Fundamentele Serviciilor— Tematica 4

ROLUL SERVICIILOR ÎN SOCIETATE







INDICATORII PENTRU CALITATEA VIEŢII





TENDINȚE DE DEZVOLTARE ȘI INOVARE A SERVICIILOR

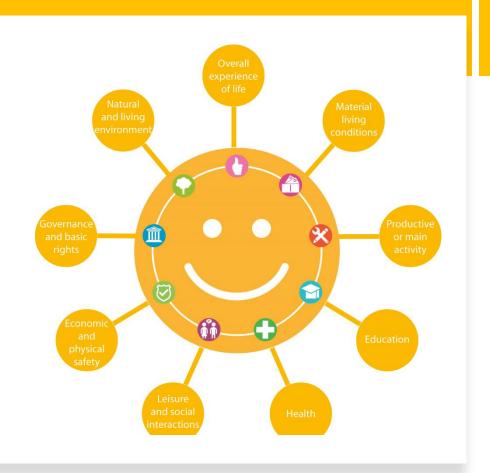


INOVAREA PRIN REGÂNDIREA PROCESULUI DE PRESTARE

Calitatea vieții – Studiu OECD (2016)

Ce contează pentru tine, atunci când te gândești la calitatea vieții personale?

https://www.youtube.com/watch?
v=yYNjXRVFnTc



Conceptul de calitatea vieții

- Aristotel (antichitate) –
 fericirea = excelența fizică și morală (principiul artistic)
- Freud (început de secol 20)
 fericirea = stare dorită,
 obținută atunci când
 plăcerea resimțită
 depășește durerea resimțită
 din diverse cauze (principiul
 plăcerii)



Evoluția conceptului de calitatea vieții

<u>SUA, anii 1950</u> – primele tentative sistematice de măsurare a calității vieții – **se stabilește** rolul influențelor sociale și de mediu

<u>Anii 1960-1970</u> – conceptul de calitatea vieții este legat de **ideea de fericire și nefericire,** și de factorii care pot genera aceste stări emoționale

Anii 1970-1980 – studiile despre bunăstare – 2 direcții:

- Perspectiva hedonistă bunăstarea depinde de fericire și satisfacție (internă, subiectivă, individuală)
- Perspectiva artistică bunăstarea depinde de calitate (externă, obiectivă, societate)

Tipurile de indicatori care măsoară calitatea vieții:

- ✓ Indicatorii economici
- ✓ Indicatorii sociali

Indicatorii care măsoară calitatea vieții

1. Indicatorii economici

- ✓ Viziunea mercantilă a vieţii există o legătură directă între nivelul de dezvoltare economică al unei societăţii şi gradul ei de bunăstare (calitatea vieţii)
- ✓ Cel mai reprezentativ <u>Produsul intern brut/</u> locuitor

2. Indicatorii sociali

- ✓ Tendinţe demografice, ale pieţei muncii şi ale şomajului
- ✓ Nivelul de cunoaștere, acces la tehnologie și gradul de școlarizare
- ✓ Schimbări la nivelul familiei
- √ Gradul de sănătate al populației
- ✓ Activitățile de petrecere a timpului liber

Indicatori ai calității vieții (studii empirice)

Dasgupta & Weale, 1992 – 5 dimensiuni

- ➤ Bunăstarea fizică și materială;
- ➤ Relația cu alte persoane;
- ➤ Activitățile sociale, comunale și civice;
- ➤ Dezvoltarea și realizările personale;
- ➤ Recreația (petrecerea timpului liber)

Cuadrado-Ballesteros et al., 2012 – 10 dimensiuni

- ➤ Spaţiul locativ;
- > Relațiile familiale;
- ➤ Relațiile sociale;
- ➤ Timpul liber;
- ➤ Locul de muncă;
- ➤ Siguranța legală;
- ➤ Starea de sănătate;
- ➤ Starea financiară;
- Religia;
- Existența speranței și a scopului pentru ziua de mâine.

Tendințe de dezvoltare și inovare în domeniul serviciilor

Aspecte care definesc economia modernă

- "servicizarea" detașarea serviciilor de procesul productiv
- "informatizarea" dezvoltarea societății bazate pe cunoaștere
- "digitalizarea" dezvoltarea continuă a tehnologiilor digitale

<u>Concepte urbane noi: Orașele inteligente</u> (smart)

- Orașele smart orașele viitorului
 https://www.youtube.com/watch?v=RKWuj10
 IDPo
- Ce este un oraș smart?

https://www.youtube.com/watch?v=Br5aJa6 MkBc

Orașul viitorului – revoluția urbană

Abordarea macro: dezvoltarea capitalului uman

- Susținerea și stabilizarea structurii populației locale
- Susținerea și utilizarea forței de muncă în îmbătrânire
- Atragerea şi reţinerea talentului uman
- Asigurarea coexistenței ominteligență artificială
- Abordarea micro: îmbunătățirea calității vieții individuale
 - Crearea de orașe în care se poate trăi decent
 - Crearea de oportunități pentru dezvoltarea forței de muncă
 - Încurajarea participării civice
 - Susținerea diversității și a toleranței

Inovare prin regândirea procesului de prestare a serviciilor la nivel organizațional

