

INFO-939

UDK: 364:304.3

338.485

Primljeno/Received 2006-03-15

Original Scientific Paper / Izvorni znanstveni rad

DRUŠTVENA ODGOVORNOST KAO INFORMACIJSKA DIMENZIJA KVALITETE ŽIVOTA

SOCIAL RESPONSIBILITY AS INFORMATION DIMENSION OF QUALITY OF LIFE

Ivanka Avelini Holjevac

Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, Hrvatska
Faculty of Tourism and Hospitality Management Opatija, University of Rijeka, Rijeka Croatia

Sažetak

Cilj rada je povezati socijalnu odgovornost i kvalitetu života. Uvodno se definira kvaliteta života sa različitih aspekata i disciplina, kako bi se ukazalo na njenu kompleksnost. Nakon toga se objašnjava model kvalitete i mjesto socijalne odgovornosti. U zadnjem poglavlju se istražuje veza između turizma i kvalitete života i način kako turizam doprinosi povećanju kvalitete života.

Summary

The goal of the paper is to link social responsibility and quality of life. In the introductory part of the paper the quality of life is defined from different standpoints and disciplines in order to draw attention to its complexity. Afterwards, the quality model and the positioning of social responsibility are discussed. The last part of the paper deals with the linkages between tourism and quality of life and the way tourism contributes to increasing the quality of life.

1. Što je kvaliteta života?

Ne ulazeći dublje u istraživanje, kratko se navode samo neka razmišljanja i mišljenja o tome što je to kvaliteta života, kao uvod u temu ovog istraživanja.

Kvaliteta života je velika, važna, interdisciplinarna kompleksna tema, zanimljiva tema za svakog istraživača, filozofa, liječnika, sociologa, ekologu, pravnika, ekonomista, svećenika i svih drugih koji proučavaju čovjeka i njegov radni i duhovni život. To je izazovna tema od Aristotela do današnjih dana. Pojam kvalitete života se mijenjao i mijenja ovisno o promjenama u društvu i promjenama u ljudskoj svijesti.

Kvaliteta života je praktična svakodnevna tema, ali i duboka filozofska tema. Za Aristotela kvaliteta života je etička tema. On kvalitetu života čovjeka sagledava kroz tri aspekta: zadovoljstvo (osjećanje), čast (način života), bogatstvo (vanjsko i unutarnje). Prema Aristotelu zdravlje je uvjet za dobar život čovjeka. Ako čovjek ima određeni cilj, onda je kvaliteta ovisna o postizanju tog cilja ili općenito ako se može otkriti razlog postojanja i življenja onda možemo i definirati nivo kvalitete života kroz dostizanje (ostvarenje) tog razloga (cilja).

Suvremena teorija o kvaliteti života navodi nova pravila života i samoispunjenje čovjeka »Traganje za samoispunjenjem u svijetu izokrenutih vrijednosti« /1/ ili »Kako poboljšati kvalitetu života primjenom teorije izbora« i izdvojene teze kao »Sreća nije imati nešto, nego uživati u onome što imaš ... Sreća nije u tome da se pronađe prava osoba, nego u tome da se bude prava osoba. Preuzmite kontrolu nad svojim zdravljem.« /2/

Pri tome se polazi od toga da je zadovoljan onaj čovjek kome su zadovoljene njegove potrebe. Prema Maslowljevoj teoriji motivacije na prvom mjestu su fiziološke potrebe (i ako one nisu barem djelomično zadovoljene, druge se potrebe i ne javljaju), ako su te potrebe barem djelomično zadovoljene slijede potrebe za sigurnošću (zdravlje, tjelesna sigurnost), ako su ti motivi zadovoljeni slijedi viša kategorija motiva ljubavi (prijatelji, društvo, osoba drugog spola, djeca, rodbina i sl.), slijedi kategorija motiva poštovanja (potreba za društvenim ugledom, prestižem, uspjeh u profesionalnom životu, priznanje okoline i dr.) i konačno najviša kategorija motiva (kada su sve prethodne uglavnom zadovoljene) a to su motivi samoostvarenja (potreba za maksimalnim ostvarenjem svojih kapaciteta, poboljšanja samoga sebe, ostvarenje kreativnih mogućnosti /3/. Općenito, kvaliteta života čovjeka se usko veže za njegovo zadovoljstvo ili nezadovoljstvo vlastitim životom.

Svaki čovjek prosuđuje i ocjenjuje razinu svog zadovoljstva ili nezadovoljstva životom odnosno svoju kvalitetu života. Kvaliteta života je dakle subjektivna kategorija i početak svakodnevne konverzacije među prijateljima i poznanicima »Kako si?« »Dobro, zdravi smo i složni, još da je malo više novaca bilo bi još bolje.«

Ovisno o profesiji, kvaliteta života se fokusira na određenu dimenziju kvalitete života. Tako je za liječnika kvaliteta života zdravlje, za ekologu zaštićena priroda (čista voda, zrak, zemlja, flora i fauna), za filozofa moral i ljudske vrijednosti, za sociologa društveni odnosi

i komunikacija, za svećenika vjera, za ekonomista materijalno blagostanje itd.

Sve navedene dimenzije zajedno čine ukupno kvalitetu života, što dokazuje složenost pojma kvalitete života. Fromm-ova dilema »Biti ili imati« , s aspekta kvalitete života postaje »Biti i imati« . »U potrošačkom društvu« (Consumer Society) prevladava IMATI, a u »konzervatorskom društvu« (Conserver Society) prevladava BITI /4/

U okviru Ujedinjenih naroda, istražuje se mjeri i ocjenjuje indeks ljudskog razvoja (Human Development Indeks HDI) pomoću 3 pokazatelja: znanje (školovanje), zdrav i dug život (dužina života) i standard života (bruto društveni proizvod po glavi stanovnika). Kvaliteta života je, dakle i objektivna kategorija. Prema tom indeksu (HDI) 2004. Hrvatska se nalazi na 48. mjestu od ukupno 177 promatranih zemalja svijeta, a Slovenija je na 27. mjestu /5/.

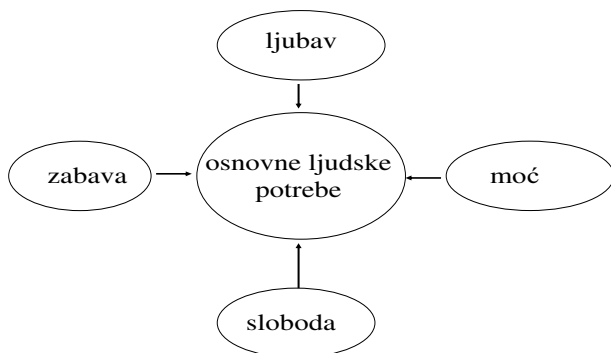
Postoje razna istraživanja i načini mjerenja kvalitete života, sa veoma različitim i mnogobrojnim dimenzijama kvalitete. No, u svim tim istraživanjima neobilazna je dimenzija zdravlje i materijalni životni standard.

Duhovna dimenzija kvalitete života je veoma važna i nitko je ne zanemaruje, ali ju je teško mjeriti i ocjenjivati (zadovoljstvo, vjera, ljepota, moralne vrijednosti, ljudski odnosi i dr.) No, to ne umanjuje vrijednost duhovne snage koja može nadjačati bolest tijela i nesreću duše. Ta dimenzija kvalitete života postaje sve važnija, ljudska svijest se stalno podiže (»indigo djeca« , odmor za dušu, joga u svakodnevnom životu, meditacija, duhovna glazba i dr.).

Elementi kvalitete života mogu se svesti na tri velika područja: zdravlje i fizička forma, život u obitelji i široj zajednici te zaposlenje i napredovanje.

Elementi kvalitete života mogu se sagledati sa četiri aspekta /6/:

1. aspekt »osobno zadovoljstvo« (uspjeh, unutarnji mir, usklađenost sa očekivanjima, razonoda, ljubav)
2. aspekt »društveni život« (sloboda, okoliš, demokracija, međuljudski odnosi, društveni status, slobodno vrijeme)
3. aspekt »zdravlje i obitelj« (zdravstveno stanje, sloga i ljubav u braku i obitelji),



Slika 1. Osnovne ljudske potrebe

4. aspekt »društvena svijest« (moral ljudi i društva, obrazovanje, kultura, vjera i duhovne potrebe).

Nabrojani elementi najbolje dokazuju kompletnost pojma »kvaliteta života« . To nije neobično, radi se o ljudima, a oni su najsloženiji predmet istraživanja za sva fundamentalna i empirijska istraživanja. Život bi bio jednostavan da čovjek ima samo jednu potrebu, ali njegove potrebe postaju sve veće, šire i stalno se mijenjaju. Osnovne potrebe se mogu svesti na četiri i prikazane su na slici 1.

Svaki čovjek ima drugačije rangiranje važnosti na slici prikazanih općih potreba kao i stupanj zadovoljstva realiziranim potrebama, što čini kvalitetu njegovog života. Ukratko rečeno kvaliteta života se može definirati kao »način na koji doživljavamo vlastiti život.« /7/

Složenija podjela ljudskih potreba obuhvaća 9 kategorija: održanje života, zaštićenost, osjećajnost, razumijevanje, sudjelovanje, slobodno vrijeme, kreativnost, identitet i sloboda. Bilo bi jako teško mjeriti i ocjenjivati sve te kategorije potreba, što otežava objektivnost kod definiranja stvarne ukupne kvalitete života pojedinca i društva.

Mjerljive parametre određuje znanosti (medicina, prirodne znanosti, društvene znanosti). Zanemaruju se duhovni parametri kao ljudsko dostojanstvo. Ljudsko dostojanstvo je više od zdravlja (mjerljivog parametra), više od biološke komponente. Njegove duhovne sposobnosti (metafizički temelj) mogu nadilaziti realnu biološku određenost /8/. Uz klasičnu medicinu sve veći broj ljudi i bolesnika koristi i alternativnu medicinu, te duhovne vještine i tehnike koje su poznavali liječnici prije nekoliko tisuća godina (kineska medicina i dr.). Pacijenta treba gledati kompletno, njegovo tijelo i duh čine cjelinu, izvori su bolesti i zdravlja.

Empirijskim istraživanjem poimanja kvalitete života provedenim anketiranjem studenata (na Fakultetu za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2006. godine, studenti IV. godine), na pitanje »Kako biste vi prema važnosti rangirali elemente kvalitete života: posao, obitelj, zdravlje«, dobiveni su slijedeći rezultati:

Anketirano je ukupno 56 studenata i studentica, a rangiranje je izvršeno na slijedeći način:

Rang 1: zdravlje

Rang 2: obitelj

Rang 3: posao

Redoslijed važnosti današnje generacije studenata u potpunosti odstupa od redoslijeda važnosti starijih generacija, redoslijed je danas potpuno obrnut: zdravlje je na 1. mjestu, nekada na 3. mjestu, a posao je na trećem mjestu, nekada na 1. mjestu, jedino je obitelj ostala na drugom mjestu. Posebno je zanimljivo da mladi ljudi (prosjeck 22 godine starosti), na prvo mjesto stavlja zdravlje, nešto što se u tim godinama pretpostavlja da postoji. No, današnje vrijeme nesigurnosti i terorizma, uništavanja prirode, nehumanih znanstvenih dostignuća, trka za profitom i sl., stavlja zdravlje kao egzistencijalnu potrebu u prvi plan.

Na kraju potrebno je podvući, da sve navedeno potvrđuje ispravnost definicije zdravlja »Zdravlje nije sve, ali sve je ništa bez zdravlja« .

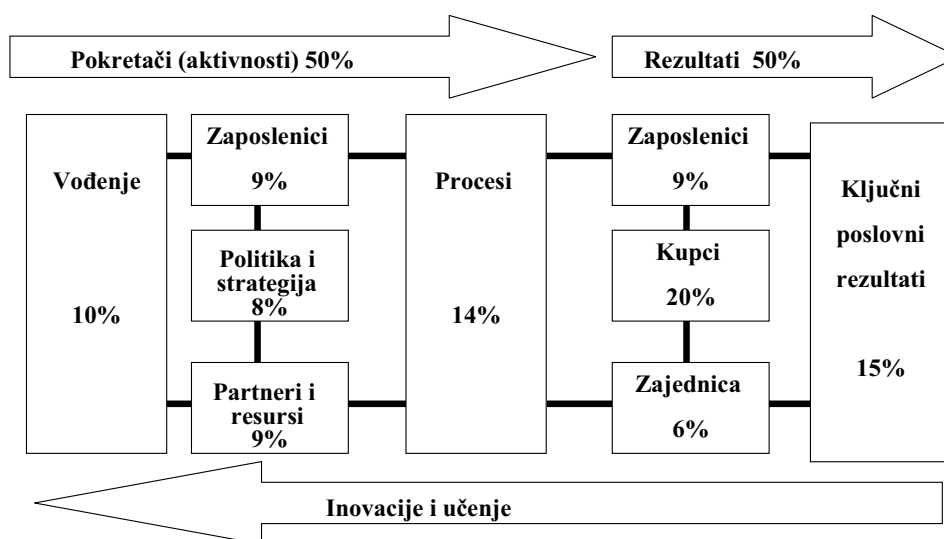
2. Modeli kvalitete i socijalna odgovornost

Današnje vrijeme karakteriziraju dva oprečna trenda i to: globalizacija (unifikacija) i diversifikacija (posebnosti). Globalizacija na području kvalitete nameće čitav niz modela izvrsnosti i modela kvalitete. Izdvojit će se samo jedan model poslovne izvrsnosti,

koji predstavlja gospodarsku realnost i uvjet za ulazak u Europsku uniju./9/

Svi su parametri mjerljivi (označeni su u postotku) i označavaju model koji služi za ocjenjivanje nivoa kvalitete poslovne izvrsnosti ili uspješnosti kompanije. Ima više ulaznih i izlaznih parametara, ali obzirom na temu istraživanja fokusirati će se samo jedan izlazni parametar i to »Zajednica« jer predstavlja društvenu odgovornost za kvalitetu života zajednice.

Socijalna odgovornost prati se kroz slijedeće aktivnosti, obuhvaćene u EFQM modelu pod »Zajednica« :



Slika 2. EFQM model poslovne izvrsnosti

Izvor: Introducing Excellence, The European Foundation for Quality Management, Brussels, 1999, p. 14.

<p>Odgovornost prema zajednici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - objavljivanje informacija važnih za zajednicu, - osiguranje jednakih uvjeta, - utjecaj na lokalnu i nacionalnu ekonomiju, - odnosi s predstavnicima vlasti, - etičko ponašanje. 	<p>Uključivanje u rad zajednice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uključivanje u izobrazbu, - potpora zdravstvenoj i socijalnoj skrbi, - potpora sportu, - dobrovoljni rad.
<p>Aktivnosti smanjivanja i prevencije onečišćenja i drugih šteta nastalih iz poslovanja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zdravstveni rizici i nezgode, - buka i neugodni mirisi, - opasnosti (sigurnost), - zagađenje i emisija toksičnih tvari. 	<p>Izvjешćivanje o aktivnostima koje pomažu u očuvanju i održivosti resursa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - izbor transporta, - ekološki utjecaj, - smanjivanje i uklanjanje otpada i ambalaže, - zamjena sirovina i drugih inputa, - korištenje komunalnih usluga (npr. plin, voda, struja, novi i reciklirajući materijali).

Slika 3. Praćenje socijalne odgovornosti

Izvor: Model Scorebook: European Communications S.A., EFQM, Brussels, 1999, p. 65.

Prema velikom broju aktivnosti jasno se može uočiti veliku odgovornost svake kompanije i poduzeća, jer osim profita moraju voditi računa i o kvaliteti života ljudi.

To je dokaz, da je poimanje kvalitete rada više od samo materijalnog bogatstva (novca), da ono obuhvaća i zdravlje, etiku, ekologiju, sport i druge aktivnosti. Kvaliteta rada se vezuje uz ukupnu kvalitetu života ljudi. To je pozitivan primjer globalizacije na području kvalitete.

3. Turizam i kvaliteta života

Turizam je društveni fenomen svjetskih razmjera. Gotovo milijarda ljudi – putnika – turista (svaki sedmi stanovnik svijeta) kreće se u potrazi za zabavom, zdravljem, sportom, opuštanjem, učenjem, kulturom, avanturom i dr.

Svjetska turistička organizacija (WTO) predviđa da će broj turista 2010. godine iznositi preko milijardu (1.046.000.000), a već 2020. godine 1.600.000.000. Turistička industrija, »industrija bez dima«, »industrija slobodnog vremena«, »industrija zabave« postaje jedna od najvećih industrija svijeta. Prema definiciji Svjetske turističke organizacije (WTO) turist je svaka osoba koja putuje u zemlju koja nije njegovo ili njezino stalno boravište, za vrijeme od najmanje jedne noći, ali ne više od godine dana, s glavnom namjerom posjeta drugačijom od obavljanja neke lukrativne aktivnosti /zaraditi novac) u zemlji u koju se putuje. Taj izvor uključuje osobe koje putuju iz razloga odmora, rekreacije, posjete prijateljima i rođacima, poslovnih i profesionalnih razloga, vjerskih, zdravstvenih i drugih razloga.

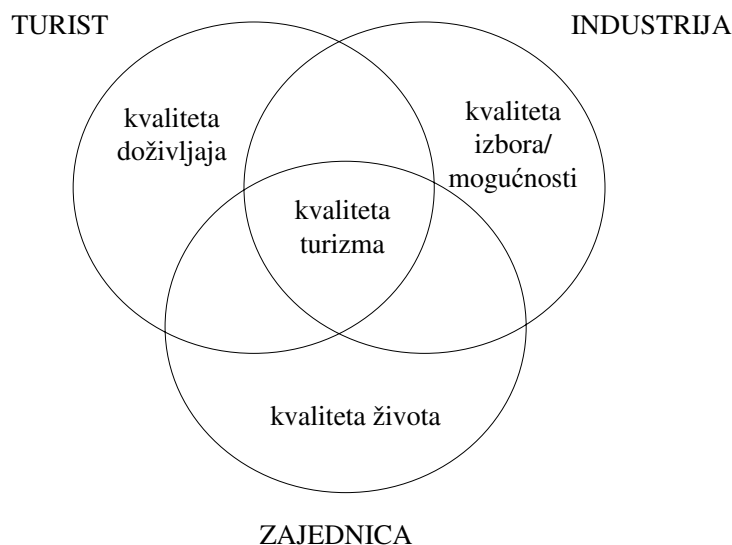
Sociološka definicija turista inzistira na dobrovoljnosti i privremenosti, te na zadovoljstvu putnika koje mu mogu

pružiti novosti i promjene doživljene na relativno dugom i neučestalom kružnom putovanju./10/

Zdravstveni turizam zauzima značajno mjesto u ukupnoj svjetskoj turističkoj ponudi. Uz medicinski sadržaj zdravstvenog turizma, ono se proširuje na wellness i spa turizam koji nudi sadržaje vezane za dobrostanje i rekreaciju, ljepotu, opuštanje, dakle obnovu fizičkog i duhovnog stanja čovjeka – turista (well-being + fit – ness = well – ness, benessere, bien être, dobrostanje). Trend »industrije zdravlja« obilježiti će turizam 21. stoljeća. U poznatoj knjizi »Putujuće čovječanstvo«, autor govori o turizmu kao »potrazi za samim sobom, ili o traženju samog sebe« /11/ Prvi i najstariji oblik turizma je religiozni turizam – hodočašće. Taj oblik turizma je i danas prisutan i govori o duhovnim, vjerskim potrebama ljudi – turista. Čovjek putuje prema onome što osjeća da mu nedostaje (zdravlje, zabava, vjera,...).

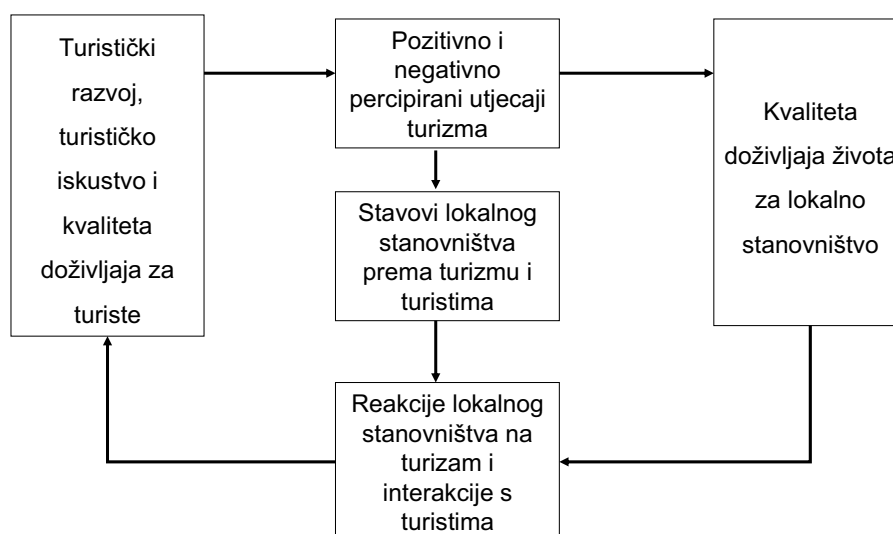
Središte je turizma čovjek – putnik, i njegove potrebe. Putujuće čovječanstvo postaje sve veće i sve važnije sredstvo povezivanja svih ljudi na planeti Zemlja, u želji da se živi bolje i u skladu sa prirodom. Turizam 21. stoljeća je okrenut ka težnji za podizanjem kvalitete života. Ako je kvaliteta života način na koji doživljavamo vlastiti život, onda nam putovanja doprinose podizanju nivoa kvalitete života.

Slobodno vrijeme je već prepoznato kao dimenzija kvalitete života, posebno kod mladih ljudi. Između velikih zarada bez slobodnog vremena, sve više biraju manju zaradu ali uz slobodno vrijeme (trend u SAD). Za 21. stoljeće se predviđa da će ljudi imati sve više slobodnog vremena, jer će ih znanost i tehnologija osloboditi dugog i teškog rada. A slobodno vrijeme je upravo ono na čemu se gradi turizam ili kako ga još nazivaju »industrija slobodnog vremena«.



Slika 4. Kvaliteta turizma

Izvor: Postma, A., Quality of Life: competing value perspectives in leisure and tourism, in: Swarbrooke, J., Smith, M., Onderwater, L. (Eds.): Quality of Life, ATLAS Reflections 2003, ATLAS, June 2003, p. 14.



Slika 5. Veze između kvalitete životnih iskustava za lokalno stanovništvo i turiste

Izvor: Carmichael, B.A., Linking Quality Tourism Experiences, Residents' Quality of Life, and Quality Experiences for Tourists, in: Jennings, G., Polovitz Nickerson, N. (Eds.): Quality Tourism Experiences, Elsevier Butterworth-Heinemann, Burlington, 2006, p. 116.

Turizam pomaže ljudima da ostvare višu kvalitetu života, a kroz stvaranje stanja opuštenosti, odmora, radosti, ugone, zabave, mira, slobode (bijeg od svakidašnjice), povratak prirodi, doživljaja, romantike i traženja samog sebe (razmišljanje o svom životu, razgovor s drugima, duhovna higijena).

Kvalitetu turizma čini više njenih sastavnica.

Slika ukazuje na složenost kvalitete turizma u zadovoljenju raznih potreba i to turista, turističke industrije i društva

Povezanost kvalitete turizma, iskustva, kvaliteta života lokalnog stanovništva i kvalitete iskustva za tržište, prikazana je detaljnije na slici koja slijedi.

Hrvatska turistička ponuda ne odgovara dovoljno suvremenim potrebama turista, ni po svom sadržaju, ni po svojoj kvaliteti. Kvaliteta hrvatskih hotela može se ocijeniti (prema istraživanju autorice) sa školskom ocjenom 2+. Turističku ponudu treba osuvremeniti sa novim potrebama turista i sa novim zahtjevima kvalitete. U sustavu TQM (Total Quality Management) ili Upravljanja potpunom kvalitetom, kvaliteta je ono što kupac (potrošač, turista) želi, traži i očekuje, a standardi su propisana kvaliteta. Bez standarda nema kvalitete i to u svim područjima rada i svim djelatnostima (gospodarstvo, zdravstvo, obrazovanje itd.)^{12/}

Hrvatska treba što prije podići kvalitetu svih svojih proizvoda i usluga, pa tako i turističkih usluga. To se postiže uvođenjem u sve djelatnosti modela kvalitete kao što su: TQM (Total Quality Management), BSC (Balanced Scorecard), EFQM (European Foundation for Quality Management), IQM (Integrated Quality Management), Six Sigma i dr.

Osim toga sve organizacije i poduzeća, kao i turističko poduzeće trebaju nastojati što prije dobiti certifikate kvalitete iz serije ISO 9001:2000, ISO 14000.

Etički kodeks turizma /13/, sadrži sva pravila ponašanja u turizmu obavezna za sve učesnike u turizmu, kojima se osigurava kvaliteta turizma, održivi razvoj turizma i kvaliteta života.

Zaključak

Pisati i govoriti o kvaliteti života je veoma složena tema, jer se kvaliteta života može sagledati u više dimenzija. Neke dimenzije su mjerljive, a neke nisu. Kvaliteta života se može promatrati objektivno i subjektivno.

U radu se fokusira socijalna odgovornost kao dimenzija kvalitete života. Na primjeru turizma ili »putujućeg čovječanstva« dokazuje se kako socijalna odgovornost i turizam doprinose povećanju kvalitete života.

Bilješke:

- 1/ Yankelovich, D., Nova pravila, Nakladni zavod Globus, Školska knjiga, 1994
- 2/ Tadić, J., Kako poboljšati kvalitetu života primjenom teorije izbora, Format, Rijeka, 1992
- 3/ Petz, B. Uvod u psihologiju, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2003
- 4/ Postma, A., Quality of Life: competing value perspectives in leisure and tourism, in: Swarbrooke, J., Smith, M., Onderwater, L. (Eds.): Quality of Life, ATLAS Reflections 2003, ATLAS, June 2003
- 5/ UN, Human Development Report, <http://hdr.undp.org>
- 6/ Kugler, S., Kvaliteta života i norme za kvalitetu, E-Quality, web časopis Hrvatskog društva za kvalitetu, br. 2, 2006
- 7/ Ibid /2/
- 8/ Matulić, T., Kvaliteta života i ljudsko dostojanstvo, Glas koncila i vodič kroz bioetiku, web Glas koncila
- 9/ Autorica rada je prije 10 godina prva uvela na visokoškolsku instituciju u Hrvatskoj – na Fakultetu za turistički i hotelski menadžment u Opatiji – kolegij »Upravljanje kvalitetom«, kao i formirala poslijediplomski interakultetski i interdisciplinarni znanstveni studij »Upravljanje kvalitetom u hotelijerstvu turizmu«. Po tom uzoru ostali ekonomski fakulteti u Hrvatskoj

uvode takav kolegij u svoj program, a u skladu sa Bolonjskom deklaracijom i to tek 2005/2006.

- /10/ Vukonić, B. et al., Rječnik turizma, Masmedia, Zagreb, 2001
/11/ Krippendorf, J., Putujuće čovječanstvo, SNL, Zavod za istraživanja turizma, 1986
/12/ Avelini Holjevac, I., Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2002
/13/ Etički kodeks turizma, WTO, Santiago, 1999

Literatura:

1. Božić, A., Kvaliteta na Internetu, Kvaliteta života, E-Quality, web časopis Hrvatskog društva za kvalitetu
2. Carmichael, B.A., Linking Quality Tourism Experiences, Residents' Quality of Life, and Quality Experiences for Tourists,

in: Jennings, G., Polovitz Nickerson, N. (Eds.): Quality Tourism Experiences, Elsevier Butterworth-Heinemann, Burlington, 2006

3. Grupa autora, Quality of Life, Routledge, London, New York, 1994
4. Introducing Excellence, The European Foundation for Quality Management, Brussels, 1999
5. Jelenić, M., Crkva i turizam, Skup Hrvatski turizam 1995, Hotelijerski fakultet, Opatija 1995
6. Jennings, Nickerson, Quality Tourism Experiences, Elsevier, USA, UK, 2006

Napomena:

Avelini-Holjevac I., Socijalna odgovornost kao dimenzija kvalitete života, Zbornik radova, Zdravlje – kvaliteta života, Urednik: Goran Ivanišević, Veli Lošinj 8.-10 rujna 2006., Akademija medicinski znanosti Hrvatske, Odbor za zdravstveni turizam i prirodne ljekovite činitelje, pp. 26-33