

VOJIN MILIĆ
SOCIOLOŠKI
METOD

Razgovor i upitnik, iako ovaj drugi svakako znatno manje, spadaju u najčešće upotrebljavana sredstva za prikupljanje izvornih podataka u savremenim sociološkim istraživanjima. Ponekad se stiče utisak da je anketa gotovo najvažniji izvor iskustvenih obaveštenja u sociologiji, što, naravno, odmah izaziva žučne kritičke prigovore o štetnosti »anketomanije«. Kad jedan način prikupljanja iskustvenih podataka počne da prevladava u nekoj nauci, to ne može ostati bez širih metodoloških posledica, ne samo u oblasti prikupljanja podataka nego i u rešavanju drugih metodoloških zadataka. Razvoj razgovora i upitnika je najbolji primer. Teško se oteti utisku da u savremenim metodološkim priručnicima shvatanja o organizaciji i izradi plana istraživanja, kao i o načinu sređivanja i analize prikupljenih podataka nisu suviše podešena uslovima anketnih ispitivanja. Kako su ova ispitivanja samo jedan osoben oblik prikupljanja podataka, postoji ozbiljna opasnost da se usled toga neki ključni metodološki problemi socioloških istraživanja rešavaju na šablonski način. Istovremeno, u istraživačkoj praksi su stvoreni vrlo raznovrsni oblici i tipovi naučnog razgovora, a donekle i upitnika, od kojih su neki posebno prilagođeni za prikupljanje posebnih vrsta podataka, odnosno za naročite uslove ispitivanja. Upotreba njihovog neprimerenog oblika stvara nove metodološke slabosti. Sve su to razlozi da se razgovor i upitnik, kao istraživačka sredstva socioloških istraživanja, nešto šire razmotre.¹⁾

¹⁾ Zapaža se, ipak, da poslednjih godina počinje da opada preuveličavanje naučne vrednosti i mogućnosti razgovora i upitnika. Ovo se može pokazati i na izvesnoj promeni gledišta E. Šojha (Scheuch), jednog od njihovih nekad najstrasnijih zagovornika. U prvom izdanju Kenigovog *Priručnika za društveno istraživanje* (1962) on je pisao: »Razgovor je danas najvažnije oruđe društvenog istraživanja. Nijedan drugi metod nije češće upotrebljavan i zaista nijedan drugi postupak nije više doprineo savremenom znanju sociologije.« R. König (Hrsg.), *op. cit.*, 1. Auflage, F. Enke, Stuttgart, 1962, S. 136. U poslednjem, trećem izdanju ove knjige, Šojh doista i dalje tvrdi da je razgovor »najvažnije oruđe ovog istraživanja«, ali iznosi razloge zbog kojih opada njegova prevladajuća uloga u istraživanjima: sociološki se problemi sve više tako postavljaju da je u prikupljanju podataka potrebno po-

Prethodno treba odrediti osnovne pojmove. Pod naučnim razgovorom (ili intervjuom) se podrazumeva svako prikupljanje podataka putem govornog opštenja, s ciljem da se dobijena obaveštenja upotrebe u naučne svrhe. Naučni razgovor se prvenstveno tim svojim ciljem razlikuje od drugih oblika govornog opštenja u svakodnevnom društvenom životu, ili od specijalizovanih razgovora koji su prilagođeni nekim posebnim praktičnim potrebama (na primer, od kliničkog razgovora, kao jednog od dijagnostičkih i terapijskih sredstava, od saslušavanja u istražnoj i sudskoj praksi, personalnog razgovora prilikom primanja u službu i drugim povodima, novinarskog intervjua i sl.). Ovaj osobeni cilj naučnog razgovora utiče na njegove oblike i način izvođenja. Ali, kao što će se videti, neki oblici naučnog razgovora se formalno vrlo malo razlikuju od drugih razgovora, pre svega, kliničkih, a zatim i spontanijih razgovora iz svakodnevnog života, a sadrže i neke postupke karakteristične za utvrđivanje činjeničnih podataka pomoću saslušanja u istražno-sudskom postupku. Bilo bi pogrešno naučni razgovor kruto odvajati od drugih njegovih oblika, ne zaboravljajući, pri tom, da je dobrovoljni pristanak ispitanika društveni odnos u kojem se naučni razgovor obavlja.

Pismeni upitnik je obrazac kojim se pismenim putem traže neka obaveštenja za koja se smatra da mogu biti od koristi za istraživanje. Osnovna razlika između razgovora i pismenog upitnika jeste u dobijanju obaveštenja bez posredstva lica koje vodi razgovor. Inače i razgovor se najčešće vodi na osnovu nekog upitnika. Radi terminološke jasnoće, upitnik po kome se vodi razgovor nazvaće se osnovom razgovora. U formalnom pogledu nema veće razlike između pojedinih vrsta upitnika i osnova razgovora; i pismeni upitnici i osnove razgovora mogu biti otvorenog tipa ili čvrsto strukturisani, ograničeni na nekoliko pitanja ili vrlo iscrpni. Grupno popunjavanje upitnika u prisustvu lica koje ispitanicima daje potrebna obaveštenja i uputstva za popunjavanje, da bi svaki od njih mogao samostalno popuniti upitnik, jeste prelazni oblik između razgovora i upitnika.

vezivati razne postupke; uočeno je da su mogućnosti uzročnih objašnjenja, samo na osnovu podataka dobivenih razgovorom, ograničene. (Vid. R. König (Hrsg.), *op. cit.*, 3. Auflage, DTV, F. Enke, Stuttgart, Bd. 2, S. 66.) Još bolji znak da zanimanje za razgovor i upitnik srazmerno opada jeste činjenica da se od druge polovine 60-ih godina o njima nisu pojavili originalni sintetički radovi ili značajnije monografske studije. Od sintetičkih dela, ali bez većeg izvornog doprinosa, može se pomenuti knjiga S. A. Richardson, *et al.*, *Interviewing — Its Forms and Functions*, Basic Books, New York, 1965.

U zavisnosti od karaktera razgovora, lice koje ga vodi nazvaće se anketarom ili ispitivačem. Pod anketom se podrazumeva način prikupljanja podataka, širi po broju ispitanika, ali s jednostavnijim sadržajem i relativno kratkim trajanjem prikupljanja. »Dubinska« proučavanja pomoću razgovora, i kad se obavljaju na osnovu slučajnih (tj. ne namernih ili kliničkih) uzoraka, obično se, i s pravom, ne nazivaju anketom. Ulozi lica koja vode razgovore ove vrste mnogo više odgovara pojam ispitivača, pošto ona moraju imati znatno šire stručne kvalifikacije od anketara. Lica koja odgovaraju na pitanja, bilo usmeno ili pismeno, nazvaće se ispitanicima.

1.

U ČEMU SE SASTOJI VREDNOST RAZGOVORA I UPITNIKA

Široka upotreba razgovora i upitnika u savremenim sociološkim istraživanjima bila bi neshvatljiva kad oni ne bi bili vrlo podesni za prikupljanje mnogih iskustvenih obaveštenja i kad ne bi imali neke prednosti nad drugim načinima prikupljanja. Zbog toga treba objasniti u čemu se sastoje te prednosti.

(1) U jednom od prethodnih poglavlja su postupci za prikupljanje iskustvenih obaveštenja podeljeni u dve osnovne grupe: prvu sačinjavaju postupci pomoću kojih se prikupljaju obaveštenja što u društvu nastaju nezavisno od naučnog istraživanja, a drugu postupci pomoću kojih se izvorna obaveštenja stvaraju radi njegovih specifičnih potreba i ciljeva. Razgovor i upitnik spadaju u ovu drugu grupu i uz posmatranje su njen najvažniji postupak, znatno gipkiji od posmatranja. Već je istaknuto da se posmatrati mogu samo aktualni iskustveni sadržaji koji su, po pravilu, nezavisni od istraživanja. Samo izuzetno, u eksperimentima, mogu se stvarati određene situacije podešene za posmatranje nekih iskustvenih pojava. Usmenim ili pismenim putem, međutim, mogu se tražiti izvorna obaveštenja daleko nezavisnije od aktualnog stanja u času prikupljanja. S obzirom na ograničenu mogućnost eksperimentisanja, naučni razgovor i upitnik su jedno od najvažnijih sredstava aktivnog stvaranja izvornih naučnih obaveštenja o čoveku i društvu. Mnoga od tih obaveštenja ne bi verovatno bez naučne intervencije nikad nastala, ili se bar ne bi izrazila u trajnijem i sistematskom obliku.

(2) Naučni razgovor i upitnik, bar u onim oblicima u kojima se danas najčešće upotrebljavaju u sociologiji, razvijali su se u tesnoj vezi sa statističkom teorijom uzorka. Mada teorija

uzoraka još nije ni izdaleka dovoljno prilagođena svim sociološkim potrebama, sprega između razgovora i uzorka je mnogo olakšala da se poveća sistematičnost u prikupljanju iskustvenih obaveštenja. Treba se podsetiti da se sistematičnost iskustvene evidencije sastoji od: (a) sadržinske potpunosti obaveštenja; (b) precizno utvrđenog iskustvenog delokruga za koji su na osnovu prikupljenih podataka moguća ispravna uopštavanja, i (c) standardizacije procesa prikupljanja radi obezbeđenja relativno istovrsnih i međusobno uporedivih podataka. Jasno utvrđen iskustveni sadržaj o kome treba prikupiti obaveštenja i jedinstvena (što ne treba shvatiti kao jednolična) proceduralna pravila prikupljanja spadaju u preduslove postizanja prve i treće osobine sistematičnosti iskustvene evidencije. Oba ova preduslova se nastoje ostvariti pomoću osnove za razgovor, odnosno upitnika i razradom pravila o načinu prikupljanja podataka. Teorija uzoraka je mnogo olakšala ostvarivanje druge osobine sistematičnosti time što je omogućila da se znatno smanji broj neophodnih pojedinačnih izvornih obaveštenja, a pri tom ne izgubi mogućnost uopštavanja i proučavanja raznih varijacija u nekoj vrsti pojava. Sadržaj izvornih obaveštenja se usled smanjivanja njihovih neophodnih količina može znatno proširiti. Time se ublažava ranije gotovo neizbežna protivrečnost između uskog sadržaja izvornih obaveštenja prikupljenih na osnovu potpunog obuhvata u širokom iskustvenom delokrugu (statistički popisi) i iscrpnih obaveštenja o pojedinačnim slučajevima. Sadržaj razgovora, izvođenih u metodično izabranom uzorku, može da bude vrlo širok, a uopštavanja ipak osnovana. K tome, smanjenje broja neophodnih izvornih obaveštenja olakšava poboljšanje njihovog kvaliteta. I dok je donedavno u metodologiji mnogo raspravljano o razlikama između statističkih i monografskih istraživanja, koje su se obično smatrale neotklonjivim, razvoj i šira primena teorije uzoraka utiče da te razlike postaju sve manje.

(3) Dalja prednost razgovora i upitnika ogleda se u tome što se sadržaj na koji se podaci odnose, u poređenju s posmatranjem, znatno proširuje. Ranije je rečeno da posmatranju nedostaje vremenska dubina i da se zbog toga posmatrane pojave teško uključuju u svoju vremensku perspektivu. Na svaki, pak, značajniji oblik ponašanja ljudi ne utiče samo aktualno stanje, nego i njihovo prošlo iskustvo i njihova očekivanja i planovi za budućnost. Podaci o prošlim iskustvima i odnosu prema budućnosti teško se mogu dobiti posmatranjem, a oni su vrlo korisni i često neophodni za objašnjavanje raznih društvenih pojava. Već je takođe rečeno da je posmatranju pristupačna pretežno spoljašnja strana ljudskog ponašanja, a manje

njegovi psihički elementi o kojima se razgovorom ili pismenim putem mogu dobiti znatno potpunija obaveštenja. Usled oba ova sadržinska proširenja, prikupljanje podataka pomoću razgovora može obuhvatiti čitav vremenski period na koji se odnosi živo iskustvo ispitanika. Ovo, naravno, ne znači da u tom vremenskom razmaku, koji je potencijalno najpodesniji za egzaktnije proučavanje niza društvenih pojava, ne treba koristiti i druga sredstva za prikupljanje podataka, ali su u njemu razgovor i upitnik vrlo podesna sredstva za stvaranje sistematske iskustvene evidencije o svim iskustvenim sadržajima koji u dovoljnoj meri ulaze u individualno iskustvo ispitanika.

(4) Naredna prednost razgovora i upitnika sastoji se u velikoj brzini prikupljanja podataka. Ako se tome doda da se prilikom upotrebe jednostavnijih oblika razgovora srazmerno lako mogu obučiti brojni anketari, postaje jasno zašto se brzina prikupljanja može udružiti s velikom širinom istraživačkog zahvata. Za nekoliko dana mogu se prikupiti podaci koji se odnose na čitavu pojedinu zemlju, a ponekad i razne zemlje. U načelu se mogu proširiti i društvene razmere posmatranja; ali, kako je posmatranje znatno sporiji proces, ovo bi zahtevalo daleko veće materijalne izdatke. Postizanje potrebne brzine prikupljanja podataka može biti vrlo važno prilikom proučavanja dinamičnijih društvenih procesa, kao i za stvaranje preciznijih vremenskih preseka o stanju proučavanih pojava u širim društvenim okvirima.

2.

TEŠKOĆE U KORIŠĆENJU PODATAKA DOBIJENIH RAZGOVOROM I UPITNIKOM

Ali prikupljanje naučno upotrebljivih podataka putem razgovora i upitnika ili, drugim rečima, putem govornog ili pismenog opštenja, nailazi na niz teškoća, koje se mogu podeliti u tri osnovne grupe: (a) epistemološke, (b) psihološke i (c) društvene. U stvarnosti se mnoge od ovih teškoća međusobno prepliću, ali ih radi boljeg razumevanja treba analitički razdvojiti.

(a) *Epistemološke teškoće.* U ovoj vrsti prikupljanja podataka koriste se u naučne svrhe iskustvena obaveštenja dobijena na osnovu posmatranja i samoposmatranja ljudi koji nemaju stručne kvalifikacije za naučno posmatranje. Sposobnosti pojedinih ispitanika u tom pogledu se u različitoj meri približavaju idealnim osobinama naučnog posmatranja. Stručnost posmatrača je jedan od bitnih preduslova kvaliteta izvornih obave-

štenja. A kako je ona različita kod raznih ispitanika, nastaju izvorna obaveštenja nejednake vrednosti, što nesumnjivo otežava njihovu naučnu upotrebu. Zatim, izvorno posmatranje ili samoposmatranje ispitanika se rukovalo svakodnevnim praktičnim potrebama i nije moralo da uzme u obzir neke naučno značajne osobine predmeta istraživanja. Usled toga granica između korišćenja podataka što nastaju nezavisno od nauke i njihovog aktivnog stvaranja u naučne svrhe nije odsečna. Iskustvo nastalo nezavisno od nauke je i u ovom obliku prikupljanja izvorna osnova podataka, samo što istraživački postupak aktivnije i sistematično utiče na izdvajanje potrebnih obaveštenja iz te postojeće iskustvene osnove. Ali, ako podaci, bar potencijalno, u njoj ne postoje, ovo nastojanje ne može uroditi plodom.

Treba, zatim, dodati da su pojave o kojima se traže obaveštenja mogle da imaju vrlo različitu ulogu u životu pojedinih ispitanika; da su oni imali različite mogućnosti i nejednake želje da se o njima potpunije i objektivnije obaveste. Saznanja o različitom učešću pojedinaca u raznim društvenim odnosima i procesima, kao i o njihovoj različitoj obaveštenosti i interesovanjima mogu biti sociološki vrlo značajna. Često se, međutim, na osnovu podataka dobijenih razgovorom ne zaključuje o tome nego o činjeničkom stanju, iako je vrednost pojedinih obaveštenja u tom pogledu, u zavisnosti od različitog individualnog iskustva ispitanika, vrlo nejednaka.

Posebne teškoće iskrsavaju prilikom ispitivanja iskrenosti i tačnosti podataka dobijenih putem samoposmatranja. Pre svega, zbog neobično složene strukture ljudskog psihičkog života samoposmatranje nailazi na velike prepreke i zahteva još razvijeniju sposobnost od posmatranja raznih sadržaja u spoljnom svetu. Ali ovde se ne radi toliko o teškoćama pouzdanog samoposmatranja, nego o posebnim teškoćama proveravanja tačnosti njegovih podataka. Već su ranije izneti razlozi protiv odbacivanja upotrebe podataka samoposmatranja u nauci. Tim pre treba biti na čisto s epistemološkim teškoćama koje su povezane s prihvatanjem podataka samoposmatranja, a koje se odnose prvenstveno na njihovo proveravanje. Obično se u naučnoj upotrebljivosti podataka dobijenih samoposmatranjem zaključuje na osnovu nekih objektivnih oblika ponašanja istih lica. Ali, korelacija između subjektivno usvojenih ideala i vrednosti, stavova, težnji i planova, i odgovarajućeg objektivnog ponašanja često nije visoka, a još češće nije linearna. Iskrenost i tačnost podataka o unutrašnjem životu, dobijenih samoposmatranjem, ne mora da zavisi od toga da li su određena unutrašnja stanja pratili odgovarajući oblici društvenog ponašanja. Pesnikova predsmrtna poruka »mlogo teo, mlogo započeo« ima vrlo opšte važenje u

čovekovom životu. Istovremeno, sociologiju ne interesuju samo vidljiva ljudska ponašanja, već i subjektivna stanja koja su s njima povezana. Po pravilu, ova subjektivna stanja su takođe deo određene društvene situacije. Štaviše, odnos između unutrašnjeg psihičkog stanja i pojedinog ponašanja određuje u mnogim slučajevima karakter ponašanja. Bez poznavanja tog odnosa ne može se razlikovati moralno ponašanje od ponašanja koje je samo formalno usklađeno s moralnim i pravnim normama, ali te norme nisu njegove pobude, a i usklađenost je često samo prividna. Sociološki značajan pojam razdvojene ličnosti, kao i društvene mimikrije, odnosi se upravo na trajnu i duboku suprotnost između izvornog životnog iskustva pojedinca odnosno društvene grupe, i njihovog spoljašnjeg društvenog ponašanja.

Međutim, upravo ova mogućna nepodudarnost između intimnog psihičkog iskustva i odgovarajućih oblika ponašanja znatno otežava proveravanje podataka samoposmatranja. Nema neposrednog objektivnog iskustvenog sadržaja koji bi mogao da služi kao kriterij za proveravanje tačnosti iskaza samoposmatranja. Kriterij se mora stvarati posredno, obično na osnovu teorijskog povezivanja vrlo raznovrsnih obaveštenja o ispitivanoj ličnosti. Naučna upotrebljivost podataka samoposmatranja stoga u daleko većoj meri zavisi od iskrenosti ispitanika, nego kad se tražena obaveštenja odnose na iskustveni sadržaj koji mogu posmatrati nezavisni pojedinci. Usled toga dobija vrlo veliki epistemološki značaj teškoća da se među podacima, dobijenim samoposmatranjem ispitanika, razlikuju iskrena i tačna obaveštenja od svesnog pretvaranja, nesvesnih oblika samoopravdanja i pokušaja da se nađu racionalni ili društveno prihvatljivi izgovori za iracionalna ili nedozvoljena ponašanja.

(b) *Psihološke teškoće.* U ovu grupu spada najpre različita opšta psihička razvijenost individualnog iskustva ispitanika u zavisnosti od njihove bistrine, stepena mentalne zrelosti i središnjosti, psihičkog stanja u času prikupljanja podataka, a zatim i od stupnja obrazovanja. Uzimanjem u obzir obrazovanja ukazuje se na društveni moment u različitoj psihičkoj razvijenosti pojedinaca. Kasnije će se videti da se ova teškoća često nastoji otклонiti na dosta šablonski način time što se sadržaj i način prikupljanja podataka prilagođavaju vrlo nisko shvaćenom proseku.

U tesnoj vezi sa različitom psihičkom razvijenošću individualnog iskustva stoji i različita sposobnost ispitanika da razumeju verbalne simbole i potpunije verbalno izraze vlastito iskustvo. Ove razlike mogu biti zanimljiv predmet posebnih socioloških proučavanja, ali one stvaraju velike teškoće u prikupljanju dovoljno potpunih i uporedivih izvornih podataka putem razgovora i upitnika. Već zbog manje mogućnosti verbalnog izražavanja,

neka iskustva ostaju teže pristupačna nauci, i postoji opasnost da se usled toga ne uzmu u obzir prema svom stvarnom društvenom i naučnom značaju. Obe ove teškoće, u kojima su individualni psihološki činioci često tesno povezani s društvenim, pojavljuju se u izrazitom vidu u širim istraživanjima koja se odnose na razne društvene slojeve. Ne retko se dešava da se u takvim istraživanjima u jednim slojevima ljudi podsmevaju uprošćenosti istraživačkog postupka, a da je u drugim slojevima taj isti pristup nedovoljno razumljiv i pretežak.

Naredna opšta teškoća psihičke prirode prilikom korišćenja podataka dobijenih razgovorom, ako se ovi odnose na neke prošle događaje, proizilazi iz osobina pamćenja i zaboravljanja. Pamćenje i zaboravljanje su vrlo selektivni psihički procesi; oni su uključeni u opštu strukturu ličnosti i igraju u životu pojedinca značajnu ulogu, koja svakako nije samo saznavno-racionalne prirode. Šta će se od ranijeg iskustva očuvati u pamćenju zavisi od kasnijeg razvoja pojedinca. Zbog toga se iz retrospektivnih podataka s više sigurnosti može zaključivati o tome kako ispitanici gledaju na neke prošle događaje i svoja ranija iskustva nego što se u prošlosti stvarno desilo.

Već ovih nekoliko napomena pokazuju da prikupljanje podataka putem razgovora i upitnika i njihovo kasnije korišćenje treba da se zasnivaju na što temeljitijoj psihološkoj osnovi. Sistematskom proučavanju ovih problema počinje se poklanjati nešto veća pažnja tek u novije vreme, ali praktikizam još uvek preovladava.²⁾

(c) *Društvene teškoće.* Ovaj način prikupljanja podataka predstavlja osoben vid jezičkog društvenog opštenja. Iz svakodnevnog iskustva, koje je potvrđeno nizom istraživanja društvenog opštenja, poznato je da se u njemu prilikom prenošenja poruka određenog sadržaja pojavljuju razne društvene prepreke. Na tim saznanjima se i zasniva pomenuta Džankerova podela obaveštenja na javna, poverljiva, tajna i privatna. Pomoću niza postupaka o kojima je već bilo govora, a koji će se dalje konkretizovati u analizi društvenog odnosa koji se uspostavlja u razgovoru između ispitivača (anketara) i ispitanika, nastoje se otkloniti društvene prepreke koje bi mogle da otežaju ili čak onemogućavaju dobijanje naučno upotrebljivih iskustvenih obaveštenja. Druge teškoće u opštenju su posledica društveno

²⁾ Među sistematskim radovima o razgovoru i upitniku najviše se raspravlja o ovim pitanjima u knjizi R. L. Kahn, Ch. F. Cannell, *The Dynamics of Interviewing*, J. Willey, New York, 1958, ch. 2, *et passim*. Vid. takođe rad M. Kaljević, »Istinitost verbalnih iskaza«, *Sociologija*, god. VI (1964), br. 3—4, str. 107—134.

uslovljenih razlika u jeziku i sposobnosti usmenog ili pismenog istraživanja životnog iskustva.

Ipak treba naglasiti da nijedna od pomenutih teškoća nije apsolutna i nema isti značaj u svim konkretnim slučajevima. Značaj pojedine teškoće u ovom obliku prikupljanja iskustvenih podataka može se svestranije oceniti jedino ako su prethodno dovoljno jasno određen sadržaj i društveni smisao traženih obaveštenja, a zatim i da li se ova odnose na neko objektivno postojeće činjeničko stanje ili na subjektivno odnošenje ispitanika — nekadašnje ili aktualno — prema objektivnim okolnostima, odnosno da li se pomoću nekog obaveštenja ne želi saznati nešto o perspektivi u kojoj ispitanik gleda na budućnost. Ponekad je teže dobiti adekvatne podatke o činjeničkom stanju; ne samo kad se obaveštenja odnose na davnaprošle događaje, nego i na savremene prilike. U drugim slučajevima, kada je objektivno činjeničko stanje poznato, vrlo je složen put saznavanja kako se ljudi prema njemu subjektivno odnose, naročito kad se subjektivni odnos nalazi u raskoraku s postojećim društvenim normama i shvatanjima koja preovladavaju u društvu, odnosno u raznim njegovim užim delovima. Druga teškoća nastaje usled toga što značajniji delovi subjektivnog odnosa prema stvarnosti izviru iz dubljih, ali i manje svesnih slojeva ličnosti ispitanika. Ali u svakom slučaju jasno shvatanje prirode traženih obaveštenja i razumevanje realnih teškoća da se ona — u konkretnim uslovima — dobiju razgovorom ili upitnikom, jeste osnova za razmatranje i rešavanje niza metodoloških zadataka sadržinskog ili proceduralnog karaktera.

3.

POREKLO RAZLIČITIH OBLIKA RAZGOVORA I UPITNIKA

Oba ova istraživačka sredstva javljaju se u sociološkim istraživanjima u vrlo različitim oblicima. Većina od tih oblika se već razvila u svoje osobene sociološke varijante, ali su na njima još primetni tragovi različitog porekla. Malo istorije stoga neće biti naodmet.

(1) Jedan od najstarijih izvora savremenih oblika razgovora i upitnika jeste iskustvo statističkih popisa i sličnih masovnih statističkih ispitivanja. Klasična popisnica, ograničena na nekoliko osnovnih demografskih, ekonomskih, prosvetnih i još nekih društvenih obeležja, kao što su narodnost, državljanstvo i veroispovest najbolje karakteriše ovaj oblik prikupljanja podataka, koji je usmeren na mali broj svima uglavnom poznatih

i razumljivih obaveštenja, koja se usled toga mogu srazmerno lako dobiti, i koja mogu prikupljati i lica bez posebne stručne spreme posle kratkog obučavanja. Isto načelo ograničavanja na najosnovnija obaveštenja objektivne prirode dolazi do izražaja i u radu redovnih statističkih službi. Neke sociološke ankete o manjem broju objektivnih obeležja vrlo su slične po svome pristupu pomenutim klasičnim statističkim akcijama. U novije vreme ovakve ankete se organizuju i kao dopunski deo statističkih popisa. Ako su usmerena na neke sociološki značajne društvene odnose i procese, na primer bitna strukturalna obeležja ili razne oblike društvene pokretljivosti, i ako se izvode u velikim uzorcima, ova ispitivanja mogu biti za sociologiju izuzetno korisna. Stoga je potcenjivanje ovih relativno prostih oblika prikupljanja podataka koje postoji u nekim sociološkim krugovima sasvim pogrešno. Njihova vrednost zavisi od toga da li stvaraju sistematsku evidenciju o nekim društvenim odnosima i procesima u razmerama globalnog društva.

(2) Drugi snažan podsticaj za razvoj savremenih oblika razgovora i upitnika dalo je iskustvo raznih komercijalnih anketa u ispitivanju tržišta, kao i elementarnih ispitivanja javnog mnjenja, a pre svega izbornog ponašanja. U ovim se ispitivanjima — i pored brojnih, već poslovičnih odstupanja — prikupljanje podataka pomoću razgovora i upitnika najpre počelo šire povezivati s teorijom uzoraka. Navedena odstupanja sastojala su se u tome što se uzroci nisu stvarali metodološki ispravno, pa su zbog njihove nereprezentativnosti rezultati bili vrlo pristrasni. (Na primer, u slučajevima kad su upitnici upućivani pretplatnicima pojedinih novina i časopisa, pretplatnicima telefona ili licima čije su adrese bile poznate iz raznih spiskova u kojima nije bilo obuhvaćeno celokupno stanovništvo nekog područja, a zaključci su uopštavani za ukupno stanovništvo.) Dalja karakteristična osobina ovog oblika prikupljanja podataka je težnja za što većom ekspeditivnošću, jednostavnošću postupka i za što bržim dobijanjem rezultata. To dolazi do izražaja u malom broju pitanja, koja se mogu postaviti »na kućnom pragu«, standardizovanom obliku pitanja, pretežno upotrebi pitanja sa unapred utvrđenim odgovorima, kao i najjednostavnijih merila (Likertova skala). Ovaj način prikupljanja podataka bio je jedno vreme u sociološkim krugovima vrlo popularan i vatreno zastupan.³⁾ On se i danas i u svetu i kod nas

³⁾ Pojedini metodološki radovi o razgovoru i upitniku imali su pretežno u vidu oblike u kojima se oni pojavljuju u anketnim ispitivanjima ovog tipa. Vid., na primer, M. B. Parten, *Surveys, Polls and Samples*, Harper, New York, 1950; C. A. Mozzer, *Metodi anketiranja u istraživanju društvenih pojava*, Kultura, Beograd, 1962.

često javlja. Njegovo šablonsko prenošenje na ispitivanje raznih naučnih problema za koje nije dovoljno prikladan izazvalo je brojne i vrlo oštre reakcije. Većina kritičara »anketomanije« ima u vidu ovaj oblik prikupljanja podataka putem razgovora i upitnika.

(3) Etnološki oblici razgovora su pravi antipod komercijalnih anketa i uobičajenog načina ispitivanja javnog mnjenja. Karakteristično je za ove razgovore da se izvode na osnovu opštih, okvirnih uputstava i podsetnika. Pošto se ispitivač obično duže zadržava na terenu, razgovor je tesno povezan s posmatranjem i obično se izvodi na neformalan, nestandardizovan način, prema konkretnim prilikama. Dalja osobenost ove istraživačke tradicije jeste nesistematičnost u izboru ispitanika, uz naglašeno oslanjanje na dobro obaveštene pojedince (tzv. pametare). Ovakav način izbora odgovara prvenstvenom cilju mnogih etnoloških ispitivanja da utvrde društvenu normu neke vrste ponašanja, a ne i da ispituju postojeća odstupanja od norme, što je neophodno za iskustveni opis ponašanja. Kako se često želi utvrditi neki raniji društveni oblik ili element kulture, koji u aktualnim uslovima postoji više u sećanju nego u društvenoj praksi, oslanjanje na »pametare« izgleda još više opravdano. Ova metodološki loša praksa nastala je pod uticajem teorijskih i tehničkih razloga. (1) Teorijski je pretpostavljano da je kultura nerazvijenih društava jedinstvena. Istraživački postupak koji se oslanja na pametare još više je pojačavao ovu pretpostavku jer ju je prividno potvrđivao. (2) Tehnički razlog bila je okolnost da su samo neki domoroci donekle znali jezik kojim je govorio istraživač. Treba dodati da je u anketnim istraživanjima prošlog veka i u razvijenim sredinama primenjivan sličan postupak. I tamo su sve podatke o pojedinim mestima, uključujući i obaveštenja o raspoloženju, mišljenjima i shvatanjima raznih delova stanovništva obično davali pojedinci-informatori (zemljoposjednici, kapitalisti, lekari, popovi, učitelji i sl.) a ne izabrani uzorci stanovnika.⁴⁾

(4) Značajan uticaj na jedan poseban oblik razgovora koji se upotrebljava u sociološkim istraživanjima, izvršila su iskustva psihijatrijsko-kliničke prakse. Pošto su postavljanje dijagnoze i lečenje osnovni ciljevi kliničkih ispitivanja, sva pažnja je usredsređena na svestrano osvetljavanje konkretnog slučaja. Višekratnim razgovorima nastoji se stvoriti »dubinski snimak« ispitanikove ličnosti u aktualnom i razvojnem preseku, kao i njegovih sadašnjih i prošlih životnih uslova. Tok razgovora

⁴⁾ O ovakvom postupku u anketnim ispitivanjima u Nemačkoj krajem prošlog veka vid. A. Oberschall, *Empirical Social Research in Germany*, Mouton, Paris — The Hague, 1965, p. 5—6.

je prividno gotovo sasvim neusmeravan, ali je uloga ispitivača ipak vrlo aktivna, aktivnija nego u bilo kom drugom obliku razgovora. On podstiče ispitanika na što potpuniju ispovest, pomažući mu pri tom da iznese najosetljivije delove svoga iskustva. Smatra se da ovo, pored ostalog, ima i terapeutske korisne posledice katarze, tj. psihičkog rasterećenja i olakšanja. Međutim, ako se nepažljivo vodi, ovaj oblik razgovora može imati upravo suprotne posledice.⁵⁾ Sem ovih proceduralnih iskustava, iz psihijatrije, a naročito iz psihoanalize, stalno su dolazila upozorenja o neophodnosti kritičkog stava prema iskazima ispitanika koji se odnose na motive njihovog ponašanja, kao i saveti kako treba otkrivati pravi smisao pojedinih simbola koji se pojavljuju u iskazima.⁶⁾ Klinička medicinska praksa uticala je na razvoj razgovora i posrednim putem, preko iskustva tzv. socijalnog rada.

(5) Jedan poseban oblik razgovora, tzv. grupni razgovor, počeo se u sociologiji primenjivati pošto se prethodno pojavio u socijalnoj psihologiji, prvenstveno u dinamičkom proučavanju malih grupa. Kao savremen oblik prikupljanja podataka, grupni razgovor se razvio zahvaljujući, pre svega, delatnosti K. Lewina (Lewin) i njegove škole.⁷⁾

Razgovor kao sredstvo za prikupljanje izvornih obaveštenja ima, dakle, raznoliko poreklo, a i pojavljuje se u savremenim sociološkim istraživanjima u vrlo različitim oblicima, što je sasvim razumljivo i korisno jer se pomoću njega prikupljaju najraznovrsnija iskustvena obaveštenja. Pojedini tipovi razgovora podesni su za prikupljanje određenih vrsta podataka, a zahtevaju i različitu stručnu spremu anketara, odnosno ispitivača. Odluka o najsvrsishodnijem obliku razgovora može se stoga doneti samo ako se uzme u obzir priroda istraživačkih ciljeva, stručnost lica koja treba da ga vode, finansijske mogućnosti i vreme u kome treba prikupiti podatke. Kada se, pak, putem razgovora prikupljaju sadržajno raznovrsniji podaci — a raspolaže se dovoljno stručnim ispitivačima — obično je naj-

⁵⁾ U sociološkim istraživanjima — izvan kriminologije i socijalne patologije — ovaj oblik razgovora je najviše upotrebljavala Mayo (Mayo) škola u industrijskoj sociologiji. Vid. F. J. Roethlisberger, W. J. Dickson, *Management and the Worker*, Harvard University Press, Cambridge, Mass., 1947.

⁶⁾ H. D. Lasswell, »Contribution of Freud's Insight Interview to the Social Sciences«, *American Journal of Sociology*, vol. 45 (1939), No. 3.

⁷⁾ Grupni razgovor je jedno vreme pokušavala da razvije Frankfurtska škola u nemačkoj sociologiji. Vid. W. Mangfold, »Gegenstand und Methode des Gruppendiskussionsverfahrens«, *Frankfurter Beiträge zur Soziologie*, Bd. 9, Europäische Verlagsanstalt, Frankfurt, 1960. Ipak ovaj oblik razgovora je do sada relativno malo upotrebljavan.

bolje povezati osobine raznih tipova razgovora. Konkretnije, tada se mogu upotrebiti jednostavna pitanja (popisnog tipa) za neke jednostavne i opštepristupačne činjenične podatke, a pitanja sa slobodnim odgovorima, i uz aktivno učestvovanje ispitivača u procesu dobijanja odgovora, slično kliničkoj praksi u ispitivanju nekih složenijih društvenih i psihičkih sadržaja; od ispitivača se može tražiti da posmatraju izvesne pojave koje se mogu zapaziti za vreme razgovora, kao i da, možda izvedu neka merenja i sl. Teorijsko-sadržinski ciljevi i objektivne mogućnosti treba, dakle, da odlučujuće utiču na izbor najpogodnijeg oblika razgovora ili pismenog upitnika.

Elementi klasifikacije savremenih oblika razgovora i upitnika. Cilj dosadašnjeg izlaganja bio je da ukaže na glavne osobenosti raznih osnovnih tipova razgovora i upitnika. U potpunijoj klasifikaciji njihovih savremenih oblika trebalo bi uzeti u obzir još čitav niz elemenata, a pre svega sledeće: (a) obimnost sadržaja prikupljenih podataka, jer postoje razgovori od svega nekoliko, a i s preko stotinu pitanja; (b) da li se tražena obaveštenja isključivo ili pretežno odnose na neki objektivni činjenički sadržaj (stvarna ponašanja ljudi i njihova objektivna obeležja, događaji i objektivne društvene pojave) ili se pretežno ispituju psihička iskustva i psihičke osobine ispitanika; (c) stepen formalne standardizacije postupka; u tom pogledu bi se na jednom kraju nalazili slobodni razgovori, čiji je sadržaj određen samo opštim problemskim okvirom istraživanja, a na drugom razgovori sastavljeni isključivo od pitanja s unapred utvrđenim odgovorima, čije formulacije i redosled anketar ne sme ni u čemu menjati i nema pravo da postavlja dopunska pitanja radi dobijanja potpunijih obaveštenja; (d) proceduralna pravila koja se odnose na ponašanje anketara; da li se njegova uloga svodi na postavljanje pitanja i pasivno beleženje odgovora, ili se od njega zahteva da u toku razgovora preduzima razne mere da bi se dobili što upotrebljiviji podaci (na primer, pomaže ispitanicima da potpunoje izlože svoja gledišta, ispituje uzroke protivrečnosti u njihovim iskazima, iznosi — posle završenog razgovora — svoje opšte mišljenje o ispitaniku i verovatnoj vrednosti pojedinačnih obaveštenja i sl.); (e) stepen standardizovanosti uslova u kojima se razgovori obavljaju; razgovori se mogu obavljati u istoj prostoriji, tako da je moguće standardizovati neposrednu spoljnu situaciju, što je mnogo teže postići ako se oni vode u stanovima ispitanika; s obzirom da neposredna situacija u kojoj se razgovor obavlja može da utiče na dobijena obaveštenja, ova okolnost nije beznačajna za postizanje međusobno uporedivih podataka; (f) da li se koriste tehnička sredstva (magnetofon) za beleženje podataka; i napokon (g) razgovori

moгу biti jednokratni ili se o istom, odnosno međusobno povezanom sadržaju nekoliko puta ponavljati (tzv. panel ispitivanja); ovaj oblik višekratnih razgovora se najpre počeo upotrebljavati u proučavanju javnog mnjenja, a može biti koristan u proučavanju mnogih kratkoročnih društvenih promena.⁸⁾

Do sada se u metodologiji najviše raspravljalo o srazmerno jednostavnim i čvršće strukturisanim tipovima razgovora kakvi se obično javljaju u masovnijim anketama. To je prilično jednostran odnos ne samo prema postojećoj istraživačkoj praksi, nego još više prema očiglednim potrebama da se razgovor i upitnik svestranije prilagode istraživačkim zadacima sociologije. Ali u nastojanjima da se razviju i usavrše složeniji oblici ovih istraživačkih sredstava kako bi se pomoću njih moglo dublje prodreti u razne slojeve društvenog života, ne bi se smeo izgubiti iz vida zahtev za sistematičnim iskustvenim podacima i velike mogućnosti koje su u tom pogledu sadržane u razgovoru i upitniku. Epistemološki je neosnovano kruto suprotstavljati dubinu i plodnost obaveštenja njihovoj sistematičnosti, kao preduslovu za izvođenje logički ispravnih iskustvenih uopštavanja koja su neophodna teorijskoj nauci. Pošto se u metodologiji ne sme nikad zaboraviti da u nauci postoji stalna potreba proveravanja i dokazivanja svakog novog hipotetičnog stava, svi problemi upotrebe razgovora i upitnika će biti posmatrani i iz perspektive sistematičnosti izvornih podataka, a ne samo njihove heurističke plodnosti.

4.

GLAVNE FAZE IZRADE OSNOVE RAZGOVORA

Ako se pomoću razgovora ili pismenog upitnika žele prikupiti sistematski iskustveni podaci, sva osnovna pitanja njihovog sadržaja, kao i proceduralnog postupka, moraju biti rešena pre nego što počne prikupljanje. O proceduralnom postupku i organizaciji prikupljanja govoriće se kasnije, pošto se najpre razmotri način izrade osnove razgovora. Nema sumnje da je izrada osnove razgovora najsloženiji zadatak u izvođenju anketnih ispitivanja, u kome se teorijski problemi najtešnje povezuju s metodološkim, a dolazi do izražaja i istraživačevo neposredno poznavanje društvene stvarnosti u kojoj se istraživanje organizuje. Izrada osnove razgovora se sastoji

⁸⁾ Sažet prikaz ove vrste anketnih istraživanja daje J. Nehnevaissa, »Analyse von Panel-Befragungen«, u R. König (Hrsg.), *Handbuch der empirischen Sozialforschung*, F. Enke, Stuttgart, 1962, S. 197—208.

od nekoliko faza: (1) utvrđivanja osnovnih ciljeva ankete; (2) njihove teorijske i operacionalne razrade; (3) prilagođavanja operacionalnog plana prikupljanja podataka životnom iskustvu ispitanika u sadržinskom i jezičkom pogledu; (4) odluka o formalnom obliku razgovora (pismenog upitnika) i konačnoj strukturi njegove osnove. Iako ne spadaju neposredno u izradu osnove razgovora, podaci o društvenom delokrugu istraživanja (odredba osnovnog skupa, izbor tipa i veličine uzorka, društvene i kulturne karakteristike pojedinih delova osnovnog skupa i sl.), kao i o finansijskim i kadrovskim mogućnostima su neophodni da bi se pomenuti zadaci izrade osnove razgovora mogli realistično rešiti.

Ciljevi ankete. Ciljevi ankete proizilaze iz opštih ciljeva istraživanja i uloge koju je u njemu dobila anketa. Prilikom stvaranja opšteg plana prikupljanja podataka u mnogim istraživanjima ne dolazi dovoljno do izražaja metodološko načelo komplementarne upotrebe različitih sredstava i postupaka, nego se često, bez potrebe, iskustveni podaci prikupljaju samo anketom. Ovakvo rešenje obično nije najsvrsishodnije ni s naučnog ni s neposrednog praktičnog stanovišta. Ono se usvaja jer se nedovoljno shvata da anketa nije podjednako podesna za prikupljanje svih iskustvenih podataka, štaviše da se o mnogim sociološki vrlo značajnim pojavama anketom teško mogu dobiti zadovoljavajuća obaveštenja. Na primer, bilo bi jednostrano osloniti se samo na anketu u ispitivanju kako funkcioniše samoupravljanje u nekom preduzeću. Polazne podatke o radu raznih organa samoupravljanja treba crpiti iz zapisnika o njihovom radu, njihovih odluka, iz dokumenata o preduzetim merama u cilju sprovođenja tih odluka i njihovim efektima. O radu pojedinih organa treba, zatim, razgovarati s licima koja su njihovi članovi ili koja su zbog svojih društvenih uloga o tome dobro obaveštena. Masovnom anketom je teško dobiti izvorna obaveštenja potrebna za svestraniji opis stvarnog rada tih organa. Ali pomoću nje se može saznati šta ljudi misle o ovim organima i njihovom radu. U sociološkoj analizi samoupravljanja, kao osobenog institucionalnog oblika, korisni su i jedni i drugi podaci. Tek kad se podaci o stvarnom delovanju pojedinih organa povežu s podacima ankete o individualnom učešću pojedinaca, njihovoj obaveštenosti, mišljenjima, željama, zahtevima, postaje jasnije delovanje organa samoupravljanja u proučavanom preduzeću, i razumljiviji pojedini stavovi i mišljenja ljudi izraženi u anketi. Ili, ako se proučava kulturno-prosvetni život neke lokalne zajednice, nekog društvenog sloja ili grupe, takođe je nedovoljno i naučno nepouzdan osloniti se samo na anketu. U proučavanju lokalnoj zajednici postoje razne društvene ustanove i organizacije koje

deluju na kulturno-prosvetnom polju i neophodno je ispitati njihovu delatnost. Zašto samo pitati ljude šta čitaju? Zašto pored toga ne proučiti strukturu čitalaca i traženih knjiga u biblioteka-ma određenog mesta; zašto ne analizirati prodaju knjiga i periodičnih publikacija u mesnoj knjižari; sastav aktivnog članstva raznih amaterskih kulturno-prosvetnih društava, itd. Ili uzmi-mo da se žele ispitati međusobni odnosi dveju etničkih ili društvenih grupa u lokalnoj zajednici, na primer odnosi između starosedelaca i doseljenika. Mnogi bitni podaci o tome mogu se naći u raznim postojećim izvorima (sklopljeni brakovi u matičnom uredu, podaci o manjim međusobnim sukobima u arhivi sudije za prekršaje, podaci o sastavu rukovodećih organa raznih društvenih organizacija i njihovom članstvu i sl.). Ovi i slični podaci omogućuju da se pojedine strane međugrupnih odnosa proučavaju u svojim globalnijim razmerama i u dužem vremen-skom periodu.

O svim navedenim i sličnim stvarima anketa nije naj-podesniji način prikupljanja podataka, naravno pod pretpo-stavkom da u ispitivanoj lokalnoj zajednici postoje i da su pri-stupačni razni redovni izvori obaveštenja. Često je vrlo korisno najpre proučiti upravo te izvore da bi se stekao uvid u opšte stanje i anketa mogla realistično postaviti. A, zatim, i da se ljudi ne bi nepotrebno, ponekad i beskorisno uznemiravali. Pri-likom donošenja odluke o konkretnim ciljevima ankete u ne-kom širem istraživanju treba imati na umu da se osobena vred-nost razgovora i upitnika sastoji u tome što omogućuju da se podaci o raznim institucionalnim i kolektivnim oblicima društvenog života na svestran i metodičan način povežu s poda-cima o učešću i položaju pojedinaca u tim oblicima, kao i sa podacima o posledicama delovanja raznih društvenih činilaca u životu pojedinaca. Ako se ovo povezivanje uspešno ostvari, slika stvarnog tkiva pojedinih društvenih odnosa postaje odre-đenija, a da istovremeno ne bude mehanički atomizovana. Ako se usvoji teza da sociologija u proučavanju društva mora do-preti do konkretnih ljudi, pomenuta mogućnost razgovora i upit-nika svakako nije naučno beznačajna. Poseban je slučaj kad je anketa jedini izvor iskustvenih obaveštenja u nekom istraživa-nju, jer ima nesumnjivo istraživačkih zadataka koji se mogu rešiti na ovaj način.

Teorijska i operacionalna razrada sadržaja ankete. Pošto su ciljevi i osnovni sadržaj ankete utvrđeni, glavni zadatak ove druge faze u izradi osnove razgovora jeste da se postavljeni ciljevi teorijski razrade i zatim što adekvatnije prevedu na operacionalni jezik. Prikupljanje podataka koje nema teorijski

razrađene ciljeve teško da uopšte spada u teorijsku nauku. Ali teorijska razrada ciljeva neophodna je i u istraživanjima pri-menjenog karaktera. Njen je zadatak da, uzimajući u obzir re-lewantna teorijska saznanja, raščlani sadržaj osnovnih ciljeva is-traživanja i ukaže koji iskustveni odnosi treba da budu ispitani i koji su iskustveni podaci neophodni u tu svrhu. Razrađen teo-rijski plan ankete trebalo bi da sadrži jasan pregled osnovnih pretpostavki koje se žele ispitati. Dalja operacionalna razrada sastoji se u sasvim određenim ukazivanjima kako da se istraži-vanje izvede. To, pre svega, znači da pojmovi svih pretpostavlje-nih iskustvenih činilaca, njihovih posledica i ostalih relevantnih uslova moraju biti teorijski i operacionalno definisani; zatim da, ako istraživanje ima neki osnovni i jedinstveni cilj odnosno pro-blem, sve pojedinačne hipoteze ili pretpostavke treba da budu međusobno povezane, a ne prosto nagomilane. Ovim se ne želi reći da kasnija analiza prikupljenih podataka mora da se kruto pridržava polaznog hipotetičnog plana istraživanja. Kad bi ovo bilo neizbežno, tzv. sekundarne analize podataka koji su pri-kupljeni u neku drugu svrhu ne bi bile moguće i korisne. Ali verovatnije je da će se prikupiti potrebni podaci i da se priku-pljanje neće raspliniti i postati sasvim neodređeno ako je prethodno izgrađena jasna i temeljita njegova hipotetička osnova.

Treba reći da se planovi mnogobrojnih anketa nedovo-ljno teorijski razrađuju. Osnovni iskustveni činioци i obeležja raznih društvenih odnosa i stanja ne definišu se sa šireg teorij-skog stanovišta, a operacionalno se određuju nedovoljno adekvatnim iskustvenim pokazateljima koji im, u najboljem slu-čaju, samo delimično odgovaraju. Na primer, društveni položaj se određuje jednom samo visinom dohotka, drugi put samo ti-pom produkcionog odnosa, u trećem slučaju samo stručnom kvalifikacijom. Mnogi odnosi i kolektivna stanja, koji mogu da budu od bitnog značaja za pojedino istraživanje, kao, na pri-mer, način rukovođenja, moralna integrisanost kolektiva, društvena i kulturna integrisanost, društvena udaljenost i sl. nedo-voljno se teorijski određuju i raščlanjavanju i usled toga pri-kupljanju podataka nedostaju jasne usmeravajuće ideje. Ako se tome doda da se hipotetički okvir često sastoji iz među-sobno slabo povezanih i teorijski nerazvijenih i neosmišljenih pretpostavki i činjeničkih očekivanja, postaje razumljivo što kasnije sređivanje prikupljenih podataka i analiza nemaju žariš-nih tačaka, i što se istraživanje zaustavlja na dosta površnom opisu. Ukratko, temeljita teorijska razrada postavljenih ciljeva ankete razvija njene osnovne sadržinske zadatke, a operaciona-lizacija teorijskog plana ukazuje na sasvim konkretan iskustveni sadržaj o kome treba prikupiti obaveštenja.

Prilagođavanje operacionalnog plana životnom iskustvu ispitanika. Tek pošto je prethodni deo posla završen, može se pristupiti neposrednijoj izradi osnove razgovora (ili upitnika). Ova se u tom slučaju ne stvara prostim izmišljanjem pitanja koja će u anketi biti postavljena. Svako pojedinačno pitanje dobija jasnu ulogu u ostvarivanju osnovnog plana ankete. U ovoj fazi se, međutim, kao najvažniji zadatak postavlja jedan sasvim novi problem: kako operacionalni plan prikupljanja podataka prilagoditi životnom iskustvu konkretnih ispitanika. Uspeh u tome pogledu zavisi od toga da li je način kako se prikupljaju podaci ispitanicima razumljiv i pristupačan, i da li se tražena obaveštenja nalaze u njihovom životnom iskustvu. (Samo kad je cilj neke ankete da utvrdi okvire i stepen obaveštenosti ispitanika, mogu se, bez rizika da ovi izgube volju da razgovaraju ili da počnu davati sasvim besmislene i fiktivne odgovore, prelaziti granice onog što se može očekivati da je ispitanicima poznato, odnosno onog što oni misle da znaju i o čemu imaju vlastita mišljenja.) Sve ovo je na prvi pogled sasvim razumljivo, ali u praksi nije uvek lako sprovesti načelo da sadržaj i način izvođenja razgovora budu dovoljno prilagođeni životnom iskustvu ispitanika i često se u tom pogledu čine ozbiljne greške.

Najgrublje, ali dosta često odstupanje od pomenutog načela ogleda se u tzv. grešci stručnjaka, koja se javlja u dva osnovna vida. (1) Pojedina pitanja u osnovi razgovora se formulišu uz upotrebu stručnih izraza koje razume samo uži krug stručnjaka i obrazovanih ljudi, iako se anketa ne odnosi samo na ovakve ispitanike. Na primer, nedavno je jedna naša ustanova htela da ispita mišljenje više radnih kolektiva o načinu raspodele dohotka. Osnova razgovora je, međutim, bila pretrpana raznim stručnim ekonomskim terminima koje veliki deo radnika sigurno nije mogao lako da razume. Ova vrsta »greške stručnjaka« nastaje usled toga što se smatra da je u naučnom pogledu dovoljno razrađen operacionalni plan ankete razumljiv prosečnom ispitaniku; ili, opštije rečeno, jer se ne uviđa da se jezik nauke i jezik svakodnevnog govora pojedinih društvenih slojeva više ili manje razlikuju, a često toliko da je naučni način izražavanja nestručnjacima nerazumljiv. (2) Dok se u prvom obliku »greške stručnjaka« određena obaveštenja ne dobijaju jer se traže na način koji ispitanicima nije dovoljno razumljiv, njen drugi oblik javlja se kad se pretpostavi da prosečni ispitanik zna neke stvari za koje on možda nije nikad čuo, ili je njegovo znanje vrlo nepouzđano i stoga neupotrebljivo kao izvor činjeničnih obaveštenja o određenim pojavama. (Na primer, traži se

podatak o grani delatnosti preduzeća (ustanove) u kome ispitanik radi, učestalosti neke pojave u kolektivu i sl.)

Ponekad se smatra da su ove greške — što nastaju zbog neprilagođenosti sadržaja ankete iskustvu ispitanika — opasne samo kad se odnose na činjenička obaveštenja, a ne i kada se ispituje subjektivni odnos ispitanika. U stvari, one su podjednako štetne u oba slučaja. Pitati za neko mišljenje, stav, nameru i sl., koji ne postoje kao sadržaj iskustva, isto je toliko besmisleno kao tražiti obaveštenja o nepoznatim činjenicama, odnosno postavljati nerazumljiva pitanja. Čovek stvara subjektivne stavove i mišljenja samo u okviru svoga iskustva. Ali on može iz raznih razloga da iznosi fiktivna mišljenja i stavove, ako smatra da se to od njega traži ili da od toga zavisi njegov ugled u očima sagovornika. Na primer, neko ko se nikad nije interesovao za neku umetnost i uopšte je ne poznaje, može na pitanje koji mu se od njenih pravaca najviše dopada (ako su pravci navedeni kao mogući odgovori) odgovoriti sasvim proizvoljno. Izdvojeno uzet, tj. bez ocene značaja koji neki stav ima u životu nekog ispitanika, ovakav odgovor nema nikakvu vrednost.

Uspeh u pretvaranju operacionalnog plana ispitivanja u konkretnu osnovu razgovora u velikoj meri zavisi od raspoloživih opštih podataka: (1) o rasprostranjenosti i oblicima proučavanih pojava u određenoj društvenoj sredini, (2) o stepenu njene obaveštenosti i (3) što boljeg poznavanja njenog jezika. U rešavanju ovih zadataka nije dovoljna teorijska kultura istraživača, koja presudno utiče na uspeh prethodnih faza, pošto prvorazredan značaj dobija istraživačevo poznavanje ispitivane sredine. Ovaj deo izrade osnove razgovora je najmanje kabinet-ski posao. Mnogobrojna rešenja se moraju pažljivo proveriti u predispitivanju pre nego što osnova razgovora dobije svoj konačni oblik, a organizatoru ispitivanja su u ovoj fazi razrade osnove razgovora potrebne mnoge osobine dobrog terenskog istraživača.

Prilikom ostvarivanja navedenih načela iskrsavaju vrlo velike teškoće u svakoj anketi koja se ne ograničava samo na jedan društveni sloj ili neku još užu društvenu grupu. Njihov najvažniji izvor jeste očigledna protivrečnost između znatne društveno-kulturne i jezičke raznolikosti čak i uži teritorijalnih delova društva i težnje za standardizacijom procesa prikupljanja podataka. Iskustva statističkih popisa i masovnih anketa popisnog tipa pokazuju da se prilikom prikupljanja osnovnih i opštepoznatih podataka može uspešno primeniti standardizovan istraživački postupak i da je to najrazumnije metodološko rešenje. Sasvim je drugo pitanje da li je težnja za formalnom standardizacijom postupka najsrećniji put i u obimnijim i dubljim proučavanjima raznih sadržaja koja se organizuju u opštedruštvenim

okvirima. U dosadašnjoj praksi masovnih socioloških anketa uglavnom se sprovodi načelo formalne standardizacije postupka. Trebalo bi, međutim, iscrpno kritički razmotriti čitav niz organizacijskih problema masovne ankete da bi se moglo određenije odgovoriti na pitanje: da li je naučno svrsishodnije da ove ankete imaju jednoobrazan postupak ili bi bilo bolje da one budu složena celina, sastavljena od većeg broja posebnih ispitivanja, ali bolje prilagođenih društveno-kulturnim osobenostima pojedinih užih i istovrsnih društvenih delova.^{8a} U svakom slučaju, standardizacija načina prikupljanja u različitim opštim društveno-kulturnim uslovima, bar u izvesnoj meri, sputava iznošenje osobenog iskustva pojedinih grupa ispitanika. Treba se čuvati vrlo realne opasnosti da se to sputavanje ne pretvori u apriornu shemu koja, kao Prokrustova postelja, unakažava stvarno iskustvo i stvarno saznanje ne zamenjuje formalizovanim prividom.

Jezik ankete. Niz pisaca koji su ispitivali problem jezičke formulacije anketnih pitanja [Pejn (S. Payne), Staufer (S. Stouffer) i drugi]⁹ izneli su vrlo ubedljive dokaze da su nedostaci jezičke prirode značajan izvor različitih grešaka u dobijenim rezultatima, i da je ova strana izrade osnove za razgovor izuzetno važna, tim više jer je iz više razloga teško naći najsrećnija jezička rešenja. Pre svega, jezik svakodnevnog govora nedovoljno je prikladan za onako precizno opštenje i sporazumevanje kakvo je potrebno u nauci. Mnoge njegove reči imaju višestruka, često nedovoljno određena značenja. To naročito važi za mnogobrojne apstraktnije pojmove, koji se mogu shvatiti na vrlo različite načine. I ako neko odgovori kratkim odgovorom »da« ili »ne« na neko pitanje u kome se nalaze pojedini apstraktni pojmovi, kao što su, na primer, demokratija, socijalizam, sloboda, ravnopravnost i mnogi drugi, iz tako uprošćenog odgovora ne može se vrlo često dovoljno pouzdano zaključiti šta on pod tim pojmom podrazumeva i šta stvarno znači njegov odgovor. U jeziku svakodnevnog govora postoje mnogobrojne teritorijalne i društvene razlike. Ipak, niz činilaca u savremenom društvu deluje u pravcu ujednačavanja jezika: obavezno školovanje, sve veća pismenost, sve šira rasprostranjenost štampa, radija, televizije, veća teritorijalna pokretljivost stanovništva, itd. Prirodno je da onaj deo stanovništva koji se više kreće može lakše da se sporazumeva i da je u tome manje vezan za lokalni dijalekt. Ovo se može lako zapaziti na selu, prilikom razgovora

sa muškim i ženskim stanovništvom. Po pravilu, žene su manje od muškaraca u stanju da se u razgovoru s licem koje nije iz njihovog kraja izražavaju na način koji se približava književnom govoru.

Upravo zbog toga da bi se smanjile teškoće i izbegle nejasnosti u sporazumevanju, nastoji se da se jezik masovne ankete što više oslanja na tzv. jezičko jezgro, koje sačinjava nekoliko hiljada najčešće upotrebljivanih reči. Jezičko jezgro mnogih jezika je prilično utvrđeno. Ne može se reći da to važi i za srpskohrvatski jezik. Međutim, ako se anketa ograničava na neki uži deo društva, moraju se više uzeti u obzir njegove jezičke osobenosti, bilo da se radi o nekom kraju ili o nekom posebnom društvenom sloju; ne zato da bi se konačna formulacija pitanja pretvorila u lokalni dijalekt ili žargon, nego da bi se znalo koje pojmove treba pomoću sinonima ili opisno objasniti ako se oni moraju upotrebiti.¹⁰

Ali, jezik naučnog ispitivanja treba sagledati sa još nekoliko strana. U svakom jeziku postoje, kako u njegovom leksičkom materijalu tako i u sintaksičkim konstrukcijama, različiti slojevi, koji imaju različite funkcije u društvenom opštenju. Neke reči i rečeničke konstrukcije imaju pretežno informativna značenja; kod drugih je naglašen emotivno-afektivni i voljno-imperativni moment opštenja, pošto se njihova uloga više sastoji u izražavanju nekih subjektivnih stavova, želja i htenja nego u prenošenju činjeničkih obaveštenja. U grupu emotivno-afektivnih reči i izraza spadaju naročito razni negativni nazivi, ali i druge reči kojima se u nekom društvenom sloju ili kraju izražava uobičajeni emotivni stav prema licima koja obavljaju određene društvene uloge, nekim društvenim grupama, nekim oblicima delatnosti, nekim predmetima i događajima i sl. O istim sadržajima se stoga mogu formulisati iskazi različite informativnosti, odnosno vrlo različite emotivno-afektivne boje i intenziteta. Mnogi eksperimenti pokazuju da različite formulacije pitanja dosta utiču na odgovore, što je sasvim razumljivo između ostalog i zato jer ispitanici iz formulacije pojedinih pitanja zaključuju kakav stav prema nekom problemu zauzimaju organizatori ankete, i prema tome više ili manje podešavaju svoje odgovore. Pored toga, nezavisno od ovog svesnog ili nesvesnog podešavanja odgovora, same formulacije pitanja mogu aktivirati različite delove ispitanikovog iskustva.

Imajući sve ovo u vidu postavlja se pitanje kakav treba da bude jezik naučnog ispitivanja? Prilikom prikupljanja činjeničkih podataka nema sumnje da on treba da bude isključivo in-

^{8a} U vreme kad je ovo pitanje postavljeno nije bilo poznato nijedno istraživanje u kojem se na ovaj način postupalo. Tek početkom 80-tih došla mi je do ruke knjiga S. Moscovici, *La psychanalyse – Son image et son public*, PUF, Paris 1960; ispitivanje je izvedeno u 6 poduzoraka stvorenih, izgrađenih na osnovu društvene i obrazovne ujednačenosti; u svakom poduzorku je korišćen poseban upitnik, a samo manji broj (14) pitanja nalazio se u svim upitnicima. (Vid. Ibid. p. 16–20). Na žalost obrasci upitnika nisu priloženi.

⁹ S. L. Payne, *The Art of Asking Questions*, Princeton University Press, Princeton, 1951, 1951, p. 4–5; M. B. Parten, *op. cit.*, p. 407.

¹⁰ U etnološkim upitnicima, koji su se kod nas upotrebljavali u prošlosti, za brojne izraze redovno su navođeni dijalektološki sinonimi. (Vid. upitnike i uputstva V. Bogišića, J. Cvijića, A. Radića.)

formativan. Smatra se da jezik treba da bude što više informativan i u ispitivanju javnog mnjenja, stavova, vrednosti, dakle, kad je osnovni cilj da se dobiju podaci o odnosu ispitanika prema nekim objektivnim činjenicama, a ne o činjenicama kao takvim. Misli se, opravdano, da nauka svojim objektivnim stavom i u ovoj oblasti, u kojoj su strasti obično najviše uzavrele, i u kojoj ima manje razumnog i trezvenog rasuđivanja, može da deluje vaspitno. Ipak, nije sigurno da li je ovo stanovište u ispitivanju javnog mnjenja i stavova uopšte uvek metodološki najsvrsishodnije. Ponekad je neko mišljenje toliko sraslo s izvesnim stereotipnim predstavama i izrazima i emotivnim simbolima, da se ono od njih teško može odvojiti, pa zbog toga sasvim nepristrasno, informativno formulisana pitanja nisu dovoljan podsticaj za njegovo potpuni izražavanje. U drugim slučajevima emotivne formulacije pitanja otklanjaju svesne kočnice koje sprečavaju izražavanje nekog mišljenja, naročito ako je ono izrazito nekonvencionalno, ili je njegovo ispoljavanje zatvoreno u granice neke društvene grupe. U svim ovakvim slučajevima informativnim jezikom postavljena pitanja mogu otežati dobijanje tačnih podataka o stavovima.

Ipak, ovo su izuzeci. Po pravilu, jezik na kome se formulišu pitanja u anketi treba da bude što bliži književnom govoru informativnog tipa. Neophodno je da anketari poznaju govor kraja i jezičke osobenosti pojedinih društvenih slojeva ne samo da bi mogli objasniti ispitanicima pojedine izraze, već i da bi bolje razumeli smisao dobijenih odgovora. Očigledno je da jezički prikladno formulisane pitanja zahteva dosta napora, pa čak i eksperimentisanja, jer svaka ozbiljnija nejasnoća može izazvati masovne greške. Istraživač, koji se više kreće po geografskom prostoru i kroz razne društvene slojeve, i usled toga bolje poznaje osobenosti jezika pojedinih društvenih delova, nalazi se u daleko povoljnijem položaju prilikom rešavanja složenih pitanja jezičke formulacije sadržaja osnove razgovora.

Pored izbora podesnog leksičkog materijala, razumljivost pitanja zavisi i od toga koliko su ona jasno i nedvosmisleno postavljena. Razumljivost se lakše postiže ako se smisao pojedinog, ili grupe srodnih, pitanja popratni uvodnim objašnjenjem. U svakom slučaju treba izbegavati suviše dugačka i složena pitanja, sastavljena od niza elemenata i s mnogo ograničavajućih uslova, pomoću kojih se smisao pitanja želi učiniti preciznijim, ali ono usled toga postaje suviše složeno, pa težnja za preciznošću, smanjujući razumljivost, ima suprotan efekt. Zbog toga je neko složeno pitanje bolje razviti u nekoliko samostalnih. Još veću zbrku mogu da stvaraju pitanja koja su u stvari sastavljena od nekoliko nerazdvojenih potpitanja. Takva pitanja

je neophodno formulisati kao redosled međusobno povezanih potpitanja, a ne kao jedno jedinstveno pitanje.

U nastojanju da se pitanja što objektivnije formulišu otkrivena su u svojoj punoj složenosti tzv. sugestivna pitanja. Vrednost podataka dobijenih pomoću razgovora ili upitnika mnogo zavisi od toga da li su se uspela izbeći pitanja koja su postavljena tako da utiču na sadržaj odgovora. Ovu opasnost je znatno teže izbeći nego što se obično misli. Sugestivno utiču na odgovore ne samo pitanja u kojima je već više ili manje skriven neki odgovor, već i formulacije koje ispitaniku dozvoljavaju da nasluti u kom pravcu leži tobožnji pravilan odgovor. Vrlo često se sugestivnost može sastojati i u izboru unapred određenih mogućnih odgovora, pa čak i njihovom redosledu. Opasnost da izbor mogućnih odgovora bude pristrasno sugestivan naročito se povećava ako se ne omogućuje ispitanicima da daju odgovore koji se ne mogu uključiti ni u jedan od unapred utvrđenih. Pored toga, treba imati na umu da sugestivnost nekog pitanja može da ima lančano dejstvo i da jedno sugestivno pitanje može da utiče na odgovore i na ostala pitanja koja su s njim smisaono povezana. Sugestivnost treba, prema tome, razmatrati u okviru osnove razgovora kao celine, a ne samo odvojeno za svako pojedino pitanje.

Ali, od svakog pravila ima izuzetaka, pa nije čudo da u naučnim krugovima nisu potpuno jedinstvena mišljenja ni o tome da li je u nekim slučajevima metodološki ispravno upotrebljavati sugestivna pitanja. Kinsi (A. Kinsey), koji je i inače imao dosta neuobičajena shvatanja, zastupao je mišljenje da su sugestivna pitanja korisna prilikom ispitivanja ponašanja i mišljenja koja odstupaju od društvenih normi.¹¹⁾ Kinsi je ispitivao polni život Amerikanaca, a izvorne podatke je prikupljao putem razgovora koje je sa ispitanicima najvećim delom sam vodio, dok su manji deo razgovora obavila dva njegova saradnika. Jedna od osobenosti Kinsijevog načina ispitivanja bilo je namerno sugestivno postavljanje svih pitanja o društveno nedozvoljenim oblicima polnog ponašanja. Kinsi nije ispitanike pitao da li su uopšte učestvovali u nekom normativno nedozvoljenom polnom odnosu, već je ovo pretpostavljao, i tražio obaveštenje koliko se puta to desilo. Na taj način je na ispitanike prenet teret da odbace tvrdnju koja je sadržana u samom pitanju. Kinsi je smatrao da je ovaj sugestivan način koristan jer se aktivno suprotstavlja težnji ispitanika da sakriju neke svoje društveno nedozvoljene postupke. Ovo gledište je u naučnoj literaturi krajnje

¹¹⁾ A. Kinsey, W. B. Pomeroy, C. E. Martin, *Sexual Behavior in the Human Male*, W. B. Saunders, Philadelphia, 1953, p. 53—54.

izuzetno, a navedeno je da bi se pokazalo da i o ovom, na prvi pogled neproblematičnom metodološkom pitanju, ima i suprotnih gledišta.

Broj pitanja i njihov tip. Jedan od zadataka u izradi osnove razgovora jeste utvrđivanje broja pitanja pomoću kojih će se prikupljati obaveštenja o pojedinim delovima ispitivanog sadržaja. Odluka o tome zavisi od važnosti koja se u nekom istraživanju pridaje nekom problemu i od njegove prirode i stepena složenosti. Što su složenije operacionalne definicije pojmova koji se odnose na iskustveni sadržaj nekog problema i što je složeniji iskustveni splet odnosa koje treba ispitati da bi se dobili izvorni podaci potrebni za njegovo proučavanje, to broj pitanja mora da bude veći. S istog stanovišta koje podjednako uzima u obzir ciljeve ispitivanja, prirodu ispitivanih pojava i karakter potrebnih obaveštenja moraju se donositi odluke i o formalnom tipu pitanja; da li ona treba da budu što više specifična, da donesu što određenija obaveštenja o pojedinim elementima nekog složenog iskustvenog sadržaja ili globalnija, tj. da se pomoću njih traže neka opštija obaveštenja. Upotreba specifičnijih pitanja, koja se odnose na elementarne delove nekog složenog iskustvenog sadržaja, ne zahteva od ispitanika da uopštava neka svoja iskustva. Od njega se traži da u svojim odgovorima pruži potrebne elemente za uopštavanja. Ponekad se, međutim, želi saznati upravo kako ispitanik sam uopštava neka svoja iskustva i njegovo opšte gledište o nekoj stvari. U tim slučajevima su korisna pitanja opštijeg sadržaja.

Raščlanjavanje raznih složenih kvalitativnih celina na neke njihove elementarne, ali što istovrsnije delove jeste jedan od važnih postupaka naučnog metoda kojim se nastoji povećati egzaktnost opisivanja složenih pojava. U načelu je ovaj pristup vrlo koristan i treba ga prihvatiti uvek kada je moguće da se na osnovu elementarnih obaveštenja kasnije izgradi dovoljno potpuna i realistična sinteza složene pojave. U istraživačkoj praksi se ovo vrlo često dešava. Na primer, o ekonomskom stanju poljoprivrednih gazdinstava se, svakako, ne bi dobili dovoljno uporedivi podaci ako bi se postavljala samo opšta i globalna pitanja. Radi dobijanja preciznijih obaveštenja o ekonomskom stanju pojedinačnih gazdinstava, taj kompleks se raščlanjava na niz svojih elementarnijih delova i traže podaci o veličini poseda, kvalitetu zemljišta, opremljenosti, gazdinstva poljoprivrednim zgradama, oruđima i spravama, veličini stočnog fonda, veličini proizvodnje osnovnih poljoprivrednih kultura, tržišnim viškovima i sl. Raščlanjavanjem obaveštenja o nekoj složenoj pojavi na njene elementarnije delove, izbegava se da odgovori ispitanika sadrže samo više ili manje subjektivnu globalnu ocenu, koja nije ni dovoljno

precizna ni dovoljno uporediva. Standardnija obaveštenja o sastavnim delovima ekonomskog stanja gazdinstava omogućuju da se po nekim opštim načelima izgradi sintetička slika ekonomskog stanja svakog pojedinačnog gazdinstva i da se gazdinstva međusobno upoređuju i u pogledu svog opšteg ekonomskog stanja i u nekim svojim posebnim privrednim karakteristikama.

Ali u dosta rasprostranjenim shvatanjima o najprikladnijim oblicima sociološke ankete ovaj metodološki postupak se neopravdano apsolutizuje, pa ispitivanje, zbog nekih u stvari pretežno tehničkih razloga, nije dovoljno podesno za realistično opisivanje i proučavanje raznih društvenih pojava, naročito u ispitivanju mišljenja, stavova i usvojenih vrednosti. Misli se u prvom redu na dosta rašireno precenjivanje pitanja s unapred utvrđenim odgovorima i ankete u kojima se upotrebljavaju samo ovakva pitanja. Ovim istraživačkim postupkom se neko vrlo složeno mišljenje ili stav raščlanjavaju na niz elementarnih delova. A pošto se pri tom nedovoljno uzimaju u obzir dublje idejne pretpostavke i opštiji životni stav u kome pojedini ispitanici gledaju na neki problem, mehaničko raščlanjavanje često ne omogućuje da se pouzdanije oceni koliko je neki stav razvijen; ima li on dublju pozadinu u svesti ispitanika; da li je i koliko važan za ispitanika, pa čak i da li su neki stav ili mišljenje uopšte aktivno prisutni u njegovoj svesti, ili su dobijeni odgovori rezultat neposrednog podsticaja postavljenih pitanja. U mnogim slučajevima, dakle, u težnji za krajnje analitičkim raščlanjavanjem neke složene pojave na njene elemente, gube se neka bitna obaveštenja o pojavi kao celini.

Posebno se treba osvrnuti na jednostranost i opasnost anketnih ispitivanja u kojima se koriste isključivo ili pretežno pitanja s unapred utvrđenim odgovorima. Odgovori na ova pitanja su krajnje skućeni. Vrlo često ispitanik može da bira samo između pozitivne i negativne alternative, tj. da kaže da li neko mišljenje prihvata ili ne prihvata ili da se opredeljuje za jedan od nekoliko unapred utvrđenih odgovora. U ovom načinu ispitivanja uloga ispitanika se svodi na minimum, i on može vrlo lako davati sasvim fiktivne odgovore a da se to zbog prirode postupaka ipak ne primeti. Pošto se njegova uloga svodi na izbor između unapred utvrđenih mogućnosti iza pojedinih odgovora nekog ispitanika može da se krije samo želja da ne pokaže anketaru da o nekoj stvari nije nikada razmišljao i da nema nikakvog stava. Psihološki je ispitaniku lakše da se prividno opredeli za neki od unapred utvrđenih odgovora. Postupak je stoga u svojoj osnovi vrlo nepouzdan. Ali i kada odgovori nisu fiktivni, usled njihove unapred utvrđene čvrsto formalizovane

strukture teško se mogu prikupiti potrebna obaveštenja za ispitivanje konkretne strukture nekog mišljenja, stepena njegove razvijenosti i šire uloge u psihičkom životu određenog ispitanika. Zbog atomizacije izvornih obaveštenja sasvim je razumljivo što se podaci obično sintetizuju mehanički. Ove kritičke primedbe ne gube iz vida da se u bolje zamišljenim anketama ovog tipa stvaraju grupe međusobno povezanih pitanja zatvorenog tipa koja se odnose na neki širi problem, pa se primenom raznih merila mogu dobiti neki sintetički pokazatelji o pojedinim stavovima i mišljenjima, kao i da se poređenjem odgovora na više međusobno povezanih pitanja može utvrditi da li je ispitanikovo mišljenje dosledno, ili je toliko protivrečno da već to upozorava da u njegovim odgovorima nešto nije u redu. Na taj način se nesumnjivo može znatno ublažiti nepouzdanost ovog istraživačkog postupka, ali ipak ostaje činjenica da on jako otežava, i čak može se reći onemogućuje, spontanije i celovitije iznošenje i upoznavanje određenih oblika iskustva ispitanika.

U prilog ovoj tvrdnji govori i vrlo ograničena i sporedna uloga pitanja sa slobodnim odgovorima u anketnim ispitivanjima ovog tipa. Uloga ovih pitanja se ponekad ograničava na to da se u predispitivanjima utvrdi koja sve mišljenja o nekoj stvari postoje u datoj sredini, da bi se na osnovu toga mogla izgraditi realistična i dovoljno iscrpna lista unapred utvrđenih odgovora. U glavnom ispitivanju pitanja sa slobodnim odgovorima, koja omogućuju ispitanicima da konkretnije iznesu neko svoje mišljenje, dobijaju pomoćnu ulogu. Vrlo često se grupe pitanja koja se odnose na određeni predmet postavljaju u vidu levka, i na početku se nalazi jedno pitanje sa slobodnim odgovorom. Posle njega sledi unapred utvrđen niz pitanja sa sve specifičnijim smislom i obično unapred utvrđenim odgovorima.¹²⁾ U ovako čvrsto unapred utvrđenom redosledu početno slobodno pitanje ima sasvim sporednu ulogu. Pošto je dalji redosled levka unapred utvrđen, ostala pitanja ne mogu biti dublje smisaono povezana sa sadržajem slobodnog odgovora. Obično se na osnovu tog odgovora zaključuje samo kojim ispitanicima treba postavljati dalja određenija pitanja. Da se u ostalim pitanjima više uzima u obzir konkretni sadržaj slobodnog odgovora, ona ne bi mogla biti unapred utvrđena. Anketarima bi se mogao samo iscrpno objasniti smisao osnovnog pitanja i dati opšta uputstva kako da postavljanjem daljih potpitanja utiču da se upotrebne obaveštenja koja su sadržana u početnom potpuno slobodnom i najviše spontanom odgovoru ispitanika.

¹²⁾ Šire o ovom vid. u knjizi R. Supek, *Ispitivanje javnog mnjenja*, Naprijed, Zagreb, 1961, str. 152—153.

Premda su jednostranosti anketa u kojima se upotrebljavaju pretežno pitanja s unapred utvrđenim odgovorima, ograničenost njihovog saznavnog dometa i često vrlo velika nepouzdanost dobijenih rezultata u metodologiji dosta nesumnjivo utvrđeni, ipak se nailazi na mišljenja koja, ne osporavajući ove nedostatke, smatraju da su oni dovoljno nadoknađeni mnogobrojnim prednostima ove vrste pitanja. Obično se kao njihove prednosti nad pitanjima sa slobodnim odgovorima ističe: (1) da je lakše obučiti anketare jer njihov rad dobija pretežno rutinski karakter; (2) da je izvođenje ankete znatno olakšano jer ispitanici ne moraju mnogo da se naprežu da bi samostalno izneli svoje iskustvo, pošto je dovoljno da se samo opredele za neki od unapred utvrđenih odgovora; (3) da ova pitanja neposrednije i određenije usmeravaju odgovore na one iskustvene sadržaje o kojima se žele dobiti obaveštenja; (4) da se skraćuje rad na sređivanju i kodiranju izvorne građe. Ali, sve te prednosti su tehničke prirode i one su epistemološki od drugostepenog značaja u poređenju s brojnim podacima koji pokazuju da su pitanja ove vrste vrlo nepouzdana. U literaturi ima dosta primera koji govore da samo neznatne promene u formulaciji pitanja mogu značajnije izmeniti rezultate, da je dovoljno izostaviti samo jedan od mogućnih odgovora, pa da se struktura odgovora iz osnova izmeni; kako često i sam redosled ponuđenih odgovora može da izazove statistički značajne razlike u dobijenim rezultatima.¹³⁾ A, zatim, teško je sigurnije utvrditi dublji smisao koji ispitanik pridaje nekom svom odgovoru suženom na jedno lakonsko »da« ili »ne«, ili na zaokruženo broja ispred jednog od unapred utvrđenih odgovora. Čak i povezivanjem niza ovakvih podataka, o ovome se može samo pretpostavljati. Kad izvorna građa sadrži iscrpnije podatke o nekom mišljenju i kad se na osnovu slobodnijih i spontanijih iskaza ispitanika može sagledati njegova konkretna fizionomija, ostaje manje mesta za nedoumicu šta ono stvarno znači za nekog ispitanika. Jednostrana i isključiva primena pitanja sa unapred utvrđenim odgovorima u nekom ispitivanju jeste tipičan primer istraživačkog postupka koji može vrlo mnogo da utiče na rezultate i iskrivljava ih, što je suprotno metodološkom načelu da treba nastojati da se što je moguće više smanji uticaj istraživanja na ispitivane pojave. Ovde se, međutim, zbog vrlo krutog i formalno uokvirenog istraživačkog postupka, koji mnogo ograničava ispoljavanje neposredne spontanosti ispitanika može lako desiti da podaci s kojima se anketari vrte sa terena u dobroj meri zavise

¹³⁾ R. Supek, *op. cit.*, str. 101—143.

od onog s čim su na teren otišli, tj. od strukture upotrebljenih sredstava za prikupljanje podataka.

Sve ove kritičke primedbe ipak ne znače da su pitanja s unapred utvrđenim odgovorima naučno sasvim neupotrebljiva. Njihova upotreba je manje rizična u slučajevima kada su iskustvo ispitivane sredine ili neki oblik njenog ponašanja čvrsto i na dovoljno poznat način strukturisani, pa ima dosta verovatnoće da su alternative realistično izabrane i dovoljno iscrpne. Tada pitanja ove vrste mogu dobiti više mesta u naučnom razgovoru, odnosno upitniku. Ali u kompleksnijem istraživanju ona uvek ostaju samo pomoćno sredstvo. Uzgred rečeno, i u praktičnom životu se ponekad postavljaju alternativna pitanja. Svaki plebiscit je jedno takvo ispitivanje. Ali plebiscit ima smisla samo ako su prethodno obe alternative široko prodiskutovane i ako biračko telo razume njihov smisao. Zbog toga je plebiscit završna faza jednog dugotrajnijeg razvoja koji vodi kristalizaciji određenih mišljenja. Tek kad su ova potpuno oblikovana, sažeto izneta plebiscitna alternativa ima dovoljno jasan smisao. Ali o mnogim stvarima mišljenja ljudi nisu do te mere iskristalisana da bi se mogla iscrpiti u nekoliko poznatih mogućnosti. Plebiscit traži samo mišljenja, odnosno odluke, a naučno ispitivanje zanimaju i njihove pobude, subjektivni razlozi i opravdanja, u čemu razlike mogu da budu još šire nego u samim mišljenjima i stavovima. Da bi se što je moguće više smanjila pristrasnost pitanja s unapred utvrđenim odgovorima, treba nastojati da lista odgovora bude što potpunija da bi se sva mišljenja za koja se s dovoljno razloga može pretpostaviti da postoje, mogla da ispolje što približnije adekvatno. A zatim, i pored iscrpnosti liste unapred određenih odgovora, mora se kod ovakvih pitanja ostaviti na kraju slobodan prostor za unošenje odgovora ispitanika koji se ne opredeljuju ni za jednu od predviđenih mogućnosti. Pored toga, jedna od navedenih mogućnosti treba da znači da ispitanik o sadržini pitanja ništa ne zna ili nema mišljenja. Bez ovih mera nema dovoljno garancija da se istraživačkim postupkom ispitanicima ne natura jedan nerealističan šablon. Isto tako, da bi se moglo oceniti da li redosled alternativa ne utiče na odgovore, preporučljivo je da se one u razgovorima postavljaju različitim redosledom.

Istovremeno, treba ukazati na teškoće koje se javljaju u ispitivanju pomoću pitanja sa slobodnim odgovorima. Šira primena ovakvih pitanja može, ako nisu ispunjeni određeni preduslovi, dovesti do smanjenja sistematičnosti i potpunosti izvornih obaveštenja, pa čak i do potpunog neuspeha ankete i ispitivanja. Upravo ova iskustva se najčešće navode kao jedan od razloga za širu upotrebu pitanja sa unapred utvrđenim od-

govorima. Ispitanicima je teže da samostalno odgovaraju, a da se ipak postigne isti sadržajni obim i sistematičnost obaveštenja. Pitanja moraju biti dovoljno određena i predstavljati dovoljno snažan podsticaj za ispoljavanje mišljenja, jer se u protivnom slučaju odgovori mogu svesti na svega nekoliko reči. Pored toga, šira upotreba pitanja sa slobodnim odgovorima zahteva aktivan stav anketara ili ispitivača. Ni najbolja slobodna pitanja ne donose u prvom neposrednom odgovoru ispitanika potpuna obaveštenja. Ispitanik obično ne može da oceni koji sve elementi odgovora mogu da budu zanimljivi i značajni u naučnom pogledu. Najvažniji zadatak ispitivača jeste da postavljanjem potpitanja, koja polaze od već dobijenih obaveštenja, utiču da se potrebni podaci što potpunije prikupe. Ovakav rad je svakako daleko teži nego prosto beleženje nekog od unapred predviđenih odgovora. Ispitivanje pomoću slobodnih pitanja stoga zahteva daleko stručnije ispitivače. Oni moraju znati ne samo opšte ciljeve ispitivanja, nego i dobro razumeti smisao svakog pojedinog pitanja; moraju, zatim, raspolagati s mnogo veštine u vođenju razgovora, jer on zahteva od ispitivača da budno prati njegov tok i brzo ocenjuje da li su dobijena obaveštenja o nekom sadržaju dovoljna, odnosno u kom pravcu treba da se upotpune postavljanjem novih potpitanja. Bez aktivnog držanja ispitivača, i bez promišljenog i razboritog postavljanja potpitanja, ispitivanja koja se zasnivaju pretežno na pitanjima sa slobodnim odgovorima mogu da dožive neuspeh.¹⁴⁾

Na drugoj strani, krupan metodološki problem ispitivanja, u kojima svaki ispitivač ili anketar dobija daleko više slobode, sastoji se u povećanoj opasnosti da se usled toga smanji uporedivost izvornih obaveštenja. Pošto na svako obaveštenje u većoj ili manjoj meri utiče uzajamni odnos između ispitivača i ispitanika, razlike u ponašanju ispitivača mogu izazvati smanjivanje uporedivosti podataka. Ali ovaj rizik treba primiti ako to zahteva sadržaj ispitivanja, a raspolaže se s dovoljno stručnim ispitivačima. U tom slučaju pribegavanje formalnoj standardizaciji istraživačkog postupka, koje se ispoljava i u strogo strukturisanim anketama, obično nije znak metodološke kulture i naučne savesnosti, nego pre misaone tromosti. Ako se

¹⁴⁾ Višegodišnje iskustvo iz rada sa studentima, koji su za svoje diplomske radove prikupljali podatke pomoću razgovora sastavljenih iz otvorenih pitanja, potpuno potvrđuje ovo gledište. Zabeleženi odgovori bili su vrlo često sadržajno oskudni i lišeni svog individualnog izraza. Pošto proveravanje na terenu nije izvođeno, ne može se reći koliko je ovo posledica površnog i užurbanog držanja ispitivača a koliko uzdržanosti ispitanika. Pošto se u građi dosta često nalaze nekonvencionalni odgovori, moglo bi se pretpostaviti da su slabosti u radu ispitivača važniji uzrok.

raspolaze dovoljno stručnim i savesnim ispitivačima, koji su shvatili ciljeve ispitivanja i svoje zadatke, istraživački postupak, iako nije u pojedinostima formalno standardizovan, neće izazvati veće smanjenje stvarne uporedivosti podataka. A više vredi doći do realističnih, sadržajnih i adekvatnih podataka, pa makar i po cenu izvesnog smanjenja uporedivosti, nego raspolagati podacima koji su samo formalno uporedivi, ali nemaju dublju stvarnu sadržinu. Naravno, u anketama u kojima se prikupljaju vrlo standardna i elementarna obaveštenja, koje se upravo zato mogu srazmerno lako izvesti i u širim razmerama, nije potrebno da se upotrebljava ovaj složeniji oblik razgovora. Iskustva pokazuju da u takvim anketama formalizacija postupka ne samo da nije štetna, nego je, u stvari, jedino razumno rešenje. Samo, bez obzira na veliku korisnost ovih anketa, one nisu jedini oblik prikupljanja podataka pomoću razgovora, odnosno pismenog upitnika, koji je potreban u sociološkim istraživanjima, naravno pod pretpostavkom da je jedan od naučnih zadataka sociologije da omogući dublje sagledavanje učešća pojedinaca u raznim oblicima društvenog života.

Redosled pitanja. Pošto su utvrđena sva pojedinačna pitanja, dalji zadatak u izradi osnove razgovora jeste da se utvrdi njihov redosled i konačna struktura osnove razgovora kao celine. Praksa je izgradila nekoliko načela kojih se treba pridržavati prilikom stvaranja redosleda pitanja. Prvo od njih jeste da redosled pitanja bude psihološki prikladan za što prirodnije odvijanje razgovora i za održavanje ispitanikove spremnosti da u njemu učestvuje. Osnovno pravilo koje treba da obezbedi psihološku prikladnost toka razgovora jeste da on treba da bude što sličniji trezvenoj i razboritoj razmeni mišljenja i iskustava u svakodnevnom životu. Nije dobro da razgovor počinje s teškim pitanjima, kao ni s pitanjima koja su ispitaniku možda neprijatna i osetljiva, a i da završava s takvim sadržajima. Najbolje je da se ovakva pitanja nalaze oko sredine razgovora, u njegovoj trećoj četvrtini. Izgleda da je najprikladnije da se posle uvodnih objašnjenja ciljeva ispitivanja počne s ličnim podacima o ispitaniku, jer su oni u izvesnom smislu predstavljanje ispitanika. Ujedno, lični podaci olakšavaju anketaru ili ispitivaču da zauzme pravilan stav prema ispitaniku, kao i da se kritično odnosi prema pojedinim obaveštenjima koja dobije u daljem toku razgovora.

Drugo načelo je da tok razgovora bude što logičniji. Ovo ne znači da se razgovor mora odvijati po nekom krutom logičkom redosledu, naročito ako bi to zahtevalo da se suviše usmerava njegov tok. Ukoliko se upotrebljava veći broj pitanja sa slobodnim odgovorima, ne može se izbeći da odgovarajući

na jedno pitanje ispitanik uzgred kaže i nešto što se odnosi na pitanja koja bi trebalo tek kasnije postaviti. Razumljivo je da, ako su u nekom slobodnom odgovoru sadržana obaveštenja koja se odnose i na neko drugo pitanje, ovo nije potrebno posebno postavljati. O ovom treba voditi računa i prilikom sređivanja i obrade podataka. U razgovorima koji nisu na jedinstven način strukturisani nego su više spontani, obično se u toku razgovora pojavi njegovo osnovno težište, jer ga ispitanik sam stvara i nameće. Logičnost u vođenju ovakvih razgovora sastoji se u tome da ispitivač, polazeći od tog težišta, u raznim pravcima proširuje sadržaj razgovora da bi došao do svih obaveštenja koja o pojedinom slučaju treba prikupiti.

Ispreturana pitanja, koja skaču s jednog problema na drugi, nisu podesna za ispitivača, a na ispitanike mogu da ostave vrlo loš utisak. Obično se ovakvom postavljanju pitanja pribegava da bi se proverila iskrenost ispitanika. Ipak izgleda da to nije najsrećniji postupak. Aktivnim povezivanjem raznih obaveštenja dobijenih u toku razgovora i postavljanjem potpitanja u pogodnom času obično se može sasvim dovoljno i na prirodniji način ispitati koliko su neka obaveštenja iskrena i pouzdana. Kad se razgovor ne vodi na čisto formalizovan način, postaju gotovo sasvim nepotrebna tzv. pitanja varke, ili »pitanja za spavače«, pomoću kojih se u čvrsto strukturisanim razgovorima, sastavljenim od pitanja s unapred utvrđenim odgovorima, nastoji proveriti da li neki ispitanik ne odgovara čisto mehanički i slučajno, a da odgovori nemaju stvarniju osnovu u njegovom iskustvu. Ponekad se naiđe na ispitanika koji se brzo i lako opredeljuje za neku od predviđenih mogućnosti, a da pri tom nije jasno da li on to čini iskreno i ozbiljno, ili iz učtivosti, sujete, ili da bi sakrio svoje pravo gledište. Da bi se to proverilo, ubacuju se u razgovor i neka besmislena pitanja: na primer, pita se šta ispitivač misli o razvoju »drvene metalurgije«. Ako ispitanik odgovori da smatra da je treba razvijati, može se pretpostaviti da je on i na neka druga pitanja odgovorio bez dubljeg unošenja ili razumevanja. Ispitanici koji iz bilo kojih razloga daju fiktivne odgovore mogu se u slobodnijim razgovorima otkriti i bez potrebe da se njihovi odgovori proveravaju na ovaj način koji može biti vrlo štetan za dalji tok razgovora, jer izaziva otpor inteligentnijih i ozbiljnih ispitanika, a pošto je saradnja izrazito dobrovoljna, oni mogu odbiti da dalje učestvuju u razgovoru.

U stvaranju redosleda pitanja i održavanju celovitosti osnovnog toka razgovora javljaju se često teškoće usled toga što nauku interesuju raznovrsne veze ispitivanih pojava, na koje se u svakodnevnom životu i ne pomišlja. Anketar je na početku objasnio ispitaniku cilj svoga dolaska i razgovora. Međutim, on

kasnije počne da postavlja neka pitanja čiju vezu s tim ciljem ispitanik nije u stanju da shvati. To može biti povod ispitanikovih sumnji u pravi cilj razgovora, pa je ponekad potrebno i u toku razgovora posebno objašnjavati zašto se postavljaju neka pitanja koja se prividno udaljuju od osnovne teme razgovora. Kako se u dubljim ispitivanjima osnovni sadržaj istraživanja razmatra u različitim vezama, što otežava održavanje prirodne smislaone celovitosti razgovora, jedan od zadataka stvaranja konačne strukture osnove razgovora jeste da se uspostavi što bolja veza i prelazi između pojedinih njegovih tematskih delova. Za ovo su vrlo korisna sažeta uvodna objašnjenja posebnih delova složenog razgovora.

U slobodnim razgovorima uspostavljanje prirodne veze između pojedinih njegovih tematskih delova pada uglavnom na teret ispitivača i zahteva mnogo snalazljivosti i veštine. Cesto se u slobodnim oblicima razgovora, naročito ako je njihov sadržaj obimniji i raznovrsniji, dešava da se razgovor, polazeći od jednog spontano stvorenog težišta, pre zaokruži nego što je ispitivač uspeo da obuhvati sve njegove delove, i vrlo je teško tražiti još neka dopunska obaveštenja pošto je razgovor već dobio svoj zaokruženi prirodni oblik. Uzrok nepotpunosti razgovora i nejednake vrednosti obaveštenja iz raznih njegovih delova može da bude i umor ispitanika. Ako se ispitivač duže zadržava na terenu, u ovakvim slučajevima se razgovor može prekinuti i nastaviti drugom prilikom. Naravno, u jednostavnijim anketama i u onima čija je struktura unapred utvrđena standardni redosled razgovora određuje njen organizator, a anketari mogu samo izuzetno da nešto u tom pogledu menjaju. Sve ovo još jednom pokazuje da nema gotovo nijednog postupka koji se u raznim tipovima razgovora ne bi morao na različit način organizovati i sprovoditi.

5.

IZVOĐENJE RAZGOVORA

Svako prikupljanje podataka putem razgovora pretvara se u društveni odnos, koji se u metodologiji razmatra sa stanovišta stvaranja naučno upotrebljivih obaveštenja, kao osnovnog cilja. Društveni odnos neposredno zavisi od tri grupe činilaca: (1) rada i raznih osobina ispitivača ili anketara, (2) stava ispitanika prema istraživanju i njihovih sposobnosti da daju tražena obaveštenja zadovoljavajućeg kvaliteta, i (3) uslova u kojima se razgovor vodi. Ove neposredne uslove razgovora treba uvek

posmatrati u sklopu opštijih društvenih prilika u kojima se ispitivanje izvodi jer ove utiču na sve neposredne činioce od kojih zavisi njen uspeh, a naročito na neposrednu društvenu situaciju koja se stvara za vreme pojedinačnih razgovora. U povoljnim opštim društvenim uslovima mnogo je lakše uspostaviti prikladne neposredne odnose u toku prikupljanja podataka. Ako su, pak, opšti uslovi nepovoljni, nikakva veština u organizovanju ispitivanja neće biti dovoljna za otklanjanje nekih objektivnih prepreka koje otežavaju dobijanje upotrebljivih podataka. Ali, pošto je o opštim društvenim uslovima već bilo govora, ovde će se razmatrati neposredni činioci koji utiču na prikupljanje podataka. Najprirodnije je početi sa ulogom i načinom rada ispitivača ili anketara, jer organizator istraživanja može najviše uticati na njihov rad. Od svih činilaca koji utiču na kvalitet podataka prikupljenih putem razgovora, ispitivači, odnosno anketari, najviše su pod naučnim nadzorom, i stoga je njihov rad najlakše organizovati u skladu s metodološkim načelima i osnovnim ciljevima istraživanja. Svi ostali činioci deluju mnogo nezavisnije od istraživanja i ovo im se više prilagođava nego što može da ih aktivnije oblikuje prema teorijsko-metodološkim potrebama.

(a) RAZLIČITA SHVATANJA O NAČINU RADA ISPITIVAČA ILI ANKETARA

O načinu rada lica koja putem razgovora prikupljaju izvorna naučna obaveštenja postoje vrlo različita shvatanja, koja proizilaze iz metodoloških tradicija i iskustava nastalih u različitim tipovima naučnog razgovora. Ipak se u tim shvatanjima može uočiti nekoliko opštijih gledišta o proceduralnim osobinama različitih tipova razgovora. U svojoj tipologiji, izgrađenoj na osnovu uopštavanja dosta široke istraživačke prakse, E. Šojh (E. Scheuch) iznosi tri osnovna gledišta o načinu rada ispitivača, odnosno anketara: (1) blago ispitivanje, (2) neutralno anketiranje i (3) oštro ili strogo ispitivanje.^{14a)} Dalje izlaganje se pridržava ove tipologije, pošto je ona dobro zasnovana. U tipologiju je uneta samo jedna terminološka izmena. Šojh sve tipove prikupljanja podataka putem razgovora naziva »intervjuisanjem». Ovde je »blagi» i »oštri» oblik razgovora nazvan ispitivanjem, a »neutralni» anketiranjem, jer su oni u svojim dosledno razvijenim oblicima vrlo različiti istraživački postupci. »Blagi» i

^{14a)} E. K. Scheuch, »Das Interview in der Sozialforschung«, u knjizi R. König (Hrsg.), *op. cit.*, S. 152—155.

»oštri« oblik razgovora su gotovo neprimenljivi u masovnim anketama u kojima se najčešće upotrebljavaju razne varijante »neutralnog« razgovora.

Blago ispitivanje. Poreklo ovog načina prikupljanja podataka je u psihijatriji. Pravila blagog anketiranja razradio je u nekoliko svojih knjiga psihijatar K. Rodžers (C. Rogers), a u sociologiju su ga šire uveli E. Majo (E. Mayo) i njegova škola. Osnovna ideja ovog načina ispitivanja jeste naglašavanje neophodnosti da ispitivač uspostavi što prisniji odnos s ispitanikom i stekne njegovo potpuno poverenje. Obično se traže obaveštenja koja treba da dublje osvetle ispitanikovu ličnost, a ne samo pojedinačni podaci o nekim njegovim mišljenjima, stavovima, objektivnim obeležjima ili oblicima ponašanja. Ovakva obaveštenja mogu se dobiti samo ako se razgovor dovoljno prilagodi individualnom slučaju. To ipak ne znači da blago ispitivanje ima uvek klinički karakter i da se pomoću njega ne proučavaju i razni opštiji problemi i ne žele dobiti iskustvena obaveštenja koja omogućuju šira teorijska uopštavanja. Uloga ispitivača, jer razgovore ove vrste mogu da vode samo stručno iskusna lica, vrlo je aktivna, ali na jedan osoben način. Kako se zamišlja način rada ispitivača pokazaće sledeća proceduralna pravila za razgovor, koja su izradili Majovi bliski saradnici F. Retlisberdžer i U. Dikson (F. Roethlisberger i W. Dickson).¹⁵⁾ Prvo pravilo je da anketar mora slušati ispitanika strpljivo i prijateljski, ali istovremeno na inteligentan i kritičan način. Pisci zatim šire objašnjavaju šta ovo drugo znači. Oni ističu da svaki podatak treba uzimati u određenom kontekstu. Radi toga ispitivač ne sme obraćati pažnju samo na otvoreni sadržaj razgovora, nego i na njegov podtekst da bi mogao da shvati dublji smisao otvorenog sadržaja. On ne sme da smatra da je ono što čuje ili potpuno istinita činjenica ili čista zablude, nego je osnovno da utvrdi kako se pojedini podatak uklapa u neki širi životni stav ispitanikov. To je smisao i sledećeg uputstva da se sve što ispitanik kaže u toku razgovora ne nalazi na istoj psihološkoj ravni, jer sve stvari o kojima ispitanik govori nemaju za njega jednaku važnost. Razgovor o nekim stvarima može da bude izraz obične učtivosti, jer one imaju sasvim sporedno značenje, a iza nekih obaveštenja ispitanik stoji kao ličnost sa svojim iskustvom, osobenim karakterom, osnovnim ličnim očekivanjima i životnim planovima. Prvo pravilo, dakle, polazi od pretpostavke da je dobijanje potrebnih obaveštenja vrlo komplikovano. Prikupljanje podataka se ne sastoji u neposrednom prihvatanju ispitanikovih iskaza. U nje-

ga je uključena vrlo velika mera tumačenja stvarnog smisla koji se krije u otvorenim iskazima. Ovo postupku daje »dubinski« karakter, ali istovremeno u oštrijem obliku postavlja problem njegove pouzdanosti. U zavisnosti od svojih različitih teorijskih pretpostavki, razni ispitivači mogu različito tumačiti iste iskaze i ispitanikovo ponašanje u toku razgovora.

U drugom pravilu dolazi naročito do izražaja shvatanje da anketar mora biti u toku razgovora vrlo aktivan. Pravilo ističe da treba obraćati pažnju ne samo na ono što ispitanik hoće da kaže, nego i na ono što on ne želi da kaže, ili što ne može izraziti ako mu se ne pomogne. Uvek, međutim, postoji opasnost da aktivno držanje ispitivača ne ograniči ispitanikovu spontanost i da se usled toga ne otkrije ispitanikov lični ugao gledanja, čemu se upravo teži. Pošto je ovaj utvrđen, on treba da se dovede u vezu sa društvenim uslovima, koji imaju više dimenzija i mogu biti neposredniji, už i širi. Najneposredniji društveni kontekst jeste situacija uspostavljena u toku razgovora. I, napokon, ispitivač mora da pazi da ne padne pod uticaj ispitanikovih osećanja. Ovo pravilo očigledno pokazuje da je poreklo ovog oblika razgovora u psihijatriji. Prilikom uspostavljanja odnosa međusobnog poverenja s bolesnikom, psihijatar se mora uvek čuvati da bolesnik, koji često s neobičnom snagom i upornošću zastupa svoja patološka shvatanja, ne utiče na njega.

Drugi deo pravila se odnosi na držanje ispitivača prema ispitaniku i u njima se ispoljavaju one osobenosti ovog oblika razgovora zbog kojih je on nazvan blagim ispitivanjem. Smatra se da ispitivač ne sme da bilo šta naređuje, niti da daje bilo kakve savete ili moralne opomene. On ne sme da se prepire s ispitanikom i treba da govori i postavlja pitanja samo pod sledećim okolnostima: da bi pomogao ispitaniku da izrazi neku svoju misao; da bi otklonio njegov strah i uznemirenost koji mogu da poremete međusobni odnos i otežaju ili čak onemogućavaju prikupljanje podataka; da bi pohvalio ispitanika što je tačno izneo neke svoje misli ili osećanja; da bi skrenuo razgovor na neke sadržaje koji su izostavljeni ili zanemareni; i, napokon, da bi s ispitanikom raspravio neke pretpostavke, sadržane u njegovim ranijim izjavama, ali koje nisu dovoljno jasne, ukoliko oceni da bi ovo moglo biti korisno. Pomoću ovog uzdržljivog, ali istovremeno vrlo aktivnog držanja ispitivač nastoji da spontanost razgovora poveže s dobijanjem dovoljno potpunih izvornih obaveštenja. Retlisberdžer i Dikson smatraju da je za uspešno vođenje razgovora na ovaj način potrebno nekoliko godina obučavanja i praktičnog rada, pored opšte naučne

¹⁵⁾ F. J. Roethlisberger, W. J. Dickson, *op. cit.*, p. 270—291.

kulture i dobrog poznavanja neposrednog problema na koji se razgovor odnosi.

Nepotrebno je objašnjavati da se u masovnim anketama i s nedovoljno stručnim anketarima ne može uspešno primeniti ovaj način prikupljanja podataka. Ali, postavlja se pitanje kad je blago ispitivanje uopšte efikasno? Rečeno je da je bitna osobenost uloge ispitivača da podstiče i usmerava tok razgovora, ali tako da se on ipak što spontanije odvija. Ovo pretpostavlja vrlo aktivnog ispitanika. Da li je i kada ispitanik spreman da spontano preuzme ovako aktivnu ulogu u razgovoru? Može se očekivati da će se ispitanik tako ponašati u onim slučajevima kad je vrlo snažno zaokupljen predmetom razgovora. Na primer, kad se prikupljaju autobiografski podaci. Najbolje autobiografije nastaju kad se ljudi usmeravaju samo na najopštije sadržaje pojedinih perioda životnog ciklusa, ali se nastoji da oni sami što neposrednije i spontanije iznose svoje životno iskustvo.¹⁶ Povoljni su, zatim, uslovi kad se razgovor odnosi na životna iskustva stečena u nekom trajnijem i subjektivno značajnijem obliku ispitanikove delatnosti. Ako se s nekim kvalifikovanim radnikom ili stručnjakom razgovara o njihovoj profesionalnoj delatnosti i stručnim iskustvima, nije potrebno a ni korisno razgovor čvršće uokviriti planom koji je unapred do pojedinosti utvrđen. Razgovor se odnosi na iskustva koja su trajno uključena u ispitanikovu ličnost i dovoljni su samo opšti podsticaji da on o njima iznese svoj opšti stav i mnogo konkretnih obaveštenja. Razgovori ove vrste su srazmerno lako izvodljivi i ako se odnose na neke dublje lične teškoće, trajne psihičke ozlede, a možda i lične tragedije ispitanika. Praktično iskustvo pokazuje da se na ovaj način može vrlo uspešno voditi razgovor s razvedenim ženama o uzrocima i posledicama razvoda, naročito ako je neka žena bolnije doživela razvod. Tada je dovoljno samo nekoliko opštih podsticaja da se dobije prilično celovita slika o tome šta neka žena misli da su bili uzroci njenog razvoda, kako

¹⁶ Autobiografski izvori, koji se stvaraju u naučne svrhe, ne nastaju samo pomoću razgovora. Češće su oni pisani autobiografski dokumenti kojima je naučnim uputstvom bio određen samo najopštiji sadržinski okvir. Međutim, kad se stvaraju pomoću razgovora može se primeniti samo postupak blagog anketiranja. Opširnije o biografskom metodu vid. L. Gottschalk, C. Kluckhohn, R. Angell, *The Use of Personal Documents in History, Anthropology and Sociology*, Social Science Research Council, Bul. 53, New York, 1945; J. Dollard, *Criteria for the Life History*, New Haven, 1935; H. Thomae, »Die biographische Methode«, *Studium generale*, Bd. 5 (1952); J. Szczepanski, »Die biographische Methode«, u knjizi R. König (red.), *op. cit.*, S. 551–569. O izradi biografije mentalnih bolesnika u terapijske svrhe, putem psihijatrijskog razgovora vid. H. S. Sullivan, *The Psychiatric Interview*, Tavistock Publications, London, 1955, Ch. VII, p. 139–182.

ga je ona doživela i kakve je posledice razvod imao u njenom kasnijem životu.¹⁷ Prema tome, blagim ispitivanjem mogu se uspešno prikupljati podaci samo o sadržajima koji imaju dublje značenje u životu ispitanika, i o kojima oni imaju dovoljno izgrađena lična gledišta. Tada je razgovor ove vrste dovoljan podsticaj da krene prava bujica reči i da se uz sasvim opšta usmeravanja dobiju potrebna obaveštenja.

Drugi preduslov je da ispitivač solidno teorijski poznaje ispitivani problem i ima dovoljno iskustva u vođenju ovakvih razgovora, kako bi, i pored sasvim nedirektivnog postupka, bio pokriven sav iskustveni sadržaj i prikupljena sva naučno potrebna obaveštenja. Uz ovo, ispitivaču je potrebna znatna psihološka i sociološka kultura, jer mu je ostavljeno vrlo široko polje za tumačenje otvorenog sadržaja razgovora. Uspešno ostvarivanje pravila da se izjave ispitanika ne mogu prihvatiti u njihovom neposrednom, otvorenom smislu, nego da treba uzeti u obzir i njihov podtekst i sagledati ih u širem psihološkom kontekstu i životnim uslovima, pretpostavlja zaključivanja za koja je neophodna solidna stručnost jer inače ona mogu biti sasvim proizvoljna i dovesti u pitanje naučnu vrednost podataka.

Napokon, stvaranje obimnije izvorne građe pomoću ovog oblika razgovora mora iz više razloga duže da traje. Pre svega, teško je naći veći broj ispitivača s potrebnim klasifikacijama, a i tok prikupljanja je nužno znatno sporiji nego u jednostavnijim, tipično anketnim oblicima razgovora. Prikupljanje obično traje mesecima, a u pojedinim istraživanjima i godinama.¹⁸ Istraživački postupak je, stoga nepodesan za stvaranje preciznih vremenskih preseka o opštoj rasprostranjenosti ispitivanih pojava, ali je zato jedno od nezamenljivih sredstava za svestrano proučavanje relativno manjeg broja složenih pojava određene vrste.

U poslednjih nekoliko desetleća sve češće se pojavljuje izraz »istraživački razgovor«, donekle srodan s »blagim ispitivanjem«, čiji je koren takođe u praksi psihijatrije. No oblast primene istraživačkog razgovora je znatno šira, pa njegovo izvođenje – izvan psihijatrije – treba osloboditi od psihijatrijskih pretpostavki. I sadržaj razgovora određen je predmetom proučavanja i saznavnim ciljevima koji su ugrađeni u istraživanje. Pošto se područje primene istraživačkog razgovora širi, on se pojavljuje u vrlo različitim oblicima, i zasad su istraživački radovi u kojima je ovaj tip razgovora korišćen najbolji izvor obaveštenja o

¹⁷ Ispitivač je bila devojka, apsolvent sociologije.

¹⁸ Kinsi navodi da je deset godina prikupljao izvorne podatke za svoju studiju o polnom ponašanju muškaraca (Vid. A. C. Kinsey et al., *op. cit.*, p. 10.).

njegovim osobnostima.^{18a)} No već iz naziva ovog razgovora se može zaključiti da ga može izvoditi samo naučno osposobljen istraživač.

Neutralno anketiranje. Ovo je najviše rasprostranjen tip razgovora koji se javlja u svim masovnijim anketama. Međusobni odnos između anketara i ispitanika je daleko površniji nego u blagom anketiranju i sastoji se, po pravilu, u formalnoj učtivosti. Ovo ne mora uopšte da bude štetno, naročito kad se prikuplja samo manji broj podataka koji nemaju veći značaj za ispitanika. Ali, i kad se prikupljaju šira obaveštenja, među kojima neka mogu biti iz raznih razloga osetljiva, odnos između anketara i ispitanika u ovom obliku prikupljanja je pretežno poslovnog karaktera. Anketar je, naime, lice koje po službenoj dužnosti prikuplja podatke za drugog, za nekog istraživača ili neku istraživačku ustanovu. On se nalazi u ulozi posrednika između ispitanika i organizatora istraživanja. Ispitanik, u stvari, ne opšti sa anketarom, nego s organizatorom istraživanja. Zbog toga što anketar obavlja ulogu posrednika, manje je važno da se između njega i ispitanika uspostavi prisan odnos. Sasvim je dovoljno da ispitanici steknu poverenje u anketarovu čestitost, kao i njegovu sposobnost da obavi svoju posredničku dužnost. U metodološkoj literaturi postoji gotovo jedinstveno mišljenje da je u ovom tipu razgovora najbolje da anketar prema ispitanicima zauzme stav učtive poslovnosti, a da svaka veća prisnost može da bude samo štetna. Dalja osobenost izvođenja ove vrste razgovora jeste nastojanje da celokupno ponašanje anketara bude do pojedinosti određeno jedinstvenim proceduralnim pravilima. Pravila obično predviđaju kako će anketar objašnjavati ciljeve ispitivanja, sve što će reći u toku razgovora i kako će se ponašati prilikom odlaska. Shvatanje o neophodnosti krajnje formalizovanog proceduralnog postupka preovladava u organizaciji masovnih anketa. Formalna standardizacija postupka smatra se bitnim preduslovom dobijanja uporedivih masovnih izvornih obaveštenja, što je s obzirom na stručni kvalitet prosečnih anketara prilično opravdano.

Ponekad se, međutim, shvatanje o poslovno-neutralnom odnosu anketara prema ispitanicima dovodi do besmisla, i usled toga postupak prestaje da bude upotrebljiv za prikupljanje naučnih obaveštenja. Evo šta misli o idealnom držanju anketara Parten: «Anketar mora uvek biti staložen i pribran i izbegavati da pokazuje ljutinu ili iznenađenje. On mora nastojati da bude apsolutno neutralan, da nikad ne pokazuje

^{18a)} Vid. bibl. podatke o uspešnoj primeni istraživačkog razgovora u različitim proučavanjima filozofije nauke u mojoj knjizi *Sociologija saznanja*, »Ves. Masleša«, Sarajevo 1986, str. 727. Širok pregled istraživanja u kojima je korišćen istraživački razgovor vid. u M. Brenner et al. (eds.), *Research Interview, London, 1985*.

nevericu, odobravanje ili neodobravanje.»¹⁹⁾ Kad se u tumačenju poslovno neutralnog odnosa između anketara i ispitanika ovoliko pretera, anketar se pretvara u magnetofon. Od njega se zahteva da ne pokaže da ne veruje ni u najbesmisleniji podatak i da ne sumnja u istinitost sasvim očigledne laži. Pri tom je anketar, ipak, kao tehničko sredstvo za beleženje podataka manje pouzdan od magnetofona. U naučnom razgovoru je ovakav stav o ulozi anketara potpuno neprihvatljiv. Kritičnost je bitan konstitutivni element naučnog odnosa prema svim izvornim obaveštenjima o stvarnosti, i ona se ne sme nikad napustiti. U odnosu prema ispitanicima ovaj kritičan stav treba da se ispolji na učtiv i taktičan način i s puno razumevanja. Ali, ako anketar vidi da ga neko obmanjuje, on treba da mu na neki način stavi do znanja da to primećuje. Ovo je utoliko važnije, jer ako anketar ne primeti obmanu, ili zbog održavanja dobrih odnosa sa ispitanikom namerno ćutke prede preko nje, on gubi ugled u ispitivanoj sredini. U svakoj sredini se mogu naći pojedinci koji iz raznih razloga žele da se narugaju istraživanju, i da pokažu kako ljudi koji prikupljaju podatke ništa ne znaju, kako su ih oni «uspeli da prevare». Ako im ovo stvarno pođe za rukom, oni se time hvale pred drugima, a to šteti opštem ugledu istraživanja.²⁰⁾

U neutralnom anketiranju dolazi, dakle, do izražaja shvatanje o pretežno pasivnom, strogo formalizovanom i rutinskom držanju anketara. Na taj način se želi postići više ciljeva, a pre svega što veća uporedivost podataka. Koliko su ovi stvarno uporedivi zavisi od niza okolnosti, a ne samo od ujednačenog ponašanja anketara. Pored toga, formalizacija postupka kojim se on pretvara u dosta prostu rutinu omogućuje upotrebu anketara sa malim stručnim kvalifikacijama, što olakšava istraživanja većeg obima. Ali, kao što je rečeno, čitav postupak gubi svaki naučni smisao kad se shvatanje o neutralnoj poslovnosti anketara dovede do apsurd. Pošto je ovo shvatanje dosta rasprostranjeno i u metodologiji nedovoljno kritički osvetljeno, treba ukazati da ono vodi poreklo iz komercijalnih ispitivanja tržišta.

Oštro ili strogo ispitivanje. Ovaj oblik razgovora se u naučne svrhe vrlo retko upotrebljavao. Po načinu rada ispitivača, oštro ispitivanje je sušta suprotnost neutralnom anketiranju, a s blagim ispitivanjem ima samo izvesne sličnosti. Po svojim formalnim osobinama ono je vrlo slično saslušanju u istražno-sudskom postupku. Bitna razlika jeste što se razgovor vodi na osnovu prethodno dobijene dobrovoljne saglasnosti ispitanika, kao i što se na osnovu dobijenih obaveštenja ne preduzimaju nikakve društvene sankcije. Ali ispitanik se podvrgava vrlo strogom,

¹⁹⁾ M. B. Parten, *op. cit.*, p. 340.

²⁰⁾ A. Kinsey et al. *op. cit.*, p. 55-6.

moglo bi se reći ne samo ispitivanju nego saslušavanju, u kome mu se sasvim otvoreno i bezobzirno predočavaju sve protivrečnosti u iskazima; pitanja se postavljaju brzo; traži se od ispitanika da na njih odmah odgovara bez dužeg razmišljanja; pojedina pitanja se namerno postavljaju na preskok, radi iznenađenja. Međutim, razgovor se prekida ako se naide na tzv. nepopravljivo neiskrenog ispitanika i zaključi da sa njim nema smisla razgovarati, jer on želi da prikrije neke činjenice ili svoja prava gledišta. Ovaj oblik razgovora zahteva da ispitivač temeljito poznaje ispitivani problem i da bude za čitavo vreme vrlo aktivan. U tome aktivnom držanju ispitivača sastoji se izvesna sličnost između oštrog i blagog ispitivanja. U potpuno doslednom obliku je ovaj način razgovora u naučne svrhe, bar koliko je meni poznato, primenjivao samo Kinsi.²¹⁾ Ali, Kinsi je uopšte bio ekscentričan čovek; on je u svojim istraživanjima primenjivao više postupaka koji se, najblaže rečeno, znatno razlikuju od uobičajenih metodoloških shvatanja.

U ideji oštrog ispitivanja sadržano je jedno racionalno jezgro od presudne važnosti za prikupljanje naučnih obaveštenja putem razgovora. Već više puta je isticano da su nauči potrebni verodostojni i tačni podaci, i da se na iskaze ispitanika moraju primeniti neki postupci pomoću kojih se u istražno-sudskoj praksi nastoji utvrditi tzv. materijalna istina na osnovu iskaza optuženih i svedoka. Samo se način na koji se to čini u naučnom prikupljanju podataka razlikuje, jer je situacija u kojoj se razgovor organizuje bitno drukčija. Ona nastaje (1) na osnovu pune dobrovoljnosti i (2) uz dovoljno garancije da će obaveštenja biti krajnje diskretno korišćena i da neće biti upotrebljena radi preduzimanja nekih društvenih sankcija. Ova druga okolnost je naročito važna, jer se pomoću nje nastoje isključiti neposredni praktični interesi ispitanika koji bi mogli uticati da ispitanik iskrivljuje i prikriva svoja prava mišljenja ili podatke o nekim činjenicama. Naravno, u životno značajnim oblastima teško je, i pored sveg nastojanja, sasvim isključiti uticaj praktičnih ispitanikovih ličnih i grupnih interesa. To je jedan od razloga zbog čega je i neophodna kasnija kritička analiza dobijenih obaveštenja. Ali u poređenju s istražno-sudskim postupkom situacija je ipak bitno drukčija, pa nauka u utvrđivanju verodostojnosti podataka može koristiti drukčija sredstva nego što je postupak oštrog ispitivanja.

Strogo ispitivanje u punom smislu reči može se, možda, primeniti za prikupljanje nekih činjeničkih podataka, dok je ono sasvim nepodesno za ispitivanje dubljih pobuda i nekih širih psihičkih društvenih posledica ponašanja; pomoću njega se u najboljem slučaju mogu utvrditi činjenice o ponašanju i o nekim svesnim psihičkim sadržajima.

Ova tipologija oblika naučnog razgovora prikazuje samo njegove osnovne tipove, dok se proceduralna pravila o ponašanju ispitivača i anketara obično kreću između ovih krajnjih tipova, kombinujući pojedine njihove karakteristike.

Potrebne osobine anketara. U ovom odeljku se imaju u vidu prvenstveno anketari bez šireg stručnog obrazovanja iz one oblasti u koju spada sadržaj ispitivanja. Sve osobine o kojima će biti reči potrebne su, svakako, kvalifikovanijim ispitivačima, samo što se pretpostavlja da oni bar neke od tih osobina poseduju zahvaljujući svom stručnom obrazovanju.

Među potrebnim osobinama anketara na prvo mesto dolazi dobro poznavanje jezika ispitivane sredine, a odmah zatim poznavanje njenog životnog stila i napose u njoj uobičajenog načina ličnog ophođenja. Ponekad su u tom pogledu važne i neke naoko sitnice. Na primer, samo ako poznaje životni stil neke sredine anketar može da oceni kad je najpogodnije potražiti ispitanike kod kuće; da li se u nekom društvenom sloju smatra da je obavezno unapred najaviti svoj dolazak i sl. Lako i uspešno uspostavljanje dodira s ispitanicima mnogo zavisi od toga koliko anketar poznaje pravila ophođenja ispitivane sredine. U protivnom slučaju njegov nastup može ljudima izgledati neprirodan, suviše krut, ili pak nedovoljno učtiv, a anketar se, istovremeno, oseća nesigurno i nelagodno. Ova psihička napetost se teško sakriva; ona otežava uspostavljanje povoljne klime za razgovor, a može i sasvim podsvesno radati podozrivost ispitanika. Prilikom odabiranja anketara i njihovog rasporeda treba stoga nastojati da se anketari šalju u društvene sredine čiji životni stil i kulturne osobenosti dobro poznaju.

Tačnost i preciznost u radu je naredna neophodna osobina anketara. Anketari bez ovih svojstava unose u izvornu gradnju mnogobrojne greške: propuštaju da postavljaju sva pitanja, da tačno zabeleže sve odgovore, čak i da razgovaraju sa svima izabranim ispitanicima, da uredno vode evidenciju o svome radu i sl. Pri tom tačnost zavisi vrlo mnogo od sposobnosti za brzo beleženje podataka. Ovo je potrebno i da bi se razgovor mogao odvijati bez zastoja. Dobar anketar mora, ako se podaci odmah beleže, da bude u stanju da sinhronizovano deli pažnju na dva procesa: da sluša nove iskaze ispitanika i istovremeno beleži ono što je pre toga čuo. Ovo mnogim ljudima ne polazi lako za rukom, a u svakom slučaju je prilično naporno. Ako se za vreme razgovora ništa ne zapisuje, ili se beleže samo neke pojedinosti, tačnost podataka presudno zavisi od osobina anketarovog pamćenja, o čemu je već bilo govora prilikom razmatranja lične jednačine posmatrača.

²¹⁾ Opširnije o naučnom izvođenju razgovora vid. A. Kinsey et al., *op. cit.*, p. 47-62.

Zatim, dalja važna osobina anketara jeste izdržljivost u fizičkom i psihičkom pogledu, sposobnost da očuva staloženost i mirnoću i pored većih fizičkih napora, a i u psihološki napetim i neprijatnim situacijama. Ispitivanja rada anketara pokazuju da posle izvesnog broja razgovora dolazi do zasićenosti, i da u anketama s obimnijim sadržajem, naročito ako se prikupljanje podataka mora brzo obaviti, nije dobro pojedinom anketaru davati zadatak koji prelazi trideset razgovora, jer, usled zasićenosti opada kvalitet njihovog rada. S druge strane, ako se u nekoj anketi češće javljaju psihološki napete i neprijatne situacije, zato je vrlo često kriv organizator istraživanja, a ne anketari. Organizator mora da oceni koja se pitanja mogu, a koja je vrlo rizično postavljati. Za uspeh ankete je vrlo važno da li je odluka o njenom sadržaju pravilno i realistično doneta. Tim pre jer iskustvo pokazuje da anketari najčešće izbegavaju postavljanje osetljivih pitanja, iz sasvim jasnih razloga, jer ona stvaraju napetu i neprijatnu situaciju. Zbog toga anketari radije proizvoljno popunjavaju odgovore na takva pitanja.

Značajan poseban uslov uspešnog vođenja razgovora, izuzev u slučajevima kad je rad anketara sasvim rutinske prirode, jeste da anketari dovoljno razumeju sadržaj ankete i da raspolažu bar elementarnim stručnim znanjima iz oblasti u koju spadaju njeni osnovni problemi. Ovo je, pored poznavanja osobenosti sredine u kojoj se anketa izvodi, možda najvažniji uslov da ona ne ostane na površini. Ispitanici, naime, nisu podstaknuti da iznose svoja iskustva ako primete da je anketar sasvim neupućen i da čak nije u stanju da razume ono što mu se kaže, tj. ako u anketaru vide slabog pisara koji, zbog toga što ne razume smisao i sadržaj onog što se ispituje, iskrivljuje njihova mišljenja. Jedno specijalno proučavanje rada anketara je ubedljivo pokazalo koliko je za uspeh ispitivanja važno da anketari dobro poznaju njegove probleme. Rismen (Riesman) je ispitivao mišljenja univerzitetskih nastavnika o radu anketara koji su prethodno prikupljali podatke o iskustvima tih nastavnika u vreme najžešćih Makartijevih napada u SAD. Mnogi nastavnici su se žalili da anketari nisu bili u stanju da shvate i pravilno zabeleže njihove izjave, jer nisu dovoljno razumeli razne pojmove i jer su sasvim slabo poznavali univerzitetsku sredinu i neke njene reakcije. U osnovnom istraživanju su bili angažovani stalni anketari dva instituta za ispitivanje javnog mnjenja, sa dosta praktičnog iskustva, ali iz anketa drukčije vrste.²²⁾ U prethodnim znanjima anketara može da se krije i opasnost da oni nekim svojim preubedenjima ne utiču pristrasno na ispitanike. Ali poznavanje

²²⁾ D. Riesman, «Some Observation on the Interviewing», u knjizi P. F. Lazarsfeld, W. Thielens, *The Academic Mind*, The Free Press, Glencoe, Ill., 1958, p. 305–314.

sadržaja o kojima se razgovor vodi je istovremeno preduslov za dublje i sadržajnije međusobno sporazumevanje i kritičnu ocenu pojedinih odgovora.

(b) ISPITANIK

Ako je prilikom razrade plana nekog ispitivanja njegov sadržaj prilagođen životnom iskustvu i načinu opštenja ispitanika njihova spremnost da iskreno i savesno učestvuju u ispitivanju postaje od odlučujuće važnosti za uspeh ispitivanja. Zbog toga je metodološki važno da se zna šta može uticati na ovu spremnost, kako se ona može pojačati, odnosno kako se ispitanici mogu snažnije podstaći da spremno učestvuju u ispitivanju. Svi ranije pomenuti opšti činioci od kojih zavisi odnos ispitivane sredine prema istraživanju utiču na stav ispitanika; ali, oni se ovde ispoljavaju u neposrednijem ličnom vidu, a javljaju se i neke sasvim lične pobude koje mogu da povoljno ili nepovoljno utiču na stav pojedinačnog ispitanika. Podjednako bi bilo jednostrano sasvim zanemariti ove lične činioce, kao i izgubiti iz vida da se oni ispoljavaju u okviru šire društvene situacije u kojoj se ispitivanje izvodi. Kao i u većini oblika društvenog ponašanja i ovde se prepliću opšte-društveni, mesni, institucionalni, uži grupni i individualni činioci. Ipak, individualni činioci dolaze više do izražaja u razgovoru nego u bilo kom drugom obliku prikupljanja podataka. Odnos prema ispitivanoj sredini je u razgovoru najviše individualisan, ne samo po postupku, kojim se obično nastoji isključiti neposredni uticaj društvenih okolnosti na iskaze ispitanika, nego i po osnovnoj usmerenosti traženih obaveštenja, pomoću kojih se želi osvetliti upravo individualno učešće u raznim društvenim zbivanjima i neka lična mišljenja ili stavovi ispitanika. Zbog toga individualne pobude za učešće u naučnom razgovoru zaslužuju posebnu pažnju.

Kan i Kanel (R. Kahn, Ch. Cannell) dele pobude koje utiču na ispitanike da učestvuju u razgovoru na spoljne i unutrašnje.²³⁾ Spoljne proizilaze iz okolnosti da učešćem u razgovoru ispitanik može postići neki svoj cilj. Iznoseći neko svoje mišljenje, on može uticati na javno mnjenje ili na donošenje nekih društvenih odluka. U nekim primenjenim ispitivanjima, na primer u ispitivanjima industrijske sociologije koja se organizuje u pojedinim preduzećima, ispitanik može svojim učešćem u

²³⁾ R. L. Kahn, Ch. F. Cannell, *op. cit.*, p. 45–58 i celo treće poglavlje. Vid., takođe, S. A. Richardson *et al.*, *op. cit.*, Ch. 3., 59–87.

razgovoru da utiče na neke odluke koje imaju za njega neposredan praktični značaj. Ako se, na primer, ispituje odnos između poslovođa i radnika, radnici koji nisu zadovoljni tim odnosom mogu iznošenjem svojih primedaba i razloga uticati da se izvesni odnosi izmene i poprave u skladu sa njihovim željama. No u svakom slučaju, učešće u ispitivanju je za ispitanike u tim uslovima jedan od kanala društvene kritike, tim značajniji ako ostali institucionalni kanali kritike slabije funkcionišu. U ispitivanjima teorijskog karaktera, posle kojih ne slede nikakve praktične promene u ispitivanoj sredini, otpada ova neposredno praktična pobuda, ali se javlja jedna druga, koja se često ne uzima u obzir, a ne treba je potcenjivati. Spremnost da se iskreno i savesno učestvuje u razgovoru proizilazi iz ispitanikove svesti da na taj način svojim iskustvom pomaže nauci u rešavanju nekih njenih problema. U današnjim prilikama – kad nauka uživa vrlo velik i stiže sve veći ugled, kad se u nju veruje i od nje često očekuje znatno više od njenih stvarnih aktualnih mogućnosti, možda i zbog toga što su mnoga ranija tradicionalna verovanja, naročito religijska, izgubila svoju ubedljivost, pa se u nauci traži izgubljena sigurnost i zbog toga se procenjuju njene mogućnosti – svest da su svojim iskustvom pomogli nauci može kod mnogih ispitanika da povećava osećaj vlastite vrednosti. I u zabačenim selima može se videti kako ovo snažno podstiče ljude da s istraživačem otvoreno i vrlo iskreno sarađuju.

Unutrašnje pobude proizilaze iz neposredne situacije koja se stvara u toku razgovora. Što je razgovor više usredsređen na subjektivno važnije delove ispitanikovog ličnog iskustva, što ispitivač pokazuje više stvarnog zanimanja za to iskustvo, i ispitanik uviđa da je on u stanju da ga razume i čak da mu pomogne da šire osmisli i iskaže neka svoja nedovoljno određena mišljenja i sećanja, a da ga, pri tom, ne osuđuje, ne ocenjuje niti mu se suprotstavlja, razgovor postaje prijatniji, bez obzira na bilo kakve lične ispitanikove ciljeve koji bi se nalazili van samog razgovora. »Razgovor je duši poslastica«, kaže jedna narodna izreka. Većini ljudi je prijatan razgovor u kome su oni, odnosno neka njihova iskustva, u središtu pažnje. A naročito je takav razgovor prijatan ljudima koji su sticajem okolnosti manje uključeni u razgranate neposredne međulične odnose, koji su manje-više usamljeni i nemaju često priliku da izmene neka svoja osnovna životna iskustva s nekim ko će moći da ih razume. Naravno, čim se u razgovoru dotaknu osetljivija pitanja o nekim ispitanikovim ponašanjima ili nekim njegovim stavovima koji bi, kad bi se za njih šire znalo, mogli da naruše njegov ugled ili imaju bilo kakve druge nepoželjne posledice, sigurnost da je obezbeđena puna anonimnost i krajnja diskretnost u korišćenju podataka postaje neophodna pretpostavka ispitanikove iskrenosti.

Osećanje važnosti ispitivanog problema, prihvatanje ciljeva istraživanja i načina na koji se ono izvodi, a zatim poverenje u ispitivača ili anketara koji neposredno prikupljaju podatke su temelji na kojima se mogu vrlo snažno razviti i spoljne i unurašnje pobude iskrene i savesne sarađnje. Odmah će se videti da ovo poverenje ne zavisi samo od ličnih osobina ispitivača, nego i od njegovih stvarnih ili pretpostavljenih društvenih svojstava. Pa ipak, ostaje činjenica da i u istim objektivnim uslovima različiti ispitivači postižu nejednak uspeh, i da ima ispitivača kojima polazi za rukom da privole na iskrenu sarađnju i najzativorenije, krajnje rezervisane i sumnjičave ispitanike, što znači da individualne osobine ispitivača nisu beznačajne za uspostavljanje povoljnog odnosa s ispitanicima.

(c) ISPITIVANJE KAO DRUŠTVENI ODNOS

Već je rečeno da neposredni odnos između ispitivača i pojedinačnih ispitanika ne nastaje nezavisno od opštih i osobenih mesnih društvenih prilika, i da u razmatranju društvenog odnosa koji se stvara u pojedinačnim razgovorima i njegovog uticaja na dobijena obaveštenja treba uzeti u obzir i ove okolnosti. Ukazano je da mesne prilike mogu biti u vrlo različitoj meri povoljne za izvođenje nekog istraživanja. Ova okolnost je vrlo značajna za uspeh anketnih ispitivanja šireg obima. Društveni uslovi za njihovo izvođenje pretvaraju se, u stvari, u niz posebnih mesnih situacija. Ako se ove međusobno znatno razlikuju, uporedivost prikupljenih podataka može se znatno smanjiti. Pored toga, u teritorijalno široj anketi teže je oceniti uticaj društvenih činilaca na prikupljanje, nego kada je ovo više lokalizovano i kad se istraživač duže nalazi u ispitivanoj društvenoj sredini. Anketa obično ne traje dugo, a ako se izvodi u širem društvenom okviru, organizator i njegovi stručni saradnici ne mogu steći neposredan uvid u društvene prilike svih mesta u kojima su prikupljeni podaci, nego se moraju osloniti na utiske manje stručnih anketara, što je, svakako, manje pouzdano. A bez dovoljnih obaveštenja o mesnim prilikama teško je shvatiti karakter neposrednog društvenog odnosa između anketara i ispitanika i njegov uticaj na kvalitet prikupljenih obaveštenja. Na ovaj neposredni odnos svakako mogu da utiču i razne individualne društvene karakteristike anketara i ispitanika, ali se njihov uticaj znatno menja u zavisnosti od opštih i lokalnih društvenih prilika.

Sledeći primer ilustruje ove opšte stavove. Neka se pretpostavi da se razgovorom prikupljaju obaveštenja o odnosima između dveju društvenih grupa u više naselja i da su to grupe starosedelaca i dose-

ljenika. Ako su odnosi između tih dveju grupa usklađeni, sasvim je sporedno da li će anketari i ispitanici pripadati istoj grupi. Međutim, ako su grupe u međusobnom sukobu, brojna istraživanja pokazuju da dobijena obaveštenja mnogo zavise od toga da li ih je (a) prikupljao anketar koji pripada istoj grupi kao i ispitanici, ili (b) pripada drugoj, ili ga (c) ispitanici iz obeju grupa smatraju neutralnim licem, jer on nije iz naselja u kome se ispituje ovaj međugrupni odnos. Primer pokazuje da neka društvena karakteristika anketara dobija različit značaj u odnosu sa ispitanicima u zavisnosti od stanja mesnih odnosa. Treba dodati da će od karaktera odnosa između društvenih grupa kojima pripadaju anketar i ispitanici zavisiti širina uticaja ove okolnosti na kvalitet prikupljenih podataka. U nekim slučajevima treba očekivati da će usled toga biti iskrivljena samo obaveštenja o specifičnim međugrupnim odnosima, a u drugim da će anketari iz druge grupe nailaziti na mnogo opštije teškoće.

Postoje zatim individualne osobine anketara čiji uticaj na kvalitet podataka zavisi prvenstveno od sadržaja podataka, a manje je podložan konjunkturalnim oscilacijama. Takva su obeležja, na primer, pol i starost anketara. Gotovo je neophodno da u raznim ispitivanjima žena u mnogim kulturnim sredinama ispitivači budu žene, jer je razlika u polu izrazita prepreka za slobodno saopštavanje iskustva o mnogim stvarima. I starost je takode ne samo biološka nego i društvena osobina. Na osnovu starosti se stvaraju razne društvene grupe i vrlo često prilikom ispitivanja neke starosne grupe nije beznačajno da li anketari pripadaju istom, starijem ili mlađem pokolenju. Izgleda da nije potrebno šire objašnjavati da nema smisla slati neiskusne mladiće da prikupljaju podatke, ako se može očekivati da će veći broj ispitanika smatrati da anketari, zbog svoga uzrasta i nedovoljnog životnog iskustva, nisu u stanju da dovoljno razumeju njihov stvarni sadržaj. Ranije se videlo da ovakvo mišljenje, bez obzira da li je tačno, znatno utiče na zainteresovanost ispitanika za razgovor. Priznata stručnost u nekoj oblasti, naravno, otklanja, ili bar osetno smanjuje, pomenute polne i starosne prepreke u opštenju.

Uticaj društvenih osobina anketara i ispitanika na tok razgovora i kvalitet dobijenih obaveštenja mora se posmatrati i sa stanovišta društvene strukture. Niz okolnosti govori da je najlakše i najpotpunije društveno opštenje i sporazumevanje između lica koja se nalaze na istoj ravni društvene strukture. Između pojedinaca, koji zauzimaju slične društvene položaje, stvara se najviše raznovrsnih međusobnih veza, i usled toga se oni najlakše međusobno sporazumevaju o najrazličitijim pitanjima. Vertikalno u društvenoj strukturi opštenje nailazi uvek na veće ili manje prepreke. Pri tome izgleda da se sva obaveštenja, koja

se ne odnose na potpuno javne sadržaje, nego su poverljiva, tajna ili privatna po prirodi društvene organizacije, lakše kreću uz strukturu, nego niz nju. U prilog ove pretpostavke govori prilično obimno iskustvo iz mnogobrojnih anketa. Ispitanici čiji je društveni položaj znatno viši od anketarovog, srazmerno mnogo češće odbijaju da učestvuju u razgovoru nego ispitanici s nižim položajem. U masovnijim anketama u kojima prosečni anketar ima srednjoškolsko ili nepotpuno srednjoškolsko obrazovanje i pripada srednjim službeničkim društveno-profesionalnim grupama, srazmerno najviše odbijaju da učestvuju intelektualci i rukovođeci kadrovi. Ponekad se dešava da lice koje neće da o sadržaju ispitivanja razgovara s anketarom izjavi da je spremno da iznese svoja gledišta neposredno istraživaču, očigledno jer smatra da samo licu koje ima sličan društveni položaj može da iznosi neka svoja iskustva.

Neposredni društveni odnos u kome se putem razgovora prikupljaju podaci, i koji može da utiče na njihovu naučnu vrednost, nastaje, dakle, kao rezultat delovanja niza činilaca, i objektivna vrednost prikupljenih podataka se ne može oceniti bez obaveštenja o društvenim uslovima u kojima su oni prikupljeni. Ali, proučavanje društvenih uslova u kojima se prikupljaju podaci putem razgovora nije u sociologiji važno samo kao osnova za ocenu vrednosti prikupljenih podataka. Pomoću njega se mogu ispitati i razne osobine društvenog opštenja. Zbog toga je često prilikom stvaranja plana ankete korisno eksperimentisati. Na primer, u ranije pretpostavljenom slučaju da se ispituju odnosi između starosedelaca i doseljenika ne bi bilo najsrećnije metodološko rešenje da se stvore dve grupe anketara (jedna od starosedelaca, a druga od doseljenika), i da anketari-starosedeoce ispituju samo starosedeoce, a anketari-doseljenici doseljenike. Korisnije je namerno stvoriti ukršten raspored anketara, u kome će jedan deo anketara iz svake grupe anketirati starosedeoce, a drugi doseljenike. Tada se kasnije može ispitivati da li se i u čemu razlikuju podaci koje su ispitanici dali anketarima koji pripadaju istoj odnosno drugoj društvenoj grupi. Ako se utvrde veće razlike u podacima o nekim mišljenjima i stavovima, to može biti i teorijski značajno, ne samo za ocenu pouzdanosti podataka, nego i za ispitivanje odnosa između tzv. javnog, užeg grupnog mnjenja i privatnog mišljenja. Ova tri sloja mišljenja mogu se nalaziti u vrlo različitim međusobnim odnosima. Ovo je samo jedna ilustracija koja pokazuje kako proučavanje jednog oblika aktivnog prikupljanja podataka može biti poseban izvor socioloških saznanja o društvu.²⁴⁾

²⁴⁾ Još uvek nema sistematskih teorijskih analiza društvenih odnosa koji nastaju u prikupljanju podataka naučnim razgovorom. Nekoliko članaka objavljenih u *American Journal of Sociology*, vol. 62 (1956), No. 2, sadrže dosta zanimljive podatke i ideje o ovom metodološkom problemu. Vid. i A. Strauss, L. Schatzman, «Cross-Class Interviewing: An Analysis of Interaction and Communicative Styles», u knjizi R. N. Adams, J. J. Preiss (eds.), *Human Organization Research*, The Dorsey Press, Homewood, Ill., 1960, ch. XVII.

ANKETARSKA GREŠKA

Prilikom razmatranja uzroka grešaka ukazano je da su lica koja prikupljaju podatke jedan od važnih njihovih izvora. Način ispitivanja ove vrste grešaka, radi njihovog sprečavanja ili naknadnog otklanjanja, jeste stoga sastavni deo svakog metodološki razvijenijeg oblika prikupljanja naučnih izvornih obaveštenja. U prikupljanju podataka razgovorom greške ispitivača i anketara mogu biti još opasnije, a u mnogim slučajevima se teže otkrivaju. Međutim, delovanje ovog izvora grešaka nije podjednako ispitivano u svim oblicima razgovora. Sistematska ispitivanja odnose se uglavnom samo na tipično anketne oblike razgovora; saznanja o izvorima grešaka u složenijim oblicima razgovora kliničko-dubinskog tipa su još uvek vrlo nesređena, iako postoji velika opasnost da, s obzirom na manju standardizaciju ovih razgovora, individualne osobine ispitivača više iskrivljuju podatke i učine ih neuporedivim. Stoga je ovaj prikaz ograničen na tzv. anketarsku grešku.²⁵⁾

Ispitivanje anketarske greške ima za cilj da utvrdi obim i vrste grešaka koje anketari unose u izvornu gradu usled nekih svojih objektivnih osobina, subjektivnih shvatanja ili nekih slabosti u radu. Mnoga istraživanja pokazuju da je anketarska greška često toliko velika da znatno utiče na kvalitet podataka. Jedno vreme se smatralo da su njeni glavni izvori neke objektivne društvene osobine anketara koje se javljaju kao činilac međusobnog odnosa između njih i ispitanika, i neka njihova subjektivna svojstva, naročito stavovi o određenom pitanju o kome se prikupljaju podaci.²⁶⁾ Ima podataka koji govore da obaveštenja koja dobijaju razni anketari stoje u pozitivnoj vezi sa njihovim ličnim gledištima o određenim pitanjima. Ova iskustva su bila podstrek da se svestranije ispituje u kojoj meri anketar svojim držanjem sugestivno utiče na ispitanike i na modifikaciju njihovih odgovora. Ovi izvori anketarske greške nesumnjivo postoje i nisu beznačajni, naročito ako su anketari manje stručni, ako nisu usvojili nepristrasan profesionalni stav u svome radu i ako je ispitivani problem predmet društvenog spora.

²⁵⁾ Pod anketarskom greškom se podrazumeva »greška u odgovorima ili zabeleženim obaveštenjima koja je direktan rezultat delovanja anketara«. (Vid. M. G. Kendall, W. R. Buckland, *A Dictionary of Statistical Terms*, Oliver and Boyd, London, 1957, p. 144.)

²⁶⁾ Vid. H. Cantrill, *Gauging Public Opinion*, Princeton University Press, Princeton, 1944, p. 113–119.

Ali to nisu ni jedini a često ni najvažniji izvori anketarske greške.²⁷⁾ Postoji niz drugih okolnosti što takođe mogu znatno da utiču na obim grešaka koje anketar unosi u podatke. To su, na primer, nedostaci u izboru ispitanika i nedovoljno nastojanje da se dođe u dodir s onim licima koja je teže pronaći. Pokazalo se, zatim, da sugestivni uticaj anketara na ispitanike ne mora da zavisi od njegovih ličnih gledanja na određen problem, nego od njegovog pristupa. Da bi dobili pristanak ispitanika da učestvuje u razgovoru, anketari često zauzimaju ranije pomenuti stav trgovačke ljubaznosti. Naglašena anketarova ljubaznost izaziva prirodnu reakciju ispitanika da se ponaša na isti način, tim pre što se razgovor obično vodi u ispitanikovo kući. Ispitanik počinje da pazi da ne bi nečim uvredio jednog ljubaznog i učtivog čoveka. Iako ne zna šta anketar misli o nekim pitanjima, ispitanik stvara o tome neke pretpostavke i ne iznosi svoje stvarno gledište ili podatke o svom stvarnom ponašanju, nego ono što pretpostavlja da bi anketar želeo da čuje, odnosno da on smatra ispravnim ponašanjem. Ovaj oblik anketarske greške nastaje jer se pogrešno shvata ideja dobrih odnosa sa ispitanikom. S naučnog stanovišta ovi su odnosi dobri kad uspostavljaju međusobno poverenje i uklanjaju prepreke za iskreno iznošenje podataka. U ovom slučaju »dobri odnosi« postaju sami sebi cilj i oni se nastoje održati, čak i na štetu kvaliteta prikupljenih podataka.

Poreklo brojnih anketarskih grešaka nalazi se u nepažljivom obavljanju anketarske dužnosti. Na primer, u tome što anketar ne postavlja sva pitanja, jer nije dovoljno pribran, što namerno izbegava da postavi neka osetljiva pitanja da ne bi izazvao mučnu i neprijatnu situaciju, ili zato što smatra da zna određene podatke, netačno i nedovoljno potpuno beleženje odgovora, usled površnosti ili nesposobnosti anketara da dovoljno shvati pojedine odgovore, takođe može biti značajan izvor anketarske greške i osiromašjenja izvornih obaveštenja. Isti smisao imaju nedostaci pamćenja u onim oblicima razgovora kad se podaci ne beleže odmah.

Novija ispitivanja, koja je izveo H. Hajmen (H. Hyman) sa svojim saradnicima, ukazala su na važnost jednog posebnog oblika anketarske greške čiji se koren nalazi u očekivanjima i pretpostavkama anketara

²⁷⁾ Najobimniji i najsvestraniji rad o anketarskoj grešci jeste knjiga H. Hyman, *Interviewing in Social Research*, Chicago University Press, 1954. Vid. i S. S. Zarkovich, *Sampling Methods and Censuses*, vol. II, Quality of Statistical Data, FAO, Roma, 1963, ch. XIII i XIV. S obzirom da se izvode nebrojena anketna istraživanja, iznenaduje da nema mnogo novih ispitivanja anketarske greške. Vid. rezultate jednog novijeg istraživanja u E. Erbslöh, »Die unkontrollierte Einflussnahme des Interviewers im Forschungsinterview«, u *Studien zum Interview, Kölner Beiträge zur Sozialforschung und angewandten Soziologie*, Bd. 16. A. Hain, Meisenheim am Glan, 1973, S. 1–65.

o pojedinim tipovima ispitanika.²⁸⁾ U toku rada anketari vrlo brzo stvore ovakva očekivanja. Navešću jedan primer iz vlastitog iskustva. Prilikom ispitivanja jednog sela studenti koji su u njemu učestvovali došli su posle razgovora s nekoliko ljudi do zaključka da se svi ispitivači slažu u svojim odgovorima na mnoga pitanja. Objašnjavao sam da nema društva u kome se ljudi ne bi u mnogim stvarima manje-više slagali. Bez te saglasnosti društvo se može održavati samo na brutalan način. Sasvim je prirodno da će ova opšta saglasnost biti izrazitija u relativno malo izdiferenciranoj seoskoj zajednici sa snažnim ostacima tradicionalne narodne kulture. Ipak je početni utisak studenata-ispitivača o stepenu kolektivne saglasnosti bio preuranjen i suviše jednostavljivo stvarna mnjenja. Jer, pored u osnovi istovetnih gledišta nalazili smo i mnogobrojne razlike, koje se nisu uvek sastojale u tome što bi pojedinci o nečemu imali različit stav, nego što se neki kolektivni stav javljao u više ili manje razrađenim individualnim oblicima. Evo jednog sasvim konkretnog primera. Pored ostalog, ispitivano je šta seljaci misle o merinizaciji ovaca i o vrednosti tradicionalne sorte ovaca u poređenju sa merino ovcima. Na početno, opšte pitanje, dobijao se gotovo jednodušan odgovor da je domaća ovca bolja. To je bio kolektivni stav. Međutim, kad se pitalo za raloge, individualne razlike su jasno izlazile na videlo. Bilo je ispitanika koji su samo ponavljali početnu tvrdnju. Nasuprot njima, pojedini ispitanici su mogli da »održavaju predavanje« o prednostima domaće ovce nad merino ovcom. Stav je u osnovi isti, ali nije isto i mnjenje, njegova sadržina, njegova razvijenost. Razlike u tom pogledu nisu beznačajne. One, pored ostalog, pokazuju ko aktivnije utiče na oblikovanje i održavanje kolektivnog stava i mišljenja, a ko ga samo pasivno prima, iza čega se mogu kriti različite stvari (nezainteresovanost, pokolebanost, konformizam i sl.). Ali anketari često odmah na početku ispitivanja izgrade neka očekivanja i neke pretpostavke o strukturi pojedinih stavova i međusobnim vezama između odgovora na pojedina pitanja, i te pretpostavke pretvore u shemu. Tada se dešava da oni slušaju jedno, a pišu po svojoj shemi, ili da smatraju da, pošto su pitali i dobili odgovore na nekoliko pitanja o nekoj stvari, dalja pitanja ne treba ni da postavljaju, jer mogu predvideti odgovore, pošto se oni u njihovoj shemi nalaze u određenoj vezi s odgovorima na prethodna pitanja. Otkrivanje nekih strukturalnih pravilnosti u sadržaju odgovora može da bude korisno, ako čini anketara osetljivijim za razne protivrečnosti i podstiče ga da, kad naiđe na neku

²⁸⁾ H. Hyman, *op. cit.*, p. 83-128.

protivrečnost u odgovorima, pažljivo ispituje njene uzroke. Ali shematična očekivanja otežavaju prikupljanje stvarnih izvornih podataka, i mogu biti značajan izvor grešaka.

Napokon, ne treba zaboraviti i na svesnu obmanu kao izvor anketarske greške. Ponekad se, naime, dešava, naročito u anketama u kojima se rad anketara nedovoljno nadzire, da ovi unose pojedine podatke u obrasce napamet, pa da čak i čitave upitnike popunjavaju proizvoljno pošto su saznali samo neka objektivna obeležja ispitanika.

7.

PISMENI UPITNIK

Pismeni upitnik, koji se šalje poštom ili na neki drugi način deli ispitanicima i na koji oni pismeno odgovaraju ima u poređenju sa razgovorom niz osobenosti. S formalnog stanovišta, on ima mnoge prednosti, naročito ako se upoređuju čvršće strukturisani oblici razgovora i upitnika. (1) Pomoću pismenog upitnika je daleko lakše obezbediti anonimnost ispitanika i diskreciju podataka, što se u prikupljanju podataka pomoću razgovora može samo više ili manje osigurati, ali se nikad ne može potpuno zajemčiti. Potpuno strukturisani oblici pismenog upitnika u kojima ispitanik ne mora ispisati ni jednu jedinu reč, već se popunjavanje sastoji u okružavanju pojedinih brojkii uz navedene moguće odgovore, do kraja obezbeđuje anonimnost ispitanika. (2) U pismenom upitniku nestaje brojnih individualnih posrednika u prikupljanju podataka, što je nesumnjivo prednost ako su pitanja i njihova objašnjenja ispitanicima dovoljno jasna, jer se isključuje uticaj anketarske greške. Čitav tok prikupljanja podataka se u tom slučaju može lakše potpuno standardizovati. (3) U izvesnom smislu se pomoću pismenog upitnika smanjuju i neke društvene teškoće u prikupljanju podataka koje se javljaju kad anketar ima osetno niži društveni položaj od ispitanika. Jer, ovde se podaci daju neposrednije organizatorima ankete. Ako su organizatori ankete naučnici, s obzirom da je ugled naučnika u savremenom društvu vrlo visok, nijedna grupa ispitanika nema izrazito viši društveni položaj i ugled. (4) Napokon, upotreba pismenog upitnika može znatno smanjiti troškove prikupljanja podataka, naročito kad se ispitivanje izvodi na širem geografskom području i upotrebljavaju uzorci sa raspršenim rasporedom ispitanika. U ovakvim ispitivanjima su putni troškovi anketara jedna od većih stavki u ukupnim troškovima istraživanja.

Ali pismeni upitnik ima i mnogo ograničenja i nedostataka. Pre svega, njegova upotreba je ograničena samo na one društvene sredine u kojima je razvijena navika pismenog opštenja. U sredini koja svakodnevno u praktičnom životu pismeno ne opšti nema nikakvog smisla tražiti podatke pismenim putem. I u pismenijim sredinama postotak lica koja odgovaraju pismenim putem je znatno niži od postotka koji pristane da učestvuje u razgovoru. Ponovnim slanjem upitnika može se postotak odgovora znatnije povećati, ali on gotovo uvek zaostaje za postotkom koji se obuhvata pomoću usmenog razgovora.²⁹⁾ Manji odziv na pismeni upitnik je istovremeno vrlo selektivan. Ispitanici se ne odazivaju slučajno, nego su među onima koji odgovore natprosečno zastupljena lica više zainteresovana za sadržaj ankete, i koja većinom imaju o njemu izgrađeno mišljenje. Zatim, prilikom popunjavanja pismenog upitnika nedostaje pomoć koju anketar može da pruži ispitaniku, a koja je često vrlo značajna kao podsticaj da on potpunije iznese neko svoje mišljenje ili neko činjeničko obaveštenje. U nekim slučajevima je nedostatak pismenog upitnika i to što se ne može utvrditi ko je stvarno popunio upitnik, da li ispitanik ili neko drugi. Naročito je velika verovatnoća da upitnik neće popuniti sami ispitanici kad se anketiraju rukovodeći kadrovi. Poznato je da oni malo pišu, i da se njihova uloga u stvaranju raznih dokumenata sastoji u davanju osnovnih ideja i konačnoj redakciji. Pisanje dokumenta se prenosi na razne saradnike. S obzirom na uslove rada velikih organizacija ovo je sasvim prirodno i neophodno. Ali je vrlo nepovoljno za naučno ispitivanje, ukoliko se žele dobiti neka lična gledišta rukovodilaca, ako su upitnike popunili njihovi lični sekretari ili neki drugi saradnici. I u drugim slučajevima, na primer u ispitivanju raznih porodičnih problema, važno je znati ko je popunio upitnik i u kakvim uslovima.

Mnogi od nedostataka pismenog upitnika mogu se otkloniti ako se on popunjava grupno, tj. u prisustvu lica koje rukovodi grupnim popunjavanjem. Tada se može utvrditi ne samo ko je i u kakvim uslovima dao podatke, nego se može i pomoći ispitanicima da bolje razumeju neka pitanja i smisao traženih obaveštenja. Uopšte, na osnovu višegodišnjeg iskustva može se tvrditi da se pomoću pismenog upitnika, sastavljenog iz jasnih otvorenih pitanja dobijaju sadržajniji podaci nego što ih donose naši anketari, ako upitnik popunjavaju lica s završenom osmogodišnjom školom ili višom školskom spremom. Čini se da su pis-

²⁹⁾ Neka novija istraživanja u anglo-saksonskim zemljama pokazuju da se ova razlika u obuhvatu poslednjih godina smanjuje. Vid. J. Goyder, J. McKenzie Leiper, The decline in survey response: A social values interpretation, *Sociology*, v. 19 (1985), N° 1, p. 55-71. Više opada odbijanje da se učestvuje u razgovoru nego odgovori na poštanski upitnik; objašnjava se pojačanim osećanjem privatnosti.

meni odgovori sadržajniji i sređeniji od odgovora zabeleženih magnetofonom, a pri tom se ne gube lične osobine izraza.

U zaključku treba još jednom naglasiti da sociologija ne raspolaže boljim i gipkijim sredstvima od razgovora i upitnika za sistematsko prikupljanje podataka potrebnih za svestrano naučno osvetljavanje individualnog aspekta raznih društvenih pojava, specifičnog ličnog udela pojedinaca u raznim oblicima društvenog života i njihovog subjektivnog odnosa prema vlastitom životnom iskustvu. Ali, s obzirom na različit karakter obaveštenja koja su u pojedinim slučajevima potrebna, kao i zavisnosti od stručnosti kadrova koji će obaveštenja prikupljati, raspoloživog vremena i finansijskih sredstava, treba tražiti najadekvatnije oblike razgovora ili upitnika. Osnovni cilj ovog poglavlja bio je da pokaže kako je lepeza tih oblika vrlo široka, i kako pojedini oblik razgovora, iako prikladan za neke ciljeve i u određenim uslovima, može da bude sasvim neprimeren za neka druga ispitivanja. Ako je pri tom zauzet naročito kritičan stav prema nekim uprošćenim i strogo formalizovanim oblicima ankete, to nije učinjeno zato što bi se potpuno odbacivala njihova naučna vrednost, nego zato što se čini da se danas, i kod nas i u svetu, taj oblik ankete precenjuje i upotrebljava i tamo gde ne može dati naučno korisnije rezultate. Treba se nadati da neko ko posle izvesnog vremena bude analizirao način upotrebe razgovora i upitnika u sociologiji neće morati toliko da kritikuje ove jednostranosti. Zasad bi ovo bilo preuranjeno.