

Hulumtimi i Opinionit Publik – Teknikat hulumtuese për marrjen e të dhënave

*Lulzim Pllana**

Përmbledhje

Në shoqëritë moderne hulumtimi i opinionit respektivisht mbledhja e informatave, çfarëdo qofshin ato, janë më se të nevojshme për zhvillimin e mëtutjeshëm si dhe definimin dhe matjen e shumë çështjeve të ndryshme në shoqëri si: të zhvillimit social-demografik, zgjedhjeve politike, sjelljeve të konsumatorëve, turizmit etj. Me rëndësi të veçantë është edhe përdorimi i metodologjisë, metodave apo teknikave të përshtatshme për marrjen e të dhënave të nevojshme. Në këtë punim do të jepet një pasqyrë e metodave të hulumtimit të opinionit, me një përshkrim të shkurtër rreth aplikueshmërisë së tyre në Kosovë.

Fjalët kyç: Metodatat, hulumtimi, hulumtimi i opinionit në Kosovë, Intervistat, pyetësi, hulumtime kuantitative, hulumtime kualitative, Face-to-Face, CATI, CAWI.

Të hulumtosh sot opinionin publik nuk do të thotë vetëm të njohësh apo të bazohesh në teori të ndryshme hulumtuese, të përndjekësh hapat e një procesi hulumtues, por edhe të jeshë në gjendje të njohësh një shoqëri të tërë me të gjitha varietetet e saj, dhe të përdorësh metoda të përshtatshme hulumtuese për të.

Sa i përket aspektit historik, hulumtimi i opinionit zanafillën e ka qysh në kohërat e lashta si, në Egjipt, në Kinë, që është historia e mbledhjes së të dhënave.¹ Si term, opinionin publik fillimisht është lidhur zakonisht në çështje politike, dhe daton qysh në vitin 1824 në Shtetet e Bashkuara të Amerikës, dhe është

* *Lulzim Pllana, MA. Universiteti AAB-Rinvest, Qendra për Hulumtimin e Opinionit-QHO. lulzim.pllana@universitetiaab.com*

¹ Rainer Schnell/ Paul Bernhard Hill/ Elke Esser, *Methoden der empirischen Sozialforschung*, Vëllimi i 7., Oldenburg Wissenschaftsverlag, 2005. f. 17.

përdorur për marrjen e indikacioneve të personaliteteve politike, respektivisht zgjedhjen e presidentit Andrew Jackson në Delaware dhe Karolinën e Veriut.²

Në Kosovë, hulumtimi i opinionit, krahasuar më vendet e tjera të rajonit,³ është i vonë, si në aspektin shkencor, ashtu dhe në atë për nevoja komerciale ose çështje të tjera sociale. Si pasojë e kësaj tashmë dihet se është mosqenia e Kosovës shtet, mungesa e kuadrove përkatëse si dhe të infrastrukturës hulumtuese. Me zhvillimin e vetëdijes hulumtuese dhe shfaqjes së problemeve, hulumtimi i opinionit në Kosovë shfaqet si i domosdoshëm dhe vazhdon në mënyrë të pandërprerë të bëhet aktual.

“Opinionit” në literaturë krahasohet shpeshherë me terme të tjera si “mendim” apo “qëndrim” varësisht nga konteksti i hulumtimit dhe interpretimit. *“Në kuptimin e mendimit ai paraqitet si më i ngushtë në përmbajtje sesa qëndrimet, dhe janë në shumicën e rasteve kognitive. Zakonisht mendimet janë evaluative dhe në këtë mënyrë ato janë si pjesë specifike e orientimit hulumtues në tërësi, çka përfundimisht mund të quhet qëndrim”*.⁴ Në shkencë, hulumtimi i opinionit është pjesë e metodave hulumtuese kuantitative dhe kualitative, çka do të thotë se nëpërmjet metodave CATI (computer assisted telephoning interview), CAPI (computer assisted personal interview), FTF (Face to Face), CAWI (computer assisted ueb interview), etj. mund të arrihet deri te qëllimi i një hulumtimi. Për hulumtime kualitative përdoren metoda hulumtuese që ofrojnë rezultate apo të dhëna më të detajuara, që janë të shprehura zakonisht në fjalë apo tekst. Ato mund të jenë edhe spote televizive, xhirime të ndryshme, artikuj gazetash, rezultatet e të cilave nuk mund të përgjithësohen. Hulumtimet kuantitative nuk japin rezultate të thelluara, si tipike janë të shprehura në formë numerike, të cilat mund të përgjithësohen. Në shumë punime shkencore diferencohen këto hulumtime në mënyra të ndryshme: *“hulumtuesit kuantitativ argumentojnë se të dhënat e tyre janë reale,*

² Oskamp, Stuart/ Schulz, P. Wesley, *Attitudes and Opinions*, LEA Lawrence Erlbaum Associates Publishers, III. Edition, Mahwah New Jersey USA 2005, f. 16

³ Krahaso www.cjm.si vizituar me 03.03.2009

⁴ Op cit. f. 14

rigoroze, kredibile dhe shkencore. Ithtarët e metodave kualitative kundërshtojnë se të dhënat e tyre janë sensitive, të detajuara dhe kontekstuale".⁵ Trochim dhe Donnelly sqarojnë më tutje faktin se të dy metodat hulumtuese janë shumë të përafërta. "Të gjitha të dhënat kuantitative janë të bazuara në gjykimet kualitative; dhe të gjitha të dhënat kualitative mund të përshkruhen dhe të manipulohen në numra".

Sot hulumtimin e opinionit e përdorin disiplina të ndryshme si: sociologjia, shkenca e komunikimit, shkencat politike, psikologjia etj. Në sociologji hulumtimi i opinionit përdoret në shumicën e rasteve për përshkrimin e shtresave të ndryshme sociale, duke i klasifikuar në grupe ndryshimin e formave familjare etj. Shembull më i mirë i një hulumtimi social që përfshin padyshim edhe lëmi të ndryshme është edhe "Die Arbeitslosen von Marienthal"⁶, ku me anë të metodave kuantitative dhe kualitative (pyetësorëve, intervistave, të dhënave statistikore të tjera) bëhet matja e shumë faktorëve social, ekonomik, psikologjik.

Në shkencat e komunikimit hulumtimi i opinionit veçohet në analizat e përmbajtjes së të folurit apo të shkruarit, përderisa në shkencat politike qëllimi i tij është përshkrimi apo prognoza zakonisht para zgjedhjeve, evaluimi i votuesve, aktualiteteve politike. Në psikologji për studimin e opinionit përdoren metoda eksperimentale me qëllim të matjes apo vërtetimit të hipotezave të ndryshme.

Pa u ndalur në përshkrimin e hollësishëm rreth debateve⁷ për definicionin e opinionit publik mund të thuhet se, në përgjithësi opinionin publik iu referohet shkëmbimit të opinionit dhe qëndrimeve të grupeve të mëdha të popullatës që kanë karakteristika të përbashkëta në përgjithësi, si psh. votuesit e regjistruar, pronarët e kompanive të vogla të një qyteti.⁸

⁵ Trochim/ Donnelly

⁶ Marie Jahoda, Paul F. Lazarsfeld, Hans Zeisel, *Die Arbeitslosen von Marienthal- Ein soziographischer Versuch über die Wirkung langandauernder Arbeitslosigkeit*. Suhrkamp Verlag (Frankfurt a. M, 1975).

⁷ Oskamp/ Schulz (2005), f. 16

⁸ Po aty.

Procesi i hulumtimit-metodat

Në Kosovë procesi i hulumtimit në tërësi nuk dallon prej proceseve që bëhen në vende të tjera. Teoritë dhe fazat mund të jenë të ngjashme apo të implementueshme, ndërsa metodat e hulumtimit mund të ndryshojnë për shkak të infrastrukturës apo edhe të faktorëve të tjerë social. Sa i përket aplikueshmërisë, përqindjes se cila metodë përdoret më së shpeshti në Kosovë, nuk ekziston ndonjë e dhënë e saktë. Për të shpjeguar metodologjinë hulumtuese më lehtë bazohemi në planin hulumtues, respektivisht në fazat hulumtuese, që është mbledhja e të dhënave.

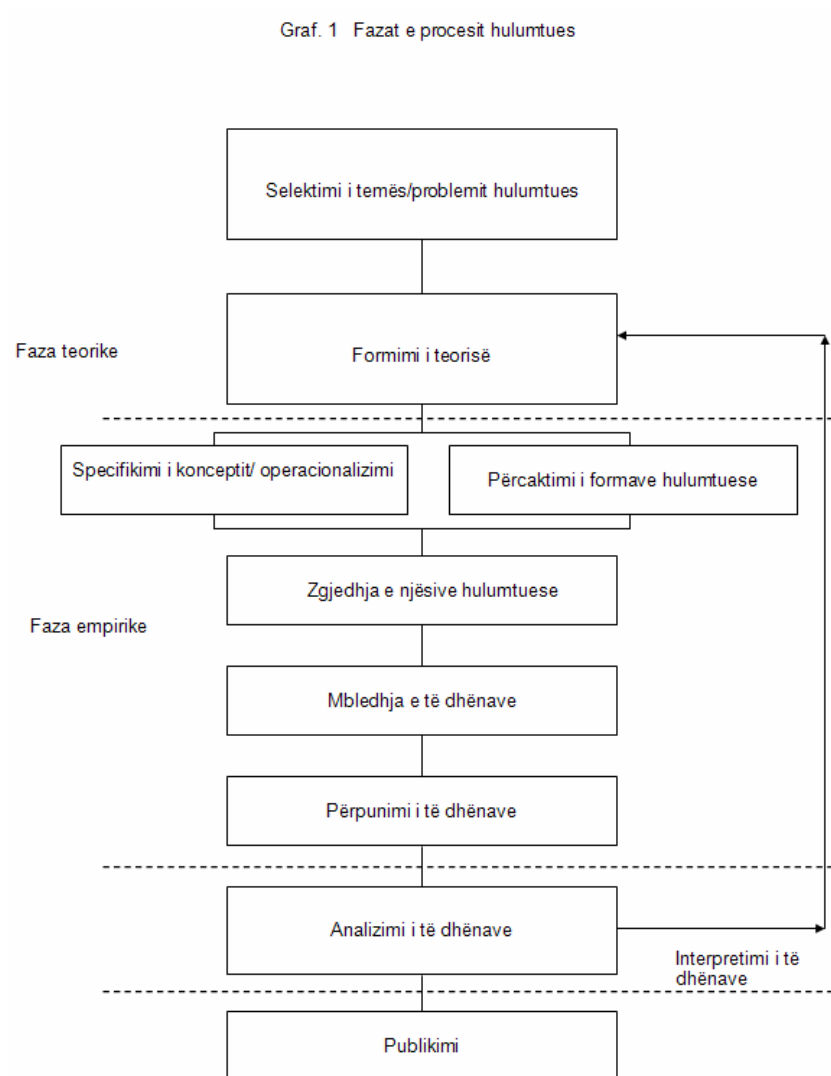
Në grafikën e mëposhtme paraqitet procesi i tërë i hulumtimit që nga identifikimi i problemit apo idesë hulumtuese e deri të përfundimi- publikimi i të dhënave⁹. Në punim do të jetë më e spikatur vetëm pjesë nga faza empirike, që janë përcaktimi i formave hulumtuese, metodat e mbledhjes së të dhënave, duke pasur parasysh aplikim e tyre në Kosovë. Përcaktimi i formave hulumtuese varet gjithmonë nga kërkesa apo qëllimi i projektit hulumtues si dhe nga udhëheqësi i projektit. Pjesë e rëndësishme e hulumtimit, para se të fillohet me aplikimin e teknikave për marrjen e të dhënave, është edhe krijimi i mostrave hulumtuese, që për shkak të numrit jo të qartë të popullsisë në Kosovë është e vështirë, por gjithmonë duke u bazuar në numër të caktuar si psh. të vendbanimeve ose grupeve të caktuara të cilat janë qëllim i hulumtimit.

Hulumtimet në shumicën e rasteve bëhen nëpërmjet anketimeve. Ato janë instrumente për marrjen e informacioneve, ndërsa format për marrjen e tyre janë nga më të ndryshmet.

Për nga lloji i komunikimit anketimet dallohen në anketime me të folur apo me gojë (si intervistat, Face-to- Face, anketime me telefon), si dhe anketime me shkrim (anketime përmes postës, anketime online etj.).

Para se të fillohet me hulumtim, me format e anketimeve duhet pasur parasysh edhe formën e pyetësorit nëpërmjet të cilit mbledhen të dhënat.

⁹ Schnell/ Hill/ Esser., f. 8.



Konstruimi i pyetësorëve

Në përpilimin e pyetësorëve duhet pasur parasysh edhe përmbajtja edhe konstruktimi i pyetjeve. Schnell/ Hill/ Esser¹⁰

¹⁰ Schnell/ Hill/ Esser f. 342-346.

janë hulumtues që pohojnë se fillimisht janë tri pyetje që duhet parashtruar:

- *Çfarë lloj informacionesh kërkohen?*
- *Çfarë strukture formale duhet të kenë pyetjet, si dhe, përgjigjet e parashtruara?*
- *Çfarë strukture përmbajtësore duhet të kenë pyetjet dhe përgjigjet?*

Me anë të pyetësorëve mund të pyeten këto lloje të pyetjeve:

- Pyetje rreth qëndrimit apo mendimit (pranim-refuzim, mirë-keq etj.)
- Pyetje rreth bindjes (e saktë- e pasaktë, e drejtë- e padrejtë)
- Pyetje rreth sjelleve
- Pyetje rreth vetive (pyetje demografike).

Ndërsa në formulimin e pyetësorëve duhet pasur kujdes të veçantë me fjalët dhe formulimin e fjalisë, kështu që pyetjet:

- duhet të përmbajnë fjalë sa më të thjeshta, që të jenë të kuptueshme,
- të mos përmbajnë shprehje të huaja të pakuptueshme dhe pa shkurtesa,
- të jenë të shkurta,
- të mos jenë provokative,
- të jenë të koncentruar vetëm në një temë,
- të mos jenë hipotetikusht të ndërtuara etj.

Sot numri i instituteve hulumtuesve sa vjen e rritet, e me këtë edhe hulumtimet e ndryshme. Kështu që në përpilimin e pyetësorëve duhet pasur një kujdes të veçantë, pasi që gati çdo pyetje ka një lloj lidhje me pyetjen tjetër. Sidomos fillimi i pyetësorit është i rëndësishëm, që kemi të bëjmë me angazhimin e të anketuarit. Me rëndësi është që fillimisht mos të ketë përgjigje të shpeshta negative si “nuk di” apo “nuk më përket” me qëllim që pyetësi mos të lë përshtypjen që nuk i përket fare të anketuarit.

Edhe dizajnimi i pyetësorit e ka rëndësinë e vet, dhe preferohet që pyetësi të bëhet mundësisht i qartë, pyetja t’i mbajë përgjigjet afër dhe të këtë vend të mirë dhe mundësisht të

mos ndahen në mes veti në faqe të tjera. Sa i përket gjatësisë së pyetësorit nuk ka ndonjë mostër të përcaktuar.

Preteksti

Pasi që nuk ekziston ndonjë rregullore shkencore për testimin e pyetësorëve, duhet që çdo pyetësor të testohet para se të fillojë hulumtimi. Pyetësorët sipas Schnell-it (1991) testohen se:

- a kanë variacione përgjigjesh të mjaftueshme,
- a janë pyetjet të kuptueshme për të anketuarin,
- a janë pyetjet e vështira për të anketuarin,
- a zgjojnë interesim të i anketuari përballë pyetjeve,
- si ecë rrjedhoja e pyetësorit,
- si ndikon radhitja e pyetjeve,
- a kanë efektshmëri pyetjet filtruese,
- a kanë efekte kontekstuale,
- sa zgjatë koha e anketimit,
- sa është interesimi i të anketuarit përballë anketës dhe
- ngarkesës së anketuarit nga pyetësori.

Anketimet me të folur apo me gojë

Padyshim që ndër format më të përshtatshme për hulumtim janë intervistimet. Këto mund të dallohen mes tjerash në bazë të standardizimit, kontaktit (direkt, me telefon apo edhe me shkrim) etj.

Intervistimi është një metodë hulumtuese, një situatë bashkëbiseduese mes dy personash, që njëri pyet e tjetri përgjigjet, e cila nuk mund të quhet si bisedë e zakonshme e përditshmërisë. Kjo lloj forme asimetrike e bisedës Pyetje-Përgjigje për shumë hulumtime është vendimtare, e cila karakterizohet me qëllimet e hulumtuesit, i cili drejton marrjen e të dhënave. Me rëndësi të madhe është këtu edhe standardizimi. Standardizimi nënkupton krijimin e kushteve të njejta për të gjithë probandët, i cili arrihet nëpërmjet neutralitetit të anketuesit dhe të intervistës së standardizuar. Në

hulumtime më intervista dallohen intervistat e standardizuara, gjysmë të standardizuara dhe ato jo të strukturuara.

- **Intervista e standardizuar** është një formë anketimi, te i cili pyetjet dhe përgjigjet, si dhe radhitja e tyre janë të përcaktuara. Rëndësia e tërë kësaj qëndron në faktin që të dhënat mund të krahasohen në mes veti dhe të arrihet një rezultat gjithë përfshirës. Mënyra e këtij lloj intervistimi bëhet në mënyrë asimetrike, ku anketuesi procedon sipas pyetjeve të përcaktuara në pyetësor. Përparësi e kësaj është që përmes këtij strukturimi mund të arrihet shpejt deri te marrja e informacioneve. Qëllimi i intervistave ndër të tjera është edhe në hulumtimet e gjëra, marrja e informatave të specifikuara me qëllim të vërtetimit të hipotezave të ndryshme.
- **Intervista gjysmë e standardizuar** është një formë paraprakisht e përcaktuar, ku pyetjet janë të përcaktuara ndërsa anketuesi ka të drejtë, varësisht nga rrejdhoja e bisedës, të ndryshojë rrjedhën e pyetjeve. Nëpërmjet kësaj forme, të anketuarit i jepet mundësia që të shprehet më shumë, çka edhe dhënia e informacioneve është më e thellë. Anketuesi duhet me këtë rast që të gjitha pyetjet e pyetësorit t'i përfshijë.
- Me një **intervistë jo të struktuar** kemi të bëjmë kur intervistimi bëhet në mënyrë jo të përcaktuar në bazë të pyetësorit, por duke iu përshtatur nevojave dhe situatës të intervistuarit, me qëllim të marrjes së informacioneve. Dhënia e informacioneve është shumë e gjerë dhe ka një përparësi se mund të jenë deri në detal të specifikuar.

Nëse shikohet më tutje në aspektin e hulumtimeve kualitative për nga forma, intervistat dallojnë në intervista narrative, të fokusuara dhe diskursive. Pos tjerash, ekzistojnë edhe intervista të ekspertëve, eksplorative etj.¹¹ Sa i përket aplikueshmërisë, kjo metodë aplikohet lehtë në shoqëri, nëse paraprakisht bëhet informimi i publikut dhe ofrohen mjete stimulative simbolike.

¹¹ Lamnek, Siegfried: *Qualitative Sozialforschung*, Bd. 2. Methoden und Techniken, Weinheim 1993, f.70

Tërë kësaj i paraprinë një letër përshëndetëse duke e sqaruar qëllimin dhe metodat e anketimit.

Ndër anketimet më të përhapura janë edhe ato personale apo **Face-to Face**- Intervista, që sot janë me të përdorshmet në Kosovë. Përmes intervistuesit merren të dhënat e të intervistuarit, duke i koduar kështu në pyetësorin e parashtruar. Kjo metodë cilësohet të jetë si më e shtrenjta nga metodat e tjera hulumtuese. Varësisht nga tema hulumtuese nevojitet një numër i madh i anketuesve, të cilët duhet të trajnohen dhe të përfshijnë mirë territorin hulumtues, pastaj koha e anketimit është më e zgjatur, kostoja e udhëtimit nëpër terren etj.¹² Në vende të zhvilluara përdoren edhe metoda CAPI (Computer assisted personal Interviewing) që përmes kompjuterit (kompjuterit të përshtatshëm për anketime) bëhet mbledhja e të dhënave.

Për shkak të kostos së lartë dhe arritjeve teknologjike (përdorimit të shpeshtë të telefonisë) këtë lloj metode në kohën e fundit po e zëvendëson metoda e intervistes nëpërmjet telefonit apo CATI-it (Computer assisted Telephoning Interview). Kjo metodë për një hulumtim reprezentativ kushtëzon mobilitetin, çka do të thotë disponimi i lidhjeve telefonike. Tek intervistat me telefon, dallojnë ato centrale dhe decentrale. Centrale janë ato që nëpërmjet laboratorëve telefonikë bëhet mbledhja e të dhënave, ndërsa ato decentrale janë kur intervistuesi e bën në mënyrë të pavarur intervistimin.

Një përparësi shumë e madhe e kësaj metode është disponimi i të dhënave për një kohë të shkurtë dhe kosto të ultë për realizimin e projektit. Ndërsa sa i përket aplikueshmërisë së kësaj metode në Kosovë, mund të realizohet varësisht nga madhësia e numrit të respondentëve dhe nga prezenca e telefonisë. Kjo metodë paraqitet si e përshtatshme edhe për shkak të refuzimit të metodave të mënyrave tashmë të zakonshme si ajo face-to face. Më të lehtë këtë metodë e bën edhe i ashtëquajturit CATI-Softueri, që bën përzgjedhjen e numrave në bazë të randomizimit që duhet të jenë të përfshirë

¹² Friedrichs, Jürgen 1990: Methoden empirischer Sozialforschung, 14. Auflage, Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 189-375.

në hulumtim. Përparësi tjetër i këtij softueri është edhe caktimi i termineve hore, varësisht se si i përshtatet të anketuarit gjatë kohëzgjatjes së hulumtimit. Për një rezultat me reprezentativ, në fillim të bisedës caktohen parametrat si biseda me personin mbi 18 vjet, duke pyetur se cili anëtar i familjes i ka mbushë së fundi 18 vjet, i cili do të ishte edhe personi që do të intervistohet.

Anketimet me shkrim

Anketimet me shkrim me pyetësorë janë metodat klasike të hulumtimeve kuantitative. Këtu i anketuari në bazë të një pyetësori të standardizuar përgjigjet në pyetjet e parashtruara me alternativa të shumta. Përgjigjja mund të jepet duke kryqëzuar apo nënvizuar kategoritë, zakonisht më metodën Multiple Choice, që i përkasin. Kjo lloj metode është e mirë për matjen dhe kuantifikimin e çështjeve, hipotezave shkencore dhe kushtëzon gjithmonë një njohuri për çështjet të cilat studiohen, respektivisht hulumtohen. Me këtë lloj anketimi nuk bëhet zbulimi i ndonjë problemi. Kushtëzime të tjera për një mbarëvajtje të procesit hulumtues është edhe posedimi i një databaze me të dhëna të respondentëve, çka edhe e lehtëson hulumtimin dhe e bën më reprezentativ. Përparësitë e kësaj forme janë se mund të hulumtohet një numër i madh probandësh, rezultate ekzakta, në ca raste ka efekte më të vogla në anketim nga mosprania e anketuesit etj.

Në anketimet me shkrim bëjnë pjesë edhe **anketimet përmes postës**. Kjo formë përdoret zakonisht në projektet afatgjata, mirëpo, ka zakonisht një mangësi që nuk ofron një rezultat të shpejtë dhe se mundësia e pranimit të një ankete të plotësuar është më e vogël. Këtu duhet pasur kujdes edhe me dhënien e një zarfi të vulosur (paguar) në mënyre që i anketuari t'i kthejë përgjigjet në kohën e duhur. Herë herë duhet t'iu bëhet me dije koha e dorëzimit të anketës. Në Kosovë kjo lloj metode përdoret rrallë, jo vetëm për shkaqe të infrastrukturës por edhe të kostos së lartë.

Një metodë tjetër me shkrim është edhe ajo përmes internetit. Me këtë metodë nuk mund të bëhet përgjithësimi i hulumtimit

sikur me metodat e tjera, pasi që kemi të bëjme me individë të pacaktuar, që vizitojnë, shpeshherë rastësisht, faqen e internetit, për të cilët nuk dimë informata të hollësishme. Mënyra më e përhapur është ajo përmes postës elektronike apo e-mail, që përmes e-mailit i dërgohet pyetësoi dhe në të njëjtën mënyrë kthehet në qendrën mbledhëse. Këtë mënyrë e praktikojnë shpesh ndërmarrjet e mëdha për qëllime ekonomike, të evaluimit të fuqisë punëtore të tyre. Nëse vendoset që përmes kësaj metode të bëhet mbledhja e të dhënave, duhet pasur kujdes të veçantë paraqitja vizuale e pyetësoit dhe të jepen instruksione të qarta rreth plotësimin të pyetësorëve.

Në Kosovë, nëse shikojmë agjencitë e ndryshme të lajmeve apo medieve¹³, kjo metodë përdoret shpesh për marrjen e opinionit, kurse metoda përmes postës elektronike përdoret njëherë për njëherë shumë rrallë ose fare hiq.

Përfundim

Metodologjia e mirëfilltë hulumtuese në vendin tonë gjendet në fazën etabluese. Edhe pse në gjendje fillestare duhet vlerësuar prapëseprapë pozitive, duke u bazuar në pervojat e ndryshme të bashkëpunimit ndërkombëtar të institucioneve përkatëse që ofrojnë matje dhe vlerësime më të sakta të çështjeve të ndryshme hulumtuese. Për shkaqe të infrastrukturës, edhe pse e shtrenjtë për nga kostoja, përdoret metoda face-to-face e cila me kalimin e kohës, në ca raste, duhet të kalojë në një metodë tjetër më efikase apo të kombinohet në “mix-mode hulumtim”.

Literatura

Friedrichs, Jürgen: *Methoden empirischer Sozialforschung*. 14. Auflage. Opladen: Westdeutscher Verlag, 1990.

Lamnek, Siegfried: *Qualitative Sozialforschung*. Bd. 2. Methoden und Techniken. Beltz/PVU. Weinheim, 1993.

¹³ www.kosovapress.com, www.rtklive.com, www.gazetaexpress.com vizituar 03.03.2009.

Jahoda, Marie/ Lazarsfeld, F. Paul/ Zeisel, Hans: *Die Arbeitslosen von Marienthal-* Ein soziographischer Versuch über die Wirkung langandauernder Arbeitslosigkeit. Suhrkamp Verlag, Frankfurt a. M, 1975.

Oskamp, Stuart/ Schulz, P. Wesley: *Attitudes and Opinions*. LEA Lawrence Erlbaum Associates Publishers, III. Edition. Mahwah New Jersey, USA 2005.

Schnell, Rainer/Bernhard, Hill Paul / Esser, Elke: *Methoden der empirischen Sozialforschung*. Band 7. Oldenburg Wissenschaftsverlag, 2005.

Trochim, William/ Donnelly, P. James: *The research methods knowledge base*. Atomic Dog, Cornell University, Sun- Buffalo USA, 2006.

Burime interneti

1. www.cjm.si vizituar me 03.03.2009.
2. www.kosovapress.com vizituar 03.03.2009.
3. www.rtklive.com vizituar 03.03.2009.
4. www.gazetaexpress.com. Vizituar 03.03.2009.