## HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI PHIẾU HỎI

***1) Đối với các câu hỏi trong phần Thông tin chung về người trả lời (Mục I)***

Người trả lời khoanh tròn vào chỉ một trong số các phương án trả lời đã soạn sẵn đối với các câu hỏi về giới tính, học vấn và điền thông tin chi tiết vào chỗ trống đối với các câu hỏi về năm sinh, nghề nghiệp, dân tộc và trường đang theo học.

***2) Đối với các câu hỏi trong phần Đánh giá dịch vụ giáo dục công (Mục II)***

Mỗi lĩnh vực được đánh giá thông qua một số khía cạnh (mỗi khía cạnh tương ứng với 01 câu hỏi) với 5 mức đánh giá - từ cao đến thấp - thể hiện cảm nhận của người trả lời về từng khía cạnh cụ thể của dịch vụ giáo dục công lần lượt là: "Rất hài lòng; Hài lòng; Bình thường; Không hài lòng; Rất không hài lòng”.

Đối với mỗi câu hỏi trong trong các phần từ **A đến E** có 5 phương án lựa chọn, người trả lời **khoanh tròn vào 1 chữ số** theo cảm nhận của bản thân.

Ở phần **F đánh giá chung**, Người trả lời ghi số phần trăm mức độ đáp ứng của nhà trường đối với sự mong đợi của người trả lời phiếu.

Đối với các câu hỏi trong **phần G (Đề xuất biện pháp**…) người trả lời ghi cụ thể ý kiến của mình vào các ô trống đã được kẻ sẵn. Phần này nhằm thu thập ý kiến tư vấn của người trả lời phiếu cho các cơ quan quản lí và các cơ sở giáo dục cải tiến cách cung ứng, các điều kiện cung ứng dịch vụ để nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, đáp ứng nguyện vọng của người dân, cải thiện mức độ hài lòng của họ đối với dịch vụ giáo dục công.

## MỘT SỐ LƯU Ý KHI TRẢ LỜI PHIẾU HỎI

Bộ phiếu hỏi cho đợt khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công đòi hỏi thông tin thu thập qua trả lời phiếu hỏi phải trung thực, đầy đủ đúng với cảm nhận của người trả lời phiếu. Muốn vậy, khi tiến hành khảo sát, cán bộ điều tra phải lưu ý thực hiện các việc sau:

- Tập trung đối tượng trả lời phiếu (theo từng loại) giải thích mục đích cuộc khảo sát; phát phiếu hỏi; giới thiệu chung về phiếu hỏi; hướng dẫn cách trả lời phiếu hỏi.

- Nhắc các đối tượng được hỏi phải trả lời hết các câu hỏi, không được bỏ sót bất cứ câu nào. Khi thu phiếu trả lời cần xem có bỏ sót câu nào không, nếu có, yêu cầu người trả lời phiếu bổ sung.

- Các thông tin trả lời phiếu hỏi sẽ chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu và điều chỉnh chính sách, vì thế, các thông tin do người trả lời cung cấp được ẩn danh. Do đó, người trả lời **KHÔNG** ghi tên mình trong các phiếu hỏi.

- Mỗi người dân (CMHS hoặc học sinh/Người học) có thể có cảm nhận khác nhau về cùng một vấn đề, vì thế, ý kiến trả lời có thể không giống nhau. Cần nhấn mạnh rằng, ý kiến trả lời của người dân dựa trên sự trải nghiệm của chính họ trong hoạt động học tập và các hoạt động ngoại khóa khác tại trường. Tùy thuộc mong muốn, kì vọng của từng người dân đối với các nhóm vấn đề nêu trên mà có đánh giá khác nhau.

- Khi người dân trả lời phiếu, khảo sát viên chỉ giải thích câu hỏi (nếu cần thiết) cho người dân nào chưa hiểu rõ, khảo sát viên không gợi ý phương án trả lời.

- Nếu người dân có phương án trả lời khác so với các đáp án có sẵn thì khảo sát viên đề nghị ghi rõ thêm vào cuối các đáp án trả lời ở câu hỏi đó.