

# POTREBE I STAVOVI KORISNIKA GRADSKIH CENTARA\*

---

*Potrebe za istraživanjem*

Gradski centar je mesto društvene i materijalne razmene u cilju zadovoljenja različitih potreba stanovnika grada ili delova grada koje opslužuje. U centru su smešteni objekti i sadržaji koji obezbeđuju prostorne uslove za raspodelu materijalnih dobara, usluga, kulturnih i estetskih vrednosti. Dakle, gradski centar pored materijalnih potreba zadovoljava i kulturne potrebe, omogućava i podstiče aktivnosti u slobodno vreme, društvene komunikacije i integraciju stanovnika, uz optimalnu reprodukciju trgovinskih, uslužnih i kulturnih organizacija koje i njemu pružaju usluge.

Usled intenzivnog rasta gradova javlja se potreba za formiranjem lokalnih centara periferijskih naselja. Za razliku od starog jezgra grada gde se centar formirao spontano decenijama, prema zahtevima života grada, novi lokalni centar se planira i gradi prema strogom planu jednog ili grupe autora u veoma kratkom roku.

Na početku procesa planiranja postavlja se pitanje: kako isplanirati lokalni centar koji će uspešno ostvariti sve očekivane funkcije; omogu-

\*) Prilog sa savetovanja „Komunikacije '77 — gradski centri”, Centar za planiranje urbanog razvoja, Beograd.

čiti zadovoljenje materijalnih, socijalnih i kulturnih potreba stanovnika, podsticati integraciju stanovnika sa njihovim socijalnim i fizičkim okruženjem, i sve to sa potpunim iskorišćenjem svih kapaciteta i uz maksimalne efekte poslovnih organizacija u njemu? Tema ovog napisa jeste pokušaj odgovora na navedeno pitanje.

Prema našem uverenju, posebno važna faza procesa izgradnje centara jeste izrada programa — nomenklature sadržaja centra sa veličinama njihovih površina, brojem zaposlenih, prometom. Dosadašnja praksa planiranja nas u to ne uverava, već pre svedoči suprotno, ali nam posledice te prakse daju za pravo.

Najteži problemi u procesu korišćenja takvog „ad hoc” centra upravo proizlaze iz neprostudiranog programa i odsustva saradnje programera i projektanata. Prostorno oblikovanje gotovo proizvoljnog spiska sadržaja stvara projektantu ogromne teškoće i na kraju prouzrokuje neživotan centar. Nekoliko svežih primera (propadanje praznog objekta lokalnog centra zbog nezainteresovanosti poslovnih organizacija, uprkos velikih potreba stanovnika; neiskorišćeni delovi prostora centra, prazni lokali; neprivlačnost centra za boravak u njemu i van vremena neophodnog za snabdevanje, neadekvatne mikrolokacije pojedinih sadržaja...) očigledno potvrđuju da izrada programa mora dobiti svoju realnu ulogu i ne sme više biti uzgredni posao projektanta ili nekog člana projektantskog tima, već dužnost specijalizovanih timova koji mogu izraditi program i saradivati na njegovoj realizaciji, koji će sa velikom izvesnošću eliminisati navedene probleme.

Program lokalnog centra kod nas tradicionalno je proizvod urbanističkih normi. Uobičajeno je da se uniformni standardi primenjuju za različita područja grada i kvalitativno različite populacije korisnika. Uzima se u obzir najčešće samo broj stanovnika i određuju se sadržaji i njihova veličina (m<sup>2</sup> po glavi stanovnika). Normativi podrazumevaju tipske kombinacije sadržaja, a isključuju specifičnosti gradskih zona i njihovog okruženja, specifične potrebe, stavove i zahteve stanovnika, njihovu socijalnu, starosnu i ekonomsku strukturu. Nije moguće očekivati da će takav „normativni” program baš „pogoditi” optimalno rešenje.

Da bi uniformnost i nepouzdanost programa bila svedena na najmanju meru, a predloženi program bio što pouzdaniji, metodologija koju smo primenjivali za izradu programa centara bazira

se na istraživanjima i matematičkim proračunima, a ne na „normativnom postupku”.<sup>1)</sup> Izradi programa prethode studiozna upoznavanja konkretnih uslova okruža, utvrđivanje stavova i potreba stanovnika, društveno-političkih činilaca i poslovnih organizacija (vidi šemu procesa izrade urbanističkog programa u prilogu).

Ovde nećemo detaljno obrazlagati izloženu šemu procesa izrade urbanističkog programa centra, već ćemo se zadržati samo na problemima istraživanja potreba i stavova — prikupljanju tih ulaznih podataka za izradu programa. Pre nego nešto više kažemo o predmetu istraživanja, ciljevima, uzroku ispitanika, metodama, instrumentima i samom sprovođenju prikupljanja rezultata, obavezni smo da detaljnije obrazložimo svoj stav o neophodnosti istraživanja i ukažemo na prigovore koje ovaj koncept prate.

#### *Opravdanost istraživanja*

Kada se primenjuje normativni pristup izradi programa, potrebe i stavovi stanovnika, budućih korisnika, najčešće potpuno ostaju po strani, a glavni razlog postojanja centra upravo je zadovoljenje njihovih potreba. Jasno je da baza normativnog opredeljenja sadrži netačne premisses, da bi se donekle opravdao ovaj pristup istraživanju navode se razne primedbe:

- a) Ne postoje razlike među potrebama različitih grupa stanovnika;
- b) Potrebe su ionako rezultat ponude, ono što se u centru nade to će se i koristiti;
- c) Postojeći sadržaji u blizini budućeg centra ne utiču na potrebe i navike stanovnika, tj program budućeg centra direktno ne zavisi od postojećih sadržaja okruža;
- d) Stavovi stanovnika su toliko promenljivi da je pre štetno nego korisno oslanjati se na njih, pošto na stavove i potrebe možemo uticati i naknadno ih formirati;
- e) Građani su nekompetentni da odlučuju o budućem centru jer nemaju potrebna znanja;
- f) Stanovnici su nezainteresovani i ne žele da učestvuju u izradi programa;
- g) Utrošak vremena i novca za istraživanje nije proporcionalan njegovom doprinosu;

<sup>1)</sup> Pod „Normativnim pristupom” podrazumevamo čestu praksu primene normativa, bez detaljnog upoznavanja konkretne situacije. Tada smernice postaju metodološko sredstvo, a takvo korišćenje smatramo štetnim i vrlo nepodobnim za izradu programa.

h) Potreba za centrom je najčešće veoma urgentna pa se proces izgradnje mora izvesti za vrlo kratko vreme, tako da hitnost izrade programa ne dozvoljava gubljenje vremena na istraživanja — normativni postupak je upravo pogodan jer se lako i brzo dobija program;

i) Ne može se na sadašnjim potrebama sadašnjih stanovnika bazirati program, dakle budući centar;

j) Dobijene rezultate planer i onako koristi prema svom nahodanju, štимуje ih i primenjuje tako da opravda svoj koncept;

k) Normativi imaju uniformnu primenu i sprečavaju neravnomeran i neravnopravan tretman (favorizovanje ili osiromašenje) pojedinih delova grada;

Normativni pristup je pravičniji jer isključuje pristrasnost planera, pošto svodi njegovu ulogu samo na tehnički jednostavno izračunavanje nomenklaturne tabele;

l) Rezultati istraživanja su najčešće vrlo malo indikativni. Kako upotrebiti rezultat opredeljenja kada je 50% za, a 50% protiv predviđanja određenog sadržaja? Kada je rezultat i 52% prema 48%, ili 30% prema 70%, sa kojim pravom se manjini oduzima zahtevani sadržaj u ime neznatne ili nešto brojnije većine? Stručni zadatak kao što je izrada programa ne sme biti prepušten na milost nadglasavanja, tj. trenutnim željama tadašnjih stanovnika;

m) Istraživanje služi samo za „foliranje“ građana (da se i oni osećaju važnim) i naručioca (da stekne utisak velikog angažovanja i „naučnosti“ procesa izrade programa);

Pokušaj odgovara na navedene tvrdnje, aksiome zagovornika normativnog pristupa, poslužiće nam da obrazložimo motive našeg opredeljenja za savremen koncept izrade programa za gradske ili lokalne centre.

a) Jedino rezultati istraživanja potreba mogu argumentovano potvrditi da se potrebe za određenim sadržajima i nemanje potreba za drugim veoma razlikuju od jednog do drugog dela grada. (U Sarajevu na Čengić vili neophodna je pijaca, a na Grbavici je više onih koji se izjašnjavaju da im pijaca nije potrebna.)

b) Ukoliko prihvatimo da su potrebe rezultat ponude, složili smo se sa konceptom potrošačkog društva. Lako ćemo povećati otuđenje čoveka i od sebe sama ako ga nateramo da troši ono što smo mu pripremili i nametnuli bez kon-

sultovanja njegove volje (tada smo samo korak od tvrdnje da čovek i nema svest o svojim potrebama). Može se braniti i takav koncept ljudskog bića, ali treba imati na umu da je to u srži suprotno humanom samoupravljačkom društvu.

c) Pošto normativi nemaju „kolonu” po kojoj se uzimaju u obzir uslovi okružja, da bi opravdali njihov nedostatak (i primenu uprkos tome) morali bi izmisliti apsurdnu odbranu — okružje nije ni bitno za program budućeg centra, on je namenjen određenoj populaciji za koju smo ga normativima obračunali i zato će on služiti njima, a oni će samo u njemu zadovoljavati svoje potrebe i trošiti višak vrednosti pribavljen radom.

d) Diktatorski koncept nije stran pojedinim ličnostima određene strukture, ali na svu sreću je suprotan konceptu našeg društva. Istina o promenljivosti potreba i stavova pre nalaže obavezu da ih detaljno upoznamo nego da se o njih oglašujemo sa predumišljajem da ćemo ih svojim programom i centrom formirati.

Ova osobina potreba, želja i stavova nalaže da istraživanjem pratimo njihov razvoj i da sa njim usklađujemo program, a kasnije i već izgrađen centar.

e) Kada se tvrdi da su građani nekompetentni da učestvuju u planiranju ili programiranju, zaboravlja se da je edukativna funkcija programskog i planerskog tima obavezna pri svakom zadatku. Kako će građani biti sposobni da koriste centar, da u njemu zadovoljavaju svoje potrebe da mu se raduju i da ga vole (i to je potrebno, sa ili bez normativa) ako im odričemo pravo i sprečavamo ih da učestvuju u njegovom formiranju, da daju svoj doprinos i da od početka zauzmu aktivan stav prema tom delu svog okružja.

Jasno je da takav koncept vodi još jednom otuđenju, već banalnoj temi rasprava, ali tragičnoj činjenici življenja. Naša iskustva svedoče da građani mnogo više znaju nego što stručnjaci očekuju i žele da priznaju, i da u svakom naselju ima dovoljno onih koji tačno znaju šta je centar, šta može i treba da im pruži. U tom raskoraku znanja iz kabineta i života leži razlog česte neživotnosti normativnih programa.

f) Nezainteresovanost stanovnika za svoje životno okružje, za mogućnosti rešenja njihovih stvarnih problema, najčešće je smišljen izgovor ili „stručna” fikcija stručnjaka. Takav stav koji prema našem istraživačkom iskustvu ne odgovara istini, javlja se otuda što planeri ili programeri greše u predmetu svojih istraživanja,

poistovećujući svoj problem sa problemima ispitanika. Dok je problem istraživača u tome kako da sačini dovoljno dobar program, problem ispitanika je kako da nabavi olovku za svog osnovca, a da ne putuje automobilom nekoliko kilometara. Kada planer traži da mu ispitanik sačini program centra jasno je da ga gnjavi za njega nepostojećim problemom, i da za takvu „saradnju” stanovnici nisu zainteresovani. Kada se od ispitanika traži da nam saopšti svoje potrebe i, možda, predloži način njihovog rešavanja pa mu se uz to pružaju uverenja i dokazi da pri tome ne radi uzaludan posao već da će tako sebi pomoći, ispitanik ne samo da zna da je sposoban da učestvuje, nego je i životno zainteresovan da to vrlo savesno obavi. Ostaje problem za nespremnog istraživača kako da zauzme takav stav, kako da formuliše problem, konstruiše instrumente, organizuje terenski rad i ostvari prislan kontakt i saradnju sa ispitanikom. Zato je uvek lakše bacati krivicu na ispitanike, poveravati svoje zadatke uniformnim normativima, nego rešavati složene životne probleme onih za koje se radi.

g) Samo ukoliko razmatranje troškova izrade programa ne uzima u obzir i prihode ili gubitke centra u procesu eksploatacije ( a koji su zavisni od kvaliteta programa), može se tvrditi da je utrošak vremena i novca za istraživanje prevelik ili nepotreban kada se program može dobiti obračunom preko normativa. Ušteda u fazi programiranja najčešće proizvodi neizvesnosti i štete zbog nepouzdanosti programa u fazi eksploatacije centra.

h) Pravdanje „normativnog pristupa” hitnošću izrade programa i izgradnje centra nije dovoljno ozbiljno da bismo uvažavali takve razloge i odustali od potrebnih istraživanja. Brzina primene normativa podrazumeva nedovoljno upoznavanje područja, potreba i stavova stanovnika, dakle nedovoljno zasnovan i pouzdan program, u fazi eksploatacije.

i) Utvrđivanje sadašnjih potreba i stavova može da predstavlja fiksiranje budućnosti samo kada bi se rezultati istraživanja direktno uključivali u program. Pošto se dobijeni podaci o potrebama i stavovima interpretiraju s obzirom na rezultate drugih istraživanja i analiza, znanja o kretanjima razvoja konkretnog područja grada i njegovih stanovnika, kao i opštih zakonitosti ekonomskog i društvenog razvoja. Tako obogaćeni rezultati, interpretirani u svetlu društveno-ekonomskih odnosa, samo su jedan od ulaza za izradu programa pa ih, isključivo, ne možemo optuživati za konzervativnost programa. Smatramo da se istraživanjem doprinosi

povezivanju programa sa realnošću koja već predstavlja polazište i osnovu budućnosti.

j) Prigovor da rezultate istraživanja planer interpretira po svom nahodanju i manipuliše njima je „argument” protiv istraživanja koliko i navođenje ličnog nepoštenja lekara protiv podvrgavanja operaciji ili ulaganja u borbu protiv raka — „oni su to izmislili da bi sebi obezbedili plate”. Potpuni apsurd.

k) Glavni cilj istraživanja za potrebe programiranja jeste objektivizacija, zasnivanje programa na specifičnostima okruženja i korisnika kojima će služiti. Samo kada se ulazni podaci koriste nestručno i pristrasno moguće su deformacije, ali ne zbog samog istraživanja, tj. njegovih karakteristika po sebi, već zbog rdavih interpretacija.

l) Svođenje korišćenja rezultata istraživanja na slepu poslušnost većini i direktno unošenje procenata opredeljenja u program vodi sužavanju smisla i načina upotrebe na bukvalnu primenu golih podataka. Da li „poslušati” one kojih je 51% za određeni sadržaj centra, što sa onima koji u 49% slučajeva zahtevaju neki drugi sadržaj? Takve dileme u praksi istraživanja se ne javljaju jer su takvi rezultati zanemarljivo retki, a zavise od formulacije pitanja. Najvažnije je da rezultate ne smemo smatrati isključivo kvantitativnim pokazateljima i direktno uključivati procentualne iznose u proces izrade programa. Od istraživanja se ne može očekivati više nego što ono može da pruži, niti ga treba odbacivati zbog njegovih ograničenja — dobijeni rezultati istraživanja potreba i stavova su JEDAN OD POTREBNIH ULAZA bez čega se pouzdan program ne može sačiniti, ali se ne može ni bazirati samo na njima. Procenti opredeljenja koji su problem kada se posmatraju izolovano, dobijaju pun smisao i postaju vrlo instruktivni pokazatelji u kontekstu svih podataka i ciljeva programiranja.

m) Što je stručno i lično angažovanje za određenu metodu od veće važnosti, primećbe na nesolidnost istraživača češće se prenose na metodologiju kao takvu. Zamerke koje se tiču stručnog poštenja programera, projektuju se na sam istraživački pristup izradi programa. Obrazlažući motive našeg uverenja da je istraživanje stavova i potreba neophodno za izradu programa centra, istakli smo da je njegova svrha, razlog postojanja, što potpunije uključivanje građana — tekućih korisnika centra.

Taj princip mora biti poštovan od momenta odluke da se pristupi istraživanju, pri defini-

sanju problema, izradi instrumenata, odabiranju uzorka, posebno kroz terenski rad, obradu i interpretaciju rezultata. Izneverenjem ovog cilja istraživanje gubi svaki smisao, fasciniranje građana i naručioca samo nanosi štetu građanima, naručiocu, „stručnjacima” i, najviše, njihovoj struci, drastično je kompromitujući.

Navođenje argumenata kojima obrazložimo neophodnost istraživanja potreba i stavova korisnika centra nije dovoljno instruktivno za samo pristupanje istraživanju. Pokušaćemo da nešto više kažemo o samom postupku i nekim fazama istraživanja, koristeći se stečenim iskustvom na tom polju.

#### *Postupak istraživanja*

Ovde ne bismo izlagali faze procesa istraživanja pošto su one detaljno obrađene u svim udžbenicima metodologije istraživanja. Ne postoje specifičnosti istraživanja za potrebe programiranja, koje bi zasluživale našu pažnju i posebnu obradu tog postupka. Šema operacije i komunikacije u toku istraživanja za programiranje (data u grafičkom prilogu) modifikovana je više po učesnicima i nazivima nekih operacija nego po redosledu faza, pravcima komunikacija i specifičnim operacijama istraživanja.

PREDMET istraživanja, tj. njegovo definisanje, je najvažniji korak u procesu istraživanja. Od toga zavisi ispravnost celog postupka i pouzdanost rezultata. Propusti pri definisanju predmeta najčešće su uzroci istraživanja. Često je predmet preširoko određen, tako da je fenomen samo površno upoznat, pa su rezultati neupotrebljivi ili je toliko usko definisan da su ostali neobuhvaćeni mnogi važni aspekti problema, tako da su dobijeni rezultati nerazumljivi i nedovoljno indikativni, jer se tiču samo dela problema koji smo želeli upoznati da bismo ga rešavali. Da bismo odredili pravi obim predmeta, obuhvaćenog istraživanjem, moramo ga dobro poznavati, a nekada, u potomakloj fazi istraživanja, pošto smo ga upoznali valja izvršiti njegovo redefinisavanje. Iskustvo istraživača presudno je u ovoj fazi istraživanja.

Zavisno od konkretnog zadatka, pri određivanju predmeta istraživanja za potrebe izrade programa gradskih centara teme za izbor najčešće su sledeće:

— problemi snabdevanja i uloga kulturno-zabavnog života, rekreacije;



- potrebe stanovnika koje se tiču centra (pojedina i domaćinstava);
- stavovi stanovnika prema rasporedu centralnih sadržaja po gradu;
- navike stanovnika vezane za lokalni ili gradski centar (koje potrebe, gde i koliko često zadovoljavaju, tj. vrsta, mesto i učestalost obavljanja aktivnosti vezanih za centar);
- opredeljenja stanovnika za sadržaje i grupe sadržaja, kao i njihovog centra;
- ekonomski pokazatelji — prihodi, rashodi, potencijali stanovnika;
- struktura stanovnika, budućih korisnika centra;
  - pravci i načini kretanja stanovnika;
- preferencije stanovnika za različite tipove prostora, ambijenta centra;
- ponašanje stanovnika u postojećem delu budućeg centra ili u obližnjem centru;
- planovi i ciljevi razvoja celog grada i njegovog određenog dela;
- potrebe društveno-političkog života i organizacija;
- planovi razvoja i prostorne potrebe postojećih ili potencijalnih poslovnih organizacija centra;
- specifični zahtevi poslovanja organizacija koje će biti locirane u centru.

CILJEVI istraživanja su direktno vezani za predmet i njime su definisani. Postaje nam jasno koji su specifični ciljevi istraživanja ako ispred navedenih tema u okviru mogućeg predmeta istraživanja napišemo „utvrditi” ili „saznati” (npr.: utvrditi probleme snabdevanja i usluga... saznati preferencije stanovnika za...)

Ovakvim konkretnim ciljevima istraživanja ostvaruju se i dva opšta, najvažnija cilja istraživačkog koncepta programiranja:

- uključivanje svih zainteresovanih činilaca u proces izrade programa, tj. primena koncepta samoupravnog planiranja, i
- zasnivanje programa centra na konkretnim podacima (svim informacijama relevantnim za njegovo buduće postojanje), povezivanje centra

sa uslovima okružja, potrebama stanovnika i zahtevima poslovnih organizacija.

UZORAK ispitanika za ovakva istraživanja treba da ima tri podgrupe koje se razlikuju po veličini, načinu izbora, predmetu istraživanja, instrumentima i cilju uključivanja. Već se iz navođenja mogućih tema za predmet istraživanja moglo naslutiti da se teme tiču tri grupe ispitanika:

- stanovnici dela grada čiji se centar programira;
- predstavnici poslovnih organizacija koje će biti locirane u centru kao davaoci usluga;
- predstavnici društveno-političkih organizacija grada, opštine, mesne zajednice.

Napominjemo da i ove osnovne grupe populacije, iz kojih biramo uzorak, takođe nisu monolitne celine već se često iz njih biraju specifični uzorci posebnih podgrupa (uzorak starih, dece, domaćica... iz odgovarajućih podgrupa grupe stanovnika; trgovačke organizacije, zanatlije, ugostitelji iz grupe poslovnih organizacija; predstavnici socijalističkog saveza, predstavnici kućnih saveta ili omladinske organizacije... iz grupe društveno-političkih organizacija).

Govoreći o ciljevima funkcionisanja i same izrade programa, navodili smo razloge istraživanja potreba i stavova sve tri grupe direktno zainteresovanih za budući centar. Podsetimo da centar služi zadovoljenju materijalnih, socijalnih i kulturnih potreba građana (moramo ih utvrditi i analizirati da bismo programom predvideli mogućnost njihovog zadovoljenja), uz ostvarenje pune reprodukcije poslovnih organizacija (čije uslove uspešnog poslovanja i potrebe moramo upoznati da program ne bi bio uzrok njihove nezainteresovanosti ili gubitaka) i uklapanje u ekonomski, društveni i politički život i pravce razvoja šire zajednice (što ćemo saznati konsultovanjem predstavnika društveno-političkih organizacija, kreatora i nosilaca tog razvoja).

U tradicionalnim metodologijama reprezentativnosti uzorka se poklanja velika pažnja: postoje teorije uzorka, detaljna uputstva kako se izabira određena vrsta uzorka da bi predstavljao „kopiju smanjenog formata”, ili „minijaturnu repliku populacije”. Naše iskustvo, u skladu sa savremenim teorijama o reprezentativnosti uzorka, navodi nas na zaključak da nisu potrebna, ispravna, niti korisna takva stroga ograničenja tradicionalnih zakonitosti izbora

uzorka. Sloboda za koju se zalažemo nije improvizacija niti puka slučajnost, ona takođe ima svoje zakonitosti, ali je način izbora drugačiji a pouzdanost rezultata veća.

METODI istraživanja potreba i stavova budućih korisnika centra treba da omogućе što prisniji kontakt ispitanika i ispitivača da ostave punu slobodu ispitanicima kako bi doslovce saopštili baš svoje mišljenje, potrebe i stavove, bez nametanja i ograničenja. Pri odlučivanju za određenu tehniku i izradu instrumenta, treba voditi računa da navedena dva zahteva budu zadovoljena. Zato u ovoj vrsti istraživanja nije poželjno koristiti metodu posmatranja bez učešća, anketiranje sa upitnicima čija su pitanja zatvorenog tipa ili intervjuisanje sa precizno određenim pitanjima i njihovim redosledom, bez mogućnosti promena i uvođenja novih pitanja u toku intervjua.

U praksi se često javljaju nesporazumi usled pridavanja različitog značenja terminima: METODA, TEHNIKA i INSTRUMENT. Pokušaćemo da pojasnimo razlike između ovih naziva navođenjem metoda, tehnika i instrumenata koji se mogu koristiti (tj. koje smo koristili) u istraživanjima ove vrste.

Pošto metoda označava različite pristupe predmetu istraživanja (potrebama, stavovima i ponašanju ispitanika), ovde ćemo razlikovati smo dve metode:

- metoda posmatranja i
- metoda intervjuisanja

Svaka od ovih metoda ima svoje tehnike, tj. načine prikupljanja podataka koji bliže određuju samu metodu i njen odnos prema objektima istraživanja.

Tehnika se primenjuju putem instrumenata koji predstavljaju operacionalizaciju metoda, tj. tehnika istraživanja, i služe za direktni kontakt sa ispitanicima, kao srodstvo prikupljanja podataka.

TEHNIKE koje ovde predlažemo koristili smo za prikupljanje podataka od stanovnika, predstavnika poslovnih organizacija i društveno-političkih radnika.

Tehnika metode posmatranja koju primenjujemo za ova istraživanja je: posmatranje sa učešćem za analizu aktivnosti korisnika centra.

Klasifikacija tehnika metode intervjua je vrlo kompleksna, moguće je navoditi ih po nekoliko kriterijuma:

- Prema obliku komuniciranja sa ispitanikom:
- intervju (direktno verbalno komuniciranje, razgovor);
- anketa<sup>2)</sup> pismeno se dobijaju podaci bez posredstva razgovora;
- Prema strukturisanosti, određenosti pitanja (i odgovora):
- slobodni intervju (pitanja su samo skicirana), njihov redosled nije fiksiran, nema ponuđenih odgovora),
- strukturirani intervju ili „usmena anketa” (sadržaj i redosled pitanja su određeni, ponuđeni su odgovori, pa ispitanik odgovara birajući neki od odgovora);
- Prema mestu odvijanja intervjua (s obzirom na mesto odvijanja proučavane pojave):
  - kućni intervju ili anketa
  - terenski intervju (tj. na mestu događaja, u našem slučaju u obližnjem centru ili postojećem delu centra).

Ovde ćemo navesti i neke specifične tehnike metode intervjua, koje neki autori zbog njihovih karakteristika i relativno male sličnosti sa intervjuiima, smatraju posebnim metodama, a ne tehnikama metoda intervjua. Mi smo se odlučili za ovakvu klasifikaciju, pošto sve ove tehnike sadrže bitno svojstvo intervjua — verbalni, direktni kontakt sa ispitanicima uz korišćenje specifičnih instrumenata.

Delfi tehnika (koju često nazivaju i metodom) je specifična vrsta ankete sa pripremljenim skalama procene. Koristi se najčešće za intervjuisanje stručnjaka za pojedine grane privrede ili uslužnih delatnosti, da bi se što zasnovanije prognozirale mogućnosti ekonomičnog poslovanja pojedinih sadržaja i njihovih kapaciteta u centru, sa što preciznijim određenjem u vremenu.

Sistematsko provociranje ideja je nešto modifikovana tehnika kliničke psihologije (brainstorming), koja po našem iskustvu mnogo doprinosi pri izradi programa. Moguće ju je koristiti na samom početku istraživanja, ali i namerno izabrani uzorak (oko desetak osoba) podvrgava se ovom specifično vodenom intervjuu. Intervjuer podstiče sve prisutne da

<sup>2)</sup> U svakodnevnom govoru često se istraživanje poistovećuje sa anketom, samo jednom tehnikom istraživanja.

slobodno navode što više problema u vezi sa temom koja se razmatra. Posebnom tehnikom vrednovanja utvrđuje se nekoliko najvažnijih problema, pa se prelazi na nabacivanje što većeg broja (mogućih i nemogućih) rešenja tih problema. U daljem toku vrši se izbor najoptimalnijih rešenja i donosi rezime cele sesije, da bi se mogao uspešno koristiti u daljem procesu istraživanja.

Foto-test preferencija različitih tipova prostora koristi se najčešće za pribavljanje ulaznih informacija za projektovanje centra. Ovi podaci o reagovanjima stanovnika i drugih korisnika budućeg centra, dobijeni dubinskim intervjuom o fotografijama — primecima raznih centara, umnogome pomažu projektantu u definisanju polaznog koncepta objekta centra.

Semantički diferencijal je modifikovana tehnika socijalne psihologije, korišćena za merenje značenja pojmova. Mi je koristimo za opis ispitanikovog doživljaja određenog prostora ili stanja, pomoću višestepenih skala na čijim polovima su pridevi suprotnog značenja. Dobijeni rezultati ukazuju na karakteristike fizičkog okruženja koje utiču da se prostor doživljava kao ugodan, privlačan ili neprijatan.

Sistematski obilazak sa posmatračem je prilagođena tehnika Kevina Linča, koja takođe daje podatke o reagovanju ispitanika na različite prostore, potrebne projektantu budućeg centra.

Za razliku od američke verzije ove tehnike (gde se samo registruju slobodne asocijacije ispitanika) mi pri obilasku prostora vodimo polustrukturirani intervju sa ispitanikom i tako dobijamo obilje korisnih informacija.

INSTRUMENTI istraživanja su operativni posrednici određene tehnike, koji se direktno koriste u kontaktu sa ispitanicima. Pošto bi nam za razmatranje problema izrade instrumenata trebalo više prostora nego što zaprema ceo ovaj tekst, ostavićemo to za neki od sledećih napisa, a ovde ćemo samo nabrojati instrumente prema navedenim tehnikama (da bismo pojasnili značenje termina INSTRUMENT kakvo mu mi pridajemo).

- Obrazac za upisivanje opservacija
- Podsetnik sa skiciranim temama
- Anketni list sa pitanjima zatvorenog ili otvorenog tipa na koja ispitanik odgovara pismeno
- Skale procene sa strukturiranim upitnikom

- Scenario odvijanja grupnog intervjua i liste za upisivanje provociranih ideja
- Fotografije primera tipova prostora centara sa podsetnikom za dubinski intervju
- Višestepene skale prideva suprotnog značenja
- Scenario obilaska i podsetnik za pitanja ispitanika u toku obilaska.

Sprovođenje samog istraživanja, tj. korišćenje sačinjenih instrumenata, je izuzetno važna faza za koju ćemo ovde navesti samo jedan bitan uslov čije nepoštovanje može da učini uzaludnim prethodni trud.

Iskustvo nam govori da se mora ostvariti puno jedinstvo planiranja istraživanja (definisanja predmeta, izbora metoda i tehnika i izrade instrumenata) sa njegovim terenskim sprovođenjem:

— istraživač mora lično učestvovati u prikupljanju podataka i u direktnom kontaktu sa ispitanicima testirati svoj koncept, instrumente...

On ne sme „zamisliti“ istraživanje, obući anketare, pustiti ih na teren i u kabinetu čekati popunjene instrumente. Nije dovoljno da u toku istraživanja održava stalni kontakt sa ispitivcima — istraživač i sam mora ispitivati stanovnike;

— svi ispitivači („anketari“) koji će prikupljati podatke na terenu moraju biti članovi istraživačkog tima i učestvovati, prema svojim mogućnostima, u svim fazama — od definisanja problema do izrade instrumenata i izbora uzorka. Njihovi doprinosi tom radu su poželjni, ali je učešće i informisanost o svemu obavezna. To se *ne može* postići obukom pred izlazak na teren.<sup>3)</sup>

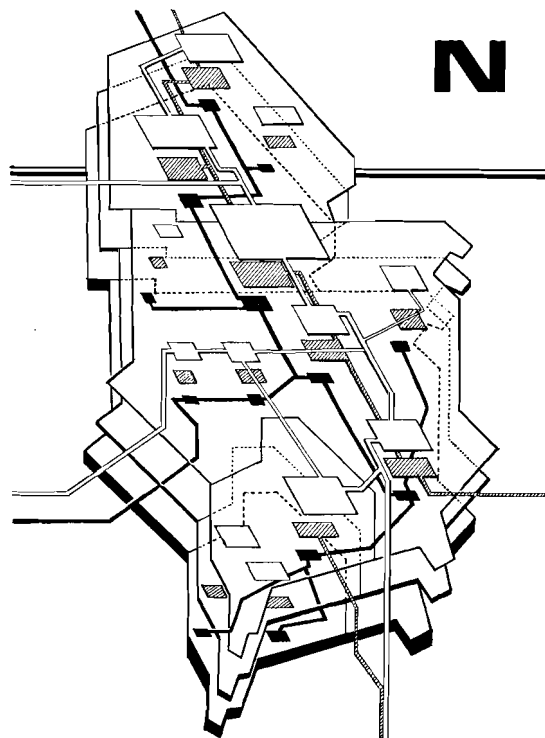
Umesto zaključka pokušaćemo da rezimiramo — odgovorimo na glavno pitanje: kako raditi programe centara ako je normativni pristup krut, uniforman i neživotan, a istraživački koncept nepovoljan jer je istraživanje skupo, dugo traje, nepouzdan, (zbog neznanja i nezainteresovanosti ispitanika) i neindikativno (kako buduće zasnivati na promenljivom sadašnjem)...?

Dalje usavršavanje normativa i obavezno uzimanje u obzir konkretnih uslova područja za

<sup>3)</sup> Ako se koštanje navodi kao argument protiv, podsećamo lole Iskustnog istraživača na broj neupotrebljivih popunjenih instrumenata i na teškoće u obradi „neumesnih“ odgovora, haos u kompjuterskim tabelama zbog mnogih grešaka otkrivenih logičkom kontrolom.

koje se prognozira, svakako bi koristilo posebno onim institucijama koje nemaju dovoljno stručnog kadra i novca za angažovanje specijalizovanih timova za istraživanje. Međutim, i pod tim uslovima istraživačkom konceptu dajemo prednost.

Pravi put za dobijanje kvalitetnih i pouzdanih programa centara jeste dalje usavršavanje istraživanja, obuka istraživačkog kadra, edukacija svih ispitanika — budućih korisnika i što doslednija primena samoupravnog planiranja i programiranja.



STRATIGRAFIJA — NIVOI