



BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ



SỔ TAY HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN KHẢO SÁT THẺ BÁO CÁO CÔNG DÂN

**CÔNG CỤ KIỂM TOÁN XÃ HỘI THEO DÕI THỰC HIỆN KẾ
HOẠCH PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI CHO VIỆT NAM**



Mô-đun 1: Giới thiệu về Thẻ báo cáo Công dân.....	6
Mô-đun 2: Xác định phạm vi thực hiện CRC.....	12
Mô-đun 3: Chuẩn bị một đợt nghiên cứu Thẻ Báo cáo Công dân.....	21
Mô-đun 4: Thiết kế công cụ khảo sát (Bộ bảng hỏi khảo sát).....	25
Mô-đun 5: Xây dựng kế hoạch chọn mẫu và chuẩn bị cho khảo sát thực địa	36
Mô-đun 6: Triển khai thu thập dữ liệu tại hiện trường.....	47
Mô-đun 7: Nhập dữ liệu, phân tích dữ liệu và viết báo cáo.....	53
Mô-đun 8: Chia sẻ kết quả nghiên cứu	59
Tài liệu tham khảo	66

THẺ BÁO CÁO CÔNG DÂN

Giới thiệu chi tiết phương pháp luận, hướng dẫn viết báo cáo và các phương thức sử dụng thông tin phản hồi

GIỚI THIỆU VỀ THẺ BÁO CÁO CÔNG DÂN

Thẻ báo cáo công dân, một trong bốn công cụ kiểm toán xã hội đang được thí điểm tại Việt Nam, là một phần trong sáng kiến của Bộ KH-ĐT và Quỹ Nhi đồng LHQ. Công cụ này được thiết kế nhằm chứng minh tiềm năng của phương pháp tiếp cận kiểm toán xã hội trong việc hỗ trợ các cơ chế hiện hành nhằm lập kế hoạch, thực hiện và theo dõi Kế hoạch Phát triển Kinh tế-Xã hội (KHPTKTXH) của Việt Nam với trọng tâm là các phương diện xã hội¹

Lưu ý

Sổ tay hướng dẫn thực hiện này đi kèm với một bộ Trình chiếu để giảng dạy cho cán bộ và các cán bộ nghiên cứu về công cụ Thẻ báo cáo công dân đã được sử dụng từ tháng 8/2011. Đây không phải là một tài liệu hướng dẫn giảng dạy mà chỉ cung cấp thông tin tổng quan về cách thực hiện Khảo sát bằng công cụ Thẻ Báo cáo Công dân.

Mục đích của sáng kiến này là nhằm nâng cao năng lực sử dụng phương pháp tiếp cận kiểm toán xã hội trong công tác theo dõi tiến trình của các lĩnh vực xã hội của KHPTKTXH của Việt Nam nhằm tăng cường kết quả xã hội của kế hoạch, đặc biệt là các vấn đề liên quan đến việc giảm social and economic disparities and và sự duy trì cải thiện đời sống cho người dân Việt Nam nói chung và đặc biệt là cho các nhóm người dễ bị tổn thương.

Tuy nhiên, trước khi cung cấp các chi tiết về cách thực hiện một hoạt động Khảo sát Thẻ báo cáo công dân, dưới đây sẽ là một tóm tắt tổng quan về phương pháp tiếp cận kiểm toán xã hội và liên quan của phương pháp này đến Việt Nam.

Phương pháp tiếp cận kiểm toán xã hội đề xuất cho Việt Nam

Kiểm toán xã hội là một phương pháp tiếp cận hỗ trợ cho công tác quản lý và giải trình với nhiều phương pháp nghiên cứu, công cụ và kỹ thuật phục vụ việc đánh giá, tìm hiểu và báo cáo về những kết quả xã hội đã hay chưa đạt được của một tổ chức, một kế hoạch hay một chính sách. Những đặc điểm chính riêng có của kiểm toán xã hội gồm việc hướng trọng tâm nghiên cứu vào sự tham gia của các bên liên quan và trách nhiệm giải trình. Sự tham gia của những người dân với quyền cơ bản của con người và những người đang gánh vác trách nhiệm ('chính phủ' hay 'người cung cấp dịch vụ') có ý nghĩa quyết định đối với sự thành công của kiểm toán xã hội. Kiểm toán xã hội giúp tăng tính minh bạch (đảm bảo thông tin sẵn có và khả năng tiếp cận với thông tin), tăng cường sự hiểu biết (tập hợp các ý kiến của các bên, thu thập nhận định và những trải nghiệm của người dân) và tăng trách nhiệm giải trình (để tăng cường việc cung ứng dịch vụ xã hội với chất lượng ngày càng cao và thực hiện tốt các chính sách của nhà nước). Tăng cường được tính minh bạch, tăng cường được sự tham gia vào quá trình ra quyết định và nâng cao trách nhiệm giải trình của các cơ quan chịu trách nhiệm chính là những điều kiện cơ bản để nâng cao hiệu quả triển khai các chính sách của nhà nước. Do đó, các yếu tố này không những chỉ tốt cho chính các chính sách mà đồng thời cũng chính là những phương thức để nâng cao chất lượng thực hiện. Chính vì lý do đó, kiểm toán xã hội không phải chỉ giúp nhìn lại, đánh giá lại hiệu quả thực hiện mà phải là một phần của quá trình triển khai để đạt được hiệu quả thực hiện chính sách và từ đó tạo ra những tác động mong muốn tới xã hội.

¹ Là một phần của dự án, trong giai đoạn 1, bốn công cụ kiểm toán xã hội đã được thí điểm tại Việt Nam: Khảo sát chi tiêu công tại Trà Vinh, sử dụng Chương trình 167 về hỗ trợ nhà ở tại TP HCM và tỉnh Điện Biên; Thẻ báo cáo công dân thí điểm tại TP HCM và tỉnh Điện Biên; và Thẻ cho điểm cộng đồng và kiểm toán giới tại TP HCM và tỉnh Quảng Nam. Trong giai đoạn 2, công cụ Khảo sát chi tiêu công được thực hiện thí điểm tại TP HCM và tỉnh Điện Biên.

Như vậy, với đặc điểm của một công cụ quản lý có tính thực tiễn cao, phù hợp với các nguyên tắc quản trị nhà nước, kiểm toán xã hội vừa có thể xác định được những cách làm, điển hình “tốt” theo chuẩn mực thông thường, vừa giúp thu thập những thông tin và ý kiến góp ý cần thiết để không ngừng nâng cao hiệu quả của quá trình ra quyết định, phân bổ nguồn lực và cung cấp dịch vụ nói chung. Nhìn chung, các kết quả về xã hội có thể thu thập, đo lường và cải thiện thông qua những hình thức sau:

- Phân tích mức độ ưu tiên đến các vấn đề xã hội trong các kế hoạch và chính sách
- Phân tích mức độ ưu tiên được chuyển tải thành hành động: phạm vi và chất lượng của các chỉ số dùng để đánh giá tiến độ đạt được trong những ưu tiên đã nêu?
- Đánh giá tác động xã hội từ quá trình thực hiện kế hoạch và xây dựng chính sách;
- Cung cấp thông tin thông qua từ các phương pháp có sự tham gia – bổ sung cho những luồng thông tin truyền thống hiện có trong hệ thống quản lý nhà nước.

Phương pháp tiếp cận kiểm toán xã hội đặc biệt phù hợp với môi trường chính sách hiện tại ở Việt Nam bởi quá trình “Đổi mới” đang ngày càng đưa Việt Nam hướng tới một nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Chính định hướng này đang tạo ra nhiều cơ hội kèm theo nhiều thách thức cho các lĩnh vực liên quan tới chính sách xã hội. Rất nhiều thảo luận, trao đổi về chính sách trong thời gian qua nhấn mạnh nhu cầu cần thiết phải tăng cường trách nhiệm giải trình, cũng như tính minh bạch. Chính phủ và nhiều cơ quan quản lý nhà nước từ trung ương tới địa phương đã nhận thức được tầm quan trọng của việc tăng cường sự tham gia của người dân vào quá trình hoạch định và thực hiện chính sách. Một số quyết định gần đây về đổi mới quá trình xây dựng Kế hoạch Phát triển KTXH cho giai đoạn 2011-2015 đã thể hiện rõ mối quan tâm và những ưu tiên này.

Trong bối cảnh Kế hoạch Phát triển KTXH, kiểm toán xã hội có thể giúp đánh giá mức độ ưu tiên cho các mục tiêu xã hội, mức độ mà các chỉ số liên quan được đưa vào khung theo dõi và đánh giá, và những tiến bộ đã đạt được trong các lĩnh vực đó, bao gồm cả việc sử dụng các phương pháp tham gia và định tính để bổ sung thêm độ tin cậy cho các phương pháp định lượng hiện tại. Bằng cách này, cách tiếp cận kiểm toán xã hội có thể góp phần làm gia tăng kết quả xã hội và giải quyết một số thách thức được chỉ ra trong quá trình theo dõi và đánh giá các nội dung xã hội của Kế hoạch Phát triển KTXH.

Kết quả tích cực này được khẳng định tại một hội thảo gần đây về cơ hội và thách thức trong quá trình đổi mới cách thức xây dựng, theo dõi và đánh giá Kế hoạch Phát triển KTXH. Tại đó các tham dự viên đã kết luận rằng kiểm toán xã hội thực sự là một công cụ hữu hiệu để thu thập ý kiến phản hồi của người dân và đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ. Đó chính là phương pháp hiệu quả để đo lường tác động của Kế hoạch Phát triển KTXH theo một cách thức có sự tham gia và toàn diện hơn. Việc áp dụng phương pháp kiểm toán xã hội được xem như một quá trình trao quyền cho người nghèo và đặc biệt là những nhóm dân đang còn bị tách biệt khỏi cộng đồng (Bộ KHĐT và UNICEF, 2011).

Thẻ Báo cáo công dân là gì?

Thẻ báo cáo công dân (CRC) là một bộ công cụ giúp thu thập và sử dụng các ý kiến góp ý về các dịch vụ công cộng nhằm không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ.² Sổ tay Hướng dẫn thực hiện CRC gồm tám phần (mô-đun), trong mỗi phần sẽ đi sâu giới thiệu từng bước để triển khai CRC cả về lý thuyết và thực hiện.

Thẻ Báo cáo Công dân là một bộ công cụ đơn giản nhưng vô cùng hữu hiệu giúp các cơ quan nhà nước thu thập có hệ thống các nhận xét, góp ý từ những người sử dụng dịch vụ công; cung cấp cho các công dân và chính quyền những dữ liệu cả định tính và định lượng về hiện trạng và thiếu hụt trong công tác tổ chức các dịch vụ công ở cả cấp trung ương hay địa phương hay so sánh giữa các khu vực như nông thôn, thành thị. Thẻ Báo cáo Công dân cũng đưa đến những thông tin về những thiếu sót trong dịch vụ cung cấp cho người dân nói chung hay cho từng nhóm dân đặc thù, chẳng hạn nhóm công nhân lao động nhập cư, người dân tộc thiểu số, nhóm phụ nữ hay trẻ em; qua đó mở ra cơ hội so sánh chất lượng dịch vụ giữa các nhóm, ví dụ nhóm hộ nghèo và hộ khác, v.v... Với các ý kiến góp ý về chất lượng và sự phù hợp của dịch vụ từ chính những người thực sự đang sử dụng dịch vụ, CRC mang đến những bằng chứng xác thực và thúc đẩy lộ trình cho cộng đồng, các tổ chức dân sự và chính quyền địa phương cùng trao đổi nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ. Thông qua khảo sát, CRC cũng ghi nhận mức độ nhận thức về quyền và trách nhiệm công dân và từ đó chính quyền có thể cân nhắc đầy đủ các yếu tố xã hội, chính trị và các bên liên quan khác khi lập dự toán và phân bổ ngân sách nhằm tăng cường thêm tính minh bạch và trách nhiệm trong quá trình đó. CRC chính là kênh thông tin cho chính người dân để nêu lên quan điểm, nâng cao nhận thức về các vấn đề như cung cấp dịch vụ và gắn thêm trách nhiệm của nhà nước về cung cấp dịch vụ.

Như vậy, khảo sát CRC có tác dụng để đánh giá, nhìn nhận về:

- Có hay không các dịch vụ cần thiết;
- Người dân được tiếp cận tới các dịch vụ như thế nào;
- Cách thức sử dụng dịch vụ;
- Chất lượng và độ tin cậy của dịch vụ;
- Người sử dụng dịch vụ thường gặp phải những vấn đề gì;
- Khả năng đáp ứng, giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh của đơn vị cung cấp dịch vụ;
- Minh bạch trong cung cấp dịch vụ, ví dụ công bố các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ;
- Chi phí phát sinh để sử dụng dịch vụ, bao gồm cả các chi phí ngầm như hối lộ; và
- Đưa ra các đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

² Quá trình biên soạn sổ tay này sử dụng tài liệu tham khảo chính là Bộ công cụ Thẻ Báo cáo Công dân của Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) và Trung tâm về Các vấn đề Công cộng, Bangalore (www.citizenreportcard.com).

Công cụ Thẻ báo cáo công dân có thể tính được mức độ hài lòng chung từ hệ số của các dịch vụ có liên quan đồng thời xác định được nguyên nhân hài lòng hay chưa hài lòng.

Khảo sát CRC cho phép nhìn qua hàng loạt các loại dịch vụ và có được bức tranh tổng thể, so sánh chất lượng lẫn nhau. Tuy nhiên CRC cũng có thể chỉ tập trung vào một loại hình dịch vụ nhất định và so sánh giữa các vùng, các địa phương. CRC ghi nhận các ý kiến, nhận định của các nhóm cư dân nhằm xác định các khâu cung ứng dịch vụ còn yếu. Ngoài ra, nhờ có thể phân tách dữ liệu theo giới, tuổi, dân tộc hay thu nhập, kết quả khảo sát từ CRC sẽ chỉ rõ có nhóm dân nào được hưởng nhiều hơn (các) dịch vụ còn những nhóm dân khác lại không được hưởng đầy đủ như vậy.

Thành công của khảo sát CRC phụ thuộc chủ yếu vào khả năng cùng trao đổi để thay đổi, mức độ tham gia và sự có mặt hay vắng của một đầu tàu về chính trị. Ngoài ra còn có yếu tố hỗ trợ của truyền thông để chia sẻ các phát hiện từ khảo sát (và cũng chính là tạo thêm áp lực cho đơn vị cung ứng dịch vụ). Cần rất lưu ý và nỗ lực để thúc đẩy cả hai phía nhà nước và người dân có những hành động cần thiết sau khi có kết quả khảo sát.

Quy mô và phạm vi triển khai quyết định khoảng thời gian cần thiết cho mỗi khảo sát CRC. Quy mô càng lớn và càng khai thác nhiều nội dung, thời gian để thu thập và phân tích thông tin càng kéo dài. Thêm vào đó, cũng sẽ cần thêm thời gian để chia sẻ, công bố thông tin, tùy theo hiệu quả của các chiến lược tuyên truyền và sự sẵn sàng cũng như khả năng đáp ứng, điều chỉnh của các cơ quan ở địa phương các cấp.

Nhóm nghiên cứu cần có điều khoản tham chiếu và kế hoạch thật rõ ràng, chi tiết cùng với hướng dẫn quy trình thực hiện, trong đó gồm cả hướng dẫn các công cụ và tài liệu cần thu thập. Một điểm vô cùng quan trọng là cần phải ghi chép lại toàn bộ quá trình triển khai để có thể tiếp tục triển khai cho các địa bàn khác, đồng thời đảm bảo chất lượng của đợt khảo sát.

Các bước thực hiện chính:

Mỗi đợt khảo sát CRC gồm bốn bước chính:

1. Công tác chuẩn bị (Mô-đun 2, 3, 4 và 5);
2. Thu thập dữ liệu (Mô-đun 6);
3. Nhập và xử lý dữ liệu (Mô-đun 7); và
4. Trình bày và chia sẻ phát hiện từ khảo sát (Mô-đun 8).

Khi nào có thể thực hiện khảo sát Thẻ báo cáo công dân: các điều kiện thuận lợi cho thực hiện khảo sát CRC?

Triển khai tốt một đợt khảo sát chưa đủ để CRC thành công bởi còn nhiều yếu tố quyết định tính chính xác của kết quả và khả năng sử dụng các kết quả đó để tạo ra những ảnh hưởng, thay đổi cần thiết. Trong mọi quá trình khảo sát Thẻ báo cáo công dân cần luôn lưu ý đến những yếu tố khác như:

- **Bối cảnh chính trị:** Khả năng đáp ứng, phản hồi của các cơ quan nhà nước, đặc biệt là các lãnh đạo là một nhân tố vô cùng quan trọng. Nếu lãnh đạo hiểu và lo lắng cho chất lượng hoạt động của đơn vị, cho việc

phục vụ người dân- những khách hàng của họ ở mức cao nhất, các kết quả từ nghiên cứu CRC sẽ có rất nhiều cơ hội để chuyển thành hành động cụ thể. Nhưng nếu ở trong những điều kiện văn hóa phục vụ người dân vẫn chưa hoàn toàn nhìn theo hướng phục vụ khách hàng, không quan tâm nhiều đến nâng cao chất lượng dịch vụ, sẽ có ít nhiều hạn chế cho việc sử dụng kết quả CRC, kể cả khi những lãnh đạo cấp cao nhất có cam kết cải tổ. Trước khi tiến hành CRC, cần làm rõ mối quan tâm từ phía lãnh đạo của các cấp tới những kết quả CRC sẽ mang lại. Nếu chưa có được những mối quan tâm như vậy, cần thực hiện một số biện pháp để nâng cao nhận thức và sự đón nhận kết quả nghiên cứu từ CRC.

- **Phân cấp:** Có rất nhiều khả năng từ kết quả CRC dẫn tới yêu cầu điều chỉnh khác nhau ở các vùng khác nhau hoặc ở các cấp quản lý khác nhau. Nhưng nhóm nghiên cứu cần xác định được cấp đó (xã, huyện, tỉnh hay kể cả trung ương) có được phép điều chỉnh như vậy hay không. Rõ ràng cần có điều kiện rằng một số quyết định có thể do địa phương tự quyết. Khả năng và phạm vi được tự quyết ở mỗi cấp chính quyền, giám sát và báo cáo giữa các cấp là một yếu tố then chốt- ví dụ chính quyền địa phương có thể xác định trách nhiệm về cung cấp nguồn lực thuộc về chính quyền trung ương; chính quyền trung ương có thể giao cho chính quyền địa phương xem xét và điều chỉnh theo kết quả nghiên cứu CRC.
- **Người dân được tự do ngôn luận:** CRC sẽ có tác dụng rõ nét nhất khi người dân được tự do nhận xét về các dịch vụ của chính phủ mà không phải e sợ các biện pháp trừng phạt. Nhận xét, góp ý chỉ có thể phản ánh trung thực nếu người trả lời khảo sát CRC không ngại các hạn chế công dân tham gia CRC.
- **Có các tổ chức dân sự tích cực trong cộng đồng:** các tổ chức xã hội dân sự là một lực lượng đóng vai trò mấu chốt để chia sẻ các phát hiện, thúc đẩy trao đổi công khai ở cơ sở; đồng thời tuyên truyền, vận động để gây ảnh hưởng cải cách tới các đơn vị cung cấp dịch vụ. Bản thân các tổ chức xã hội dân sự cũng có thể tự tiến hành CRC hoặc thay mặt cho một bên nào khác (ví dụ chính quyền địa phương).
- **Có các hoạt động của các tổ chức phi chính phủ chuyên nghiệp:** tương tự như vai trò của các tổ chức xã hội dân sự, các tổ chức phi chính phủ có thể hỗ trợ rất nhiều để đưa kết quả nghiên cứu vào thực tế (ví dụ thông qua mạng lưới truyền thông đã có quan hệ tốt) để từ đó thúc đẩy trao đổi ở tất cả các cấp từ địa phương tới trung ương. Các tổ chức phi chính phủ cũng có thể tiếp cận tới các cán bộ lập chính sách và do vậy sẽ thuận lợi để tuyên truyền, vận động cho thay đổi cả về chính sách và quy trình thực hiện thực tế. Họ cũng có thể tự tiến hành CRC hoặc đại diện cho một bên liên quan khác (ví dụ cơ quan trung ương). Các tổ chức phi chính phủ và tổ chức xã hội dân sự nên phối hợp với nhau để cùng tổ chức tuyên truyền, tạo ra một thực thể đủ mạnh và thống nhất trong các hoạt động vận động thay đổi chính sách, đại diện cho tiếng nói của người dân sử dụng dịch vụ.
- **Các viện nghiên cứu:** Nếu không có được các tổ chức phi chính phủ hay tổ chức xã hội dân sự đủ mạnh, một lựa chọn khác là phát huy vai trò của một số viện nghiên cứu để tuyên truyền kết quả. Thậm chí ngay cả chính các cơ quan của chính phủ cũng có thể đảm nhiệm vai trò này, ví dụ trong trường hợp của Việt Nam, nhằm nâng cao tính minh bạch.

- **Chất lượng của mạng lưới truyền thông:** trong khâu tuyên truyền, thông tin về kết quả nghiên cứu, mạng lưới truyền thông đảm nhiệm vai trò vô cùng thiết yếu để qua đó khuyến khích, thúc đẩy thêm nhận thức và trao đổi rộng rãi, công khai.

Lựa chọn một tổ chức đáng tin cậy để triển khai nghiên cứu

Điều cần hết sức chú ý là phải lựa chọn được một đơn vị đáng tin cậy (một viện nghiên cứu hay một tổ chức phi chính phủ) để thực hiện nghiên cứu. Uy tín của đơn vị thực hiện ảnh hưởng trực tiếp tới độ tin cậy của các phát hiện, kết quả nghiên cứu. Đơn vị nghiên cứu phải có uy tín với cả phía chính phủ và cộng đồng. Lý tưởng nhất là lựa chọn được một đơn vị độc lập, chuyên nghiệp và đã có nhiều kinh nghiệm thực hiện các nghiên cứu có chất lượng và uy tín.

XÁC ĐỊNH PHẠM VI THỰC HIỆN CRC

Đây là module hướng dẫn cách xác định phạm vi triển khai CRC qua từng bước xây dựng ý tưởng về mục tiêu thực hiện, tiến hành thảo luận nhóm trọng tâm và sử dụng các kết quả đó để lựa chọn phạm vi thực hiện khảo sát Thẻ báo cáo công dân.

Xây dựng Bản Ý tưởng về mục tiêu của CRC

Nếu điều kiện thực hiện CRC đều đã thuận lợi, việc đầu tiên cần làm là xác định phạm vi triển khai. Bước này phải triển khai rất chắc chắn, thận trọng bởi nếu không sẽ có rủi ro thu thập các dữ liệu không liên quan hoặc không có ý nghĩa đối với nhóm đối tượng đang cần tác động bằng kết quả CRC (ví dụ người dân, cơ quan nhà nước). Để lựa chọn phạm vi phù hợp, cần làm rõ các loại dịch vụ sẽ nghiên cứu, các mặt và đặc thù nên tìm hiểu.

Bản ý tưởng về mục tiêu của CRC nêu rõ lý do và phạm vi thực hiện CRC, vì vậy để xây dựng ý tưởng có thể bắt đầu từ việc trả lời các câu hỏi như sau:

- Dịch vụ nào hay lĩnh vực nào là đối tượng đang được quan tâm?
- Nhu cầu đánh giá muốn nhìn vào một hay nhiều loại hình dịch vụ?
- Có muốn đánh giá một chính sách hay một chương trình cụ thể nào không?
- Có những cách nào để người dân cung cấp được các thông tin cần sử dụng cho đánh giá?
- Thông tin, kết quả dự kiến được dùng làm gì? Nghiên cứu nhằm mục đích nào? Có phải để điều chỉnh, sắp xếp lại các dịch vụ hay chương trình hỗ trợ hiện có; hay để phát triển các dịch vụ hay chương trình mới?

Từ đó bản ý tưởng về mục tiêu thực hiện cũng nên nêu rõ thành các nhiệm vụ, mục tiêu cụ thể của nghiên cứu CRC³, khẳng định các khía cạnh cần tìm hiểu trong chuỗi cung ứng dịch vụ hay của một chính sách hỗ trợ. Các nhiệm vụ, mục tiêu cụ thể đó sẽ giúp trả lời các câu hỏi:

- Nhóm nghiên cứu cần thu thập những loại thông tin gì?
- Các mặt, khía cạnh nào là quan trọng trong công tác cung ứng dịch vụ hiện tại (dịch vụ có hay không có, chất lượng dịch vụ, các phát sinh và biện pháp giải quyết vấn đề, mối quan hệ với đội ngũ nhân viên làm dịch vụ, tham nhũng, ...)?

Từ các câu hỏi nêu trên, đơn vị đầu mối triển khai CRC nên dự thảo một bản ý tưởng sơ bộ về mục tiêu thực hiện CRC. Trong quá trình này cũng cần xác định luôn nhóm đối tượng chính quan tâm đến kết quả CRC là nhóm nào; có thể tham khảo một số câu hỏi dưới đây:

- Đây là nhóm đối tượng hay cộng đồng đang cần được lưu ý, gây ảnh hưởng?
- Sẽ tiến hành khảo sát ở ngay địa bàn của đơn vị hay ở nơi khác?

3 Bản ý tưởng về mục tiêu thiết kế là cơ sở trực tiếp quyết định bằng hỏi khảo sát sẽ có những loại câu hỏi nào, phân tích và diễn giải thông tin, nhận xét

- Có muốn phân tích, bóc tách kết quả để so sánh giữa các vùng, phường xã hay các cấp hành chính khác?
- Trong nhóm đối tượng muốn tìm hiểu có những nhóm nhỏ đặc thù nào cần được quan tâm nhiều hơn hay không, ví dụ nhóm hộ nghèo, trẻ em, phụ nữ, người già, v.v...?

Từ các thông tin trả lời các câu hỏi nêu trên hình thành nên bản ý tưởng về mục tiêu triển khai CRC. Khung dưới đây là một ví dụ cụ thể để tham khảo cách viết.

Ví dụ: Ý tưởng về mục tiêu triển khai CRC

Đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục ở tỉnh Quảng Nam

Nghiên cứu CRC có nhiệm vụ đánh giá chất lượng giáo dục tại các trường học của tỉnh Quảng Nam, cụ thể sẽ nhìn trên các mặt sau đây:

- Có hay không các dịch vụ giáo dục tiểu học, người nghèo và những hộ không nghèo được sử dụng những dịch vụ nào từ các trường tiểu học ở Quảng Nam;
- Điều kiện cơ sở vật chất, chất lượng giảng dạy, thái độ phục vụ của cán bộ, giáo viên, chi phí học tập, công khai thông tin, và mức độ hài lòng nói chung của nhóm hộ nghèo và không nghèo ở Quảng Nam.

Phạm vi triển khai và đối tượng thực hiện khảo sát CRC:

- Dịch vụ cần tìm hiểu: giáo dục trong trường học (các trường tiểu học công lập ở Quảng Nam); và
- Đối tượng khảo sát: các học sinh đang học tiểu học và phụ huynh (cả hộ nghèo và không nghèo).

Những nhiệm vụ, mục tiêu cụ thể cần làm rõ để đánh giá được các mặt của dịch vụ cũng như so sánh giữa các nhóm đối tượng gồm:

- Dịch vụ: có những loại hình dịch vụ giáo dục nào, người dân sử dụng ra sao, chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ, công khai các tiêu chuẩn chất lượng và mức độ hài lòng chung về dịch vụ; và
- So sánh giữa các nhóm: nghèo và hộ không nghèo, học sinh và cha mẹ học sinh.

Bước quan trọng thứ hai cần phải làm rõ cách thức và quy trình tổ chức cung cấp dịch vụ cho nhóm đối tượng mục tiêu. Việc phác họa rõ được quy trình triển khai dịch vụ tới đối tượng sẽ cung cấp thông tin hữu ích để hoàn chỉnh ý tưởng về mục tiêu của nghiên cứu, hỗ trợ thêm cho các công đoạn sau của nghiên cứu CRC như thiết kế bảng hỏi, chia sẻ thông tin và tuyên truyền, vận động thay đổi.

Ví dụ:

- Đơn vị cung cấp dịch vụ thuộc cấp nào là chính- trung ương, vùng hay địa phương?
- Có nhiều đơn vị ở nhiều cấp quản lý khác nhau tham gia cung cấp dịch vụ không?
- Có đơn vị tư nhân nào được hợp đồng để tham gia cung ứng dịch vụ?

Sau khi đã có ý tưởng sơ bộ về mục tiêu nghiên cứu, nên hoàn chỉnh trên cơ sở phản ánh đầy đủ các mối quan tâm của:

- **Người sử dụng:** Phải đảm bảo CRC đi sâu tìm hiểu những vấn đề thiết yếu với đối tượng mục tiêu của nghiên cứu bởi chính họ là những người có khả năng sẽ sử dụng nhiều nhất các kết quả nghiên cứu.
- **Chính phủ:** Chính phủ thường có những mối quan tâm, ưu tiên riêng nêu trong các tài liệu chính thức như kế hoạch phát triển kinh tế, xã hội, chiến lược giảm nghèo, trong các chính sách, v.v... Kinh nghiệm của Viện Quản lý Kinh tế Trung ương qua thực hiện CRC thí điểm năm 2010 đã cho thấy trong nhiều trường hợp các cơ quan quản lý rất khó cung cấp được tài liệu theo yêu cầu bởi hệ thống lưu trữ không đầy đủ. Do đó phải yêu cầu rất rõ về các loại tài liệu cần thiết cho nghiên cứu CRC để không tạo ra gánh nặng cho các đơn vị tham gia, đồng thời để các cơ quan quản lý có thời gian thu thập và tập hợp lại.
- **Đơn vị cung cấp dịch vụ** có thể cung cấp không chỉ các thông tin về chức năng, nhiệm vụ đối với dịch vụ được phân công mà còn có thể nêu luôn những khía cạnh đã được khách hàng góp ý, nhận xét từ trước.

Cần làm rõ mục tiêu của công cụ kiểm toán xã hội cho toàn hệ thống thể chế và nêu rõ nhu cầu về các nguồn lực cần thiết về con người, tài chính và cả vật chất để triển khai được kiểm toán xã hội. Và như đã đề cập ở trên, phải nêu rất rõ những thông tin cần các cơ quan quản lý hỗ trợ thu thập và chuẩn bị như tài liệu, công văn giới thiệu, cử cán bộ tham gia, giới thiệu đầu mối cán bộ liên hệ, địa điểm họp, v.v... Ngoài ra, trong những bước triển khai ban đầu của nghiên cứu cần đặt ra những kỳ vọng phù hợp: huy động sự tham gia của các cấp, ban ngành khác nhau ngay từ đầu và phản hồi chi tiết về những ý kiến, đề xuất không nằm trong tầm thực hiện của các đơn vị cung cấp dịch vụ.



Tại Quy Nhơn, Việt Nam (9/6/2010), các bác sĩ khám răng hàm mặt cho người dân Việt Nam ở Trung tâm Y tế Hải Cảng trong khuôn khổ dự án y tế cho cộng đồng- Nhóm đối tác Thái Bình Dương 2010 (ảnh chụp của Matthew Jackson, cán bộ truyền thông của Hải quân Mỹ). Ảnh lấy từ kho tư liệu Flickr của Official U.S. Navy Imagery

Thu thập ý kiến góp ý đề cương nghiên cứu qua Thảo luận nhóm Trọng tâm

Phương pháp tiếp cận cơ bản của CRC dựa vào nền tảng cộng đồng góp ý, nhận xét về chất lượng dịch vụ thông qua việc khảo sát một mẫu đủ đại diện cho cộng đồng và chính quyền, đưa hai bên vào cùng thảo luận, trao đổi và hành động trên tinh thần đối tác để nâng cao chất lượng dịch vụ công. Do đó, ngay từ bước khởi đầu cho CRC cần tiến hành một số thảo luận nhóm trọng tâm với các nhóm đối tượng khác nhau để thu thập những vấn đề, chủ đề nổi cộm, định hướng rõ nét cho việc thiết kế các công cụ khảo sát quy mô rộng. Nói một cách khác, công cụ thảo luận nhóm trọng tâm chính là bước đầu tiên để có được những bằng chứng, nhận định khách quan về các câu hỏi nghiên cứu dự kiến đưa ra.

Các bước để thực hiện thảo luận nhóm trọng tâm bao gồm:

- Chuẩn bị;
- Tiến hành thảo luận nhóm trọng tâm; và
- Tổng hợp, đánh giá ý kiến góp ý.

Chuẩn bị cho Thảo luận nhóm trọng tâm:

Trong giai đoạn chuẩn bị cần làm rõ câu hỏi, đối tượng cần hỏi, địa điểm thảo luận và người dẫn dắt cuộc thảo luận.

Hỏi những câu hỏi nào?

Mục tiêu chính của CRC là ghi nhận những ý kiến góp ý khách quan, đáng tin cậy từ kinh nghiệm thực tế của người dân đã tiếp cận và sử dụng dịch vụ công.

Lưu ý!

Mục tiêu của Thảo luận nhóm trọng tâm ở bước ban đầu này là để nêu vấn đề người sử dụng đang gặp phải, không phải để tìm giải pháp

Vì vậy các câu hỏi để thảo luận nhóm trọng tâm ban đầu nên thăm dò thông tin cho những chỉ số chung của CRC như sau: (ví dụ cho lĩnh vực giáo dục tiểu học).

Các chỉ số và câu hỏi tham khảo cho Thảo luận nhóm trọng tâm ban đầu để chuẩn bị cho nghiên cứu Thẻ Báo cáo Công dân (CRC) về dịch vụ giáo dục

Chỉ số CRC	Một số câu hỏi ví dụ
Có hay không có các dịch vụ giáo dục tiểu học, mức độ tiếp cận và sử dụng dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> Có trường tiểu học ở địa bàn hay không? Trường có hoạt động cả năm học hay không? Trẻ em có được đi học đều như nhau không- so sánh giữa các nhóm dân cư? Có mùa/thời gian nào trong năm trẻ không đến trường được không? Học sinh đến lớp có đều và đầy đủ không? Nguyên nhân bỏ học? Tất cả trẻ em ở địa bàn đi học ở trường này hay có cả những em đi học ở các trường khác xa hơn? Nếu có, tại sao cha mẹ lại chọn trường xa như vậy?
Chất lượng và độ tin cậy của dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> Trường có đầy đủ các điều kiện cơ sở vật chất như tường xây, nước sạch, nhà vệ sinh riêng cho nam nữ? Giáo viên có mặt ở trường có đều đặn, đầy đủ hay không? Học sinh có đủ sách giáo khoa kịp thời không?
Cơ chế phản hồi, góp ý về các tiêu cực phát sinh	<ul style="list-style-type: none"> Khi trường học thiếu nước sẽ báo cho đơn vị nào? Thông thường các ý kiến trả lời là gì? Trong 12 tháng qua cha mẹ học sinh có cùng họp bàn và có khiếu nại chung về vấn đề gì hay không?
Chi phí	<ul style="list-style-type: none"> Trung bình mỗi tháng phải chi bao nhiêu tiền cho tiền học và các chi phí khác cho con? (lấy một vài trường hợp ngẫu nhiên; nếu có chênh lệch đáng kể, tìm hiểu tại sao có sự chênh lệch giữa các trường hợp đó) Trong 6 tháng gần đây, có phải đóng góp khoản nào cho trường không? Nếu có thì đóng cho mục đích gì? Những khoản đóng góp này là tự nguyện hay bắt buộc? Có phiếu thu/giấy biên nhận cho các khoản đóng góp này không?
Công khai thông tin ở đơn vị cung cấp dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> Cha mẹ có biết trước về thời khóa biểu của con hay không, về ngày thi và các ngày nghỉ của trường không? Có được mời đến họp phụ huynh không?
Các ưu tiên	<ul style="list-style-type: none"> Sau khi đã trao đổi về nhiều vấn đề liên quan đến giáo dục, đề nghị đánh giá đâu là yếu tố quan trọng nhất theo ý kiến riêng của các anh, chị Cơ sở vật chất tốt hơn Có thêm nhiều trao đổi với giáo viên; hoặc Được thông báo trước về lịch học, lịch thi của học sinh, v.v...
Gợi ý để cải thiện chất lượng	

Đối tượng cần hỏi

Nếu đối tượng dự kiến khảo sát CRC có nhiều nhóm và mỗi nhóm có thể có nhìn nhận khác nhau về dịch vụ đang nghiên cứu, nên chia nhỏ và tiến hành thảo luận riêng theo từng nhóm: ví dụ nhóm nữ, nhóm trẻ em, nhóm nam giới là những nhóm dân theo độ tuổi; hoặc nhóm hộ nghèo và không nghèo xét theo điều kiện kinh tế; hay nhóm dân thành thị và nông thôn nếu phân tách theo địa giới. Mỗi nhóm thảo luận chỉ nên từ 8-12 người. Cần lưu ý luôn phải thu thập đủ ý kiến đại diện của cả hai giới nam và nữ.

1. Tìm hiểu về mối quan tâm của người sử dụng dịch vụ

Có thể bắt đầu buổi thảo luận bằng cách giới thiệu nhanh về công cụ CRC và vai trò, ý nghĩa của CRC; có thể tóm lược cả một ví dụ cụ thể. Nên làm rõ nhóm nghiên cứu cần sự hỗ trợ của những người tham gia để xem những dịch vụ hay những mặt nào của dịch vụ nên được đưa vào nghiên cứu CRC. Nhấn mạnh rằng các thông tin sẽ được bảo mật và không nêu tên người tham gia; người tham gia và sẽ không bị ảnh hưởng gì và vì vậy mọi người có thể thoải mái trao đổi các ý kiến trung thực, khách quan nhất.



Ảnh lấy từ Flickr, của WhyOhGee.

Tham khảo năm ý hỏi như sau để hỏi cho từng trường hợp cụ thể:

1. Anh/chị thấy dịch vụ nào là quan trọng, cần thiết nhất cho mình?
2. Nếu để thực hiện một nghiên cứu Thẻ báo cáo công dân nhằm đánh giá dịch vụ, anh chị sắp xếp thứ tự dịch vụ nào là quan trọng nhất? (Sẽ rất tiện nếu có thể sắp xếp thứ tự các dịch vụ để sau đó tập trung hỏi sâu vào dịch vụ được chọn là đáng lưu ý nhất vì rất khó nếu hỏi đồng thời về nhiều loại dịch vụ trong thảo luận nhóm trọng tâm).

Với dịch vụ đã được chọn là đáng lưu ý nhất:

3. Hiện nay có những vấn đề gì về dịch vụ này?
4. Có biến chuyển gì tích cực trong thời gian gần đây không?
5. Với anh/chị mặt nào của dịch vụ là đáng lưu ý và tại sao lại như vậy?

2. Mối quan tâm của đơn vị cung cấp dịch vụ

Sau khi đã xác định được dịch vụ cần xem xét, nên nhìn nhận từ quan điểm của bên cung cấp dịch vụ cần lưu ý những vấn đề gì và vấn đề nào thực sự có thể thay đổi. Các thảo luận nhóm cần bao gồm cán bộ quản lý và nhân viên từ tất cả các cấp. Ví dụ nếu trong lĩnh vực y tế có thể cần tìm hiểu từ cán bộ quản lý y tế ở cả cấp cơ sở, tỉnh và thậm chí cả trung ương, trong mỗi đơn vị tiến hành thảo luận với nhóm quản lý, bác sĩ thuộc các chuyên khoa khác nhau, y tá và cả người phục vụ, vệ sinh, v.v...

Lưu ý:

Khi mời người tham gia thảo luận từ các bên liên quan chính, cần đảm bảo có đủ cả nam và nữ để ý kiến, quan điểm từ cả hai giới đều được phản ánh trong các nội dung thảo luận và các giải pháp đề xuất.

Bắt đầu buổi thảo luận bằng cách giới thiệu nhanh về công cụ CRC và vai trò, ý nghĩa của CRC; có thể đưa một ví dụ cụ thể. Làm rõ nhóm nghiên cứu cần sự hỗ trợ của những người tham gia để xem những mặt nào của dịch vụ nên được đưa vào nghiên cứu CRC. Nhấn mạnh rằng các thông tin sẽ được bảo mật và không nêu tên người tham gia, mục tiêu của thảo luận nhóm không phải để tìm hiểu và quy trách nhiệm nên sẽ không bị ảnh hưởng gì và vì vậy mọi người có thể thoải mái trao đổi các ý kiến trung thực, khách quan nhất. Mục tiêu là nhằm tìm ra những mặt nên cải thiện cho tốt hơn.

Tham khảo các câu hỏi dưới đây để hỏi cho từng trường hợp cụ thể:

1. Mặt nào của dịch vụ đã ổn? (nên bắt đầu bằng những câu hỏi tích cực để mọi người thoải mái trong trao đổi)
2. Vậy thì còn mặt nào chưa ổn?
3. Gần đây có biến chuyển tốt gì ở những mặt này không?
4. Mặt nào của dịch vụ vẫn cần phải cải thiện?
5. Mặt nào của dịch vụ có thể thay đổi?

3. Các ưu tiên của chính phủ

Qua nghiên cứu các tài liệu có liên quan của các cơ quan chủ quản về dịch vụ do nhóm người sử dụng lựa chọn để nghiên cứu, nhóm nghiên cứu tìm hiểu kỹ những cam kết, mong đợi của chính phủ đối với dịch vụ, các tiêu chuẩn chất lượng, tiêu chuẩn thiết bị, trình độ và năng lực yêu cầu đối với đội ngũ cán bộ, v.v... Trong thiết kế của chính sách hay dịch vụ, có khía cạnh nào được đặc biệt lưu ý để nâng cao chất lượng ví dụ chăm sóc phụ nữ mang thai, thời gian xếp hàng chờ bác sĩ khám, vệ sinh trong bệnh viện, v.v... Nghiên cứu CRC có thể tìm hiểu sâu cả về những khía cạnh này.

Cũng sẽ có thể có trường hợp ưu tiên của chính phủ lại không giống với nhu cầu tìm hiểu từ phía người dân. Khi đó, vẫn có thể lựa chọn cả những dịch vụ đó để đưa vào nội dung nghiên cứu CRC bởi nếu có các nội dung liên quan đến dịch vụ thuộc chức năng, chương trình hoạt động của mình, chính phủ sẽ có khả năng sử dụng thông tin, kết quả nghiên cứu CRC cao hơn.

Cán bộ dẫn dắt thảo luận

Cần lựa chọn một cán bộ có kỹ năng dẫn dắt thảo luận tốt để hướng dẫn cuộc thảo luận. Cán bộ hướng dẫn thảo luận cần có những khả năng như:

- nắm rõ các thông tin tổng thể về công cụ CRC và mục đích của nghiên cứu CRC lần này;
- có thể liên hệ các vấn đề, kết nối với người tham gia; và
- dẫn dắt cuộc thảo luận, tránh tạo mâu thuẫn hoặc bế tắc vào những chủ đề không liên quan.

Địa điểm tổ chức Thảo luận nhóm trọng tâm

Tốt nhất nên tổ chức thảo luận nhóm ở ngay tại địa bàn của cộng đồng dân cư.

Tiến hành thảo luận nhóm trọng tâm:

Cần lưu ý một số điểm chính như sau:

- Số cán bộ tham gia điều hành, tổ chức thảo luận tối đa là 3 người trong mỗi nhóm: một người dẫn dắt chính, một người theo dõi, bổ sung câu hỏi hoặc chọn ra những ý đáng tìm hiểu thêm, người thứ ba ghi chép, giám sát về thời gian. Mỗi cuộc thảo luận nhóm trọng tâm không nên kéo dài quá hai giờ;
- Đặt câu hỏi, sử dụng từ ngữ trong thảo luận bằng ngôn ngữ đơn giản, quen thuộc với người dân ở cộng đồng;
- Ngay từ đầu thảo luận nên nêu rõ mục đích của cuộc thảo luận để tránh đặt ra những kỳ vọng không thích hợp; và
- Nếu định sử dụng máy quay hay ghi âm thì nên hỏi ý kiến những người tham gia trước.

Tổng hợp và phân tích các ý kiến:

Phân tích thông tin từ thảo luận nhóm trọng tâm

Thông tin từ thảo luận nhóm trọng tâm là nguồn dữ liệu thô và sau đó cần phân tích nội dung của buổi thảo luận. Đầu tiên nên ghi lại tiến trình của toàn bộ cuộc thảo luận (nếu có ghi âm) và liệt kê những vấn đề nổi lên qua các ý kiến thảo luận. Đây chính là khung tóm tắt cuộc thảo luận và để cho phần phân tích dữ liệu. Bước tiếp theo phân tích nội dung thảo luận để xác định xu hướng, kiểu trao đổi trong mỗi nhóm hay trong các nhóm. Nên viết lại các vấn đề đáng lưu ý vào bảng dưới dạng một ma trận đơn giản để sau này có thể sử dụng vào việc thiết kế bảng hỏi.

Hoàn chỉnh phạm vi và mục tiêu nghiên cứu

Để hoàn chỉnh bản xác định mục tiêu nghiên cứu, nhóm nghiên cứu tổng hợp các ý kiến từ thảo luận nhóm trọng tâm và kết hợp với ưu tiên của đơn vị đầu mối cho nghiên cứu và cơ quan quản lý của ngành. Bản xác định mục tiêu chính thức phải phản ánh được những nhận xét, góp ý quan trọng nhất của những người tham gia thảo luận nhóm. Các dịch vụ đưa vào nghiên cứu với CRC cũng phải tương ứng với thứ tự dịch vụ do những người tham gia thảo luận đã sắp xếp theo mức độ quan trọng; đặc biệt phải có đầy đủ các khía cạnh được góp ý cho mỗi dịch vụ.

Như vậy, sau bước này, nhóm nghiên cứu đã làm rõ được đối tượng dịch vụ cần nghiên cứu bằng công cụ CRC, đây là các khía cạnh cần được đánh giá và ai sẽ nhóm cung cấp thông tin chính.

Ngay từ khi bắt đầu triển khai một nghiên cứu CRC phải lưu ý một số vấn đề liên quan đến tổ chức, quản lý như đủ nguồn lực cả về tài chính và con người. Để thực hiện CRC cần có một nhóm nghiên cứu với các chuyên môn và kỹ năng đạt yêu cầu, trong trường hợp nếu không có phải tuyển thêm tư vấn hoặc đơn vị bên ngoài. Cũng tùy theo điều kiện về tài chính có thể phải kết nối thêm với các nguồn, chương trình khác đang triển khai hoặc huy động thêm đóng góp từ bên ngoài. Cần xây dựng và thống nhất kế hoạch thực hiện thật khả thi về mặt thời gian.

CHUẨN BỊ MỘT ĐỢT NGHIÊN CỨU THẺ BÁO CÁO CÔNG DÂN

Yêu cầu đối với đội ngũ cán bộ nghiên cứu

Nhóm nghiên cứu cần có các năng lực và kỹ năng như sau:

- Hiểu biết về quy trình tổ chức cung cấp dịch vụ công tại địa phương
- Kinh nghiệm về các phương pháp nghiên cứu, khảo sát khoa học xã hội;
- Kỹ năng tổ chức khảo sát và thu thập dữ liệu ngoài hiện trường;
- Khả năng báo cáo, chia sẻ các phát hiện cả qua trình bày và viết báo cáo; và
- Năng lực làm việc với các nhóm, cộng đồng dân cư khác nhau (các tổ chức xã hội, truyền thông, cơ quan cung cấp dịch vụ, v...)

Ngay từ đầu nghiên cứu nên đánh giá nhanh về nguồn lực con người (về kiến thức, về kinh nghiệm) ở địa bàn dự kiến thực hiện để xác định nếu cần phải tìm kiếm bổ sung từ bên ngoài. Các chuyên môn, vị trí chủ chốt của mỗi nghiên cứu CRC gồm:

Nhóm chuyên môn tại đơn vị chịu trách nhiệm chính:

Đơn vị đầu mối tổ chức thực hiện nghiên cứu cần có một nhóm nòng cốt và có chuyên môn để tổ chức thiết kế công cụ nghiên cứu, sắp xếp công việc ở thực địa, nhập dữ liệu, phân tích dữ liệu và hoàn thiện báo cáo nghiên cứu. Cần phân công một cán bộ phụ trách dự án nghiên cứu và nên lựa chọn cán bộ biết về công tác tổ chức cung cấp dịch vụ ở tuyến cơ sở, có kinh nghiệm về nghiên cứu khoa học xã hội- từ tổ chức thiết kế nghiên cứu tới chọn mẫu, thu thập dữ liệu ngoài hiện trường, nhập, xử lý, phân tích dữ liệu và cả viết báo cáo. Ngoài ra cũng cần người có khả năng điều phối, khâu nối giữa các bên liên quan chính. Ít nhất nên có một trợ lý và thậm chí ở những giai đoạn bận nên có hai người để giúp lập kế hoạch, tổ chức các thảo luận nhóm trọng tâm, thu thập thông tin cơ sở để chuẩn bị cho thiết kế đợt khảo sát, hỗ trợ thu thập dữ liệu, phân tích dữ liệu và chuẩn bị báo cáo trình bày kết quả nghiên cứu cũng như báo cáo tổng hợp.

Các thành viên khác tại đơn vị chịu trách nhiệm chính:

Ngoài nhóm nòng cốt về chuyên môn nên có thêm các cán bộ khác hỗ trợ về hành chính, chi tiêu, giám sát chất lượng khảo sát, xây dựng mạng lưới và thúc đẩy sự tham gia và tiếp nhận nghiên cứu ngay trong các bên liên quan như các tổ chức xã hội dân sự, chính quyền địa phương, đơn vị cung cấp dịch vụ hay các tổ chức khác quan tâm tới cung cấp dịch vụ công. Một số công việc khác cũng

cần chuẩn bị và hỗ trợ bao gồm lên danh sách các đơn vị cần gửi báo cáo, tổ chức các hoạt động để tuyên truyền tiếp nối, cải tổ và thay đổi trong quy trình cung ứng dịch vụ, ...

Đối tác triển khai khảo sát:

Để thực hiện CRC cần một số lượng khá lớn người tham gia, nhất là ở khâu khảo sát. Có ít nhất ba cách như sau để huy động thêm cán bộ khảo sát và đơn vị thực hiện chính sẽ lựa chọn phương pháp phù hợp tùy theo nguồn lực tài chính và chuyên môn của mình:

1. **Sử dụng cán bộ, nhân viên của chính đơn vị:** nếu trong bản thân bộ phận thống kê của đơn vị có đủ cán bộ để khảo sát thì nên dùng chính đội ngũ có chuyên môn này của nội bộ.
2. **Các tình nguyện viên:** Tổ chức thành một nhóm tình nguyện viên do cán bộ của đơn vị phụ trách. Mặc dù sẽ phải tập huấn cho nhóm này đi khảo sát nhưng thông thường chi phí phát sinh không quá lớn.
3. **Đơn vị khảo sát chuyên nghiệp:** Hợp đồng thuê một đơn vị khảo sát chuyên nghiệp tiến hành khảo sát, thu thập dữ liệu và nhập dữ liệu.

Dù theo bất cứ phương thức nào, trưởng nhóm nghiên cứu vẫn là người chịu trách nhiệm chính trong toàn bộ quy trình, kiểm tra chặt chẽ từng bước việc tổ chức thực hiện khảo sát để đảm bảo tính chính xác và ý nghĩa của dữ liệu thu thập được.

Đơn vị khảo sát chuyên nghiệp, độc lập:

Trong trường hợp quyết định thuê một đơn vị nghiên cứu độc lập và chuyên nghiệp thực hiện, phải đảm bảo lựa chọn được một đơn vị đủ năng lực với kinh nghiệm tổ chức các khảo sát về xã hội, có mặt ngay tại địa bàn và có các biện pháp quản lý chất lượng tốt.

Tham khảo một số thông tin để kiểm tra năng lực của một đơn vị khảo sát chuyên nghiệp như:

- Đơn vị đã từng thực hiện các khảo sát về xã hội chưa (khác với nghiên cứu, khảo sát thị trường?)
- Ban lãnh đạo của đơn vị, các nghiên cứu viên và các cán bộ điều phối khảo sát có kiến thức sâu về thiết kế chọn mẫu không?
- Đơn vị có sử dụng các quy trình để tổ chức khảo sát nhằm kiểm tra, đảm bảo chất lượng dữ liệu không?
- Các cán bộ trong nhóm thu thập dữ liệu của đơn vị có phải là những người có kinh nghiệm khảo sát, tìm hiểu thông tin với kỹ năng hỏi thăm dò và kỹ năng làm việc với cộng đồng địa phương không?
- Đơn vị có đại diện ở địa bàn hay không? Có cán bộ khảo sát nào là người của địa phương không?

- Đơn vị có phụ thuộc vào đơn vị nào hay trung lập hoàn toàn về mặt chính trị?

Lập dự toán cho nghiên cứu

Lên dự toán cho CRC nên tính đầy đủ cả chi phí quản lý và các chi phí phụ có liên quan khác. Các hạng mục chi phí chính cho một đợt nghiên cứu CRC bao gồm:

1. Chi phí phục vụ khảo sát, thu thập dữ liệu ngoài hiện trường. Chi phí này phụ thuộc vào địa điểm thực hiện nghiên cứu và các cơ quan, đơn vị ở địa phương có thể giúp ước tính chi phí này theo số cuộc phỏng vấn cần thực hiện.
2. Lương cho cán bộ tham gia nghiên cứu (tại đơn vị thực hiện, thù lao cho tư vấn kỹ thuật).
3. Chi phí đi lại của nhóm, của nhóm thu thập dữ liệu.
4. Photocopy, in ấn (tính cả tài liệu để tuyên truyền, chia sẻ kết quả nghiên cứu, vận động thay đổi chính sách).
5. Chi phí về máy tính và phần mềm (tùy theo khối lượng dữ liệu phải nhập và xử lý tại đơn vị thực hiện nghiên cứu).
6. Các chi phí dự phòng (ví dụ khi phải tăng số cán bộ thu thập dữ liệu hay tăng số hộ khảo sát trong mẫu, chậm trễ do phải lùi kế hoạch ngoài dự kiến, tăng thêm phần giám sát, ...)
7. Chi phí cho các hoạt động chia sẻ, báo cáo kết quả nghiên cứu.

Kế hoạch triển khai

Tổng thời gian để thực hiện một nghiên cứu CRC tính từ khi bắt đầu thực hiện thảo luận nhóm đầu tiên cho tới giai đoạn hậu khảo sát với các hoạt động tiếp nối thường kéo dài từ sáu tháng tới một năm. Để lên kế hoạch chi tiết cho một nghiên cứu CRC, nên dựa vào ngày dự kiến phải báo cáo kết quả và tính ngược lại để lập kế hoạch cho từng bước cụ thể. Lưu ý khi lập kế hoạch cho CRC phải dự phòng cả thời gian chậm trễ bởi các yếu tố mùa vụ hay hoạt động có thể gây ảnh hưởng như bầu cử, thời tiết và cả các nhân tố liên quan đến quản lý nội bộ như nghỉ phép, kỳ lập ngân sách, v.v...

Dưới đây là một diễn hình về các bước và thời gian cần thiết để thực hiện một CRC- thời gian có thể thay đổi tùy thuộc quy mô và đặc thù của địa phương:

2- 3 tháng	1- 2 tháng	1- 3 tháng	2- 4 tháng
Chuẩn bị tiền khảo sát	Thực hiện khảo sát	Phân tích dữ liệu sau khảo sát và viết báo cáo	Chia sẻ, báo cáo kết quả và vận động cải cách

6 – 12 tháng

Tham khảo mẫu kế hoạch thực hiện CRC kèm theo để ước tính chi tiết thời gian, nhân sự cho từng bước triển khai:

Nhiệm vụ	Thời gian (ngày, tuần, tháng)	Người chịu trách nhiệm
1. Xác định phạm vi triển khai CRC		
2. Thảo luận nhóm		
3. Gặp gỡ các đơn vị cung cấp dịch vụ		
4. Xây dựng bảng hỏi		
5. Thử nghiệm bảng hỏi		
6. Hoàn thiện bảng hỏi khảo sát		
7. Thiết kế, chọn mẫu		
8. Lựa chọn đơn vị khảo sát, tập huấn nhóm khảo sát		
9. Thực hiện khảo sát		
10. Mã hóa và nhập dữ liệu		
11. Lập các bảng phân tích và số liệu		
12. Phân tích dữ liệu		
13. Viết báo cáo		
14. Chia sẻ kết quả		
15. Vận động thay đổi, cải cách		

Phần bốn giới thiệu các nội dung chính và cách thiết kế bộ công cụ khảo sát. Quá trình thiết kế bộ công cụ khảo sát thường qua một số bước với nhiệm vụ quan trọng nhất là phải hình thành được các công cụ nhằm thu thập được các ý kiến, nhận xét như mong muốn nêu trong bản ý tưởng về mục tiêu thực hiện CRC. (Nhóm) cán bộ xây dựng công cụ khảo sát phải gồm những người hiểu rõ các vấn đề trong chuỗi cung ứng dịch vụ ở địa phương cũng như những yêu cầu kỹ thuật cần thiết của một bảng hỏi khảo sát.

THIẾT KẾ CÔNG CỤ KHẢO SÁT (BỘ BẢNG HỎI KHẢO SÁT)

Chuẩn bị: xem lại ý tưởng nghiên cứu

Quá trình thiết kế bảng hỏi khảo sát bắt đầu chính từ việc chuyển tải ý tưởng nghiên cứu thành các câu hỏi cụ thể. Do đó trước khi thiết kế bộ công cụ khảo sát, cần suy nghĩ và tìm hiểu kỹ về các khía cạnh và câu hỏi có thể hỏi⁴

Một số gợi ý để khởi động bước này như sau:

- Nghiên cứu kỹ lại ý tưởng mục tiêu nghiên cứu CRC (Mô-đun 2);
- Liệt kê các mặt cần tìm hiểu, thông thường bao gồm khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ, các vấn đề phát sinh, các biện pháp giải quyết, thái độ phục vụ, chất lượng dịch vụ, tham nhũng và mức độ hài lòng nói chung đối với dịch vụ;
- Sắp xếp theo thứ tự, mức độ quan trọng của những khía cạnh cần nghiên cứu bằng công cụ CRC để thu thập các góp ý, nhận xét để nếu bảng hỏi quá dài, có thể cắt bớt những mặt phía cuối danh sách. Cũng có thể sử dụng chính ý kiến từ các cuộc thảo luận nhóm để cân đối các nội dung cần thiết trong bảng hỏi;
- Cần tính trước cả mục tiêu, loại thông tin sẽ sử dụng từ mỗi câu hỏi:
 - Thông tin định tính (ví dụ nước uống chất lượng tốt hay không tốt); và/hoặc
 - Thông tin định lượng (ví dụ khoảng cách đến chỗ lấy nước);
- Kiểm tra kỹ câu hỏi viết ra trong bảng hỏi: có thể hỏi câu hỏi đó để thu thập ý kiến và có những kết quả có ý nghĩa hay không?

Gặp gỡ với đơn vị cung cấp dịch vụ

Gặp gỡ trực tiếp các đơn vị cung cấp dịch vụ sẽ giúp nắm nhanh được các chi tiết của quá trình tổ chức cung cấp dịch vụ. Không chỉ như vậy, thực ra việc gắn kết với các đơn vị cung ứng dịch vụ ngay từ khi bắt đầu triển khai CRC cũng sẽ tăng mối quan tâm và tham gia, đóng góp, sử dụng kết quả nghiên cứu sau này. Nên bố trí để gặp và làm việc ngay từ đầu như từ thảo luận nhóm nhằm xác định hướng nghiên cứu ở bước trên. Liên hệ và gặp lãnh đạo của đơn vị, trong trường hợp không thể gặp thì gặp cán bộ phụ trách đối ngoại, truyền thông.

4 Trong rất nhiều trường hợp, để có thể thiết kế câu hỏi cụ thể hoặc các phương án trả lời cần phải tìm hiểu rất nhiều thông tin bổ sung. Càng có nhiều thời gian tìm hiểu kỹ về quy trình, cách thức cung cấp dịch vụ trước khi thiết kế bảng hỏi, bảng hỏi sẽ càng tốt. Thông tin từ thảo luận nhóm trọng tâm cũng có thể cung cấp nhiều chi tiết hữu ích, đặt ra nhiều vấn đề để bị bỏ qua mặc dù không phải thông tin nào từ thảo luận nhóm cũng có thể chuyển vào bảng hỏi khảo sát.

Khi gặp cần giới thiệu về CRC và quy trình thực hiện bởi thông thường ban đầu ít đơn vị cung cấp dịch vụ quan tâm tới CRC- vì thế cần giới thiệu không chỉ thông tin cơ bản mà cả quy trình triển khai để các đơn vị bớt e ngại.

Mỗi bảng hỏi thường gồm năm phần:

1. Thông tin về buổi phỏng vấn;
2. Giới thiệu, dẫn dắt;
3. Câu hỏi sàng lọc;
4. Các thông tin về nhân khẩu học (tuổi, giới tính...) và
5. Thông tin chính cần tìm hiểu.

Cũng cần tranh thủ các cuộc họp này để thu thập các thông tin chuẩn bị cho thiết kế bảng hỏi.

Các loại thông tin có thể thu thập và tham khảo cho bảng hỏi bao gồm:

1. Thông tin đang được đơn vị cung cấp dịch vụ đặc biệt quan tâm: các chương trình, chính sách, dịch vụ hoặc khía cạnh mới của dịch vụ chính đơn vị đang rất cần được góp ý, nhận xét.
2. Chi tiết về cung cấp dịch vụ: tìm hiểu các thông tin chi tiết về dịch vụ có thể gợi mở các câu hỏi cụ thể hoặc các phương án trả lời, ví dụ “người dân được cấp nước bao lâu một lần?”
3. Các tiêu chuẩn và định mức: nếu dịch vụ có những tiêu chuẩn và định mức đã công khai, cần thu thập đầy đủ để khảo sát, kiểm chứng thực tế thực hiện, ví dụ thời gian giải quyết hộ sơ hoặc lệ phí khám bệnh ở bệnh viện.

Các nội dung chính của bảng hỏi

Các câu hỏi trong bảng hỏi phải cung cấp đầy đủ các thông tin phù hợp, giúp trả lời câu hỏi trong bảng ý tưởng về mục tiêu nghiên cứu. Nên làm rõ cấu trúc và độ dài của bảng hỏi và cần lưu ý mối quan hệ tỷ lệ nghịch giữa mức độ chi tiết và thời gian cần thiết. Mỗi buổi phỏng vấn CRC chỉ nên kéo dài khoảng 30 phút đến 1 giờ ở mỗi hộ. Vì thế cần tính toán lượng câu hỏi cho phù hợp: hỏi quá lâu sẽ làm người trả lời khó chịu.

Phần 1: Thông tin về buổi phỏng vấn

Phần đầu tiên của mỗi bảng hỏi là phần ghi lại các thông tin cơ bản về người phỏng vấn và buổi phỏng vấn. Thông thường các thông tin bao gồm:

- Tên người phỏng vấn;
- Ngày phỏng vấn;
- Thời gian bắt đầu; và
- Thời gian kết thúc.

Phần 2: Giới thiệu, dẫn dắt

Phần giới thiệu ngay từ đầu buổi phỏng vấn làm rõ cho người trả lời biết một số thông tin cơ bản về đợt khảo sát. Người hỏi giới thiệu bản thân, nêu rõ mục tiêu của buổi phỏng vấn và tạo mối quan hệ thân tình, thoải mái với người trả lời. Ngay từ bước này phải nhấn mạnh các thông tin cá nhân, các ý kiến, góp ý sẽ được giữ kín và chỉ có các thông tin tổng hợp từ toàn bộ ý kiến chung sẽ được chia sẻ ra ngoài nên không cần e ngại về bất cứ sự truy xét nào. Ngoài ra kết quả nghiên cứu CRC cũng không phải để nhằm vào một cá nhân hay một đơn vị riêng lẻ nào mà nhằm phân tích tranh chấp chung về dịch vụ- cả mặt tốt và mặt chưa tốt trong cách thức tổ chức thực hiện.

Ví dụ:

“Xin chào, tôi tên là Anh, hiện công tác tại Quỹ Nhi đồng Liên hiệp quốc. Hiện nay chúng tôi đang tìm hiểu về chất lượng giáo dục tiểu học ở tỉnh Quảng Nam. Tôi muốn gặp một người lớn trong gia đình để hỏi ý kiến. Nhận xét của anh, chị về dịch vụ sẽ giúp chúng tôi rất nhiều. Mọi thông tin trao đổi sẽ được giữ bí mật, chúng tôi sẽ không để lộ các ý kiến cá nhân mà chỉ tổng hợp thành các ý kiến chung và công bố cho mọi người và cho các cơ quan nhà nước để nâng cao chất lượng dịch vụ hơn nữa. Thời gian trao đổi khoảng 45 phút, anh/chị có vui lòng tham gia trao đổi không?”

Lưu ý:

Phần giới thiệu là phần quan trọng nhất của buổi phỏng vấn bởi nó làm rõ mục tiêu và phương thức trao đổi.

Những điểm cần tránh

Trong một khảo sát Thẻ báo cáo công dân trước đây, một cán bộ thu thập dữ liệu đã giới thiệu như sau: “Chúng tôi đến đây để xem dịch vụ công ở khu vực này kém như thế nào?” Cách giới thiệu đó ngay lập tức tạo nên một sự lệch lạc cho buổi phỏng vấn- phải để người trả lời phỏng vấn tự nói ra nhận xét, ý kiến của họ về dịch vụ chứ không phải người phỏng vấn nói ra. Mọi ngôn ngữ, giọng điệu trao đổi phải thật khách quan.

Lưu ý nếu có một nhóm dân có ý kiến và quan điểm đặc biệt đáng lưu tâm cho nội dung của CRC (ví dụ nhận xét của nhóm thanh niên hay người già), nhóm phỏng vấn phải tìm cách gặp và trao đổi được với những người thuộc nhóm đó. Khi đi khảo sát tại hộ, phải gặp được đúng người cần gặp như sẽ giải thích kỹ hơn trong phần dưới đây.

Phần 3: Câu hỏi sàng lọc

Câu hỏi sàng lọc là những câu hỏi để tìm và lựa chọn được đúng người cần hỏi cho một số câu hỏi hoặc cho toàn bộ bảng hỏi của đợt khảo sát. Trước hết cần kiểm tra người trả lời có đủ điều kiện để hoàn tất bảng hỏi hay không. Nếu cần phải gặp và phỏng vấn một nhóm đối tượng xác định, các câu hỏi lọc chính là để kiểm tra người cần gặp ở hộ đáp ứng các tiêu chuẩn đó (ví dụ trong độ tuổi, thuộc nhóm dân tộc cần khảo sát, v.v...) trước, rồi sau đó cần xác định người đó liệu có sử dụng dịch vụ trong vòng 12 tháng trở lại đây hay không. Ví dụ với một nghiên cứu Thẻ Báo cáo Công dân về nước và vệ sinh sẽ hỏi để lọc đối tượng như sau:

“Anh/chị hay có ai trong gia đình đã sử dụng dịch vụ nước và vệ sinh môi trường công cộng trong năm vừa qua không?”

- 1- Có (tiếp tục)
- 2- Không (dừng lại)

Cần lưu ý rằng nếu khảo sát tìm hiểu cùng một lúc nhiều loại hình dịch vụ, nên tìm thành viên trong hộ nắm rõ nhất về mỗi dịch vụ để trả lời cho phần câu hỏi về dịch vụ đó. Chẳng hạn trong một hộ, nên hỏi người phụ nữ lớn tuổi về phần nước sạch, nam giới về dịch vụ và trang thiết bị y tế công cộng, một em nhỏ về học tập và giảng dạy ở trường tiểu học.

Phần 4: Các đặc điểm cá nhân

Đối với nghiên cứu CRC, hộ là cấp đơn vị khảo sát. Do vậy bảng hỏi chỉ nên thu thập các thông tin về người trả lời và các thành viên khác trong hộ có liên quan đến nội dung nghiên cứu CRC. Các thông tin điển hình thường thu thập gồm tên chủ hộ, thu nhập của hộ, các hạng mục chi tiêu chính của gia đình, tuổi, trình độ học vấn, số khẩu trong gia đình, giới tính, dân tộc, v.v...

Nên đặt các câu hỏi về hộ (như tên chủ hộ, thu nhập của hộ, địa chỉ, v.v...) ngay từ đầu bảng hỏi. Nếu mỗi phần về mỗi dịch vụ lại hỏi riêng một người khác nhau thì cần phải có câu hỏi để lấy thông tin về người trả lời đó.

Phần 5: Nội dung chính của bảng hỏi:

Đây là phần ghi nhận các ý kiến, nhận xét theo đúng mục tiêu cần CRC nghiên cứu. Có nhiều loại câu hỏi khác nhau trong phần này.

Các câu hỏi khởi động/dẫn dắt để giúp người trả lời khởi động trí nhớ về một số chủ đề nhất định. Thông thường nên bắt đầu ngay từ đầu với một số câu hỏi thăm dò.

Ví dụ

Tại sao anh/chị lại phải liên lạc với công ty cấp nước?

1. Để đòi tiền
2. Để báo hỏng hóc
3. Để trả tiền hóa đơn
4. Khác (xin nêu rõ _____)

Các câu hỏi cụ thể, ghi nhận ý kiến, cảm nhận chi tiết của người trả lời phỏng vấn đối với nội dung CRC đang cần tìm hiểu

Ví dụ

“Nhân viên ở đó đón tiếp anh/chị như thế nào?”

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5

Rất tốt

Rất kém

Họ làm gì mà anh chị lại thấy tốt/kém như vậy? _____

Nếu muốn thay đổi cho tốt hơn thì theo anh/chị, cần làm gì? Anh/chị muốn được đón tiếp như thế nào?

Như trên đã đề cập, các câu hỏi cụ thể thường gồm câu hỏi về tiếp cận dịch vụ, sử dụng dịch vụ, độ tin cậy của dịch vụ, chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ, tham nhũng và mức độ hài lòng nói chung.

Cách viết câu hỏi:

Bảng hỏi CRC khác các khảo sát thông thường khác: ý kiến, nhận định phải dựa trên kinh nghiệm, va chạm thực sự của người sử dụng chứ không phải hỏi về các quy trình tổ chức nội bộ hay các vấn đề chuyên môn. Dưới đây là một số kinh nghiệm nên tham khảo khi thiết kế các câu hỏi và phương án trả lời trong bảng hỏi khảo sát CRC:

1. Cân nhắc kỹ nên dùng câu hỏi mở hay câu hỏi đóng;
2. Quyết định và lựa chọn cách phù hợp nhất để đánh giá mỗi mặt của dịch vụ;
3. Khi cần, phải hỏi và ghi lại cả các nhận xét theo thời gian để có đầy đủ các ý kiến;
4. Ghi rõ đơn vị;
5. Lựa chọn thang điểm phù hợp;
6. Tránh các câu hỏi nhiều ý;
7. Sử dụng từ ngữ đơn giản, tránh gây hiểu nhầm, mơ hồ; tránh các câu hỏi đặt tình huống giả định về người trả lời (nếu như, ...)
8. Đảm bảo câu hỏi đủ dễ hiểu để người sử dụng dịch vụ có thể trả lời được;
9. Trong những trường hợp có thể, đưa sẵn các lựa chọn để giảm nguy cơ trả lời lệch hướng; và
10. Cân nhắc, tính toán kỹ về thứ tự các câu hỏi.

1. Câu hỏi mở hay câu hỏi đóng

Khi đặt câu hỏi, cân nhắc nên lựa chọn loại câu hỏi mở hay câu hỏi đóng cho phù hợp.

Đối với câu hỏi đóng, có sẵn các phương án cho người trả lời lựa chọn. Các câu hỏi này có mã hóa ý trả lời từ trước và việc thu thập dữ liệu cũng như nhập dữ liệu dễ dàng hơn nhiều.

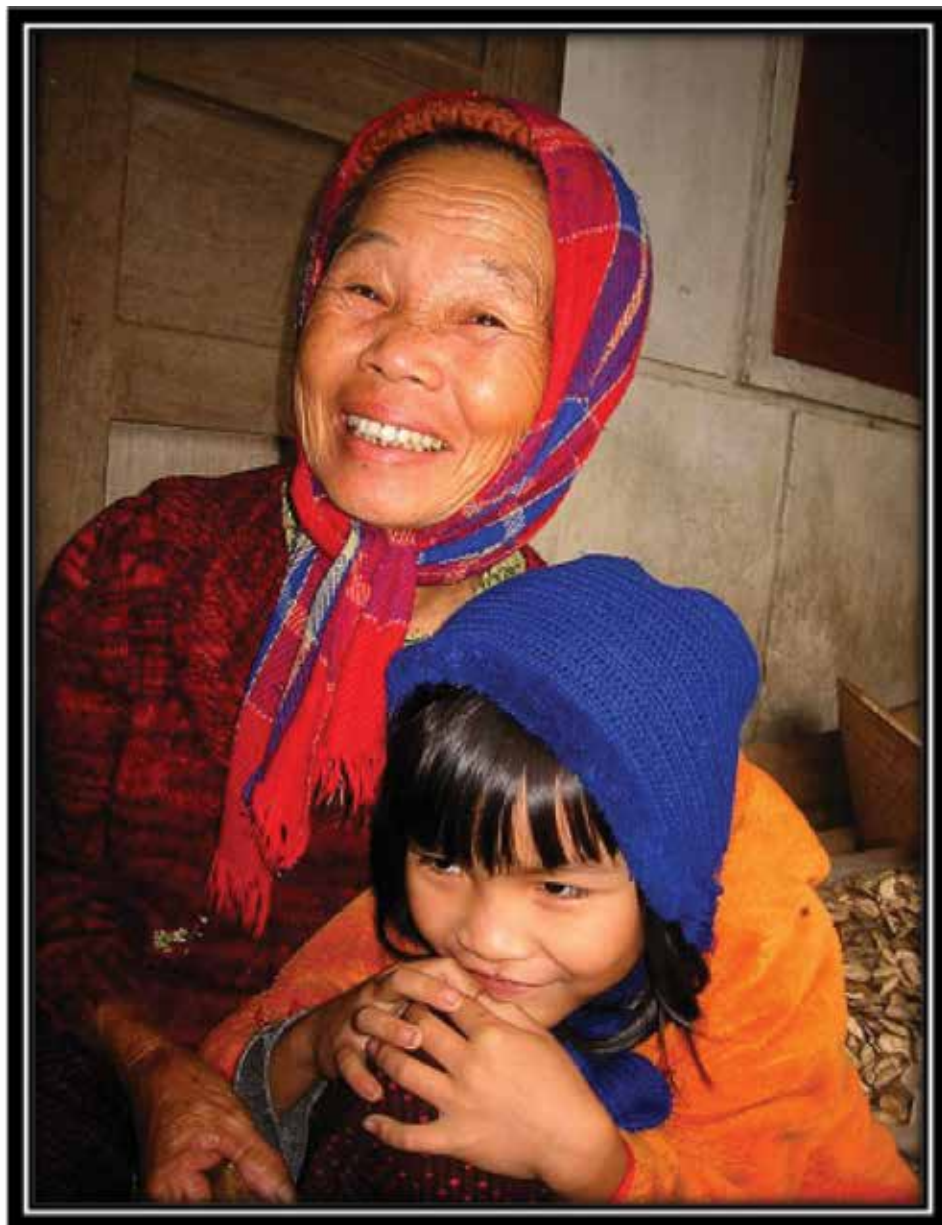
Có một số loại câu hỏi đóng như:

- Có/không
- Các mức để lựa chọn (rất hài lòng, hơi hài lòng, không hài lòng);
- Các khoảng (dưới 1 km, 1-5 km, trên 5 km).

Khi sử dụng câu hỏi đóng, phải tìm hiểu kỹ để đảm bảo đưa ra đầy đủ các phương án trả lời phù hợp.

Đối với các câu hỏi mở, câu trả lời hoàn toàn do ý của người trả lời đưa vào. Khi không biết chắc chắn câu trả lời có thể là gì thì nên sử dụng câu hỏi mở. Ví dụ “Anh/chị không hài lòng về dịch vụ vì những lý do gì?”

Tuy nhiên câu hỏi mở cũng có một điểm yếu đáng kể- nếu các ý trả lời mơ hồ, chung chung, rất khó tổng hợp các ý kiến và so sánh giữa các ý trả lời khác nhau. Ngoài ra đến khi nhập dữ liệu cũng phải tìm cách mã hóa các ý trả lời và do đó kéo dài thêm thời gian nhập dữ liệu.



Ảnh tư liệu từ Flickr, của Clear Path International.

2. Câu hỏi đánh giá mức độ phù hợp: kiểm tra các tiêu chuẩn

Khi đánh giá mỗi phần hay mỗi mặt của chuỗi cung ứng dịch vụ, cần nhắc kỹ loại

câu hỏi phù hợp nhất.

Nếu có sẵn các tiêu chuẩn quy định cho dịch vụ, đặt các câu hỏi cụ thể để kiểm tra việc thực hiện có theo đúng quy định không.

Ví dụ

Nếu có quy định trường phải tổ chức kiểm tra hàng tháng, đặt câu hỏi để đánh giá việc thực hiện ở trường:

“Trong ba tháng gần đây, con của anh/chị phải kiểm tra mấy bài kiểm tra tháng?”

1. 3 lần
2. 2 lần
3. Chỉ một lần
4. không có bài kiểm tra nào

Nếu không có quy chuẩn chất lượng cho dịch vụ (là tình trạng thường gặp ở nhiều nước), nhóm nghiên cứu phải tìm phương thức thích hợp để đánh giá chất lượng dịch vụ.

Ví dụ

Nếu nhóm nghiên cứu muốn tìm ý kiến nhận xét về điều kiện đến trường học (tiếp cận), cách nào sẽ phù hợp hơn trong hai cách dưới đây?

Cách 1: Trẻ em trong gia đình đi đến trường mất bao nhiêu lâu? Lưu ý kiểm tra đi bằng phương tiện gì. Khi hỏi theo câu hỏi này sẽ khó so sánh giữa các hộ nếu sử dụng các phương tiện đi lại khác nhau.

Cách 2: Khoảng cách từ nhà đến trường cháu đang học là bao nhiêu km? Để người trả lời đưa ra được chính xác câu trả lời phải là người có khả năng ước tính tương đối về khoảng cách.

Như vậy theo cách nào cũng có thể thu được thông tin hữu ích nhưng cũng lại có thể gặp khó khăn khi thu thập và để so sánh. Nhóm nghiên cứu cần nhắc để lựa chọn cách phù hợp nhất với bối cảnh của nghiên cứu và điều kiện ở địa bàn.

3. Khi hỏi, kèm theo cả khung thời gian để có được câu trả lời chính xác

Để tránh thu thập các thông tin đã cũ, mỗi câu hỏi nên gắn thêm mốc thời gian. Ví dụ liệu có nên xác định sẽ chỉ thu thập thông tin từ các hộ mới sử dụng dịch vụ trong một năm gần đây? Hay chỉ cần ghi nhận mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên, cán bộ từ những hộ đã gặp gỡ với cán bộ, nhân viên dịch vụ trong năm vừa qua? Luôn lưu ý nêu rõ thời gian khi hỏi.

Ví dụ

Anh/chị hay có ai trong gia đình đã làm việc với cán bộ, giáo viên nhà trường trong năm qua không?

1. Có
2. Không

Đối với các câu hỏi mở, cần yêu cầu người tìm hiểu ghi rõ đơn vị đo lường của câu hỏi (ngay cả khi đơn vị đã được nêu trong câu hỏi). Động tác này sẽ giúp kiểm tra lại việc làm rõ đơn vị đo lường và cho phép có thể quy đổi của người được hỏi trả lời bằng đơn vị khác.

4. Nêu rõ đơn vị đo lường

Khi hỏi các câu hỏi về khoảng cách hoặc bất cứ một thông tin nào khác có các đơn vị đo lường khác nhau như khoảng cách (km), trọng lượng (kg), thời gian (phút), ..., cần nêu rõ đơn vị tính.

Đối với các câu hỏi mở, cần yêu cầu người tìm hiểu ghi rõ đơn vị đo lường của câu hỏi (ngay cả khi đơn vị đã được nêu trong câu hỏi). Động tác này sẽ giúp kiểm tra lại việc làm rõ đơn vị đo lường và cho phép có thể quy đổi của người được hỏi trả lời bằng đơn vị khác.

Ví dụ

“Trung bình anh/chị phải chờ bao nhiêu phút mới gặp được giáo viên? (lưu ý cho người hỏi ghi rõ đơn vị tính là phút, ...)

5. Tránh các câu hỏi gộp, lẫn lộn, có thể có nhiều phương án trả lời cùng lúc hoặc những câu hỏi đưa ra giả định

Ví dụ về câu hỏi lẫn lộn

“Nếu chất lượng giảng dạy kém, anh/chị sẽ làm gì?”

1. Khiếu nại, có ý kiến lên hiệu trưởng
2. Hỗ trợ thêm con ở nhà
3. Thuê giáo viên dạy kèm
4. Khác (nêu rõ)

Câu hỏi trên đây cũng đã đưa ra giả định về chất lượng giảng dạy là kém. Cần tránh cách đặt vấn đề như vậy mà nên đặt câu hỏi lọc như dưới đây:

“Trong năm học vừa qua, có thời điểm nào anh/chị thấy chất lượng giảng dạy cho con em mình kém hay không?”

1. Có (hỏi tiếp)
2. Không (chuyển tới câu hỏi số)

Khi đó anh/chị đã làm gì? (câu hỏi mở)

Thiết kế các mức để đánh giá

Có nhiều kiểu phổ biến giúp người trả lời đo các mức ý kiến đánh giá của mình. Sử dụng các thang bậc như thế nào sẽ phải diễn giải và trình bày kết quả tương ứng theo hệ thống đó. Để nhiều thang bậc sẽ cho phép nhiều mức ý kiến hơn, còn nếu để ít thang bậc và đơn giản thì sẽ dễ chuyển tải các phát hiện hơn.

Ví dụ 1

Câu hỏi 1: Anh/chị hài lòng hay không hài lòng với giáo dục ở trường?”

- 1- Hài lòng (hỏi tiếp câu hỏi tiếp theo)
- 2- Không hài lòng (bỏ qua câu hỏi tiếp theo)
- 3- Không biết (bỏ qua câu hỏi tiếp theo)

Câu hỏi 2: Anh chị hài lòng ở mức độ nào?

- 1- Hài lòng một chút
- 2- Hoàn toàn hài lòng

Ví dụ 2

Anh/chị đánh giá độ tin cậy của giáo viên ở trường như thế nào?

1. Tốt
2. Trung bình
3. Yếu
4. Không biết

Mã hóa và sắp xếp câu hỏi trong bảng hỏi

Việc mã hóa các câu hỏi và các ý trả lời, cấu trúc và bố trí các phần trong bảng hỏi, hướng dẫn cho người điều tra là những nhân tố trọng yếu để có được một bộ công cụ khảo sát dễ sử dụng. Để thiết kế được một công cụ như vậy cần:

- Bảo đảm mỗi câu hỏi và các phương án trả lời có một mã hóa duy nhất (không lặp lại cùng một câu hỏi ở hai phần khác nhau bởi sẽ dễ lẫn lộn cho cả nhập và xử lý dữ liệu);
- Chia rõ thành các phần, mục và hệ thống để tổ chức, sắp xếp khi bảng hỏi dài; và
- Có đủ các hướng dẫn bỏ qua hay tới câu hỏi khác cũng như các hướng dẫn khác cho cán bộ thu thập dữ liệu và được đặt ở vị trí phù hợp.

Mã hóa định dạng duy nhất

- Mỗi câu hỏi và phương án trả lời phải được mã hóa không trùng lặp;
- Mục tiêu mã hóa để mỗi câu hỏi và phương án trả lời có một mã số duy nhất, giúp cho việc xử lý và phân tích dữ liệu dễ dàng, chính xác;
- Đối với các câu hỏi mở, khi nhập dữ liệu nên phân tích, nhóm và mã hóa các ý trả lời.

Các mục, phần và hệ thống của bảng hỏi:

Chia rõ thành các phần, mục và hệ thống để tổ chức, sắp xếp khi bảng hỏi dài. Khi hỏi về mỗi dịch vụ, chia thành các phần rõ rệt, trong đó gộp các câu hỏi có liên quan với nhau. Nếu khảo sát nhiều dịch vụ, mỗi dịch vụ nên để riêng trong một phần. Nếu có một câu hỏi được hỏi chung cho nhiều dịch vụ, nên dùng dạng bảng để rút ngắn chiều dài bảng hỏi.

Hướng dẫn cho cán bộ thu thập dữ liệu

- Có đủ các hướng dẫn bỏ qua hay tới câu hỏi khác cũng như các hướng dẫn khác cho cán bộ thu thập dữ liệu và được đặt ở vị trí phù hợp;
- Kiểm tra kỹ để các hướng dẫn cho cán bộ thu thập dữ liệu là chính xác và đảm bảo thu thập dữ liệu thống nhất;
- Có hướng dẫn rõ ở ngay khi bắt đầu buổi phỏng vấn cũng như ở từng phần để cuộc trao đổi diễn ra trôi chảy; và
- Có các hướng dẫn, lệnh chuyển câu hỏi hoặc phần thật rõ ràng tùy theo từng tình huống và ý kiến của người trả lời nhằm đảm bảo bảng hỏi được điền chính xác.

Tinh chỉnh bảng hỏi:

Kinh nghiệm cho thấy chỉ cần trong bảng hỏi hoặc trong quy trình hỏi có một vài điểm khiến cho ý trả lời không phản ánh chính xác ý kiến của người trả lời sẽ làm cho kết quả chung bị lệch.

Do đó, cần ghi rõ các hướng dẫn cho cán bộ thu thập dữ liệu, sử dụng ngôn từ chính xác, sắp xếp theo thứ tự logic và sử dụng tối đa các phương án lựa chọn để ghi lại ý trả lời nhằm giảm nguy cơ gây sai lệch. Ngoài ra, cần nhấn mạnh mỗi buổi phỏng vấn CRC chỉ kéo dài từ 30 phút đến một giờ nên phải giới hạn số câu hỏi cho hợp lý.

Sau khi xây dựng bảng hỏi, kiểm tra lại trên các khía cạnh như:

1. Đã đáp ứng các mục tiêu đề ra cho nghiên cứu CRC;
2. Bảng hỏi đã ngắn nhất có thể, tránh được xu hướng ôm đồm thông tin- chỉ đưa vào những câu hỏi cần thiết cho phân tích;
3. Ngôn ngữ đơn giản, rõ ràng;
4. Có đầy đủ hướng dẫn cho cán bộ thu thập dữ liệu; chuyển tiếp giữa các câu hỏi khi cần;
5. Trình tự của các câu hỏi rõ ràng;
6. Số lượng câu hỏi mở hợp lý- nếu để quá nhiều câu hỏi mở sẽ rất khó nhập và phân tích dữ liệu;

7. Đảm bảo người sử dụng dịch vụ trả lời được các câu hỏi trong bảng hỏi; và
8. Tránh các câu hỏi gộp hoặc loại câu hỏi mà người trả lời có thể lựa chọn đồng thời nhiều phương án trả lời.

Ai đặt câu hỏi?

Có một thực tế là ở nhiều nơi, trước khi gặp gỡ và khảo sát người dân tại địa phương cần phải xin phép lãnh đạo địa phương. Do đó phương thức khá phổ biến là người lãnh đạo ở địa phương đưa cán bộ thu thập dữ liệu đến nhà đối tượng cần phỏng vấn và giới thiệu mục tiêu của cuộc khảo sát. Tuy nhiên cần hết sức lưu ý là không bao giờ để người dẫn đường đó đặt câu hỏi hoặc có mặt trong buổi phỏng vấn. Chỉ các cán bộ thu thập dữ liệu đã được tập huấn mới được thực hiện buổi phỏng vấn bởi chất lượng tổng thể của nghiên cứu CRC phụ thuộc chính vào yếu tố khuyết danh của các câu trả lời, đảm bảo tính khách quan. Nhằm tránh các tình huống không cần thiết, ngay từ đầu đợt khảo sát nên trao đổi đầy đủ với lãnh đạo địa phương về mục tiêu và phương pháp thực hiện để họ hỗ trợ triển khai thu thập dữ liệu mà không can thiệp vào quy trình.

XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CHỌN MẪU VÀ CHUẨN BỊ CHO KHẢO SÁT THỰC ĐỊA

Để triển khai một nghiên cứu Thê Báo cáo Công dân rất cần có cán bộ chuyên môn và kinh nghiệm về tổ chức và thực hiện khảo sát. Nếu không có đủ cán bộ với chuyên môn cần thiết đơn vị đầu mỗi triển khai nên tuyển thêm nghiên cứu viên có kinh nghiệm về khoa học xã hội.

Thiết kế mẫu

Tại sao cần có một cuộc khảo sát trên một mẫu nhất định?

Cách xây dựng bản thiết kế mẫu cơ bản:

- Tính toán tổng số đối tượng trong tổng thể chung;
- Lựa chọn đơn vị phân tích;
- Xác định các phân nhóm trong tổng thể chung (hoặc cấp độ phân tích dự kiến);
- Tính toán cỡ mẫu cần thiết;
- Lựa chọn khung lấy mẫu; và
- Lựa chọn phương pháp lấy mẫu.

Mỗi nghiên cứu đều nhằm một mục tiêu cơ bản là đưa ra được một vài thông tin, kết luận về toàn bộ các đối tượng nghiên cứu. Để thực hiện được điều đó, một phương pháp đơn giản là tìm hiểu kỹ tất cả các đối tượng trong nhóm nghiên cứu, thu thập các thông tin cần thiết và tổng hợp thành kết luận chung. Phương pháp đó được gọi là chọn mẫu toàn bộ hay tổng điều tra. Toàn bộ các đối tượng đó được gọi là tổng thể nghiên cứu chung. Một cách làm khác tách ra một nhóm nhỏ từ tổng thể và thu thập thông tin từ riêng nhóm đó. Nhóm nhỏ đó được gọi là mẫu. Việc chọn mẫu và khảo sát trên mẫu nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí và nhân lực cho khảo sát. Việc nghiên cứu trên toàn bộ mẫu thường rất tốn kém và mất thời gian. Chính vì lý do đó, chọn mẫu để nghiên cứu là một trong những yêu cầu rất quan trọng của quá trình nghiên cứu.

Tại sao số liệu từ một tập hợp con của tổng thể chung lại có thể cho kết quả tương tự so với nghiên cứu từ tất cả các đối tượng?

Lý thuyết thống kê cho thấy hoàn toàn có thể lựa chọn một tập con (mẫu) theo một phương thức đảm bảo và những phát hiện từ tập hợp con sẽ tương tự như tổng thể chung. Các tính toán thống kê cũng cho phép kết luận với độ tin cậy ở mức độ nào, tính toán từ tập con cũng có thể coi là tính toán cho tổng thể. Nếu lựa chọn độ tin cậy ở mức cao mong muốn, cũng có thể tính ngược lại mẫu cần lấy. Do đó, nếu lấy một tập con của mẫu theo đúng cách, hoàn toàn có thể tính toán và kết luận cho toàn thể mẫu chung mà không cần phải thực hiện tổng điều tra.

Bước 1: Tính toán, xác định tổng số đối tượng trong tổng thể chung

Tổng số đối tượng trong nhóm đang nghiên cứu: ngay sau khi lựa chọn phạm vi nghiên cứu CRC sẽ tính được tổng số đối tượng cần nghiên cứu cho CRC.

Ví dụ

Nếu nghiên cứu CRC về nhà hộ sinh, đối tượng cần nghiên cứu bao gồm những phụ nữ mới sinh con và những phụ nữ đang mang thai.

Bước 2: Lựa chọn đơn vị phân tích

Tùy theo mục tiêu nghiên cứu, đối tượng nghiên cứu có thể gồm:

- Hộ;
- Cá nhân; và
- Đơn vị/Nhóm

Trong hầu hết các nghiên cứu CRC, hộ là đơn vị phân tích chính bởi phần lớn các dịch vụ công (nước uống, điện, vệ sinh, v.v...) đều được cung cấp cho cấp hộ. Do đó khi khảo sát CRC với đơn vị cấp hộ, cần xác định chính xác thành viên nào trong hộ có thể nhận xét chính xác (thường là một người lớn trong gia đình).

Bước 3: Lựa chọn tập con trong nhóm

Tác dụng của các phát hiện, kết quả nghiên cứu CRC phụ thuộc một phần ở việc ghi nhận những trải nghiệm thực tế của các nhóm khác nhau trong tổng thể chung (ví dụ nhóm dân nông thôn, nhóm dân thành thị). Ở các bước thiết kế ban đầu có thể chỉ cần đề cập đến các nhóm như vậy. Tuy nhiên để có được một mẫu đủ đại diện, cần xác định rõ yêu cầu về các nhóm này và lưu ý kỹ trong khâu thiết kế mẫu khảo sát.

Bước 4: Lựa chọn cỡ mẫu

Căn cứ vào độ tin cậy mong muốn đạt được cho các phát hiện từ mẫu sẽ tiến hành tính toán số hộ cần khảo sát. Mọi khảo sát chỉ có thể đưa đến các kết quả tương đối- do đó để quyết định cỡ mẫu hợp lý nhất cho mỗi khảo sát CRC, lựa chọn một độ tin cậy mong muốn. Đa số các khảo sát đều kỳ vọng đạt được độ tin cậy từ 90% đến 95%.

- Tuy không có một nguyên tắc chung nào cho việc chọn mẫu cho các đợt khảo sát, nhưng có một số điểm cần lưu ý bao gồm:
 - Trong một giới hạn nào đó, nếu tăng thêm cỡ mẫu sẽ tăng thêm chất lượng cho các thông tin và phát hiện;
 - Qua giới hạn đó, việc tăng thêm cỡ mẫu thực ra không tăng thêm được nhiều ý nghĩa và tính chính xác của các phát hiện;
 - Chọn mẫu chum theo phương pháp PPS (probability proportionate to size - xác suất tỷ lệ với cỡ của cụm) giúp đảm bảo tính đại diện theo đúng tỷ lệ. Ví dụ nếu tỷ lệ nhà tạm được xây dựng có phép chiếm 25% tổng nhà tạm, trong mẫu khảo sát cũng phải có 25% hộ với tạm được xây dựng có phép.
- Theo kinh nghiệm triển khai CRC ở nhiều nước trên thế giới, mẫu

300-350 hộ là một mẫu lý tưởng cho mỗi dịch vụ.

- Nên tham khảo ý kiến của một nhà nghiên cứu khoa học xã hội có kinh nghiệm để tính toán cỡ mẫu lý tưởng cho mỗi đợt khảo sát.

Bước 5: Tính toán khung chọn mẫu

Nên xây dựng khung chọn mẫu để xác định tất cả các nhóm đối tượng trong cộng đồng, đảm bảo khi chọn mẫu sẽ có đủ đại diện của tất cả các nhóm. Trong hầu hết các nghiên cứu CRC, khung chọn mẫu đơn thuần chính là danh sách tất cả các hộ trong một khu vực, địa bàn, đặc biệt là nhóm đối tượng trọng tâm cần nghiên cứu.

Có thể hình thành khung chọn mẫu từ một trong những nguồn sau:

- Sử dụng danh sách từ một tổng điều tra gần đây;
- Tiến hành lập danh sách (nếu không có số liệu tổng điều tra): xác định địa bàn cần chọn mẫu và các cán bộ thu thập dữ liệu có thể tìm hiểu trước về khu vực để lập danh sách; và
- nếu quá khó lập danh sách, nên tính đến cách chọn mẫu ngẫu nhiên một số hộ khi nhóm cán bộ thu thập dữ liệu đến địa bàn. Nếu theo phương thức này, cần tập huấn thêm cho nhóm cán bộ thu thập dữ liệu về kỹ thuật lấy mẫu.

Bước 6: Lựa chọn phương thức chọn mẫu phù hợp- chọn mẫu theo xác suất

- Chọn mẫu theo xác suất đảm bảo mỗi đơn vị phân tích trong tổng thể đều có cơ hội/xác suất được lựa chọn ngang nhau.
- Lợi thế của phương thức chọn mẫu theo xác suất chính là ở chỗ có thể ước tính được sai số do chọn mẫu;
- Các phương pháp chọn mẫu theo xác suất bao gồm chọn mẫu ngẫu nhiên, chọn mẫu có hệ thống và chọn mẫu phân tầng.

Chọn mẫu ngẫu nhiên

Là cách chọn một mẫu ngẫu nhiên từ tổng thể chung và mỗi đơn vị nghiên cứu đều có xác suất/cơ hội có thể tính toán rõ và ngang nhau để được lựa chọn. Để chọn mẫu, mỗi đơn vị phân tích được gán cho một con số ngẫu nhiên và các con số này được lựa chọn ngẫu nhiên theo phương thức:

- Áp theo một bảng số ngẫu nhiên;
- Phần mềm tự động đặt giá trị ngẫu nhiên cho mỗi đơn vị (ví dụ trong Excel), hoặc;
- Một số phương thức khác.

Đây là phương pháp đơn giản, dễ thực hiện, dễ giải thích nhưng rất có thể làm sót thành viên của một số nhóm quan trọng.

Chọn mẫu theo hệ thống

Sau khi tính toán cỡ mẫu cần thiết, lấy từ danh sách các đối tượng cần nghiên cứu theo bước mẫu n - cứ cách n đối tượng lại lựa chọn một đối tượng. Nếu danh sách không bị ấn đi đối tượng nào, phương pháp lấy mẫu này thực ra cũng có rủi ro gây sót thành viên như phương pháp trên. Cách lấy mẫu theo phương pháp này cũng khá đơn giản.

Chọn mẫu phân tầng

Sử dụng phương pháp này khi trong nhóm đối tượng nghiên cứu có nhiều nhóm nhỏ không xuất hiện thường xuyên hoặc cần có những phân tích riêng cho nhóm. Ví dụ về việc chọn mẫu phân tầng là chọn mẫu từ nhóm hộ nghèo khổ (nhà tranh tre) và nhóm hộ không ở nhà tranh tre; nhóm nam/nữ, nhóm hộ nghèo và hộ không nghèo. Trước khi lấy mẫu cần tính toán các tầng và mức độ có mặt trong tổng thể chung. Trong mỗi tầng, việc lấy mẫu phải đảm bảo tính ngẫu nhiên.

Lên chiến lược chọn mẫu: ví dụ tham khảo từ nghiên cứu CRC ở Việt Nam

Mục tiêu của chiến lược:

Một thách thức đặt ra cho nhóm nghiên cứu là phải tính toán được cỡ mẫu để khảo sát ở 4 tỉnh thí điểm- Bắc Kạn, Vĩnh Phúc, Trà Vinh và Quảng Nam. Cỡ mẫu phải đảm bảo các số liệu tổng hợp từ nhận xét, góp ý của các đối tượng ước tính thực sự đại diện cho tình hình ở mỗi tỉnh.

Cỡ mẫu tối thiểu cần có cho mỗi tỉnh?

Thông thường, mẫu khoảng 300 hộ ở cấp tỉnh là cỡ mẫu tương đối đảm bảo để có số ước tính đáng tin cậy (với điều kiện các phiếu điều tra thu thập đầy đủ thông tin, nhận xét về tất cả ba các dịch vụ được gợi ý).

Nên lấy mẫu 300 hộ như thế nào trong tỉnh?

Ở mỗi tỉnh, dự án Nâng cao năng lực cho chính quyền địa phương đang được triển khai ở sáu xã (mỗi huyện ba xã). Nhóm nghiên cứu đã quyết định chọn hai xã trong sáu xã để khảo sát và sử dụng phương pháp tính xác suất tỷ lệ với cỡ của cụm. Phương pháp này cho phép mỗi cụm dân cư ở các địa bàn có cơ hội/xác suất được lựa chọn như nhau để đưa vào mẫu theo quy mô dân cư của mình.

Bước 1: Lập danh sách các cụm/xã theo tỷ lệ dân cư

Ở mỗi tỉnh liệt kê danh sách sáu xã cùng với số dân, số khẩu và số hộ lũy kế ở cột cuối cùng. Ví dụ dưới đây là của Bắc Kạn:

Tỉnh Bắc Kạn			
Xã	Dân số	Số hộ	Số hộ lũy kế xếp theo danh sách từ trên xuống
Vân Tùng	2.964	741	741
Trung Hòa	1.310	327	1.068
Thuần Mang	1.986	497	1.565
Tân Sơn	1.500	375	1.940
Thanh Mai	2.598	650	2.590
Thị trấn Huyện Chợ Mới	3.267	817	3.407

Bước 2: Chọn mẫu có hệ thống từ một số ngẫu nhiên với bước mẫu định trước

Trước hết, cần tính toán bước mẫu- khoảng cách giữa các đối tượng sẽ lựa chọn từ danh sách. Tổng số hộ ở cả sáu xã là 3.407 và số xã cần chọn mẫu là 2 (trong 6 xã). Do đó bước mẫu là $1.704 = \text{tổng dân số} / \text{số xã (cụm)}$.

Bước 2.1: Chọn một số ngẫu nhiên từ 1 đến bước mẫu (tức là 1.704).

Có một số phương pháp, công cụ khác nhau để lựa chọn được một con số ngẫu nhiên- dùng một bảng số ngẫu nhiên, dùng các hướng dẫn trên internet, dùng Excel hay các phần mềm thống kê như SPSS, v.v... Trong trường hợp đang tham khảo, số ngẫu nhiên tính được là 1.117.

2.2. Chọn xã/cụm có quy mô phù hợp với số ngẫu nhiên đã chọn

Dựa trên danh sách lũy kế của các xã, lựa chọn xã có số ngẫu nhiên. Trong trường hợp ở Bắc Kạn, xã Thuần Mang là xã có số ngẫu nhiên 1.117. Như vậy tiếp theo xã đầu tiên, sẽ là xã có số $1.117 + 1.704 = 2.821$. Trong trường hợp 6 xã ở Bắc Kạn, Chợ Mới là địa bàn nên lựa chọn tiếp theo.

Theo đúng phương pháp và kỹ thuật như vậy, ba tỉnh tiếp theo đã lựa chọn được các xã để khảo sát như nêu trong các bảng dưới đây.

Quảng Nam			
Xã	Dân số	Số hộ	Số hộ lũy kế xếp theo danh sách từ trên xuống
An Sơn	8.397	2.100	2.100
An Xuân	9.889	2.472	4.572
Tam Ngọc	5.809	1.452	6.024
Tiến Kỳ	7.458	1.865	7.889
Tiến Thọ	6.764	1.691	9.580
Tiền Phong	4.341	1.086	10.666
	Bước mẫu	5.333	
	Số ngẫu nhiên	2.720	

Trà Vinh			
Xã	Dân số	Số hộ	Số hộ lũy kế xếp theo danh sách từ trên xuống
Phường 5	6.367	1.592	1.592
Phường 6	8.796	2.199	3.791
Long Đức	15.995	3.999	7.790
Thị xã Tiểu Cần	114.918	28.730	36.520
Tập Ngãi	12.076	3.019	39.539
Cầu Quan	12.642	3.161	42.700
	Bước mẫu	21.350	
	Số ngẫu nhiên	16.813	

Vĩnh Phúc			
Xã	Dân số	Số hộ	Số hộ lũy kế xếp theo danh sách từ trên xuống
Thanh Lãng	13.473	3.368	3.368
Hương Sơn	5.530	1.383	4.751
Gia Khánh	10.303	2.576	7.327
Hợp Châu	7.284	1.821	9.148
Yến Dương	5.450	1.363	10.511
Bồ Lý	5.629	1.407	11.918
	Bước mẫu	5.959	
	Số ngẫu nhiên	4.529	

Mẫu chính thức cho nghiên cứu CRC bao gồm:

Tỉnh	Xã chọn mẫu	Số hộ	Số hộ chọn mẫu
Bắc Kạn	Trung Hòa	327	100
	Chợ Mới	817	100
	Số mẫu cho Bắc Kạn	200	
Quảng Nam	An Xuân	2.472	100
	Tiến Thọ	1.691	100
	Số mẫu cho Quảng Nam	200	
Trà Vinh	Long Đức	7.790	100
	Tập Ngãi	3.019	100
	Số mẫu cho Trà Vinh	200	
Vĩnh Phúc	Hùng Sơn	1.383	100
	Yến Dương	1.363	100
	Số mẫu cho Vĩnh Phúc	200	

Tổng mẫu cho nghiên cứu: 800 hộ

Cách chọn mẫu 100 hộ ở mỗi xã

Có hai cách để chọn mẫu cho xã, phường. Cách làm khoa học và đầy đủ nhất là liệt kê và chọn từ danh sách liệt kê. Để thực hiện phương pháp này cần có một danh sách đầy đủ với chi tiết về địa chỉ, dịch vụ đã sử dụng trong năm vừa qua (ví dụ y tế, giáo dục), điều kiện kinh tế, dân tộc. Trên danh sách này sẽ lựa chọn 100 hộ ngẫu nhiên có đảm bảo đại diện của hộ dân tộc.

Cách chọn mẫu 100 hộ từ một mẫu lớn, ví dụ một thành phố?

Nếu dân số quá đông có thể không làm được phần liệt kê thì có thể tham khảo các cách sau:

1. Lấy danh các phường, xã với số dân và số hộ;
2. Áp dụng phương pháp lấy số ngẫu nhiên ở trên, chọn 4 phường từ danh sách. Hoặc cũng có thể chọn hai phường có điều kiện kinh tế khá và hai phường, xã có nhiều hộ nghèo; và
3. Lựa chọn từ mỗi phường, xã 25 hộ bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên theo hệ thống.

Có hai cách lựa chọn để có đủ đại diện của các nhóm dân tộc. Xin tham khảo cách lựa chọn hộ ở xã Hương Sơn, Vĩnh Phúc dưới đây:

Cách thứ nhất liệt kê 1.383 hộ, trong đó nêu đầy đủ bao nhiêu hộ đã sử dụng dịch vụ y tế và giáo dục trong 12 tháng qua. Giả sử nhóm này gồm 500 địa chỉ và có thể chọn ngay 100 hộ để đại diện tham gia vào nghiên cứu CRC. Nếu biết rõ cả thành phần dân tộc của xã, phường, cần lựa chọn để trong mẫu 100 hộ có đại diện theo đúng tỷ lệ như vậy.

Cách thứ hai là chia mỗi xã, phường ra thành bốn khu vực đông, tây, nam và bắc và từ mỗi khu vực chọn ngẫu nhiên 25 hộ.

Tổ chức nhóm cán bộ làm việc tại hiện trường

Bất kể đơn vị nào làm đầu mối triển khai vẫn cần phải huy động thêm cán bộ hỗ trợ tại địa bàn. Do vậy trước khi triển khai xuống địa bàn thu thập dữ liệu, cần tính toán và quyết định để chuẩn bị cho hoạt động tại hiện trường. Nên chuẩn bị sớm để tính toán số lượng và bố trí cán bộ hỗ trợ tại hiện trường.

Số cán bộ tại hiện trường

Số cán bộ cần thiết để triển khai khảo sát tại hiện trường phụ thuộc vào:

- cỡ mẫu;
- thời gian cần thiết cho mỗi bảng hỏi; và
- thời gian cho phép để hoàn thành khảo sát.

Tính toán số cán bộ cần huy động bằng cỡ mẫu chia cho số ngày cần hoàn thành khảo sát, rồi chia cho năng suất của mỗi cán bộ thu thập dữ liệu (số bảng hỏi có thể hoàn thành mỗi ngày).

Ví dụ

Nếu một nghiên cứu CRC có cỡ mẫu là 2.000 và có 20 ngày để thu thập dữ liệu; mỗi cán bộ thu thập dữ liệu có thể hoàn thành 5 bảng hỏi mỗi ngày, số cán bộ thu thập dữ liệu cần huy động là 20 ($2000/20/5=20$).

Nếu thời gian là rất khó linh hoạt, thậm chí nên huy động thêm cán bộ thu thập dữ liệu để đồng thời triển khai song song trên nhiều địa bàn.

Tổ chức nhóm cán bộ tại hiện trường:

Tùy theo mỗi nghiên cứu CRC sẽ cần số cán bộ và chuyên môn khác nhau nhưng nhìn chung, bao giờ cũng cần đội ngũ nòng cốt với một điều phối viên, các giám sát viên và cán bộ thu thập dữ liệu.

Vai trò của điều phối viên:

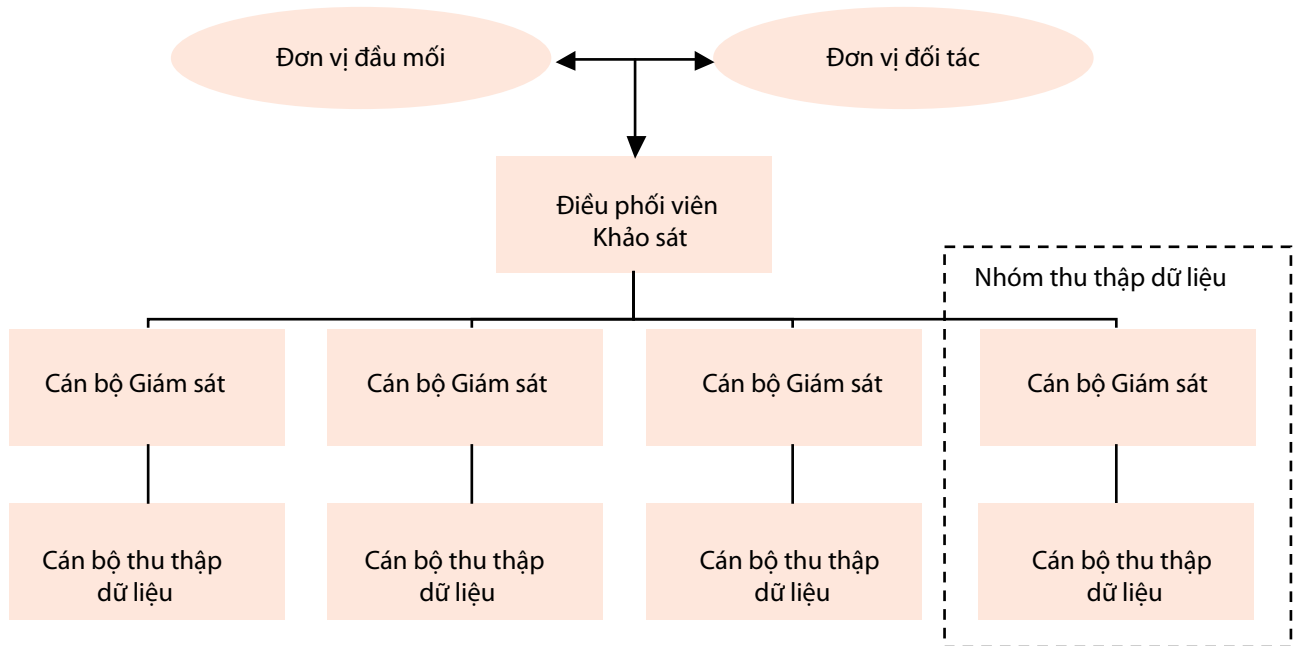
- Quản lý chung mọi mặt của cuộc khảo sát;
- Cần có kỹ năng quản lý tốt;
- Hiểu rõ về toàn bộ quy trình tổ chức khảo sát; và
- Báo cáo thường xuyên cho cán bộ tại đơn vị đầu mối.

Vai trò của giám sát viên:

- Chịu trách nhiệm về mỗi tổ thu thập dữ liệu gồm 4-5 cán bộ, hướng dẫn kỹ trong các lần phỏng vấn đầu;
- Kiểm tra chất lượng trong suốt quá trình thu thập dữ liệu tại hiện trường; và
- Trao đổi thường xuyên với điều phối viên của cuộc khảo sát.

Các cán bộ phỏng vấn trực tiếp thu thập dữ liệu. Có thể chia nhỏ thành các tổ, nhóm cán bộ thu thập dữ liệu để phụ trách các khu vực trong địa bàn điều tra, tùy theo thiết kế của mẫu điều tra (xem ví dụ dưới đây).

Ví dụ về tổ chức nhóm thu thập dữ liệu



Dịch/địa phương hóa bảng hỏi

Bước hoàn chỉnh cuối cùng của bảng hỏi là phải “dịch” bảng hỏi về ngôn ngữ của địa phương.

- Nếu ngôn ngữ của cộng đồng tại địa bàn triển khai nghiên cứu CRC có những đặc thù khác biệt, phải “dịch” bộ công cụ khảo sát sang đúng ngôn ngữ này.
- Để đảm bảo bản dịch vẫn đúng nghĩa của các câu hỏi, thậm chí có thể phân công một người khác thử dịch ngược lại bảng hỏi về ngôn ngữ gốc để kiểm tra.
- Sau đó đối chiếu, so sánh bản dịch ngược trở lại với bản gốc để xác minh chất lượng bản dịch dự kiến sử dụng.

Hoàn chỉnh bảng hỏi: khảo sát thử

Khảo sát thử bảng hỏi là một bước quan trọng để kiểm tra chất lượng bởi khi khảo sát thử sẽ giúp phát hiện các vấn đề liên quan tới:

- trình tự và bố cục của các câu hỏi;
- độ dài của bảng hỏi; và
- những thiếu sót trong hướng dẫn cho cán bộ thu thập dữ liệu (ví dụ các hướng dẫn về chuyển câu, định dạng, phân chia các phần chưa rõ, v.v...)

Việc dành thời gian thử nghiệm và sửa bảng hỏi có thể giúp bộ công cụ khảo sát tốt hơn rất nhiều. Phần khảo sát thử nên tiến hành với khoảng 10-15 cuộc phỏng vấn ở khu vực dự kiến sẽ khảo sát chính thức.

Nhóm khảo sát thử:

Nhóm khảo sát thử nên gồm hai đến ba cán bộ:

- Một người tiến hành hỏi; và
- Một- hai người còn lại quan sát và ghi chép các nhận xét.

Tiến hành khảo sát thử:

Có thể đặt sẵn một ô để đánh dấu “có vấn đề/không có vấn đề” để đánh giá về mỗi câu hỏi khi tiến hành thử nghiệm. Cần lưu ý một số điểm như sau:

- Người trả lời có hiểu ngay ý của câu hỏi không?
- Người trả lời có lựa chọn được phương án nào trong các phương án trả lời đã đưa ra hay không? Có cần bổ sung hay sửa phương án trả lời nào không?
- Có câu hỏi mờ nào có thể thay bằng câu hỏi đóng không (và ngược lại)?
- Có cần thêm câu hỏi nào không để thu thập các thông tin cần thiết?
- Có câu hỏi nào nên bỏ đi không? Có câu hỏi nào quá nhạy cảm hoặc không cần thiết (không thu thập được thông tin có giá trị cho phân tích)?

Tổng hợp ý kiến từ thử nghiệm bảng hỏi

- Sau khi thử nghiệm bảng hỏi, nên thu thập và tổng hợp các ý kiến nhận xét từ các cán bộ thu thập dữ liệu về bảng hỏi;
- Rà soát từng câu hỏi để xem cần hoàn chỉnh, sắp xếp lại như thế nào hay thậm chí bỏ đi;
- Nếu cần, bổ sung thêm câu hỏi và lưu ý chỉ bổ sung câu hỏi để thu thập thêm thông tin quan trọng cho phân tích và diễn giải các phát hiện.

Ví dụ

Năm 2010, một nhóm nghiên cứu viên từ Viện Quản lý Kinh tế Trung ương (CIEM) đã tiến hành một nghiên cứu Thẻ Báo cáo Công dân CRC ở thành phố Hồ Chí Minh và tỉnh Điện Biên. Khi thử nghiệm bảng hỏi, đối với câu hỏi về chất lượng dịch vụ y tế, hầu hết mọi người đều đánh giá ở mức độ “trung bình”. Trong một số bối cảnh, “trung bình” cũng đồng nghĩa với việc chất lượng dịch vụ vẫn không có gì thay đổi so với kỳ trước, cũng có thể là tốt, cũng có thể kém hoặc cũng chẳng tốt, chẳng kém. Trình độ học vấn của người dân địa phương cũng là một nhân tố khiến nhiều người không hiểu rõ ý của câu hỏi nên khó đánh giá chất lượng dịch vụ y tế. Trong những trường hợp này, cần có những cán bộ thu thập dữ liệu có kinh nghiệm và đã được hướng dẫn kỹ để có thể hỏi thăm dò thêm, thu nhận được những ý kiến đánh giá chính xác của người trả lời mà vẫn đảm bảo sự trung lập của cuộc phỏng vấn.

Sau khi bảng hỏi đã được thử nghiệm và có thiết kế mẫu sơ bộ sẽ tiến hành lập kế hoạch để triển khai khảo sát thực tế. Cần tổ chức và điều phối hết sức chặt chẽ phần khảo sát tại hiện trường với một số đầu việc chính như sau

- Tập huấn cho nhóm điều tra, khảo sát;
- Thực hiện lấy mẫu theo thiết kế; và
- Kiểm soát chất lượng.

TRIỆN KHAI THU THẬP DỮ LIỆU TẠI HIỆN TRƯỜNG

Tập huấn cho nhóm khảo sát

Trước khi khởi động khảo sát cần tập huấn cho đội thu thập dữ liệu kể cả khi đó đã là một nhóm có kinh nghiệm. Nên dành thời gian ba đến bốn ngày tập huấn với các bước:

- Giới thiệu chung qua một hội thảo ngắn
- Phỏng vấn và lựa chọn các thành viên phù hợp cho việc thu thập dữ liệu; và
- Tập huấn cho các thành viên đã được tuyển lựa.

Hội thảo Giới thiệu

Một điểm mấu chốt của cuộc khảo sát là các thành viên nhóm thu thập dữ liệu hiểu được mục tiêu bao trùm của toàn bộ nghiên cứu và hiểu rõ từng câu hỏi trong bộ công cụ khảo sát. Trong hội thảo giới thiệu tóm lược cần trao đổi được về:

- Tổng quan công cụ nghiên cứu CRC;
- Mục tiêu riêng của nghiên cứu CRC đang triển khai và vai trò của các cán bộ thu thập dữ liệu trong dự án nghiên cứu;
- Chi tiết của bộ công cụ thu thập.

Nhóm thu thập dữ liệu cần hiểu về tinh thần và bản chất của công cụ nghiên cứu Thẻ Báo cáo công dân nói chung, mục đích nghiên cứu của đơn vị đầu mối nhằm sử dụng công cụ này để nâng cao chất lượng dịch vụ công. Cũng nên giới thiệu mục tiêu cụ thể của nghiên cứu CRC này tại địa bàn và vai trò quan trọng của nhóm cán bộ thu thập dữ liệu. Trao đổi kỹ về mục tiêu nghiên cứu sẽ giúp hình thành một bầu không khí gắn kết, chia sẻ để tiến hành thu thập dữ liệu chính xác, nhanh chóng.

Hướng dẫn cho nhóm làm quen với bảng hỏi khảo sát, tìm hiểu kỹ từng câu hỏi để mọi thành viên trong nhóm đều hiểu rõ nội dung cần hỏi, trình tự câu hỏi. Làm rõ các thông tin, ý chưa rõ nghĩa trong bộ công cụ.

Phỏng vấn giả định/thực hành

Sau phần giới thiệu, chia cặp các cán bộ thu thập thông tin để thực hành sắm vai và phỏng vấn. Phần thực hành sắm vai phỏng vấn có hai tác dụng- giúp xác định

những cán bộ thu thập thông tin có kỹ năng tốt và giúp tất cả các thành viên làm quen với nội dung và trình tự các câu hỏi trong bảng hỏi khảo sát. Qua quan sát phần thực hành sắm vai có thể đánh giá, chấm điểm mỗi thành viên trong nhóm như trong ví dụ dưới đây:

Mã số	Họ và tên	Hiểu về ý nghĩa, tinh thần của bảng hỏi (0–5)	Kỹ năng trao đổi (0–5)	Sự chú tâm (0–5)	Khả năng diễn giải, giải thích câu hỏi (0–5)	Tổng điểm (0–20)	Nhận xét
1							
2							
3							
4							
5							

Các thành viên có điểm cao là nhóm phù hợp để lựa chọn tham gia nghiên cứu CRC.⁵

Nên tuyển lựa cán bộ thu thập dữ liệu có kinh nghiệm về các lĩnh vực đang nghiên cứu, có kinh nghiệm khảo sát và có kỹ năng tổ chức, điều hành thảo luận nhóm trọng tâm (thậm chí cả với trẻ em nếu cần). Trong trường hợp sẽ đưa nghiên cứu CRC vào chính thức và còn tiếp tục thực hiện nhắc lại, việc tổ chức tập huấn, nâng cao năng lực cho đội ngũ thu thập dữ liệu từ địa bàn triển khai đóng vai trò quan trọng. Nên mời cả đại diện của các đơn vị đầu mối hay đơn vị đối tác để tạo nguồn cho các nghiên cứu sau này. Nội dung tập huấn không chỉ giới hạn ở các công cụ phục vụ nghiên cứu CRC mà trao đổi mở rộng cả về các lĩnh vực, các tồn tại vướng mắc trong từng ngành y tế, giáo dục hay trong các chương trình hỗ trợ của chính phủ, của các nhà tài trợ

Tập huấn chuyên sâu cho một số điều tra viên

Một số điều tra viên cần được tập huấn chuyên sâu để nắm được những nhân tố có thể gây ảnh hưởng bất lợi đến chất lượng thu thập dữ liệu. Các nội dung cần trao đổi kỹ gồm tổng quan về thiết kế mẫu, quy trình để chọn hộ phỏng vấn (cả điều tra viên và cán bộ giám sát đều phải hiểu thống nhất). Ngoài ra cũng cần nêu rõ các nội dung như:

Lưu ý

Nếu trong quá trình triển khai khảo sát phải thay thế một số cán bộ thu thập dữ liệu, phải lưu ý lựa chọn kỹ và tập huấn lại cho người thay thế.

- Nguy cơ thu thập dữ liệu không chính xác nếu:

⁵ Ngược lại, nếu nhóm thu thập dữ liệu còn yếu hoặc nhóm cần thiết lại chưa đủ kỹ năng tối thiểu, cần tập huấn kỹ và kiểm tra nhóm thu thập dữ liệu.

- Không tiến hành phỏng vấn theo đúng nội dung của bảng hỏi;
 - Ghi chép sai câu trả lời của người trả lời phỏng vấn; và
 - Quy trình tính toán, chọn mẫu không được thực hiện đầy đủ.
- Sự cần thiết phải tạo được không khí cởi mở, chia sẻ với người trả lời phỏng vấn bởi trong nhiều câu hỏi, chỉ có thể ghi nhận được các góp ý, nhận xét chân thành của người trả lời nếu hiểu được hoàn toàn suy nghĩ của họ;
 - Hướng dẫn cán bộ thu thập vận dụng kiến thức của mình về nghiên cứu và bảng hỏi khảo sát để giải thích hoặc thậm chí có gợi ý phù hợp trong trường hợp người trả lời không hiểu được rõ ý câu hỏi; và
 - Nhấn mạnh yêu cầu phải chọn mẫu chính xác để đảm bảo mẫu thu được thực sự đại diện cho cộng đồng ở địa bàn nghiên cứu.

Do việc tiến hành nghiên cứu CRC cũng còn khá mới mẻ ở Việt Nam nên rất cần tiến hành tập huấn để trang bị cho các học viên, thành viên nhóm nghiên cứu các kiến thức, khái niệm cơ bản về nghiên cứu Thẻ Báo cáo công dân, sự cần thiết của loại hình nghiên cứu này, đơn vị nào phù hợp để tiến hành CRC, và năm bước chính trong triển khai CRC bao gồm 1) chuẩn bị, 2) thu thập dữ liệu, 3) nhập dữ liệu, 4) phân tích dữ liệu; và 5) báo cáo và chia sẻ kết quả nghiên cứu.

Nên tổ chức những buổi tập huấn, trao đổi chuyên đề về các công cụ kiểm toán xã hội, về phương pháp khảo sát để nâng cao kỹ năng hỏi thăm dò, chấm điểm theo thang điểm, v.v... Nên tách tập huấn nhóm thu thập dữ liệu với khâu thử nghiệm bảng hỏi.

Trước khi triển khai khảo sát thực sự, nên kiểm tra chéo giữa các cán bộ thu thập dữ liệu để đảm bảo độ chính xác và tin cậy. Để so sánh chéo giữa các cán bộ thu thập dữ liệu, yêu cầu các cán bộ thực hiện phỏng vấn với cùng một người nhưng ở các thời điểm khác nhau (cách nhau khoảng một tuần) để xem các câu trả lời có đồng nhất hay có bị ảnh hưởng của người phỏng vấn. Để thử độ chính xác của một cán bộ phỏng vấn, yêu cầu một cán bộ phỏng vấn cùng một đối tượng vào hai buổi khác nhau (cách nhau khoảng 1 tuần) và so sánh mức độ thống nhất của các câu trả lời ở hai buổi trước và sau.

Sau khi tập huấn chính thức, chia nhóm thành các tổ (một giám sát và 4 đến 5 cán bộ thu thập dữ liệu) để họ có thời gian thảo luận quy trình triển khai thực tế.

Thực hiện khảo sát

Sau khi tuyển chọn và tập huấn nhóm cán bộ thu thập dữ liệu, hoàn tất công việc thiết kế mẫu, phần khảo sát thu thập dữ liệu cho nghiên cứu CRC mới thực sự bắt đầu. Lưu ý một số điểm khi triển khai khảo sát như:

- Hướng dẫn các tổ, nhóm thu thập dữ liệu tới đúng địa bàn điều tra;
- Cán bộ giám sát nắm rõ số hộ cần khảo sát tại mỗi địa bàn;
- Danh sách hộ để nhóm tới thu thập dữ liệu nên được lựa chọn, chuẩn bị từ trước theo một phương pháp chuẩn. Nếu trong thiết kế chọn mẫu đã yêu cầu chọn mẫu theo phương pháp hệ thống, phải thực hiện theo đúng yêu cầu này và bắt đầu với một bước mẫu ngẫu nhiên:

- Nếu có sẵn danh sách hộ:
 - Lựa chọn trước danh sách hộ sẽ phỏng vấn;
 - Cán bộ giám sát kiểm tra lại để đảm bảo các cán bộ thu thập dữ liệu chọn hộ theo đúng quy trình đã thiết kế;
 - Xây dựng quy trình lựa chọn hộ thay thế khi không tiến hành khảo sát được tại một hộ đã chọn mẫu- ví dụ lựa chọn một hộ ngay liền trong danh sách gốc để thay thế, sau đó tiếp tục đúng theo danh sách mẫu đã chọn.
- Nếu chưa có danh sách hộ:
 - Việc đầu tiên cần làm khi triển khai tới địa bàn là khảo sát thực tế và quyết định phương thức chọn hộ.

Ví dụ, nếu tính toán cho thấy số hộ tại địa bàn là 250 hộ và cần lấy mẫu 10 hộ- theo phương thức chọn mẫu tỷ lệ với cỡ cụm, chọn mẫu ngẫu nhiên theo bước mẫu cứ cách 25 lại phỏng vấn một hộ và bắt đầu từ một địa điểm ngẫu nhiên, ví dụ bưu điện, quầy số xổ hay trường học.

Hoán đổi và bổ sung

Luân chuyển các dịch vụ đưa vào đánh giá

Nếu một nghiên cứu CRC xem xét đồng thời nhiều dịch vụ, để tránh tình trạng mỗi buổi phỏng vấn trở nên quá dài, nên tính toán và có phương pháp để chia và hoán đổi giữa các hộ sao cho mỗi hộ chỉ phải trả lời về một số dịch vụ.

- Lưu ý tốt nhất là hoán đổi các dịch vụ mà hộ nào cũng sử dụng (ví dụ cấp nước);
- Hoán đổi những dịch vụ ít sử dụng hơn (ví dụ công an, an ninh trật tự) để dẫn tới nguy cơ mẫu thu được không đủ để đại diện khi tính toán.

Khảo sát bổ sung

Cán bộ điều phối đợt khảo sát nên thường xuyên cập nhật số lượng người đã trả lời cho từng dịch vụ hay bất cứ thông số về các nhóm đối tượng cần quan tâm (ví dụ các nhóm dân cư khác nhau, đại diện của các khu vực khác nhau) để đảm bảo đạt được cỡ mẫu mong muốn. Nếu không đủ số lượng cần thiết tối thiểu, cần khảo sát bổ sung.

- Chọn mẫu cho khảo sát bổ sung thường là chọn mẫu theo chủ đích (không ngẫu nhiên) để lựa chọn thêm các hộ nhằm đạt đủ cỡ mẫu tối thiểu cần thiết;
- Tùy theo loại dịch vụ cần khảo sát bổ sung có thể có cách chọn mẫu bổ sung khác nhau;
- Một cách thường áp dụng là trực tiếp đến các đơn vị cung cấp dịch vụ, gặp khách hàng ngay tại chỗ để phỏng vấn bổ sung.

- Trong trường hợp có khách hàng không thoải mái khi phỏng vấn ngay tại trụ sở của đơn vị cung cấp dịch vụ, nhóm khảo sát nên hỏi để nếu được sẽ đến tận nhà để tiến hành phỏng vấn.

Kiểm tra chất lượng

Trong quá trình tiến hành các cuộc phỏng vấn để thu thập dữ liệu, các cán bộ giám sát và cán bộ điều phối cần liên tục kiểm tra chất lượng để đảm bảo dữ liệu thu thập chính xác và đáng tin cậy. Lý tưởng nhất là việc nhập dữ liệu được tiến hành song song để có thể chạy thử và kiểm tra chất lượng ngay một cách có hệ thống. Có bốn cách kiểm tra chất lượng như sau:

- Cùng đi phỏng vấn;
- Kiểm tra đột xuất;
- Hậu kiểm; và
- Rà soát lần cuối.

Cùng đi phỏng vấn

Để đảm bảo quy trình khảo sát không bị thiên lệch và được thực hiện đúng như thiết kế, cán bộ giám sát nên đi cùng từng thành viên nhóm thu thập dữ liệu để quan sát một vài buổi phỏng vấn. Một quy tắc khá phổ biến là nên đi giám sát trực tiếp ít nhất 10% số buổi phỏng vấn.

Kiểm tra đột xuất

Một hình thức kiểm tra khác là cán bộ giám sát kiểm tra đột xuất một buổi phỏng vấn hoặc chính cán bộ điều phối xuống tận hiện trường để kiểm tra.

Hậu kiểm

- Cán bộ điều phối nên kiểm tra ngẫu nhiên 30% số phiếu đã hoàn tất theo hình thức hậu kiểm.
- Chọn một số câu hỏi và phỏng vấn lại người đã trả lời để xác nhận chính xác ý kiến đã nêu trong phiếu hỏi.
- Mục tiêu chính của công tác hậu kiểm nhằm khẳng định lại các thông tin đã được ghi chép phản ánh trung thực và chính xác ý kiến của người cung cấp thông tin- cách thức thực hiện có thể là trực tiếp đi gặp lại từng hộ hoặc phỏng vấn qua điện thoại;
- Tỷ lệ nên hậu kiểm thông thường là 25% đến 30%.

Rà soát lần cuối

Vào cuối mỗi buổi khảo sát, các cán bộ giám sát nên kiểm tra kỹ toàn bộ các phiếu hỏi trong ngày trước khi rời khỏi địa điểm khảo sát. Sau khi kết thúc khảo sát tại địa bàn đó, nên có một nhóm khác tiến hành kiểm tra thông tin điền trên

phiếu- nhóm này cũng cần được tập huấn kỹ trước khi triển khai.

Kiểm tra phiếu ngay tại địa bàn

- Sau mỗi buổi phỏng vấn, cần kiểm tra kỹ các thông tin trên phiếu để đảm bảo các câu trả lời đều được điền chính xác;
- Hàng ngày trước khi nhóm thu thập dữ liệu rời khỏi địa bàn khảo sát, cán bộ giám sát nên rà soát qua từng câu hỏi và câu trả lời để kiểm tra mức độ chính xác của các thông tin đã điền;
- Nếu còn có câu hỏi thiếu thông tin hoặc các câu trả lời thiếu thông nhất, yêu cầu cán bộ thu thập dữ liệu quay trở lại hộ để bổ sung hoặc sửa lại thông tin cho đúng thực tế.

Kiểm tra phiếu cuối ngày

Sau khi mỗi nhóm đã tự kiểm tra phiếu của nhóm mình tại địa bàn của mình, nên phân công một nhóm riêng kiểm tra 100% phiếu sau khi tập hợp lại. Nhóm này phải kiểm tra lại toàn bộ từng câu hỏi trong từng phiếu để có độ chính xác và thống nhất chung. Đặc biệt cần lưu ý:

- Các bảng hỏi đều đã điền các câu hỏi theo yêu cầu;
- Các nhóm đã thực hiện đúng theo các bước chuyển và các yêu cầu, hướng dẫn khác trong bảng hỏi; và
- Các ý trả lời hợp lý và không mâu thuẫn.

Tiến hành nhập dữ liệu đồng thời:

Nếu tiến hành nhập dữ liệu song song với thu thập dữ liệu ngoài hiện trường sẽ có thêm một cơ hội để kịp thời xác định ngay những thông tin chưa hợp lý hoặc câu hỏi bị bỏ sót để thu thập bù.

Các bảng hỏi được nhập ngay lập tức sau khi chuyển về từ hiện trường:

- Nếu phát hiện có sai sót, nhóm nhập dữ liệu có thể hỏi lại ngay nhóm thu thập dữ liệu;
- thậm chí nếu cần, cán bộ thu thập dữ liệu phải quay trở lại hộ để lấy lại thông tin bị sai.

Như vừa nêu ở phần trên, triển khai nhập dữ liệu càng sớm, đồng thời với khảo sát, sẽ càng có cơ hội xác định những điểm bất hợp lý để điều chỉnh kịp thời ngay khi nhóm thu thập dữ liệu vẫn còn ở hiện trường. Sau đó quá trình nhập dữ liệu, phân tích và diễn giải dữ liệu sẽ chuyển các dữ liệu thô từ người sử dụng dịch vụ thành những phát hiện cho nghiên cứu Thẻ Báo cáo Công dân.

Các câu hỏi và ý trả lời của người dân phải được nhập vào một cơ sở dữ liệu.

Lưu ý

- Các câu hỏi đã có sẵn ý trả lời có thể nhập ngay theo mã;
- Với các câu hỏi mở, nên nhóm các ý trả lời tương tự nhau và trực tiếp mã hóa.

Nhập dữ liệu

Có nhiều phần mềm thông dụng để nhập và phân tích dữ liệu- đơn giản nhất như Microsoft Excel cũng có thể giúp lập bảng và chạy các mô hình tuyến tính đơn giản. Với các nghiên cứu CRC, chỉ cần các phần mềm phổ biến cũng đủ khả năng phân tích dữ liệu và cung cấp các kết quả thống kê phục vụ báo cáo.

Ngoài ra cũng có thể sử dụng các phần mềm thống kê chuyên dụng- tuy tốn kém hơn nhưng thường cũng dễ sử dụng, đặc biệt nếu lượng dữ liệu lớn⁶. Một số phần mềm có thể tham khảo như SAS hay SPSS.

Kiểm tra độ chính xác

Cần kiểm tra sự chính xác của các dữ liệu được nhập vào cơ sở dữ liệu. Khâu này rất cần được lưu ý, bất kể việc nhập dữ liệu là do đơn vị tự thực hiện hay thuê khoán bên ngoài:

- Chọn ngẫu nhiên một số phiếu khảo sát và kiểm tra ý trả lời trên phiếu với dữ liệu đã được nhập vào cơ sở dữ liệu; và
- Chạy thống kê các giá trị cơ bản và giá trị trung bình của một số câu hỏi để kiểm tra tính chính xác của dữ liệu.

Sau khi đã nhập dữ liệu và kiểm tra file dữ liệu sẽ tiến hành bước phân tích. Tùy theo cỡ mẫu và độ dài của bảng hỏi, thời gian nhập dữ liệu thường kéo dài từ hai đến bốn tuần.

Phân tích và đưa ra các phát hiện

Sau khi đã có file dữ liệu gồm các ý kiến của công dân, phân tích và đưa ra các phát hiện thông qua:

- Phân tích dữ liệu đã thu thập:
 - Lập các bảng thống kê cơ bản;

⁶ Trước khi quyết định lựa chọn hay mua một phần mềm, nên tìm hiểu kỹ về các chức năng của phần mềm để so sánh với mức độ phân tích dự kiến cần thực hiện.

NHẬP DỮ LIỆU, PHÂN TÍCH DỮ LIỆU VÀ VIẾT BÁO CÁO

- Lập các bảng thống kê chéo để dễ dàng nhận ra các vấn đề đáng lưu ý; và Tiến hành các phân tích chi tiết;
- Diễn giải các số liệu.

Các loại phát hiện chính từ nghiên cứu Thẻ Báo cáo Công dân

Các nghiên cứu Thẻ Báo cáo Công dân thường đề cập tới một số nhóm phát hiện như sau:

- Các ước tính, thống kê về số lượng dịch vụ được cung cấp như:
 - số giờ cấp nước trung bình;
 - số lượt báo hỏng dịch vụ;
- So sánh giữa các dịch vụ:
 - So sánh mức độ hài lòng chung của người sử dụng cho từng loại dịch vụ hay đơn vị cung cấp dịch vụ ở một địa bàn (ví dụ cấp nước, điện, y tế, vệ sinh);
 - So sánh mức độ “tham nhũng” giữa các đơn vị cung cấp dịch vụ.
- So sánh giữa các vùng:
 - Đánh giá tỷ lệ hộ dân được hưởng dịch vụ thu dọn rác tận nhà ở khu vực phía đông và phía tây thành phố;
 - So sánh tình trạng (thời gian) bị ngập lụt ở hai xóm nghèo của thành phố (cư trú hợp pháp và cư trú bất hợp pháp).
- So sánh theo thời gian:
 - Đánh giá thay đổi theo thời gian về mức độ hài lòng đối với chất lượng nước sinh hoạt trong thành phố trong vòng năm năm bằng dữ liệu từ hai nghiên cứu Thẻ Báo cáo Công dân- đầu kỳ và cuối kỳ.

Một số mẹo cho phân tích dữ liệu

- **Cử một cán bộ đảm nhiệm toàn bộ phần phân tích cơ bản:** tốt nhất nên tập trung một cán bộ thực hiện phần phân tích dữ liệu để có tính liên tục, chính xác trong suốt cả quá trình. Nếu có nghi ngờ về các loại bảng biểu và thông tin cần tổng hợp sẽ tham chiếu lại mục tiêu ban đầu của nghiên cứu CRC.
- **Thận trọng với dữ liệu từ khảo sát bổ sung:** nếu trong cơ sở dữ liệu có cả dữ liệu từ khảo sát bổ sung, phần hỏi thêm sẽ chỉ có thể “nối” với dữ liệu của một số câu hỏi trong bảng hỏi tổng thể- cần rất cẩn trọng khi kết luận về một vấn đề nhất định bởi việc chọn mẫu cho nghiên cứu bổ sung không hoàn toàn ngẫu nhiên nên vấn đề hay phát hiện từ dữ liệu có thể không đại diện cho toàn bộ cộng đồng.
- **Cỡ mẫu phải đủ mức đại diện-** luôn cần kiểm tra lại để đảm bảo số ý kiến trả lời tạo nên một con số đủ lớn để đại diện cho cộng đồng. Không nên lãng phí thời gian cho những câu hỏi không đủ ý kiến trả lời cần thiết.
- **Lưu ý về trọng số:** trước khi lập các bảng thống kê cơ bản, nên xem lại bảng thống kê về các đối tượng cung cấp thông tin- nếu mẫu thu được đã tương thích với đặc điểm của cộng đồng hay các nhóm dân cần nghiên cứu thì mới tiến hành các phân tích tương ứng, chia nhỏ theo nhóm dân. Nếu dữ liệu không tương thích, chưa đủ đại diện cho một số nhóm cần xem xét, có thể sẽ phải gán thêm trọng số cho một số con số thống kê.

Các bảng thống kê cơ bản:

Các bảng thống kê cơ bản liệt kê các ý kiến trả lời và phân chia theo các nhóm cần quan tâm như theo vùng, theo giới, theo khu vực sinh sống, v.v...

Phương pháp phân tích dữ liệu:

Các phương pháp phân tích dữ liệu cơ bản thường sử dụng bao gồm:

- Tính trung bình (ví dụ mức phí trung bình phải bỏ thêm ngoài phí chính thức)
- Các mức dữ liệu (ví dụ các mức thu nhập); và
- Tần suất xuất hiện (ví dụ % số người sử dụng hài lòng về một dịch vụ).

Phân phân tích dữ liệu cũng có thể dùng các công cụ phân tích chuyên sâu hơn nhưng phải phù hợp với mục tiêu của nghiên cứu CRC- phổ biến là tính trung bình, tính trung bình có trọng số, dự báo chi phí hay các mô hình kinh tế lượng để đo lường mối tương quan giữa mức độ hài lòng với các yếu tố có thể ảnh hưởng tới mức độ hài lòng.

Các bảng phân tích chéo:

Sau khi đã lập được các bảng thống kê cơ bản, nên dành thời gian lập các bảng phân tích chéo cho một số dịch vụ, chủ đề đặc biệt cần quan tâm.

Bảng phân tích chéo chỉ rõ mối quan hệ giữa hai biến trở lên nhằm nhìn sâu hơn vào một hiện tượng nào đó. Hầu hết các phần mềm thống kê cơ bản đều hỗ trợ

tốt cho việc lập các bảng phân tích chéo và đây là một công cụ rất hữu hiệu để nhìn nhận rõ về các nhận xét, góp ý của người dân cho các vấn đề có liên quan.

Ví dụ về một bảng phân tích chéo

	Có vấn đề với đường ống nước	Không có vấn đề với đường ống nước	Tổng cộng
Hài lòng về dịch vụ	16,7% (41)	92,7% (306)	60,3% (347)
Không hài lòng về dịch vụ	83,3% (204)	7,3% (24)	39,7% (228)
Tổng cộng	100% (245)	100% (330)	100% (575)

Con số trong ngoặc đơn là số ý kiến trả lời. Bảng thống kê chéo này cho thấy mức độ hài lòng có tương quan lớn với nhóm hộ đã/đang gặp vấn đề với hệ thống đường ống.

Diễn giải dữ liệu

Công việc diễn giải dữ liệu đòi hỏi người cán bộ thực hiện phải nhìn từ các con số, dữ liệu và phát hiện ra những vấn đề của hệ thống cung cấp dịch vụ. Nói một cách khác, đây là công việc chuyển từ con số thành những nhận định, bình luận và chuẩn đoán. Mọi thành viên trong nhóm cán bộ hiểu rõ mục tiêu của nghiên cứu CRC đều có thể tham gia phần đọc và diễn giải dữ liệu:

- Nếu luôn chú ý tới đối tượng và mục tiêu nghiên cứu CRC đang hướng tới sẽ giúp việc diễn giải dữ liệu đi đúng trọng tâm; và
- Đồng thời với quá trình diễn giải dữ liệu, khi nhìn từ các con số, người cán bộ phân tích cũng có thể ngay lập tức đưa ra được một số đề xuất và khuyến nghị để nâng cao chất lượng phục vụ.

Ví dụ

Trong một nghiên cứu CRC, các số liệu từ phân tích các hộ nghèo đang cho con đi học tại hệ thống trường công lập, có tới 71% hoàn toàn hài lòng với chất lượng giáo dục.

Đây là một kết luận rút ra trực tiếp từ các câu hỏi đặt ra qua phiếu khảo sát. Tuy nhiên khi phân tích phải tìm hiểu và đánh giá kỹ hơn về con số 71% này là cao, thấp hay trung bình? Qua tìm hiểu và so sánh thêm, kết luận đã được đưa ra là: trong nhóm dân cư có điều kiện kinh tế kém hơn, một tỷ lệ khá cao các hộ có con em học tại các trường công lập hoàn toàn hài lòng với chất lượng giáo dục (71%).

Báo cáo

Một công việc khác trong phần diễn giải dữ liệu chính là việc phải trình bày tóm lược những phát hiện từ số liệu thành văn bản để chuẩn bị cho khâu báo cáo. Sản phẩm của khâu phân tích, diễn giải dữ liệu là đầu vào chính cho báo cáo

CRC. Toàn bộ quy trình diễn giải dữ liệu và viết thành báo cáo đóng vai trò rất quan trọng để trình bày một cách hệ thống những phát hiện từ các số liệu đã tổng hợp. Báo cáo cần tóm tắt được thông tin, phát hiện và thể hiện được mục tiêu nghiên cứu CRC đang hướng tới- tìm ra câu trả lời và phân tích tình hình cho những vấn đề nghiên cứu đã đặt ra từ bước thiết kế. Các phát hiện phải mang tính chất phê bình và xây dựng. Nhóm nghiên cứu cũng có thể trao đổi những phát hiện sơ bộ với các đơn vị cung cấp dịch vụ để tạo cơ hội có những phản hồi ngay cho các nhận xét, đánh giá trên tinh thần hợp tác, chia sẻ với những khó khăn các đơn vị này đang phải vượt qua như thiếu ngân sách, thiếu cán bộ. Với các thông tin như vậy trong báo cáo, các khuyến nghị sẽ sát thực và khả thi hơn.

Lưu ý trình bày các phát hiện ở thái độ trung lập, không thiên lệch. Ví dụ:

- **Trình bày thông tin một cách đầy đủ, toàn diện theo tất cả các mặt:** các đánh giá phải được nhìn từ cả mặt tốt và mặt chưa tốt của công tác triển khai (đặc biệt quan trọng khi đối tác địa phương là một cơ quan của nhà nước sẽ dễ có xu hướng treo lại kết quả nếu chỉ nêu các phát hiện tiêu cực). Nghiên cứu phải phản ánh được bức tranh tổng thể gồm cả thành công và thất bại.
- **Cho phép có những vùng “xám”:** Khi diễn giải các số liệu, bảng biểu, các mức độ đánh giá- hoàn toàn có thể trình bày các ý kiến phân tích định tính với các mức độ, khoảng “mờ” khác nhau- không nhất thiết luôn luôn chỉ theo hình thức đánh giá có/không hay tốt/xấu.
- **Chuyển tải các phát hiện ở trạng thái trung lập nhất:** luôn để các số liệu và phát hiện tự mình nói lên tình hình, hạn chế có các tính từ, nhận định hay câu chữ mang thông điệp của cá nhân.

Ở bước phân tích này, cần tính toán và quyết định nên nhấn mạnh phát hiện nào. Mô-đun 8 sẽ giới thiệu rõ hơn cách tách và trình bày các thông tin có liên quan theo các hình thức trình bày khác nhau cho các nhóm “khách hàng” khác nhau của báo cáo (cho các đơn vị cung cấp dịch vụ, các tổ chức xã hội dân sự hay các nhóm đại diện quyền lợi của người dân). Khi trình bày thông tin trong báo cáo CRC, luôn cần nhớ rõ ai sẽ tiếp nhận, sử dụng các thông tin này và theo cách nào.

Tóm tắt tổng quan

Đây là phần bắt đầu của mỗi báo cáo

- Cần trình bày vấn đề mục tiêu, phương pháp và các phát hiện chính của nghiên cứu CRC.
- Nên liệt kê các giải pháp được đề xuất và khuyến nghị thực hiện căn cứ vào các phát hiện đã xác định qua nghiên cứu;
- Nên trình bày ngắn gọn trong 1-2 trang.

Khi viết tóm tắt tổng quan phải viết theo cách để nếu cần có thể tách rời phần này khỏi báo cáo chính. Thông tin ngắn gọn nhưng đầy đủ phục vụ công tác truyền thông, gửi người dân hoặc bất cứ một đơn vị nào khác quan tâm có thể đọc và nắm nhanh thông tin.

Mục tiêu nghiên cứu

Chuyển tải các cơ sở lý luận, lý do triển khai nghiên cứu và kế hoạch sử dụng các phát hiện từ nghiên cứu để đóng góp cho công tác lập kế hoạch, xây dựng chính sách hay triển khai các biện pháp cần thiết ở các cấp, các ngành. Sử dụng Bản Ý tưởng mục tiêu nghiên cứu CRC để trình bày kỹ trong phần này cho báo cáo.

Phương pháp nghiên cứu

Phần này giới thiệu và làm rõ cho người đọc hiểu:

- Cách thức thu thập thông tin
- Thời điểm thu thập thông tin
- Tỷ lệ trả lời
- Độ tin cậy của các phát hiện
- Khoảng sai sót.

Nhiệm vụ chính của phần này phải mô tả trung thực và chính xác phương pháp nghiên cứu do nhóm nghiên cứu đã sử dụng.

Các phát hiện chính

Đây là phần tóm lược và trình bày các kết quả theo mức độ quan trọng cũng như theo mối quan tâm của nhóm đối tượng mà báo cáo CRC đang hướng tới.

- Có thể dùng bảng để tổng hợp các phát hiện chính;
- Các phát hiện đáng quan tâm nhất phải được làm nổi rõ bằng các biểu đồ, hình vẽ phù hợp.
- Các phát hiện phải bao trùm cả mặt tốt và mặt còn yếu kém.

Kết luận và khuyến nghị chính sách

Phần này cần trả lời được câu hỏi- “với các phát hiện như vậy thì công việc tới đây tiếp phải làm gì?”

- Các kết luận đưa ra trong báo cáo phải hoàn toàn dựa vào dữ liệu và thông tin thu được, đồng thời cũng phải nhìn nhận trong khuôn khổ những hạn chế có thể có của đợt nghiên cứu.
- Đây là phần gợi ý những thay đổi về quy trình, tập huấn nâng cao năng lực thêm cho cán bộ hay áp dụng quy trình mới để cải thiện chất lượng dịch vụ cung cấp dịch vụ.

Nên lưu ý để không đưa ra những khuyến nghị nằm ngoài phần thông tin phát hiện được. Các đơn vị cung ứng dịch vụ có rất nhiều chuyên môn và kinh nghiệm về dịch vụ- hãy để họ tự phân tích và diễn giải thêm từ các phát hiện của nghiên cứu.

CHIA SẺ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Chia sẻ các kết quả nghiên cứu CRC là một trong những nhân tố then chốt để tạo nên thành công của CRC. Tác dụng thực sự của CRC sẽ bị hạn chế nếu không chia sẻ được kết quả và đưa các kết quả này vào cải thiện chất lượng dịch vụ công. Phạm vi chia sẻ kết quả tùy thuộc vào mục tiêu của nghiên cứu. Thời điểm chia sẻ thông tin phải có ý nghĩa và phù hợp cho việc triển khai các biện pháp điều chỉnh. Nhóm nghiên cứu nên dành thời gian để lên kế hoạch chia sẻ thông tin nhằm đảm bảo đưa thông tin đến được đúng đối tượng cần thiết. Ba việc cần được thực hiện gồm:

Xác định các đối tượng cần chia sẻ

Một câu hỏi luôn cần trả lời là “Nhóm nghiên cứu nên chia sẻ các phát hiện từ nghiên cứu với ai để thực hiện được mục tiêu của nghiên cứu?”

Các đơn vị sau đây là những “khách hàng” tiềm năng của nghiên cứu CRC:

- Các đơn vị cung cấp dịch vụ công;
- Các tổ chức dân sự (vùng, quốc gia và quốc tế);
- Truyền thông: báo in, đài, truyền hình (khu vực và quốc gia);
- Người dân nói chung;
- Chính quyền cấp tỉnh và cấp trung ương; và
- Các nhà tài trợ hay các đơn vị ủng hộ khác.

Xác định (nhóm) đối tượng cần đưa thông tin đến;

- Lựa chọn phương thức phù hợp nhất cho mỗi nhóm; và
- Tính toán đầy đủ các công việc và thời gian cần thiết để triển khai cho mỗi nhóm đối tượng.

Xác định đối tượng cần đưa thông tin đến

Các đơn vị cung cấp dịch vụ công/các bộ ban ngành liên quan:

Mọi nghiên cứu CRC đều nên chia sẻ kết quả với các đơn vị cung cấp dịch vụ. Kinh nghiệm thực tế cho thấy nên tổ chức gặp gỡ và trình bày trực tiếp để ghi nhận ngay các phản hồi cho từng phát hiện. Cách làm như vậy cũng tạo tiền đề cho quá trình tiếp nhận và sử dụng kết quả nghiên cứu chung. Ở bước này nếu cần có thể tách rời thành các báo cáo riêng cho từng lĩnh vực dịch vụ. Trọng tâm của những buổi làm việc như vậy không phải để tìm ra phát hiện nào sai hoặc quy kết trách nhiệm mà để cùng nhau tìm ra những khâu cần cải thiện cũng như đề xuất biện pháp phù hợp.

Các tổ chức dân sự

Chia sẻ kết quả nghiên cứu với các tổ chức dân sự, đặc biệt các tổ chức đang hoạt động ở địa bàn hoặc trong lĩnh vực dịch vụ nghiên cứu sẽ góp phần tạo ra một mạng lưới các tổ chức với nguồn thông tin đầy đủ, tiềm năng trở thành đối tác trong các chiến dịch tuyên truyền, vận động hay hành động tiếp nối sau này.

Truyền thông

Trong quá trình triển khai và sau khi chính thức công bố báo cáo nghiên cứu, có thể tiếp tục phát huy các kênh truyền thông để chia sẻ sâu rộng hơn nữa các

phát hiện. Về lâu dài, truyền thông là một trong những kênh giúp nâng cao phạm vi triển khai cũng như hiểu biết của người dân về các dịch vụ công. Một cách làm hay theo kinh nghiệm là đưa tin chính thức lên một tờ báo có uy tín, sau đó có tiếp một số bài báo với các chi tiết khác trong các số báo hoặc các tờ báo khác. Nếu tiến hành cách tuần, kết quả CRC sẽ liên tục trên mặt các báo trong khoảng 4 đến 5 tuần liên tục.

Người dân

Thông tin cần phải được đưa tới cho người dân bởi nếu có thông tin, họ chính là động lực đặt ra yêu cầu cho cải cách. Một hình thức đang được thử nghiệm và sử dụng phổ biến là các buổi thảo luận mở- thường tổ chức ở nhà văn hóa phường, hay thành phố. Mời các cán bộ đầu ngành của các dịch vụ tại địa phương đến cùng trao đổi và trả lời các câu hỏi từ phía người dân. Một trong những điểm thu hút nhất của các diễn đàn trao đổi mở như vậy chính là việc đưa các đơn vị cung cấp dịch vụ tham gia trao đổi cởi mở với người dân, qua đó thay đổi hình thức truyền thông là tổ chức các buổi gặp mặt kín của các đơn vị với một số đại diện dân cư. Ở một số nơi, sau khi áp dụng thử hình thức diễn đàn mở, nhiều đơn vị cung cấp dịch vụ đã học và đưa vào triển khai chính thức ở đơn vị mình luôn- định kỳ mời các nhóm dân cư tới trao đổi về những vấn đề phát sinh. Điện lực, nước và vệ sinh môi trường, thậm chí cả một số đơn vị công an đã sử dụng hình thức này- các hình thức trao đổi giữa người dân và đơn vị cung cấp dịch vụ đã mở rộng và gia tăng đáng kể trong thập kỷ qua.

Chính phủ

Các cơ quan quản lý ở cấp trung ương, các ủy ban hoặc thậm chí các đơn vị cấp cao hơn chính là những đồng minh quan trọng để cải thiện dịch vụ công. Họ có những ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến ngân sách hoạt động, đến quy trình hoạt định chính sách và chiến lược cung cấp dịch vụ. Bên cạnh việc chia sẻ thông tin và kết quả CRC tới những cơ quan đó, cũng nên gửi thông tin cho các cơ quan quản lý cấp vùng hay ngay tại địa phương để thúc đẩy những điều chỉnh ngay tại cơ sở. Trong rất nhiều nghiên cứu CRC, các nhóm nghiên cứu đã tách và trình bày riêng nhiều báo cáo cho từng khu vực để làm nổi rõ vấn đề đặc thù ở mỗi địa bàn.

Các nhà tài trợ và ủng hộ khác

Hầu hết các nguồn tài trợ cho nghiên cứu như CRC đều đến từ các nguồn hỗ trợ ngoài khu vực nhà nước. Nhiều cá nhân và tổ chức đang và sẽ có thể hỗ trợ phương pháp nghiên cứu CRC cả về chuyên môn và kỹ thuật là những điểm đến tiềm năng để chia sẻ kết quả và phát hiện từ nghiên cứu CRC.

Phương thức chia sẻ kết quả

Sau khi đã lựa chọn được (các) nhóm đối tượng cần gửi thông tin tới, nhóm nghiên cứu phải trả lời câu hỏi tiếp theo “chia sẻ bằng cách nào là tốt hơn cả?”. Việc lựa chọn cách chia sẻ kết quả tùy thuộc vào mục tiêu và phạm vi thực hiện CRC.

Các hình thức phổ biến bao gồm:

- Trình bày trước công bố;
- Họp báo;
- Thông cáo báo chí;
- Trình bày sau khi công bố; và
- Các hình thức sáng tạo khác.

Phương thức chia sẻ thông tin

Trình bày trước công bố:

Trước khi công bố chính thức ra công chúng kết quả nghiên cứu CRC, cần tổ chức một cuộc họp giữa nhóm nghiên cứu và lãnh đạo của các ngành dịch vụ công đã được khảo sát để cùng thảo luận về kết quả nghiên cứu. Kinh nghiệm từ các đơn vị đã thực hiện CRC cho thấy nếu có điều kiện tổ chức riêng từng cuộc họp với lãnh đạo từng ngành sẽ thu được nhiều đóng góp và phản hồi hơn đáng kể. Sau phần trình bày của nhóm nghiên cứu, các đơn vị có thể góp phần làm rõ thêm các phát hiện, giúp diễn giải các kết quả chính xác hơn. Bên cạnh đó, lãnh đạo của mỗi đơn vị cũng có thể quyết định sẽ tự chia sẻ những phát hiện từ CRC ngay trong chính nội bộ đơn vị nhằm rút kinh nghiệm và hỗ trợ thêm cho quá trình ra quyết định trong nội bộ. Để thuận tiện cho trao đổi và chia sẻ trong nội bộ, nên có báo cáo riêng bằng văn bản cho từng ngành về kết quả từ nghiên cứu CRC cho mỗi ngành.

Họp báo:

Báo chí đóng vai trò vô cùng quan trọng để công bố rộng rãi kết quả nghiên cứu. Bước đầu tiên khi làm việc với báo chí nên là tổ chức một cuộc họp báo chính thức để thông báo về nghiên cứu CRC và các kết quả đã thu được. Mời đầy đủ đại diện của các tờ báo lớn tại địa phương, khu vực và trung ương cũng như các đài truyền hình, đài phát thanh để chia sẻ thông tin. Không nên quá tập trung vào một kênh truyền thông nào mà nên thông báo đồng thời. Phần giới thiệu chính thức cần hết sức ngắn gọn, giải thích tóm lược phương pháp nghiên cứu và làm nổi rõ những phát hiện cũng như những đề xuất cho chính sách.



Ảnh từ kho tư liệu của Flickr, by NS Newsflash.

Thông cáo báo chí:

Thông cáo báo chí là một bài viết tóm tắt, chỉ không quá 3 trang trong đó giới thiệu các thông tin về:

- Đối tượng nghiên cứu, thời điểm tiến hành khảo sát, phương pháp liên hệ và cỡ mẫu khảo sát;
- Các dịch vụ và các khía cạnh đã được tìm hiểu;
- Các phát hiện chính;
- Các vấn đề được đặc biệt lưu ý trong thời gian tới;
- Những đề xuất để cải thiện tình hình; và
- Các thông tin cơ bản về đơn vị triển khai CRC.

Trình bày sau khi công bố:

Sau khi công bố các phát hiện chính, nhóm nghiên cứu có thể sẽ còn nhiều cơ hội trình bày riêng cho một số nhóm đối tượng đặc thù như các ủy ban lập kế hoạch, các cơ quan giám sát, cơ quan quản lý nhà nước, v.v...

Các hình thức khác để chia sẻ thông tin

Còn nhiều hình thức sáng tạo khác cũng hỗ trợ cho các phương thức chia sẻ thông tin theo truyền thống. Sử dụng các kênh nhà hát, nghệ thuật, bài hát, biểu diễn múa rối, phim hay các hình thức truyền thông khác đều có thể thu hút sự chú ý của một bộ phận đông đảo dân chúng. Một ví dụ tham khảo là trường hợp nhóm nghiên cứu ở Bangladesh đã thông qua các ban nhạc đường phố để công bố những kết quả nghiên cứu của mình cho công chúng.

Các lưu ý về phân công cán bộ thực hiện

Ở bước này của nghiên cứu CRC, trong nhóm cần có những cán bộ với kỹ năng truyền thông và quan hệ công chúng. Lý tưởng nhất là có được những người có sẵn các mối quan hệ với báo chí và truyền thông tại địa phương để tổ chức họp báo. Nếu tận dụng được các mối quan hệ cá nhân, mời trực tiếp và đích danh sẽ tăng chất lượng tham dự và thông tin trao đổi với các kênh truyền thông.

Nên phân công khâu chuẩn bị các phần trình bày cho đơn vị cung cấp dịch vụ, báo chí hay cho các bên liên quan khác cho những cán bộ nắm rõ về nghiên cứu-từ khâu thiết kế đến phương pháp nghiên cứu. Người trình bày phải là người có kỹ năng trình bày và trao đổi thông tin tốt, gắn kết các phát hiện của nghiên cứu với mối quan tâm của từng nhóm đối tượng khác nhau. Khi trình bày nên có ít nhất hai người để đảm bảo có đủ kinh nghiệm và kiến thức.

Trước khi bước vào chiến dịch truyền thông, cần phân công cán bộ có kỹ năng về diễn giải dữ liệu, chuẩn bị bài thuyết trình và kỹ năng viết báo cáo để chuẩn bị các bài trình bày, các tài liệu phát kèm. Tùy theo số lượng dịch vụ được khảo sát trong phạm vi nghiên cứu CRC, thậm chí có thể cần tới hai cán bộ chuẩn bị trong khoảng một tới hai tuần.

Một số lưu ý về truyền thông ở từng bước của nghiên cứu CRC

Bước thực hiện	Phương thức truyền thông	Mục tiêu	Đối tượng cần truyền tải thông tin
Lập kế hoạch, chuẩn bị cho nghiên cứu	Hội thảo	Tham khảo ý kiến của các bên liên quan trực tiếp đến nghiên cứu CRC nhằm giúp các bên hiểu thống nhất về khái niệm, tác dụng của nghiên cứu Thẻ Báo cáo Công dân	Các đơn vị cung cấp dịch vụ, các nhóm nghiên cứu, các chuyên gia
Trước khi công bố kết quả	Hội thảo	Chia sẻ và thảo luận về các phát hiện	Các đơn vị cung cấp dịch vụ, các nhóm nghiên cứu, các chuyên gia
Công bố kết quả	Họp báo, thông cáo báo chí	Chia sẻ các phát hiện	Người dân, công chúng
Sau khi công bố kết quả	Trình bày theo yêu cầu riêng	Gắn kết với các nhóm chuyên môn đặc thù, tìm khả năng vận động chính sách theo phương thức riêng của từng lĩnh vực.	Mạng lưới các tổ chức dân sự, các cơ quan chuyên môn, v.v...

Một số kinh nghiệm về chia sẻ thông tin

- Trình bày thông tin một cách đầy đủ, toàn diện theo tất cả các mặt: các đánh giá phải được nhìn từ cả mặt tốt và mặt chưa tốt của công tác triển.
- Cho phép có những vùng “xám”: Khi diễn giải các số liệu, bảng biểu như thời gian chờ đợi, tỷ lệ người hài lòng- nên thể trình bày các ý kiến phân tích định tính với các mức độ, khoảng “mờ” khác nhau- không nhất thiết luôn luôn chỉ theo hình thức đánh giá có, không hay tốt/xấu. Luôn lưu ý rằng nghiên cứu CRC phản ánh nhận định chủ quan của một số nhóm người, tuy thu thập theo phương pháp khách quan.
- Chuyển tải các phát hiện ở trạng thái trung lập nhất: luôn để các số liệu và phát hiện tự mình nói lên tình hình, hạn chế có các tính từ, nhận định hay câu chữ mang thông điệp của cá nhân.
- Có thể so sánh một số dịch vụ với nhau: mặc dù giữa các dịch vụ thường có nhiều khác biệt, nên so sánh qua một số đơn vị cung cấp dịch vụ khác nhau để có thể làm nổi rõ những đơn vị hay khâu còn yếu. Đây là một kỹ thuật tạo sự phân biệt và cạnh tranh giữa các đơn vị.
- Sử dụng phương thức trình bày theo kiểu câu hỏi- câu trả lời: các kinh nghiệm trình bày trước đây cho thấy khi dùng phương thức đặt câu hỏi và câu trả lời sẽ giúp người nghe nắm bắt thông tin dễ dàng hơn.

Trình bày và chia sẻ kết quả:

Khi cân nhắc về nhóm đối tượng cần trình bày kết quả, luôn tính toán về cách thức sử dụng thông tin của mỗi nhóm. Dưới đây là một số ví dụ tham khảo:

Đơn vị cung cấp dịch vụ:

- Thiết kế lại quy trình, cách cung cấp dịch vụ;
- Đáp ứng ngay một số yêu cầu, phản hồi của các nhóm dân trong cộng đồng;
- Bổ sung các biện pháp nhằm cải thiện các khâu dịch vụ (vi tính hóa, đào tạo cán bộ, v.v...);
- Hình thành các kênh để lấy ý kiến của người sử dụng tại địa phương, tăng cường khâu tham vấn và sự tham gia của người dân; và
- Xin bổ sung kinh phí để thay đổi chính sách hoặc cải thiện phương thức tổ chức thực hiện.

Các cơ quan quản lý:

- Tăng thêm áp lực cho đơn vị cung cấp dịch vụ về chất lượng;
- Hình thành các cơ chế thưởng, phạt, khuyến khích các đơn vị cung cấp dịch vụ tốt;

- Lập kế hoạch và dự toán dựa trên chất lượng hoạt động;
- Gắn kết giữa chi tiêu công và tiếng nói, nhu cầu từ người dân;
- Tăng cường theo dõi, giám sát việc sử dụng ngân sách nhà nước với các tiêu chuẩn hiện tại; và
- Phân bổ lại các nguồn lực để khắc phục những hạn chế về cung cấp dịch vụ.

Các tổ chức phi chính phủ, tổ chức dân sự:

- Bổ sung thông tin, sáng kiến về chính sách cho các nhà lập chính sách;
- Thúc đẩy tiến trình cải cách để nâng cao chất lượng dịch vụ;
- Định hình và đóng góp thêm cách thức đánh giá các dự án, chương trình của các cơ quan phát triển;
- Có định hướng để ưu tiên những nội dung về nâng cao năng lực cho các đơn vị ở địa phương; và
- Có được nguồn dữ liệu để so sánh chất lượng dịch vụ trước và sau khi thực hiện các biện pháp cải cách hay chính sách mới tại mỗi địa bàn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bộ KH-ĐT và UNICEF (2011) Hội thảo ‘Đổi mới công tác Lập kế hoạch Phát triển Kinh tế Xã hội, công tác Theo dõi và Đánh giá- Những Cơ hội và Thách thức, báo cáo kết quả từ Hội thảo 2-3/11/2011.

Trung tâm các vấn đề Công của Ngân hàng Phát triển Châu Á, Thẻ Báo cáo Công dân

<http://www.citizenreportcard.com/>.

Ngân hàng Thế giới, Thẻ Báo cáo Công dân, các Nghiên cứu tình huống tại châu Á

http://www.worldbank.org/socialaccountability_sourcebook/Regional%20database/crcas.htm.

Ngân hàng Thế giới (2009), “Khảo sát Thẻ Báo cáo công dân, Ghi chép về khái niệm và Phương pháp thực hiện”, Báo cáo số 91 về phát triển xã hội và gắn kết nhóm công dân, Washington, DC: World Bank.

THÔNG TIN LIÊN HỆ

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

6B Hoàng Diệu, Ba Đình, Hà Nội

Tel: (84-4) 38455298; 08044404

Fax: (84-4) 3823445

Web: www.mpi.gov.vn

UNICEF VIỆT NAM

81A Trần Quốc Toản, Hà Nội, Việt Nam

Tel: (+84.4) 3.942.5706 - 11 / **Fax:** (+84.4) 3.942.5705

Email: hanoi.registry@unicef.org

Follow us: www.unicef.org/vietnam

www.facebook.com/unicefvietnam

www.youtube.com/unicefvietnam

www.flickr.com/photos/unicefvietnam