

PUT OD KVALITETA DO KVALITETA ŽIVOTA

FROM QUALITY TO QUALITY OF LIFE

dr Slavko Arsovski¹⁾

Rezime: *Pojam kvaliteta se odnosio najpre na proizvod, da bi se u drugoj polovini XX veka proširio na procese i organizaciju u celini. Time je na određeni način zaokružen aspekt stvaranja i potrošnje proizvoda. U središtu razmatranja su bili proizvod, organizacija sa resursima i okruženjem.*

Paralelno sa ovim razvijao se koncept održivog razvoja i globalni aspekt kvaliteta.

Nazalost, ostaje neistražen čovek kao individua, sa svojim strahovima, nadama, potrebama, očekivanjima. Ka njemu je usmeren treći koncept, koji se prožima sa prethodna dva. To je koncept kvaliteta života, koji je predmet ovog rada.

Ključne reči: *kvalitet, kvalitet života*

Abstract: *In the first time term quality referred to product, later (in the second half of XX century) it extend its meaning on whole organization. So aspect of production and spending of product was covered. In the focus of discussion were product, organization with resources and environment.*

In the same time concept of sustainable development and global aspect of quality have been developing.

Unfortunately, human as individual, with his fears, hopes, needs and expectation left with out researches. Third concept of quality is focused on human and interconnect with previous. This is concept of quality of life, and this is the main subject of this paper.

Key words: *quality, quality of life*

1. UVOD

Istorijat nauke o kvalitetu započinje prvim pisanim tragovima o odgovornosti za kvalitet proizvoda (Hamurabijev zakonik, zapisi na grobnicama egipatskih faraona itd.). Zahtev za kvalitetom je posledica razvoja društva, podele rada i razvoja veština i znanja u vezi izrade proizvoda/usluga.

1) Prof. dr Slavko Arsovski, Centar za kvalitet, Mašinski fakultet u Kragujevcu,
ul. Sestre Janjić br. 6, 34000 Kragujevac, e-mail: cqm@kg.ac.yu

Razvojem kapitalističke privrede, posebno u XIX i XX veku, uočava se značaj organizacije u realizaciji proizvoda/usluga. Zbog toga se menjao sadržaj pojma kvaliteta.

Pojam kvaliteta se odnosio najpre na proizvod, da bi se u drugoj polovini XX veka proširio na procese i organizaciju u celini. Time je na određeni način zaokružen aspekt stvaranja i potrošnje proizvoda. Proizvod, organizacija sa resursima i okruženjem su bili u središtu razmatranja.

Paralelno sa ovim razvijao se koncept održivog razvoja i globalni aspekt kvaliteta.

Nažalost, ostaje neistražen čovek kao individua, sa svojim strahovima, nadama, potrebama, očekivanjima. Ka njemu je usmeren treći koncept, koji se prožima sa prethodna dva. To je koncept kvaliteta života, koji je predmet ovog rada.

Kvalitet ljudskog života ne zavisi samo od ekonomskog stanja, već i od mnogih drugih faktora, koji obuhvataju fizičko i mentalno zdravlje, društvenu sigurnost, društvene institucije (zdravstvene, obrazovne, sudske), političku stabilnost i životnu sredinu. U nekim visoko razvijenim zemljama opada bezbednost na ulicama (terorizam, krađe, itd.), što stanovnici tih regija ocenjuju kao značajno za smanjenje kvaliteta života.

U drugim sredinama, visok nivo ekonomskog razvoja društva često je u kontradikciji sa slobodom pojedinca, njegovim slobodnim i profesionalnim i drugim ograničenjima. Očigledno, moramo preispitati društvene i individualne vrednosti, ili kako bi rekao Niče, prevrednovati sve vrednosti. Problem je što je vrlo složen, jer se posmatra ljudsko biće i društvo i njegove institucije. U ovom pokušaju izučavanja vrednosti nezaobilazno je učešće sociologa, psihologa, profesionalnih organizacija, državnih institucija, roditelja, nastavnika.

Gledajući iz ovog ugla, menja se i ugao top menadžmenta i stejkholdera. Raste zahtev za društvenom odgovornošću organizacije i njihovo liderstvo se ne ograničava na teritoriju organizacije, već poprima društveni sadržaj.

Brojni su društveni i socijalni indikatori koji su razvijeni da bi se poredio kvalitet života u različitim sredinama (gradovi, regije, države, kontinenti). Prvi izveštaj o tome je objavljen 1992. godine od strane United Nations Development Programme, prema kome je Kanada bila zemlja sa najvišim kvalitetom života. Kriterijumi su se odnosili na uspunjenost životnih očekivanja, nivo obrazovanja i kupovnu moć. To ne znači da su svi aspekti kvaliteta života na zadovoljavajućem nivou, ali poređenjem sa drugim zemljama, može doći do oblasti koje su nezadovoljavajuće. Merenje kvaliteta života je, stoga, samo polaz za unapređenje nedovoljno razvijenih faktora kvaliteta života.

Još jedan aspekt kvaliteta života je značajan. To je veza kvaliteta života i kvaliteta i karakteristika ekonomije zemlje ili regije. Ova veza je obostrana. Sa druge strane, mora se u razmatranje uzeti i nivo kvaliteta društvenih institucija i veze između ljudi, po polu, verskom opredeljenju, rasi, jeziku, tradiciji i sl. Zbog toga se o kvalitetu života može govoriti samo kao o procesu, u kome su godišnji izveštaji samo polaz za naredna unapređenja.

U vezi kvaliteta života moraju se pomenuti još tri pojma, koji su delimično uključeni. To su:

- kvalitet vremena, tj. koliko pojedinac efektivno koristi vreme za svoje aktivnosti i pri tome uživa, zadovoljava svoje potrebe i slično,

- kvalitet radnog života, u koji su uključeni bezbednost i zaštita na radu, poštovanje, jednake mogućnosti za razvoj i napredovanje, sloboda kritičkog razmišljanja i kreativnost, briga o deci i starijima itd.,
- kvalitivnost, kao simbioza kvaliteta i produktivnosti (eng. Quality), koja omogućuje istovremeno povećanje kvaliteta i performansi organizacije.

U ovom radu autor je pokušao da izloži veze između ovih pojmova i da posebno osvetli pojam kvaliteta života, kome teži svaki pojedinac i društvena zajednica u celini.

2. KONCEPT KVALITETA ŽIVOTA

Kvalitet života (eng. Quality of Life - QL) je bio predmet istraživanja sociologa već 70-tih godina XX veka. Prva istraživanja su se više odnosila na mogućnost ostvarivanja individualnih ciljeva i izbora idealnog životnog stila. Kasnije je ovaj pristup dopunjen raspoloživim finansijskim i materijalnim resursima i životnim okruženjem. Prema [1], tri glavne karakteristike kvaliteta života su:

1. Kvalitet života se odnosi na pojedinačne životne situacije, tj. posmatra se iz mikro perspektive. Ekonomska i društvena stvarnost su važni ali nisu u centru razmatranja.
2. Kvalitet života je više-dimenzioni koncept koji obuhvata sve što je rečeno u uvodu.
3. Kvalitet života se meri objektivnim i subjektivnim indikatorima. Subjektivni indikatori su važni radi identifikovanja ciljeva i orijentacija, koji se kasnije mogu povezati sa objektivnim životnim uslovima.

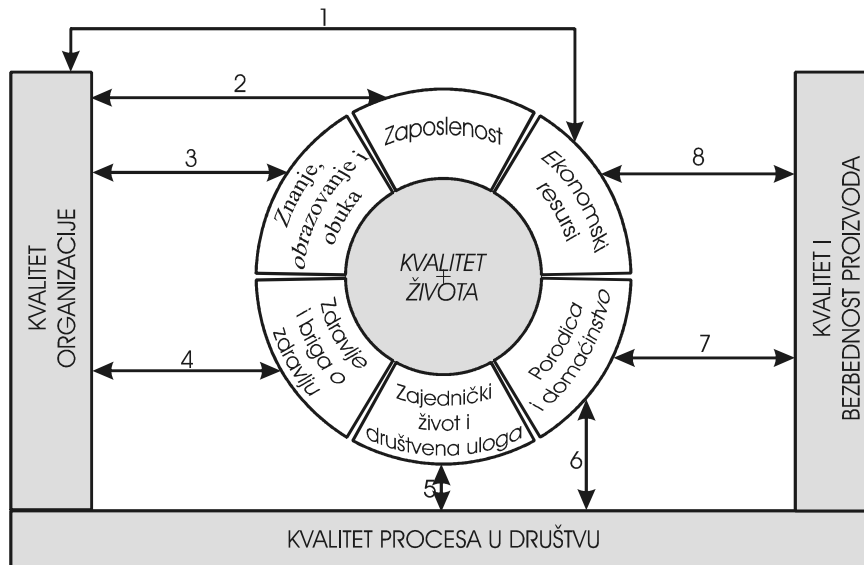
Polazeći od ovih karakteristika, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (EFILWC) je izradila prvi pregled kvaliteta života (EOQL) u leto 2003. godine, koji je obuhvatao 28 EU zemalja (15 EU zemalja, 10 zemalja koje su u međuvremenu pristupile EU - NMS i 3 zemlje kandidata - CC3). Izabrano je 6 ključnih oblasti kvaliteta života:

- zaposlenost,
- ekonomski resursi,
- porodica i domaćinstvo,
- zajednički život i društvena uloga,
- zdravlje i briga o zdravlju i
- znanje, obrazovanje i obuka.

Zasnivajući svoj razvoj na premisama kvaliteta života, EU je razvila i novu strategiju, čije su komponente:

- (1) Strategijski cilj postaje "postati najkonkurentnija i dinamička ekonomija bazirana na znanju, sposobna za održivi ekonomski razvoj sa većim brojem boljih poslova i boljom društvenom kohezijom".
- (2) Uključivanje novih zemalja u EU na bazi prepoznavanja razlika u kulturi, životnim uslovima i slično, i njihovim postepenim prevladavanjem.

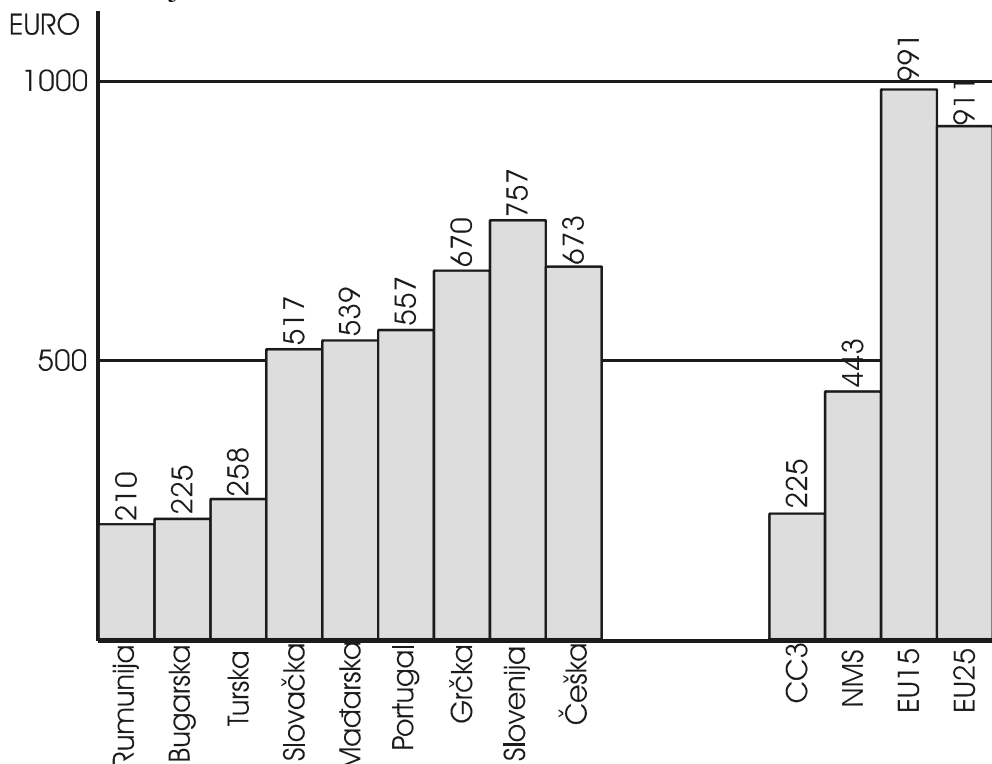
Veza između kvaliteta života i kvaliteta organizacije, procesa i proizvoda prikazana je na slici 1.



Slika 1 - Veza između kvaliteta života i kvaliteta organizacije, procesa i proizvoda

Veza N^o1 je između kvaliteta organizacije i ekonomskih resursa (npr. mesečni prihod domaćinstva, indeks deprivatizacije, prihod po godinama starosti, nedovoljnost kućnog budžeta, domaća ili kućna proizvodnja, mogućnost dopunskih prihoda itd.). Što je viši nivo kvaliteta organizacije, viši je profit, a time veće zarade i veći kvalitet radnog života, vremena i kvalitivnosti. Tu je praktično direktna veza između ISO 9000 serije standarda i kvaliteta života.

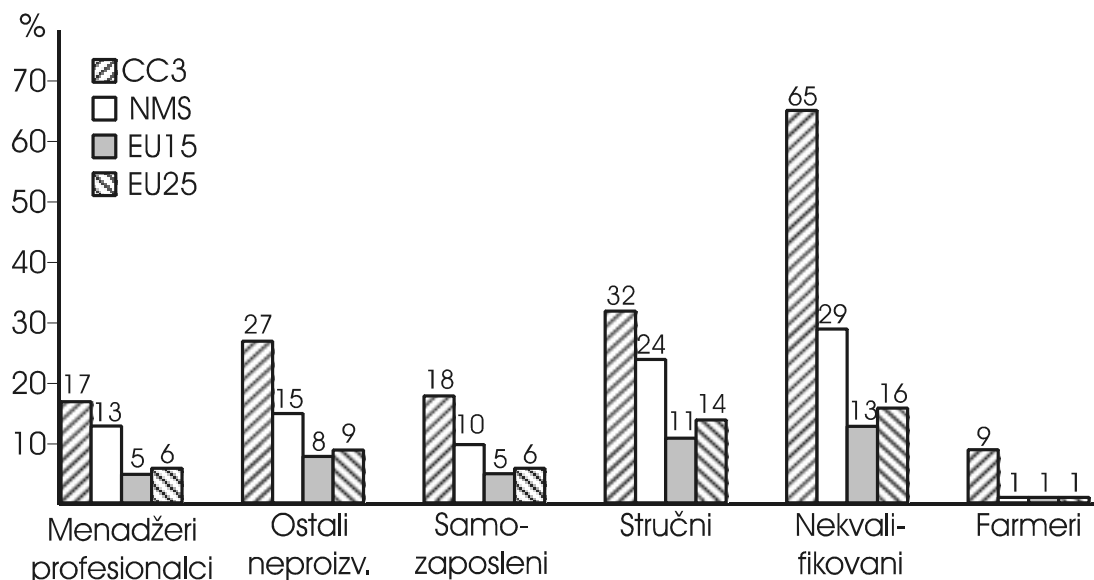
Na slici 2 prikazan je srednji mesečni prihod domaćinstava u 2003. godini za izabrane EU zemlje i kandidate.



Slika 2 - Srednji mesečni prihod domaćinstava u 2003. godini za izabrane EU zemlje i kandidate

Veza N^o2 se odnosi na zaposlenost. Povećanjem kvaliteta organizacije, povećava se obim aktivnosti a time i nivo zaposlenosti. U 2002. godini, u NMS je 56% populacije između 15-64 godine bilo zaposleno, a u EU 15 ovaj procenat je znatno veći (64%). Karakteristično je da u većini zemalja ovaj procenat stagnira ili opada. Kod nas je enormno niska, sigurno ispod 40%.

U vezi sa tim je i sigurnost na poslu (slika 3). Slika je prezentacija odgovora na pitanje da li može izgubiti posao u naredna 6 meseca.



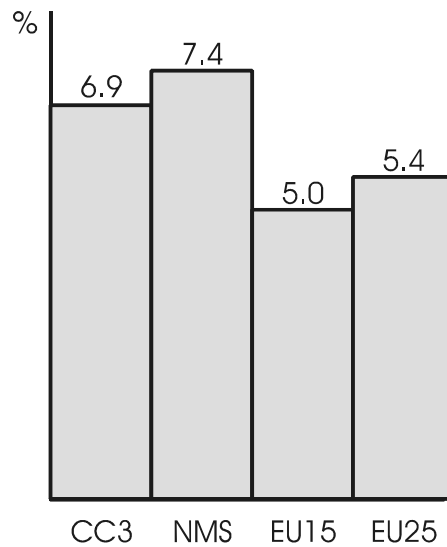
Slika 3 - Sigurnost na poslu

U tabeli 1 dati su obrađeni odgovori na pitanje o zadovoljstvu na radu.

Tabela 1. Obradeni odgovori na pitanje o zadovoljstvu na radu

Srednje vrednosti	Posao mi daje dobre perspektive za karijeru	Dobro sam plaćen	Imam veliki uticaj na tok rada	Moj posao je zahtevan i stresan	Moj posao je zamoran	Stalno kasnim	Radim u opasnim i nebezbednim uslovima
Pozitivne karakteristike				Negativne karakteristike			
CC3	31	24	52	66	29	42	27
NMS	26	21	49	48	18	46	30
EU 15	36	43	65	47	10	46	14
EU 25	34	39	63	47	11	46	17

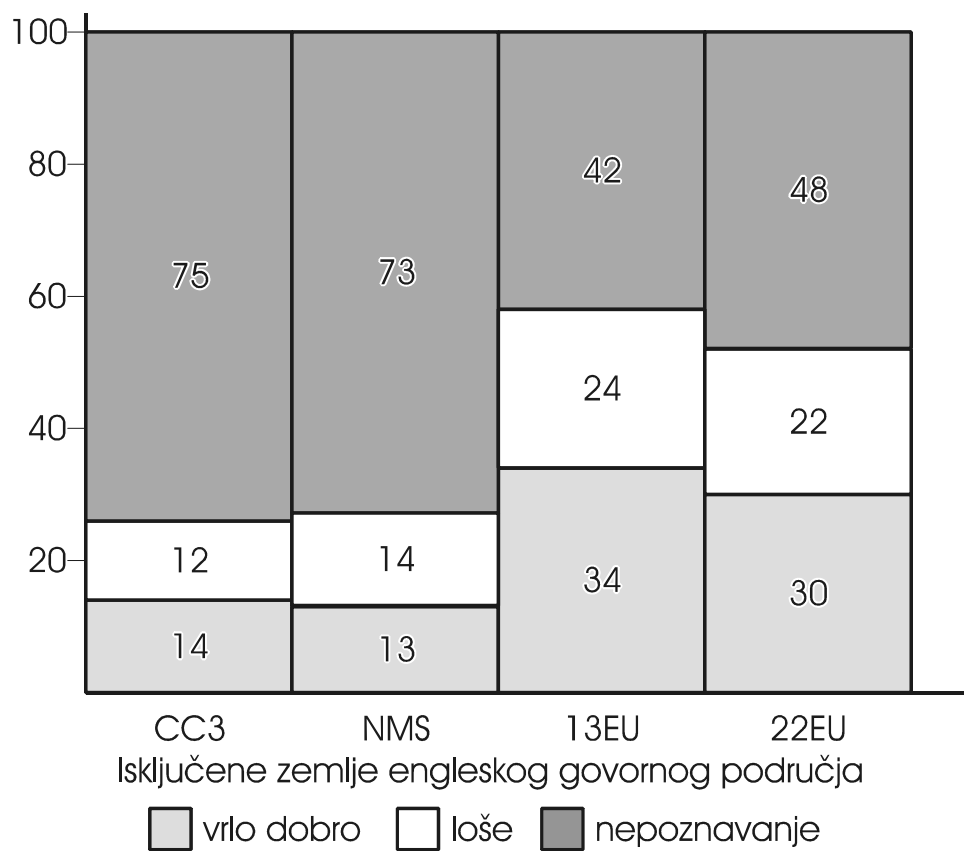
U vezi sa zapošljavanjem je i procenat odgovora zaposlenih koji imaju i drugi posao (sl. 4).



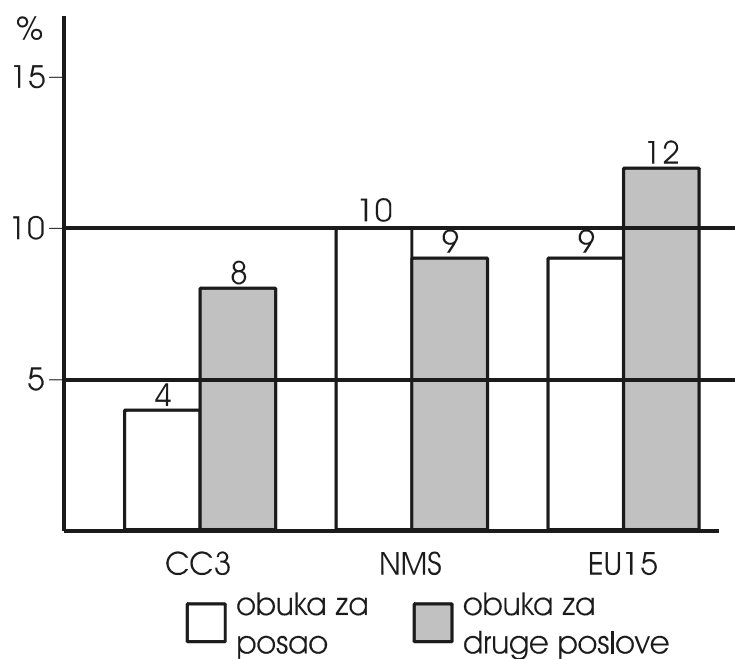
Slika 4 - Procenat odgovora zaposlenih koji imaju i drugi posao

U pogledu znanja, obrazovanja i obuke koriste se pokazatelji:

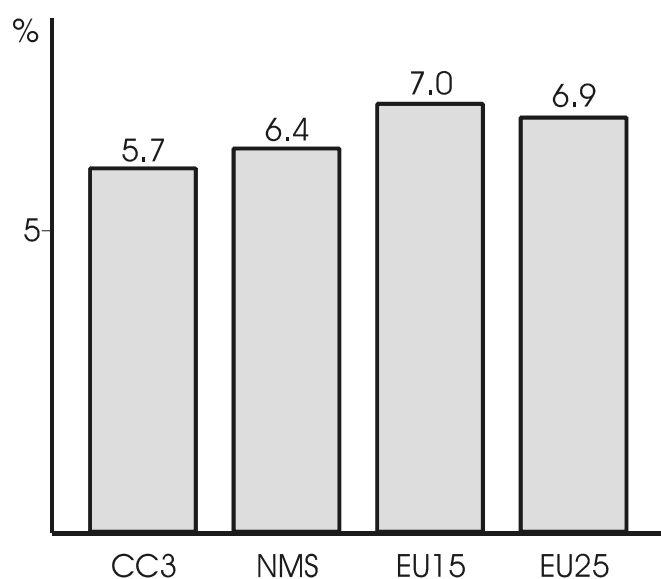
- nivo obrazovanja i sposobnost da se uči strani jezik (sl.5),
- korišćenja Interneta,
- nivo obučenosti za posao i van posla (sl.6),
- zadovoljstvo svojim obrazovanjem (sl.7).



Slika 5 - Nivo obrazovanja i sposobnost da se uči strani jezik



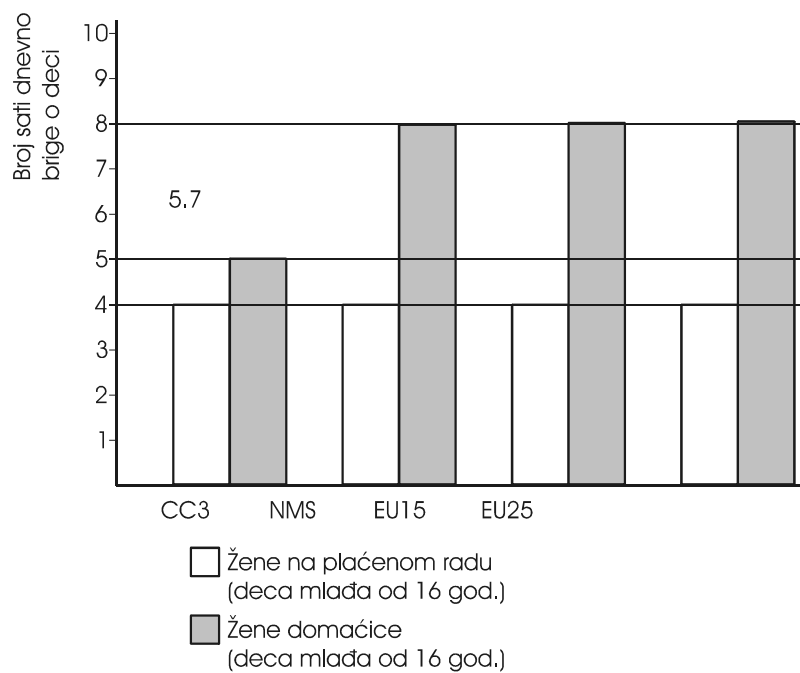
Slika 6 - Nivo obučenosti za posao i van posla



Slika 7 - Zadovoljstvo svojim obrazovanjem

Sa aspekta strukture porodice i odnosa u porodici, posebno se prati:

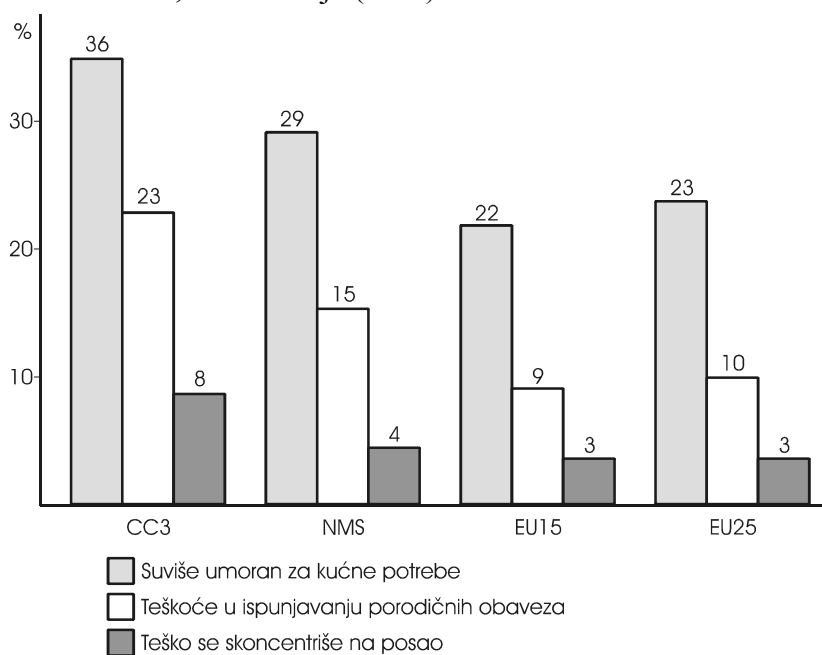
- struktura domaćinstava (samci, parovi, roditelji sa decom, proširena domaćinstva),
- udeo mladih osoba (18 - 34 godine),
- udeo starijih osoba (iznad 65 godina) u porodici,
- odgovornost za brigu i kućne poslove,
- briga o deci (sl.8),
- podrška porodice i drugih osoba,
- zadovoljstvo životom u porodici.



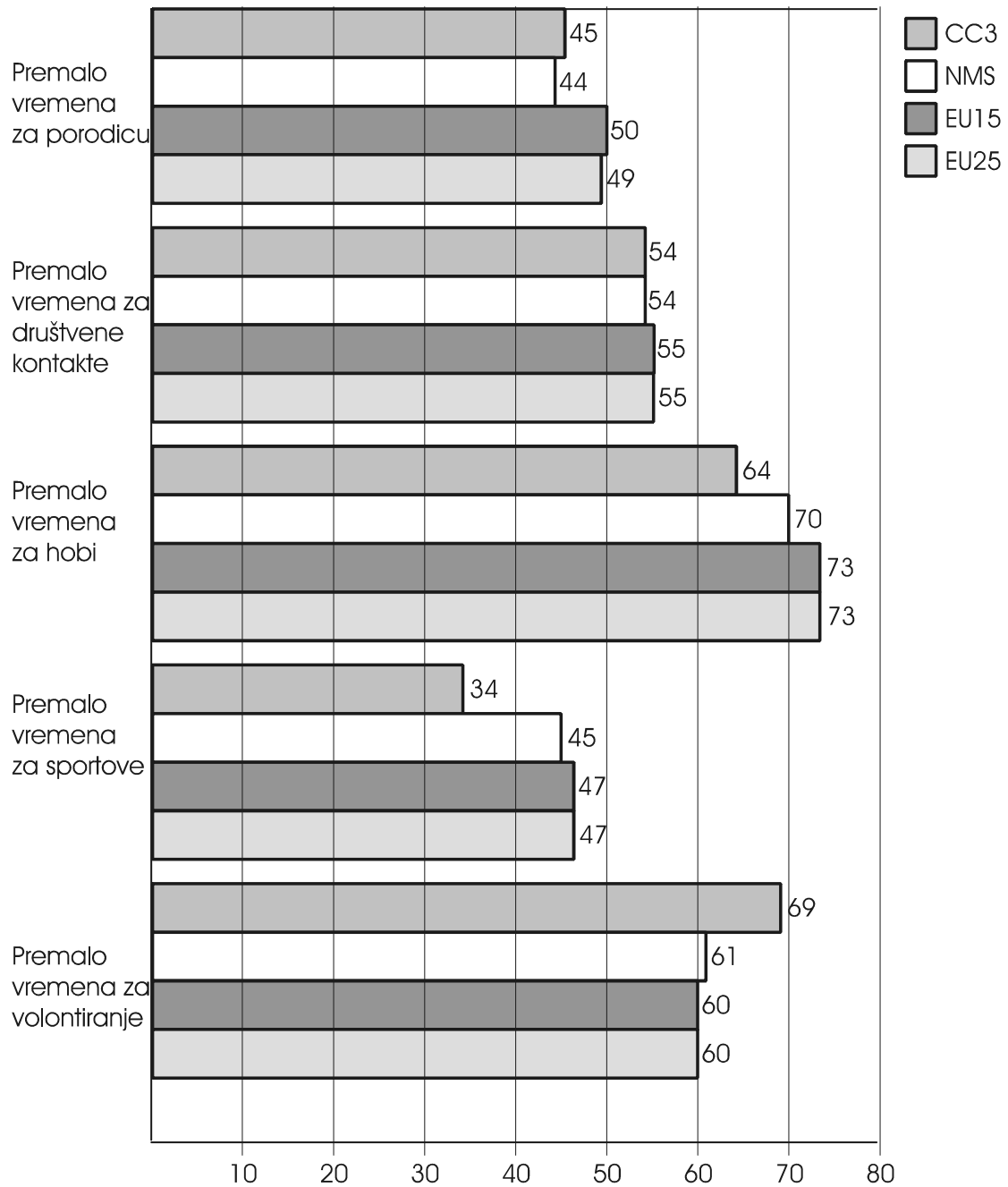
Slika 8 - Briga o deci

Sledeća grupa pokazatelja kvaliteta života odnosi se na radne uslove, a iskazuje se pomoću:

- teškoće usklađivanja obaveza na radu i porodice (sl.9),
- razlike u polovima,
- broja radnih dana nedeljno,
- udeo osoba koje ostaju kući radi brige o deci i starijima i domaćinstvu,
- ograničenja vremena za spavanje, hobije, društvene i porodične kontakte, volontiranje (sl.10).



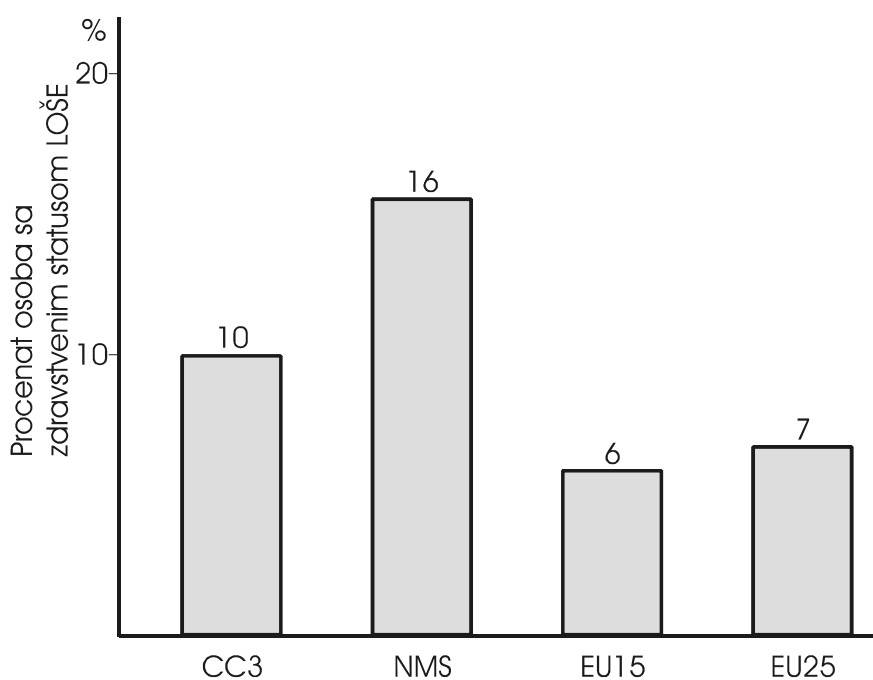
Slika 9 - Teškoće usklađivanja obaveza na radu i porodice



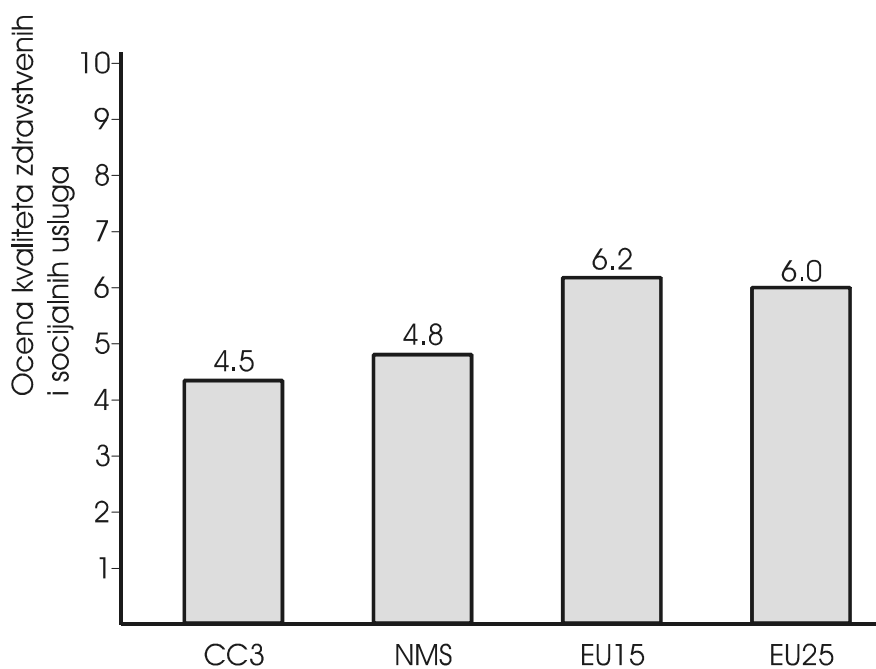
Slika 10 - Ograničenja vremena za spavanje, hobije, društvene i porodične kontakte, volontiranje

Sledeća grupa pokazatelja kvaliteta života se odnosi na zdravlje i zaštitu zdravlja. Pri tome se analiziraju:

- zdravstveni status (sl.11),
- zadovoljstvo svojim zdravljem,
- mogućnost pristupa zdravstvenim uslugama,
- kvalitet zdravstvenih i socijalnih usluga (sl.12).



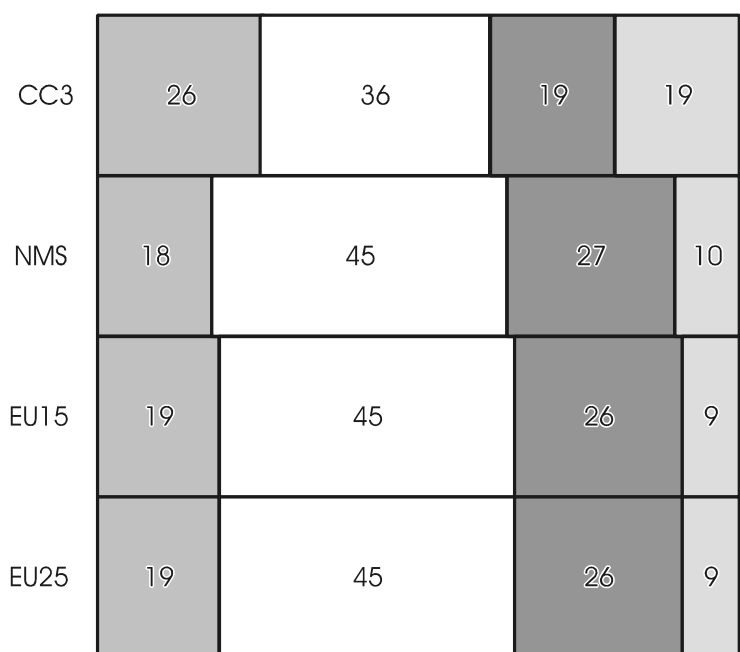
Slika 11 - Zdravstveni status



Slika 12 - Kvalitet zdravstvenih i socijalnih usluga

Subjektivni osećaj zadovoljstva životom, kao grupa karakteristika kvaliteta života obuhvata:

- opšti nivo zadovoljstva i sreće,
- ocenu pokretača zadovoljstva i nezadovoljstva kod različitih društvenih grupa i po polovima,
- očekivanja u budućnosti (sl.13).



potpuni optimista

 delimični optimista

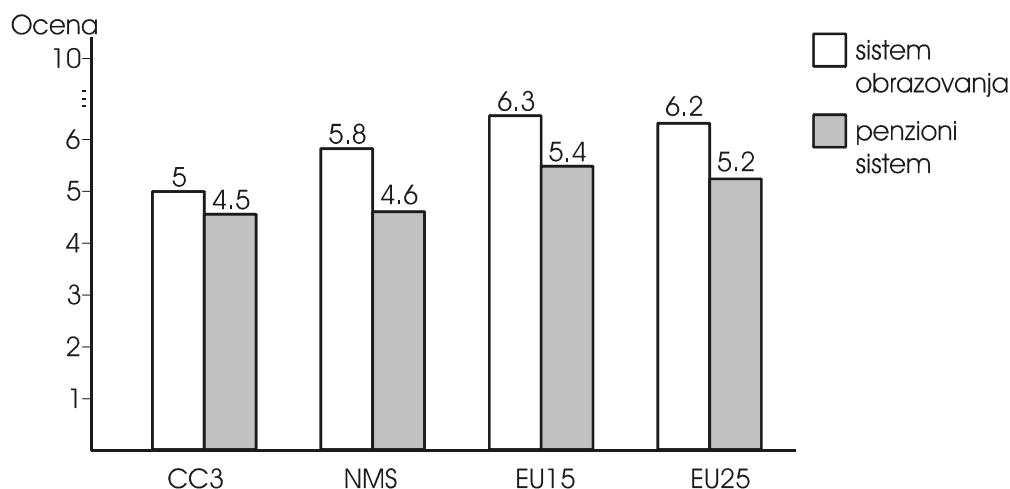
 delimični pesimista

 potpuni pesimista

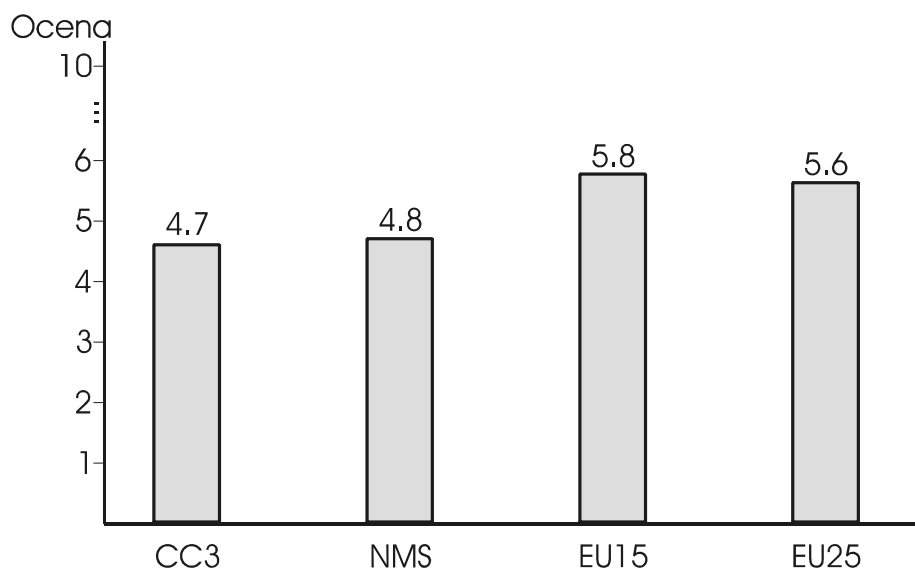
Slika 13 - Očekivanja u budućnosti

Naredna grupa pokazatelja kvaliteta života odnosi se na kvalitet društva. Pri tome se analiziraju:

- opaženi nivo tenzija u društvu,
- kvalitet sistema za obrazovanje i penzioni sistem (sl.14),
- poverenje u penzioni sistem i socijalna davanja,
- međugeneracijski konflikt,
- društveni kapital ili poverenje u ljude (sl.15).



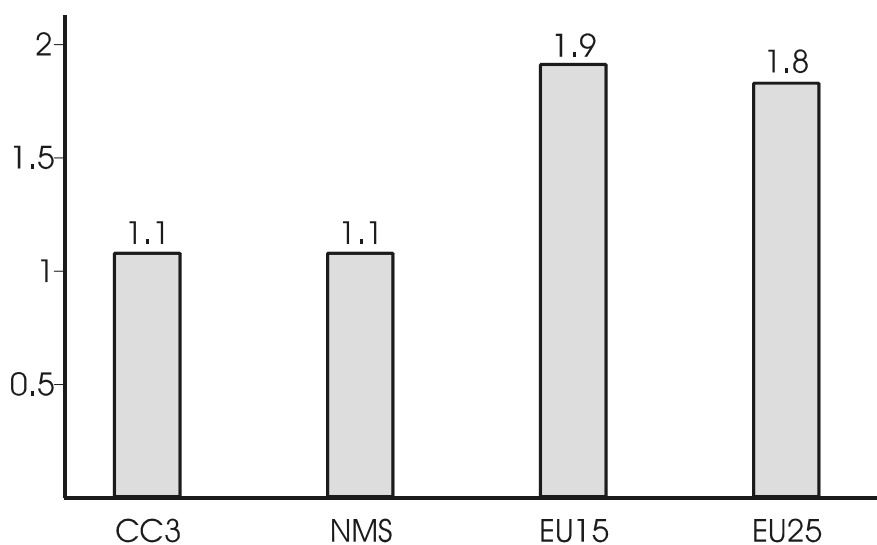
Slika 14 - Kvalitet sistema za obrazovanje i penzioni sistem



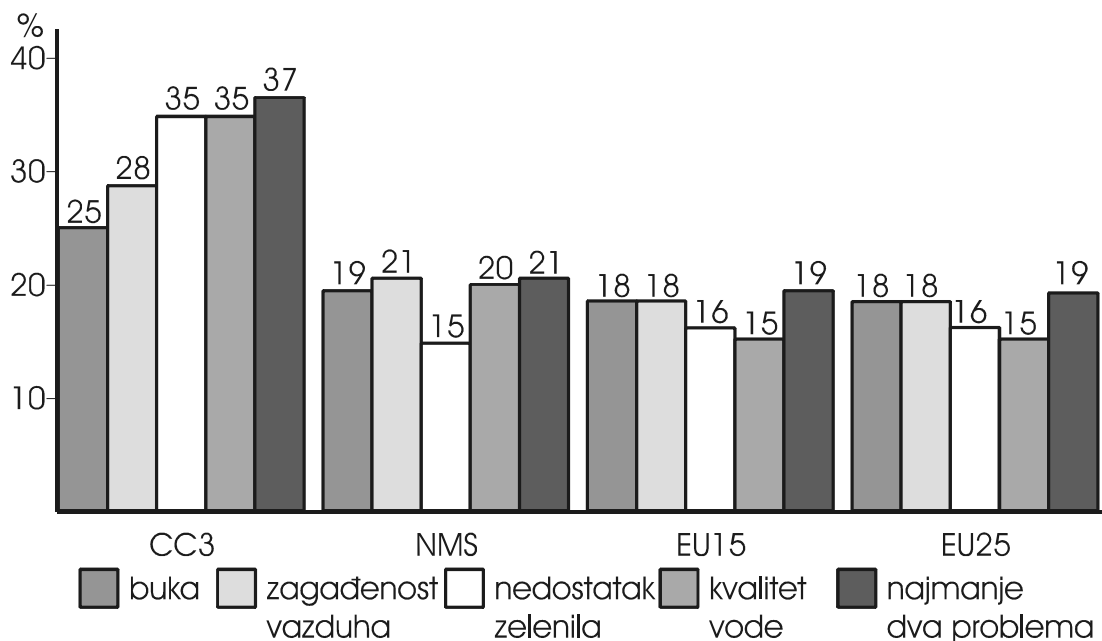
Slika 15 - Društveni kapital ili poverenje u ljude

Sledeća grupa pokazatelja kvaliteta života odnosi se na stanovanje i lokalnu sredinu, što se izražava:

- brojem soba po osobi (isključujući zajedničke prostorije), sl.16,
- standard smeštaja, izražen smanjenim prostorom, kapitalima, prozori, podovi i slično,
- strukturom vlasništva nad stambenim prostorom,
- lokalnom sredinom, izraženo problemima buke, zagađenja vazduha, nedostatka zelenog pojasa, kvaliteta vode i sl. (sl.17).
- zadovoljstvom sa smeštajem,
- bezbednošću u lokalnoj sredini (tabela 2).



Slika 16 - Broj soba po osobi (isključujući zajedničke prostorije)



Slika 17 - Lokalna sredina, izraženo problemima buke, zagađenja vazduha, nedostatka zelenog pojasa, kvaliteta vode i sl.

Tabela 2. Procenat osoba koje se osećaju nebezbedno u toku noći

Ukupno	godine		oblast		porodični prihod		pol	
	18-24	65 i više	seoska	gradska	najmanji	najveći	muški	ženski
CC3	38	47	26	45	36	33	29	48
NMS	32	42	17	46	28	33	27	37
EU 15	21	31	12	27	27	15	16	26
EU 25	23	32	13	30	27	18	17	28

3. STANJE KVALITETA ŽIVOTA U SCG

Mnogi aspekti kvaliteta života u SCG su istraživani u prethodnom periodu. Na osnovu njih može se steći opšta slika o kvalitetu života, koja je nezadovoljavjuća. Problem je što se na osnovu ovih istraživanja ne može realizovati precizna komparativna analiza kvaliteta života sa zemljama EU, Amerike ili Azije.

Iz ovih razloga je formirano udruženje za Unapređenje kvaliteta života (Life Q) sa sedištem u Kragujevcu.

Ciljevi i zadaci Udruženja proističu iz vizije Udruženja - *kvalitet života po svetskim standardima*.

Imajući u vidu standarde Evropske Unije i drugih visokorazvijenih zemalja, iz svih oblasti života, ciljevi i zadaci Udruženja zasnovani su na najznačajnijim faktorima, definisanim na svetskom nivou, koji utiču na kvalitet života:

1. finansijska moć okruženja,
2. sigurnost svake vrste (medicinska, politička, bezbednosna ...) i
3. održivi razvoj.

U skladu sa stavom 1 i 2 ovog člana osnovni ciljevi i zadaci Udruženja su:

- prikupljanje i praćenje svih postojećih propisa koji sadrže standarde Evropske Unije iz oblasti kvaliteta života, i to kako onih koji su inkorporirani u domaće zakonodavstvo, tako i propisa čija je inkorporacija, u narednom periodu, neminovnost za sve potencijalne članice Evropske Unije;
- ispitivanje javnog mnjenja, primenom najsavremenijih metoda i tehnologija, iz privredno-ekonomske, socijalne, političke i dr. oblasti koje utiču na kvalitet života i statistička obrada i analiza dobijenih podataka;
- prikupljanje podataka iz okruženja, vezanih za sve relevantne faktore koji utiču na kvalitet života i njihova obrada, selekcija, sistematizovanje i analiza sa zaključnim ocenama, na bazi kriterijuma koje proizilaze iz propisa;
- širenje informacija o značaju unapređenja kvaliteta života, radi edukacije i animiranja svih učesnika u sprovođenju aktivnosti na poboljšanju kvaliteta života, čime se bitno doprinosi i poboljšanju kvaliteta čoveka kao pojedinca;
- unapređivanje i primena novih tehnologija i osavremenjavanje informacionih sistema, sa stanovišta kvaliteta života;
- kreiranje predloga mera za unapređenje kvaliteta života, u skladu sa održivim razvojem koji je, u suštini, skladan odnos privrede i ekologije, a predstavlja težnju ka stvaranju boljeg sveta balansirajući socijalne, ekonomske i faktore zaštite životne sredine;
- razmena iskustava i saradnja sa stručnim organima i organizacijama, srodnim udruženjima, institutima, fakultetima i preduzećima u zemlji i inostranstvu;
- organizovanje seminara, simpozijuma, specijalizovanih radionica i si., iz svih oblasti koje utiču na kvalitet života;
- organizovanje i poseta, u zemlji i inostranstvu, sajmovi, izložbi, seminara, simpozijuma i si. iz oblasti kvaliteta života, na neprofitabilnoj osnovi za članove Udruženja
- izdavanje stručnih publikacija iz oblasti unapređenje kvaliteta života i dr.

Ovo udruženje pokrenulo je, između ostalog, projekte unapređenja kvaliteta života u regionu Šumadije, koristeći projekte EAR za podsticanje regionalnog razvoja.

Cilj je da se nivo kvaliteta života, pre svega u regionu, poveća po godišnjoj stopi ne manje od 10%. Na taj način, za 10-15 godina bi se dostigao EU prosek, što bi bio impozantan rezultat.

LITERATURA

- [1] Baret D., „Fast Focus on TQM, Productivity Press“, Portland, Oregon, 1994.
- [2] Fahey T., Nolan B. and Whelan C., „Monitoring quality of Life in Europe“, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2003.
- [3] Alber J. and Fayey T., „Perceptions of living conditions in an enlarged Europe“, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2004.
- [4] „Quality of life in Europe“, First results of a new pan-European Survey, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2004.
- [5] „Local Indicators of Quality of Life“, Center for Colorado Policy Studies, 2000.
- [6] „Achieving a better quality of life“, Crown, Publishing 2001.