viên nên theo phương pháp giải thích mục đích ý nghĩa của từng câu hỏi kết hợp với thực tập trên thực tế; trong quá trình điều tra cần tổ chức theo dõi giám sát điều tra viên để uốn nắn kịp thời các lệch lạc xảy ra trong quá trình điều tra. Một điểm khác khá quan trọng là để chất lượng điều tra tốt, các nhà lãnh đạo ở các cục thống kê địa phương cần tăng cường hơn nữa trách nhiệm kiểm tra, giám sát công việc điều tra của các điều tra viên■

Tài liệu tham khảo

1. United Nations: National Household Survey Capability Program: "Nonsampling errors in Household Surveys: Sources, Assessment and Control".
2. United Nations: National Household Survey Capability Program: Survey Processing: A Review of Issues and Procedures
3. Tore Dalenius, 1985: Element of survey sampling
4. L. Kish: Survey Sampling