

Utvrđivanje utjecajnih čimbenika na odlučivanje na primjeru beskućnika u Puli

Peruško, Emanuel

Master's thesis / Diplomski rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:189623>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-30**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

EMANUEL PERUŠKO

**UTVRĐIVANJE UTJECAJNIH ČIMBENIKA NA
ODLUČIVANJE NA PRIMJERU BESKUĆNIKA U
PULI**

Diplomski rad

Pula, 2020.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

EMANUEL PERUŠKO

**UTVRĐIVANJE UTJECAJNIH ČIMBENIKA NA
ODLUČIVANJE NA PRIMJERU BESKUĆNIKA U
PULI**

Diplomski rad

JMBAG:0303055347 izvanredni student

Studijski smjer: Financijski Management

Predmet: Kvantitativne metode poslovnog odlučivanja

Znanstveno područje: Društvene znanosti

Znanstveno polje: Ekonomija

Znanstvena grana: Kvantitativna ekonomija

Mentorica: Doc.dr.sc. Katarina Kostelić

Pula, svibanj 2020.



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani _____, kandidat za prvostupnika ekonomije/poslovne ekonomije, smjera _____ ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

U Puli, _____, _____ godine



IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, _____ dajem odobrenje Sveučilištu
Jurja Dobrile

u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom

_____ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, _____ (datum)

Potpis

Sadržaj

1. UVOD.....	1
1.1. Problem istraživanja	1
1.2. Predmet istraživanja	2
1.3. Ciljevi istraživanja	3
1.4. Metode istraživanja.....	5
1.5. Doprinos istraživanja	6
1.6. Struktura diplomskog rada.....	7
2. ODLUČIVANJE	8
2.1. Odlučivanje.....	8
2.2. Vrste odluka	10
2.3. Doseg odluke	12
2.4. Modeli donošenja odluka	13
2.5. Proces donošenja odluke	15
2.6. Kvantitativne metode u odlučivanju	19
3. RACIONALNOST	23
3.1. Definicija i važnost racionalnosti.....	23
3.2. Utjecaji na racionalnost i donošenje odluka.....	25
3.2.1. Vanjski utjecaji	25
3.2.2. Unutarnji utjecaji	31
3.3. Sažetak poglavlja i pretpostavke	35
4. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE O RAZLIKAMA U ČIMBENICIMA ODLUČIVANJA OPĆE POPULACIJE I BESKUĆNIKA GRADA PULE	37
4.1. Postavke i metodologija istraživanja.....	37
4.1.1. Hipoteze istraživanja	38
4.2. Opis uzoraka	40
4.2.1. Deskriptivna statistika skupine utjecaja.....	45

4.3. Testiranje hipoteza	51
5. ZAKLJUČAK	60
POPIS TABLICA.....	62
POPIS GRAFIKONA	63
POPIS SLIKA	63
LITERATURA	64
SAŽETAK	69
SUMMARY	70

1. UVOD

Odlučivanje je relativno kompleksan proces koji se odvija u brojnim svakodnevnim situacijama. Poglavlja koja slijede uvest će nas u problem samog istraživanja utjecajnih čimbenika koji utječu na donošenje odluka. Najprije će se ukratko objasniti problem istraživanja te će se kasnije ponuditi prikaz samih utjecajnih čimbenika na primjeru beskućnika i opće populacije. Naposljetku, bit će iznesene hipoteze i doprinos istraživanja.

1.1. Problem istraživanja

Odlučivanje podrazumijeva odabir između nekoliko mogućih smjerova koji za cilj imaju donošenje odluke. Ti smjerovi ovise o situaciji i tipu problema o kojem se odlučuje kao i interakciji s relevantnim utjecajnim čimbenicima pri realizaciji određenih aktivnosti, odnosno donošenju odluke. Postoje dva osnovna motiva za istraživanje u bihevioralnim znanostima koji se temelje na razumijevanju znanstvenih teorija ekonomije ponašanja i jednako tako pristupu rješavanja problema koji se javljaju u svakodnevnom životu. Hastie (2001) smatra kako svaka od istraživanih znanstvenih teorija upotpunjuje teorijski okvir koji daje opću sliku ljudskog uma, iako je u većini promatranih situacija istraživanje usmjereno na određeno pitanje.

Tijekom vremena stručnjaci iz područja odlučivanja u interdisciplinarnoj suradnji s ostalim stručnjacima i teoretičarima klasificirali su utjecajne čimbenike koji utječu na odlučivanje. Na odlučivanje utječu unutarnji i vanjski čimbenici. Unutarnji čimbenici podrazumijevaju osobni utjecaj pojedinca, emocije, stavove i razmišljanja dok vanjske čimbenike predstavljaju roditelji i obitelj, prijatelji i poznanici, država i institucionalne potpore, ekonomska situacija te utjecaj partnera.

U ovom radu koristit će se analiza i sistematizacija tih utjecajnih čimbenika u situacijama donošenja odluka opće populacije i beskućnika. Identifikacija razlika u utjecajima pri donošenju važnih životnih odluka beskućnika i opće populacije pokušati će kroz ovaj rad ranije detektirati rizične skupine kako bi eventualno njihova izraženost i međudnosi pokušali otkloniti nepoznanice u životnim odabirima. Takav pristup je važan jer omogućava pravovremenu analizu svih identifikatora kako unutarnjih tako i vanjskih na temelju kojih se mogu bazirati buduće projekcije utjecaja u ovim sferama istraživanja.

1.2. Predmet istraživanja

Namjera ovog diplomskog rada u skladu sa prethodno opisanim problemom istraživanja, jest empirijski provjeriti međusobnu ovisnost utjecajnih čimbenika prilikom donošenja odluka beskućnika i opće populacije. Svaka varijabla je definirana i istražena posebno, a nakon toga istražen je međusobni utjecaj. Istraživanje je provedeno anketnim upitnikom na kvotnom uzorku opće populacije i polustrukturiranim intervjuom na prosudbenom uzorku beskućnika.

Tijekom rada korištene su teorijske i empirijske metode koje su zajedno s gore navedenim dovele do rezultata i zaključaka.

1.3. Ciljevi istraživanja

S obzirom na izloženi predmet i problem istraživanja ovaj diplomski rad sastojat će se od pregleda literature s ciljem postavljanja hipoteza te analize podataka

Temeljni cilj ovog diplomskog rada je definirati i objasniti odlučivanje i racionalnost te pojmove koji su usko vezani za razumijevanje istih. Ciljevi diplomskog rada usmjereni su na proučavanje i definiranje dosadašnjih teorijskih spoznaja. U tom pogledu kroz pregled dosadašnjih teorijskih spoznaja o pojmu odlučivanja cilj je ustvrditi:

- Pojmovno definiranje odlučivanja s naglaskom na perspektivu pojedinca
- Vrste odluka te procesa odlučivanja s naglaskom na perspektivu pojedinca
- Modela i stilova donošenja odluka s naglaskom na perspektivu pojedinca
- Kvantitativne metode prilikom donošenja odluka s naglaskom na perspektivu pojedinca

Nadalje, kroz pregled dosadašnjih teorijskih spoznaja o pojmu racionalnosti cilj je ustvrditi:

- Definiciju i važnost racionalnosti s naglaskom na perspektivu pojedinca
- Utjecaje na racionalnost i donošenje odluka s naglaskom na perspektivu pojedinca
- Vanjske utjecaje s naglaskom na perspektivu pojedinca
- Unutarnje utjecaje s naglaskom na perspektivu pojedinca

Glavni cilj rada je analizirati te provjeriti postoje li razlike utjecajnih čimbenika prilikom donošenja odluka beskućnika i opće populacije. U svrhu ostvarivanja predloženih ciljeva diplomskog rada postavljeno je šest glavnih hipoteza :

H1 : Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja roditelja i obitelji prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

H2 : Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja prijatelja i poznanika prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

H3 : Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja partnera prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

H4 : Ne postoji razlika u izraženosti osobnog utjecaja prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

H5 : Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja ekonomske situacije prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije

H6 : Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja države kroz institucije i mjere prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

Na temelju rezultata postavljene hipoteze su ili prihvaćene ili opovrgnute. Navedene hipoteze nastojat će se povezati s teorijskim postavkama iz područja odlučivanja i racionalnosti te usporediti s dosadašnjim rezultatima istraživanja spomenute problematike uz tumačenje eventualnih različitosti ili odstupanja od očekivanja.

1.4. Metode istraživanja

Diplomski rad sastojat će se od pregleda teorijskih spoznaja te analize podataka s ciljem dokazivanja hipoteza. U teorijskom dijelu rada prikupit će se i analizirati postojeća dostupna literatura koja se bavi tematikom utjecajnih čimbenika na donošenje odluka. Znanstvene metode koje će se pritom koristiti su:

- Deduktivna metoda: do pojedinačnih stavova dolazi se uz pomoć općih stavova.
- Metode analize i sinteze: odnosi se na raščlanjivanje jedne cjeline na njezine manje dijelove ili sastavne elemente kako bi se mogli promatrati njihovi odnosi, uzroci i posljedice. Također, obuhvaća znanstveno istraživanje spajanjem manjih dijelova ili elemenata u cjelinu, odnosno sastavljanje jednostavnih misaonih elemenata u složenije.
- Opisna (deskriptivna) metoda: podrazumijeva jednostavno opisivanje ili očitavanje činjenica i procesa bez mijenjanja varijable.
- Metoda kompilacije: podrazumijeva preuzimanje tuđih zaključaka i stavova iz znanstveno istraživačkih radova, uz propisno citiranje.
- Usporedna (komparativna metoda): predstavlja znanstveni postupak u istraživanju kojim se proučavaju sličnosti i razlike između dva predmeta ili pojave s ciljem izvođenja zaključka.
- Metoda anketnog upitnika: predstavlja prikupljanje podataka pomoću kojih se dolazi do stavova i mišljenja pojedinca o predmetu istraživanja.

Potrebna podloga za navedeni dio rada bit će prikupljena iz znanstvenih knjiga, časopisa i objavljenih radova, odnosno sekundarnih podataka.

U empirijskom dijelu rada koristit će se metoda anketnog ispitivanja putem upitnika te polu-strukturiranog intervjua. Podaci će biti primarni, prikupljeni na kvotnom uzorku ispitanika opće populacije te prosudbenom uzorku korisnika Prihvatišta za beskućnike Crvenog križa u Puli. Prikupljeni rezultati potom će se statistički obraditi računalnim statističkim alatima kako bi se mogli upotrijebiti prilikom testiranja istraživačkih hipoteza.

1.5. Doprinos istraživanja

Utjecajni čimbenici prilikom donošenja odluka posljednjih godina bilježe sve veći značaj u znanstveno istraživačkoj disciplini bihevioralne ekonomije. Zbog različitih utjecajnih čimbenika, njihovoj međusobnoj isprepletenosti te naposljetku učinku na donošenje odluka, nezaobilazni su parametar u analizi radova u tom području. Doprinos ovog istraživačkog rada manifestira se u stvaranju povezanosti između teorijskog i empirijskog poimanja utjecajnih čimbenika na donošenje odluka opće populacije i beskućnika. Teorijska strana doprinosa istraživanja ogleda se u sintezi teorijskih pretpostavki o donošenju odluka i racionalnosti kao i bolje razumijevanje povezanosti svih ostalih unutarnjih i vanjskih karakteristika pojedinca koji utječu na proces donošenja odluka. Empirijska strana doprinosa istraživanja istražuje vezu između pojedinačnih unutarnjih i vanjskih utjecaja opće populacije i beskućnika te tako jasno u svrhu usporedbe zaključaka s teorijskim postavkama donosi nove, preciznije statističke rezultate.

1.6. **Struktura diplomskog rada**

Diplomski rad strukturiran je u pet osnovnih poglavlja. U prvom, uvodnom dijelu, definirao se problem i predmet istraživanja, ciljevi i metode istraživanja kao i doprinos diplomskog rada.

Drugo poglavlje iznijet će teorijske pretpostavke samog pojma odlučivanja. Definirat će se pojmovi odluke i odlučivanja, obraditi različite vrste odluka i objasniti proces i model donošenja odluka. Na kraju poglavlja posebna se pozornost pridaje kvantitativnim metodama u odlučivanju.

Treće poglavlje uvest će pojam racionalnosti. Definirat će se njezino značenje i važnost te obrazložiti utjecaji na racionalnost i donošenje odluka. Na koncu će se detaljnije obraditi unutarnji i vanjski utjecaji na racionalnost koji će kasnije biti sistematizirani u istraživanju uz objašnjenje razloga njihova izbora.

Četvrto poglavlje odnosi se na empirijsko istraživanje o razlikama u čimbenicima odlučivanja opće populacije i beskućnika grada Pule. Obrazložit će postavke i metodologiju provedenog istraživanja. Naposljetku će se iznijeti i detaljno objasniti dobiveni rezultati. Diskusijom o dobivenim rezultatima dobivene rezultate nastojat će se povezati s teorijom područja, kao i napraviti komparaciju s prethodnim očekivanjima.

Posljednje poglavlje predstavlja zaključak provedenog teorijskog i empirijskog istraživanja na temelju analiziranih rezultata. Istaknut će se najvažnija saznanja uz mogućnost implikacija za daljnja istraživanja.

Na kraju diplomskog rada nalazi se sažetak na hrvatskom i engleskom jeziku.

2. ODLUČIVANJE

U narednom poglavlju definirat će se pojam odlučivanja uz objašnjenje načina kategorizacije odluka, kao i različite vrste odlučivanja s obzirom na doseg odluke. Pojasnit će se osnovni model odlučivanja te detaljnije razraditi proces donošenja odluka. Naposljetku, obradit će se specifičnosti i obilježja kvantitativnih metoda u odlučivanju.

2.1. Odlučivanje

Čovjek se svakodnevno susreće s odlučivanjem te na dnevnoj bazi donosi na stotine odluka, od onih jednostavnih hoće li ujutro popiti kavu ili se odjenuti toplije pa sve do onih utjecajnijih koje mogu imati važne posljedice na vlastiti život i život drugih ljudi. „Odlučivanje je složeni, dinamični, sekvencijalni proces razmišljanja i prosuđivanja koji ima svoj tijek i koji se podvrgava određenim pravilima, a u konačnici završava donošenjem odluke kao rezultatom izbora između nekoliko mogućih pravaca djelovanja orijentiranih k ostvarenju određenog cilja“ (Bulog, 2014: 103). Odlučivanje ne dolazi samo od sebe. Uzročno posljedična veza nalazi se između poslovnog odlučivanja i događaja koji mu prethode. Yates (2011) smatra kako je odlučivanje onoliko dobro koliko je i dobar proces kojim nastaje. Iz toga slijedi kako se za dobre odluke mora dobro upravljati aktivnostima koje vode do tih odluka. Odlučivanje kao pojam imanentno je svakoj ljudskoj aktivnosti, a po definiciji ono predstavlja proces koji traje određeno vrijeme, a završava rješenjem nekog problema (odlukom). Stoga kako ističe Duncan (1989) ono postoji u svakodnevnom životu, profesionalnom i privatnom. S obzirom na brojne definicije, odlučivanje je moguće protumačiti iz više različitih aspekata, a Buble (2006: 143) naglašava dva najprihvaćenija. U definiranju odlučivanja prvi je onaj koji polazi sa stajališta procesnog aspekta te u tom smislu definira odlučivanje kao proces identifikacije problema i mogućnosti njihova rješavanja. Drugi aspekt je onaj koji polazi iz perspektive stanja, pa je u tom pogledu odlučivanje čin izbora jedne od nekoliko potencijalnih mogućnosti. R. L. Daft (1993) problematiku odlučivanja dijeli na dva različita procesa. Prvi proces predstavlja identifikaciju problema gdje se prati kakvi su uvjeti u organizaciji i okolini kojom bi se unaprijedilo izvedbu te dijagnosticirale potencijalne smetnje, dok je drugi proces usmjeren na rješavanje problema gdje se razmatraju inačice i načini djelovanja te se izabire jedna od ponuđenih inačica koja se zatim provodi. Polemizirajući pojam odlučivanja, Pavličić (Čavalić, 2016: 500) detaljnije pojašnjava odlučivanje kao širi proces rješavanja

problema koji čini niz utjecajnih čimbenika. Preduvjeti su promatranje trenutne situacije i uočavanje problema, precizno definiranje kriterija izbora, prepoznavanje alternativnih pravaca akcije te analiza rezultata. Isti autor nadalje navodi da, ako se donositelj odluke nalazi u uvjetima insuficijencije bez mogućnosti izbora, nema potrebe niti mogućnosti adekvatnog donošenja odluka. Ofstad (Harrison 1999: 4) tako navodi: „Reći kako je osoba donijela odluku može značiti da je započela niz bihevioralnih reakcija u korist nečega ili kako se odlučila izvršiti određenu radnju za koju vjeruje da je mora obaviti. Ipak, najčešća upotreba pojma „donijeti odluku“ je prosuditi što učiniti u datoj situaciji nakon promišljanja alternativnih smjerova akcije“. Budimir (2013) smatra da je izbjegavanje mogućeg pogrešnog odabira odluke potrebno evaluirati uključujući alternativne i relevantne informacije na temelju znanja koje uspješan donositelj odluke ima u određenim situacijama. S druge strane, Gorupić (Sikavica 2014: 15) navodi da različite mogućnosti ponašanja dovode do više mogućih rješenja nekog problema. Koontz (Sikavica, 2014: 14) odlučivanje definiranje kao odabir smjera u kojem mora biti dat odgovor na sljedeće stavke: mjesto odlučivanja, vrijeme odlučivanja, način odlučivanja i subjekt odlučivanja. Odlučivanju prethodi proces donošenja odluka. Kako bi se proces donošenja odluka uopće mogao pokrenuti neophodno je prethodno ispuniti određene preduvjete, a Hellriegel i Slocum (Buble, 2006: 144) navode četiri osnovna:

1. postojanje nesklada između stanja i cilja
2. svijest donositelja odluke o značenju tog nesklada
3. motiviranost donositelja odluke da na taj nesklad djeluje
4. raspolaganje donositelja odluke resursima adekvatnim za djelovanje na uklanjanje navedenog nesklada.

2.2. Vrste odluka

Simon (Sikavica, 2014: 57) razlikuje programirane i neprogramirane odluke. Programirane su one odluke koje se koriste za rješavanje već poznatih problema, rutinske su prirode te ih karakterizira jasna procedura postupaka i koraka u odlučivanju s obzirom na ranija iskustva u donošenju odluka. Rijavec (2001: 4) navodi da su neprogramirane odluke, nove nekonstruirane i vrlo značajne odluke s nedefiniranim procedurama za rješavanje problema zasnovane na prosudbi, intuiciji i kreativnosti. Rijavec (2001: 4) dvije navedene vrste odluka postavlja na suprotne strane kontinuuma odlučivanja. Tipični primjeri programirane odluke su: periodično naručivanje inventara, postupak primanja pacijenata i zapošljavanje, prosječna ocjena na ispitima potrebna za održavanje dobrog akademskog statusa, odluke o nabavkama, sustav napredovanja državnih službenika, kupnja automobila koji je već unaprijed provjeren, kupnja najjeftinije autobusne karte za put do Zagreba, odabir odijela za vjenčanje. Neprogramirane odluke predstavljaju iznenadne odluke koje nisu bile očekivane u danom trenutku, kao što su: uvođenje novih proizvoda; proboj na nova tržišta, konstrukcija novih uređaja u učionicama, nabava eksperimentalne opreme, reorganizacija vladinih agencija. Primjer neprogramirane odluke u svakodnevnom životu vidimo i kroz oslanjanja na nejasne procedure, primjer može biti ulaganje pojedinca u vrijednosne papire ili kupnju vlasničkih udjela u tvrtki, kupovina nekretnine ili odabir karijere. Kroz taj postupak neprogramirane odluke pojedinac mora iskazati potrebu za eventualnim kreativnim rješavanjem problema, dakle on mora na racionalan način pristupiti ekonomskim odlukama jer vrijednosni papiri i ulaganja nisu nisko rizični. Programirana odluka u svakodnevnom životu može biti i odlazak u banku za otvaranje računa ili podizanje kredita, kao i narudžba materijala po standardnoj proceduri za vođenje organizacije ili pak odluka da se mora ostvariti dobra ocjena na ispitu kako bi se zadržao dobar prosjek studenta. Gore (Sikavica, 2014: 58) odluke dijeli na rutinske, adaptivne i inovativne. Rutinske odluke dominantne su u domeni odlučivanja nižih razina menadžmenta te se mogu poistovjetiti s programiranim odlukama. Adaptivne odluke više su usmjerene na pristup problemima, a manje zadacima. Inovativne odluke usmjerene su na promjenu ciljeva, svrhe i politike organizacije. Određena hijerarhijska struktura svake organizacije podrazumijeva i različite odgovornosti u donošenju odluka. Nastavno navedenom, izraz operative odluke koristi se za rutinske odluke koje se ponavljaju te su najčešće programirane budući da je vremenski rok kratak, nesigurnost mala, a struktura problema dobro

definirana. Adaptivne ili taktičke odluke uvijek su jednodimenzionalne jer je situacija za njih već postavljena, a zahtjevi jasni. Luoma (2016) smatra kako tržišna orijentacija u osnovi je neformalna organizacijska kultura koja pretpostavlja stvaranje zajedničke vrijednosti s obzirom na to da su prema njoj kupci ključni pokretač profitabilnosti poslovanja. Marketinško mjerenje performansi (MPM) za uzvrat predstavlja formalni alat za upravljanje kroz postavljanje mjerljivih podataka koji se odnose na tržišne ciljeve organizacije te procjenu rezultata izvedbe u odnosu na ciljeve. Takve odluke su taktičke odluke koje obično realizira srednji menadžment budući da imaju umjerenu nesigurnost. One služe efektivnosti organizacije i podloga su strateškom odlučivanju. Inovativne ili strateške odluke predstavljaju najvažnije odluke u organizaciji. One su visoko rizične te ih donosi vodeći menadžment budući da je odgovornost donositelja strateških odluka vrlo velika za dugoročno poslovanje organizacije. Bez obzira o kojoj je vrsti odluke riječ, svaki donositelj mora preuzeti odgovornost. Temeljem toga u mnogim manjim i srednje velikim tvrtkama, koje imaju ravniju hijerarhijsku strukturu, taktičke i operativne odluke najčešće donose zaposlenici, odnosno niži menadžment organizacije. Povezanost između spomenutih podjela jasno pokazuje kako se odluke kreću od rutinskih prema inovativnim (Luoma, 2016: 6). Jurković (2014: 5) objašnjava kako teorija marketinške kontrole sugerira da općenito neformalne i formalne organizacijske kontrole mogu djelovati kao pokretači uzajamne potpore za postizanje organizacijskih ciljeva. Slijede ih porast nesigurnosti, dužina vremenskog roka, stupanj odgovornosti, razina menadžmenta te indikator neprogramiranosti. Za razliku od gore navedene perspektive odlučivanja u poduzeću, individualno odlučivanje formirano na osnovu preferencija savršeno racionalnih pojedinca koji usklađuju svoju viziju u vidu interesa zajednice teško može zadovoljiti sve uvjete racionalnosti i etičnosti u donošenju odluka. Primjer, pojedinci koji su članovi grupe trebaju biti otvoreni za pronalazak zajedničkog rješenja te isto tako moraju biti spremni da mijenjaju svoje stavove poradi ostvarenja zajedničkog interesa. Međutim, postoje određeni problemi karakteristični za suglasnost u argumentaciji koja dovodi do poteškoća u okviru teorije društvenog izbora, konkretno nema rješenja za strateško i manipulativno ponašanje pojedinaca prilikom individualnog donošenja odluka u grupi. To točno znači da nitko ne može procijeniti sam proces individualnog odlučivanja pojedinca jer on uvelike ovisi o svim unutarnjim i vanjskim čimbenicima koji na njega utječu, kako posredno tako i neposredno (Radovanović, 2012: 147). Oslanjajući se na principe i pravila teorije racionalnog izbora može se objasniti pretpostavka racionalnog odlučivanja pojedinca.

Dakle, osoba koja je u stanju precizno definirati problem, postaviti jasne ciljeve i formirati skup svih alternativa kojima se postavljeni cilj može dostići naziva se savršeno racionalni pojedinac. Trebalo bi naglasiti da u toj teoriji nije bitno postaviti pitanje racionalnosti cilja već način izbora alternative za njegovo dostizanje. Pri izboru alternative pojedinac se rukovodi principom maksimizacije osobne korisnosti. Kako bi razumjeli navedeno trebali bi ponovno sumirati sve unutarnje i vanjske čimbenike pojedinca koji dovode do njegovih preferencija. Ne može se tvrditi da svaki pojedinac jednako gleda na ono što je dobro za njega ili ono što mu donosi zadovoljstvo, radost ili korist. Individualna odluka pojedinca za razliku od odluka organizacije temelji se upravo na dobrobiti koju mu alternativa nudi, odnosno njegovih preferencija na osnovi želja, težnji, uvjerenja, ukusa, moralnih principa i osobnih kriterija. Za razliku od odlučivanja u poduzeću pojedinac u uvjetima rizika sposoban je da procjeni sve rizike alternativa koji se mogu ostvariti u zavisnosti od događaja. U pitanju je tzv. subjektivna vjerojatnost koja na temelju relevantnih informacija procjenjuje vjerojatnost ishoda događaja prilikom donošenja odluka. Takav način odlučivanja razlikuje mehanizam procesa donošenja odluke na temelju poduzeća i pojedinca (Radovanović, 2012: 150)

2.3. Doseg odluke

Problematikom dosega odluke već se nekoliko desetljeća bave mnogi ekonomski teoretičari i znanstvenici, budući da doseg odluka uključuje sve razine ljudskog djelovanja. Wroom (Bulog, 2014: 103) odlučivanje definira kao socijalni proces s elementima procesa koji se mogu predstaviti u obliku niza događaja koji se događaju između ljudi. Prema Harrisonu (1999: 11) odlučivanje se može raščlaniti na četiri temeljne podjele:

1. Individualno odlučivanje
2. Grupno odlučivanje
3. Organizacijsko odlučivanje
4. Metaorganizacijsko odlučivanje.

Prema Sikavici (2014) individualno odlučivanje je odlučivanje u kojem odluke donosi pojedinac te je stoga brže i jednostavnije s obzirom na to da odgovornost za odluke snosi samo jedna osoba. Takva vrsta odlučivanja je relativno težak s obzirom da kada su odluke pogrešne sav teret se nalazi na pojedincu, ali isto tako taj se pojedinac mora nositi i sa posljedicama svojih odluka. Donošenje će odluka biti

jednostavnije ako pojedinac ima potrebno znanje i sposobnosti riješiti određeni problem. Osoba koja je snažna i ima čvrste stavove, odlučit će brzo i sigurno dok nestrpljiva osoba može donijeti krive odluke jer neće procesuirati sve potrebne informacije. Grupnim odlučivanjem naziva se način poslovnog odlučivanja u kojem se odluke donose u okviru većeg broja pojedinaca koji zajednički rade na rješavanju nekog problema. Organizacijsko odlučivanje jest odlučivanje u vodećem menadžmentu organizacije u kojem su informacije visokog stupnja nesigurnosti. U kojem svi sudionici snose posljedice odluka. Metaorganizacijsko odlučivanje je odlučivanje sustava organizacija čime se smanjuje rizik vezan za očekivane učinke određene odluke. Obuhvaća prepoznavanje, analizu i procjenu većeg sustava za dobrobit šire populacije. U nastavku rada naglasak će se staviti na detaljniju analizu individualnog odlučivanja.

2.4. Modeli donošenja odluka

Kako je već ranije navedeno, donošenje odluka složen je i dinamičan proces budući da su situacije u kojima se one donose veoma različite. Buble (2006: 146) prikazuje dva temeljna modela donošenja odluka – klasični i administrativni. Klasični model donošenja odluka predstavlja pristup koji se temelji na pretpostavci da su menadžeri logični i racionalni te da svoje odluke donose u najboljem interesu organizacije. U knjizi Daniela Kahnemana iz 2011. godine „*Thinking fast and slow*“ sažeta su istraživanja koja je Kahneman provodio desetljećima, često u suradnji s Amosom Tverskyjem stavljajući naglasak upravo na kognitivne pristranosti. Središnja teza Kahnemanovog istraživanja je upravo dihotomija između dva načina razmišljanja. Sistem 1 je brz, instinktivan i emotivan, dok je Sistem 2 sporiji, više promišljen i logičniji. Po Sistemu 1 mozak oblikuje misli na brz, automatski, tipičan, emotivan, stereotipan i nesavjestan način. Po Sistemu 2 mozak oblikuje misli na spor, naporan, neobičan, proračunat, svjestan i logičan način. Kahneman upravo na temelju tih diverzifikacija pokriva brojne eksperimente kojima se želi ukazati na razlike između ova dva misaona sistema i na način na koji postižu različite rezultate čak i dajući iste inpute. Donositelji odluke prema ovom modelu imaju potpunu informaciju na temelju kojih donose odluke, a kriterij za evaluaciju alternativa je poznat. Verma (2014) općenito pretpostavlja da su pojedinci dovoljno sposobni da odaberu najučinkovitiji ishod. Svaka alternativa ima svoje posljedice tek nakon što se odabere pravi ishod. Racionalnost u odlučivanju pojedinca rezultira jedinstvenim i koherentnim modelom koji nastoji maksimizirati

vrijednost i zadovoljiti ciljeve bez stvaranja unutarnjeg sukoba. Ovakav model ima nekoliko ograničenja poput nedovoljne količine informacija ključnih za rješavanje problema, a može se reći i kako zbog različitosti pojedinca koji stvaraju jednu cjelinu ciljevi same organizacije mogu biti neujednačeni. Verma (2014: 172) navodi kako se donositelj odluka ne fokusira na optimizaciji, nego radije na odabiru alternative s vrijednošću iznad minimalno prihvatljive. Time dolazi do kvalitete same odluke uz uštedu vremena i truda. Donošenje zadovoljavajućih odluka je rezultat primjene „administrativne organizacije“ uzimajući pritom u obzir sva postojeća ograničenja u odlučivanju. Budući da donositelji odluka prihvaćaju zadovoljavajuća rješenja, a ne znaju koje je rješenje u tom trenutku najbolje, oni kombiniraju razne biheviorističke discipline poput psihologije, filozofije, sociologije, prava ili antropologije. Sukladno tome, način odlučivanja u velikoj se mjeri može objasniti i psihičkim procesima koji u određenoj situaciji uvjetuju ljudsko ponašanje. Dakle, donošenje odluka ne ovisi samo objektivnim informacijama i o racionalnosti već ovisi i o iskustvima, vrijednostima, pogledima i stajalištima, emocijama, ali i zabludama donositelja odluka. Filozofsko poimanje racionalnog donošenja odluka jest etičko donošenje odluka (eng. *ethical decision making*). Sikavica (2014: 343) navodi kako etičko donošenje odluka ovisi o situaciji odlučivanja jer ista odluka u jednoj situaciji može biti etična, a u drugoj neetična. Svakodnevno smo svjedoci situacija odvojenosti racionalnog i emocionalnog odlučivanja, što znači da ljudi prilikom donošenja odluka često ne odlučuju samo glavom već i emocijama. Sikavica (2014: 351) je istaknuo više puta kako su provedena istraživanja o ulozi emocija u procesu odlučivanja potvrdila da emocije snažno utječu na ponašanje i razmišljanje pojedinca. Drugim riječima emocije nisu samo dio, nego su bitan element procesa odlučivanja. Emocije se isprepliću s racionalnošću i značajno utječu na objektivnu predodžbu situacije odlučivanja. Shodno tome, racionalnost i emocije moguće je shvatiti kao ravnopravne i komplementarne aspekte odlučivanja.

Sukladno svemu gore navedenom u proces racionalnog donošenja odluka potrebno je uključiti i objektivne i subjektivne čimbenike. Ta sinergija objektivnih i subjektivnih čimbenika nužna je analitičko usklađenje racionalnog s intuitivnim razmišljanjem. Naposljetku, kako bi se donijela kvalitetna odluka potrebno je uvažiti sva ograničenja u odlučivanju kako bi donositelji odluka izvršili racionalan izbor.

2.5. Proces donošenja odluke

Proces donošenja odluka misaoni je proces koji predstavlja svrhovitu transformaciju informacija. Buble (2006) smatra kako promatrajući proces odlučivanja svaki donositelj odluke mora biti u stanju predvidjeti rezultat svake odluke kako bi uspješnost iste bila razumljiva svima koji rade na njenoj realizaciji.

Rješavanje problema može biti definirano kao proces identifikacije između razlika sadašnje i buduće akcije ili stanja kojim bi se ta razlika riješila. Primjenom pažljive analize uključujući vrijeme i ustrajnost za rješavanje problema, u procesu donošenja odluka važno je implementirati sedam ključnih koraka prema Andersonu (2015):

1. Identifikacija problema
2. Odrediti skup alternativnih rješenja
3. Određivanje kriterija za evaluaciju alternativnih rješenja
4. Procjena alternativnih rješenja
5. Odabir alternativnog rješenja
6. Implementacija odabranog alternativnog rješenja
7. Procjena rezultata te utvrđivanje je li postignuto zadovoljavajuće rješenje

Donošenje odluke je pojam koji se uglavnom povezuje s prvih pet koraka gore navedenih za rješavanje problema. Stoga je prvi korak odlučivanja identifikacija i definiranje problema. Donošenje odluka završava izborom alternative, što je čin donošenja odluke. Primjerice, razmotrimo sljedeći primjer postupka odlučivanja. Pretpostavka je da je osoba trenutno nezaposlena te da bi željela položaj koji će voditi do zadovoljavajuće karijere. Pretpostavka je da je zbog svoje potrage za radnim mjestom prikupila ponude u nekoliko tvrtki u Puli, Zagrebu, Osijeku, Splitu, Zadru te Dubrovniku. Nastavno na to, alternativa njezina problema donošenja odluka koje radno mjesto odabrati može se navesti na sljedeći način:

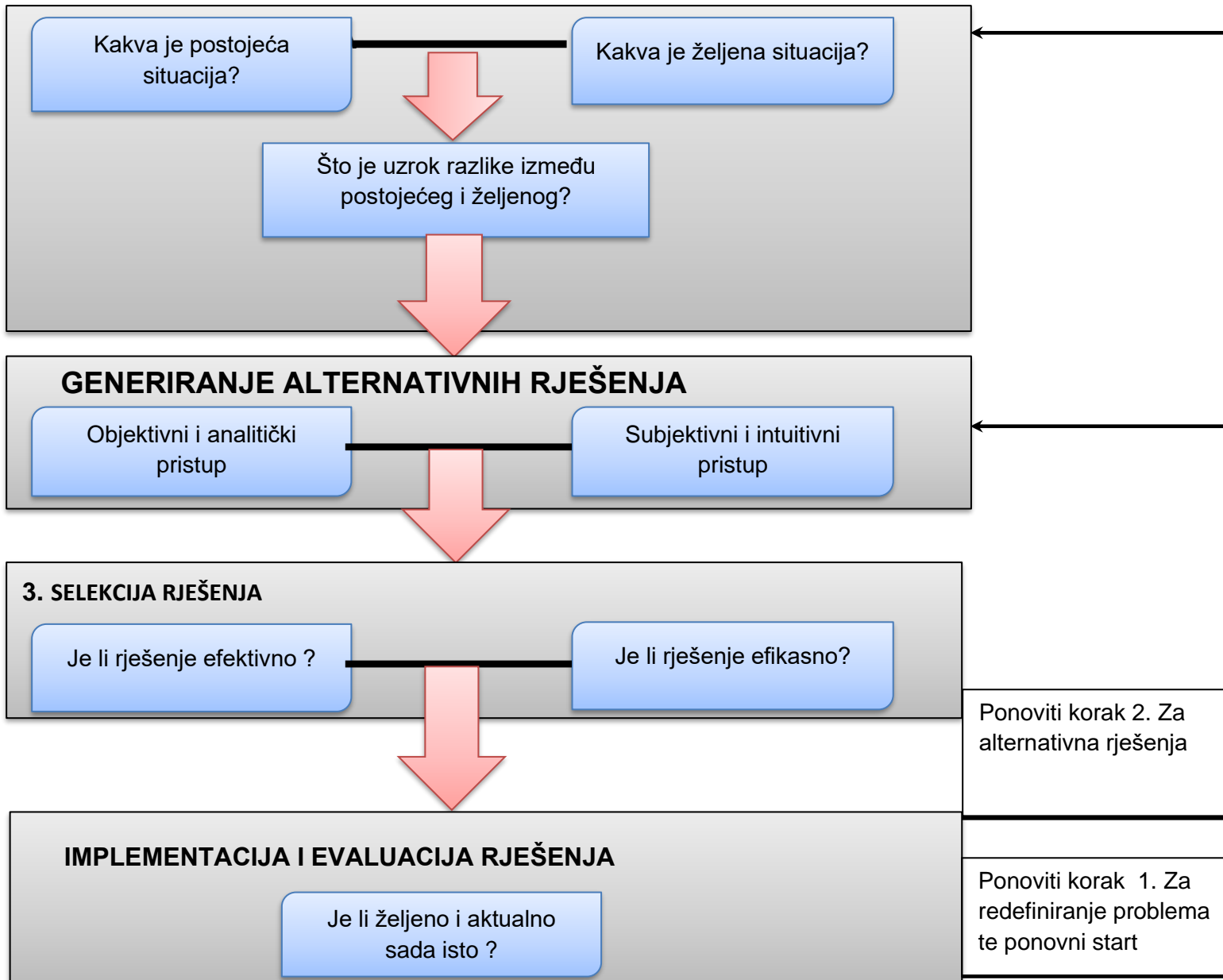
1. Osoba prihvaća radno mjesto u Puli
2. Osoba prihvaća radno mjesto u Osijeku
3. Osoba prihvaća radno mjesto u Splitu
4. Osoba prihvaća radno mjesto u Dubrovnik

Sljedeći korak procesa rješavanja problema koje radno mjesto prihvatiti uključuje utvrđivanje kriterija za ocjenu četiri alternative. Očito je da je početna plaća čimbenik od velike važnosti. Ukoliko je plaća presudni čimbenik za osobu i jedini kriterij od značaja, alternativa koja bi bila odabrana kao „najbolja“ bila bi ona s najvišom početnom plaćom. Problemi u kojima je cilj pronaći najbolje rješenje uključujući samo jedan kriterij nazivaju se problemima s jednokriterijskim odlukama. Pretpostavimo također kako su potencijal napredovanja i mjesto posla dva druga važna kriterija. Dakle, tri kriterija u odluci su početna plaća, potencijal napredovanja i mjesto posla. Problemi koji uključuju više od jednog kriterija nazivaju se problemima s višekriterijskim odlukama. Sljedeći je korak procesa donošenja odluke procjena svake od alternativa s obzirom na svaki kriteriji. Na primjer, procjena svake alternative u odnosu na kriterij početne plaće vrši se jednostavno uspoređivanjem početne plaće za svaku poslovnu alternativu. Procjena svake alternative s obzirom na potencijal napredovanja i lokaciju posla je teže izvediva budući da se ta procjena temelji prvenstveno na subjektivnim čimbenicima koje je teško kvantificirati. Ukoliko se osoba opredijeli na mjerenje potencijala napredovanja i lokaciju posla ocjenjujući svaki od tih kriterija kao loše, umjereno, prosječno, dobro ili izvrsno spremna je odlučiti se između dostupnih alternativa kriterija. Ono što ovu fazu izbora oko donošenja odluke čini toliko kompliciranom jest činjenica da kriteriji nisu jednako važni i da nijedna alternativa nije „najbolja“ u odnosu na sve ponuđene kriterije. Pažljivom evaluacijom svih navedenih podataka u gornjem dijelu teksta i odabirom alternative donosi se odluka (Anderson: 2015).

Buble (2006: 155) navodi kako prva zadaća kvantitativne analize, kao i uostalom i svake druge analize, jest da se napravi izbor problema. Potom se pristupa sagledavanju strukturnih veza između pojava u analiziranom problemu kako bi se utvrdile zavisne i nezavisne i neovisne varijable. Kvantitativna analiza služi se matematičko-statističkim metodama. Da bi se ona mogla provesti, neophodno je da se odgovarajući parametri alternativnog rješenja mogu izraziti. Matematičkim operacijama, ručno ili uz upotrebu računala, izračunava se rezultat kvantitativne analize problema. Supstitucijom simbola stvarnim veličinama dolazi se do rješavanja problema. Međutim, da bi se došlo do tih stvarnih veličina, potrebno je obaviti mjerenje pojava koje su signirane simbolima. U slučaju da se utvrdi nerealnost postupak se mora ponoviti.

Sljedeća slika ilustrira proces donošenja odluka:

Slika 1. Proces donošenja odluka



Izvor: Izrada autora prema: Klepić, Z. (2015.) *Donošenje odluka*

U svojoj knjizi Sikavica (2014: 162-173) savjetuje sljedećih osam koraka za efektivno donošenje odluka, primjenjivih u svakoj situaciji, bez obzira na značaj odluke:

1. Identifikacija problema
2. Definiranje zadataka
3. Snimanje i analiza postojećeg stanja
4. Traženje inačica rješenja problema
5. Vrednovanje inačica rješenja problema
6. Donošenje odluke
7. Provođenje odluke
8. Kontrola provođenja odluke

Identifikacija problema je prvi korak u procesu odlučivanja jer o dobroj identifikaciji ovisi uspjeh ostalih faza u procesu odlučivanja. Nakon što je identificiran problem slijedi definiranje zadatka odnosno određivanje onog što se želi postići. Bitno je jasno definirati zadatak kako bi utrošak vremena u idućima fazama bio što manji. Snimanje i analiza postojećeg stanja predstavlja treći korak u procesu odlučivanja. Odlikuje je detaljna analiza postojećeg stanja i prepoznavanje ograničenja u odlučivanju. Sikavica (2014: 168) navodi kako je četvrti korak u procesu odlučivanja traženje inačica rješenja problema u kojoj se navode mogućnosti rješenja problema uz potrebe odbacivanja ekstremnih rješenja problema. Peta faza pripreme odluka jest vrednovanje svih inačica rješenja problema u toj fazi bitna je kvantitativna i kvalitativna analiza uz procjenu pozitivnih i negativnih aspekata. Šesti korak je faza donošenja odluke na temelju izbora najbolje inačice. Odlučivanje u ovoj fazi može biti ograničeno vremenskim pritiskom i ostalim kriznim situacijama. Sedmi korak u odlučivanju je provođenje odluke čime se završava proces u užem smislu. U toj se fazi procesa odlučivanja ostvaruju ciljevi koji su se prethodnim koracima željeli ostvariti. Završna faza procesa odlučivanja je kontrola provođenja odluke. U toj fazi uspoređuje se rezultat ostvarenih ciljeva s planiranim ciljevima čime lako uočava je li problem doista riješen.

2.6. Kvantitativne metode u odlučivanju

Kvantitativne metode u odlučivanju posebna su kategorija koja se primjenjuje u rješavanju problema kada ne postoji jednostavnost donošenja odluka. U svom radu Eldabi et al. (2002) objasnili su kako se primjena kvantitativnih metoda u odlučivanju koristi za nove probleme, složene ili ponavljajuće budući da prethodno iskustvo s njihovim rješavanjem ne postoji. Kvantitativnim metodama u odlučivanju posebnu pozornost posvetili su znanstvenici Curwin i Slater (2007) koji su naveli da kvantitativne metode uključuju mnogo više od dobivanja nekoliko brojeva i povezivanja istih u sumirani iznos. Statistika kao takva, da bi bila razumljivija mora *“nacrtati sliku”* na jednostavan, točan i prihvatljiv način. Kvantitativne metode omogućuju okvir za rad s podacima. Kako bi omogućili razumijevanje, kvantitativne metode povezuju i brojne načine modeliranja samoga problema i istraživanja samih ideja. Detaljnije, istraživač mora svoje spoznaje i razumijevanja povezati s onime što vidi. To je sposobnost za usporedbu i prikaz, mogućnost boljeg sagledavanja problema što zovemo analizom (Curwin: 14). Svaka metoda odlučivanja pa tako i kvantitativna ima svoje prednosti i nedostatke. Prednost primjene kvantitativne metode u odlučivanju jest razumijevanje i sposobnost korištenja podataka uz utvrđivanje uzroka i ishoda povezanih događaja te percepcija pojedinca prilikom rješavanja problema. Brajdić (2000: 125) navodi kako korištenje spomenutih metoda doprinosi racionalnijem razmišljanju kroz identificiranje poveznica i razumijevanje ishoda situacije. Posebna kategorija razmatranja za klasifikaciju problema odlučivanja odnosi se i na mogućnost preciznih kvantitativnih pokazatelja u kojima se opisuje neki problem odlučivanja. Kvantitativna metoda odlučivanja zasebno se primjenjuje za programirane i neprogramirane odluke. Kvantitativni pristup rješavanju problema i odlučivanju razvijao se zajedno sa znanstvenom tradicijom. Znanost nam je jasno pomogla pri razumijevanju svijeta u kojem živimo, a znanstvene metode informirale su pristupe samom problemu istraživanja. Curwin i Slater (2007: 15) u svom radu naglasili su kako se znanstveni pristup temelji na sistematizaciji u prikupljanju podataka s mogućnošću povezivanja svih čimbenika koji povezuju uzrok i posljedice. Također naglasili su i da je primjenom tog pristupa važno razlučiti induktivni pristup i deduktivni pristup rješavanju problema. Induktivni pristup kvantitativnih metoda bazira se na prikupljanju empirijskih dokaza u specifičnoj situaciji i njihovo kasnije generiranje u jednoznačnu tvrdnju koja pokriva sve ostale situacije. Anderson i Sweeney (2002) u svom su radu naglasili kako primjena kvantitativnih metoda istraživanja zapravo ovisi o razlici između pozitivističkog i

fenomenalističkog pristupa. Pozitivistički pristup nastaje na temelju znanstvene tradicije i u svojoj srži kategorizira se kao deduktivan. Ideje, odnosno hipoteze prikazuju se na temelju logičkog i razumnog zaključivanja. Poveznice su implicirane ponuđenim i prihvaćenim teorijama. Takav pristup je strukturiran na temelju empirijskih podataka i može biti ponavljan u različitim situacijama. Fenomenalistički pristup baziran je na iskustvima pojedinaca i njihovom poimanju okoline. Taj pristup omogućava povezivanje socioloških procesa pojedinca u različitim situacijama i isto tako naglašava bolje razumijevanje problema. Sukladno tome, donositelj odluke će vrlo vjerojatno u tom pristupu primijeniti svoju osobnu percepciju, jer je detaljnija razrada studije slučaja komplicirana. Autori naglašavaju i kako metodologija pristupa u kvantitativnim metodama nije uvijek jednostavna. U kvantitativnim metodama poslovnog odlučivanja iznimno je bitno vrednovati modele na temelju kojih su rađeni zaključci. Upravo o njima ovisi kako će taj model opisati realan cilj, primjerice maksimizaciju profita ili minimalizaciju troškova kao i moguće restrikcije s jasno danim ograničenjima. Klasifikacijom psihologije kao znanosti početkom devetnaestog stoljeća kvantitativne metode postale su omiljeni izbor u istraživanju ponašanja pojedinaca u svim njegovim aspektima. Kvantitativni pristup ljudskoj prirodi, načinu odlučivanja i ponašanja pojedinca doveli su do prirodnog, sastavnog i holističkog razumijevanja pojedinaca u društvu. Kvantitativnim metodama koje su uključivale i još uvijek uključuju etnografsku pozadinu, posebice opažanje direktnog socijalnog konteksta svakodnevnog života, od strukturiranih i nestrukturiranih intervjua, dokumentiranih povijesnih istraživanja, osobnog doprinosa ili poduzetih akcija podcrtavaju da se statističko značenje pojedinačnih akcija ne može jednoznačno interpretirati. Detaljnije, gruba statistička osnova mora uključivati i eksperimentalne studije pojedinca na temelju izbora slučaja i kognitivnog ponašanja u cjelini kako bi individualne odluke imale valjanu osnovu (Tood, Nerlich 2004: 5). Kvantitativne metode individualnog odlučivanja ne koriste uvijek praktične ili pragmatične argumente. To je glavni razlog zašto istraživači moraju kombinirati i kvantitativne i kvalitativne metode koje ovise o određenoj hijerarhiji preferencija pojedinca. Ukoliko su zadovoljeni svi parametri u istraživanju pojedinac kao donositelj odluke bit će u stanju da poreda alternative po parovima formirajući tzv. rang listu, odnosno da napravi redosljed alternativa po prioritetu. Također, prilikom toga mora koristiti kvalitativne metode istraživanja na temelju kojih realni brojevi izražavaju relativan značaj-korisnost koju mu alternativa pruža formirajući ordinalnu funkciju korisnosti. Takva funkcija

otkriva poredak alternativa po preferencijama ali ne i ukoliko je pojedincu prva alternativa korisnija od druge u odnosu na to koliko drugu smatra boljom od treće rangirane alternative. Drugim riječima numeričke riječi korisnosti nisu mjerljive na skali odnosa (Radovanović 2012:150). Matematički izražaj koji definira količinu koja treba biti maksimizirana ili minimizirana kategorizira se kao objektivna funkcija. Na objektivne funkcije apliciraju se faktori koji utječu na njezina ograničenja i oni se nazivaju nekontrolirani inputi na sam model istraživanja. Inputi koji su kontrolirani ili utvrđeni odlukom, nazivaju se kontrolirani inputi. Kako je već ranije utvrđeno, nekontrolirani inputi su oni koji ne utječu na donositelja odluke (Anderson, Sweeney, 2002: 9). Učestalost korištenja kontroliranih i nekontroliranih inputa ovisi o svakoj pojedinačnoj situaciji u kojoj se odluka mora donijeti. Na taj način se vrši izbor u uvjetima izvjesnosti, odnosno kada su poznate sve okolnosti u kojima se izbor vrši. Kao primjer, možemo uzeti vrijeme proizvodnje kao nekontrolirani input. Nekontrolirani input koji nije jasan ili može varirati naziva se determinističkim modelom. Porez na dohodak može se smatrati nekontroliranim inputom u mnogim modelima donošenja odluke. Upravo zato što su porezne stope jasne i fiksirane u matematičkom modelu sa izračunom poreza na dobit determinističkim modelom možemo smatrati taj input. Ukoliko je bilo koji nekontroliranih inputa subjekt varijacije, model će biti kategoriziran kao stohastički. Nekontrolirani input u mnogim budućim modelima proizvodnje esencijalan je za sam proces. Pri individualnom odlučivanju odluke se najčešće donose u uvjetima rizika i neizvjesnosti. U uvjetima neizvjesnosti donošenje odluka pojedinaca uključuje procjenu svih ishoda alternativa koji se mogu ostvariti u zavisnosti od okolnosti u kojima se akcija provodi, ali ne i vjerojatnosti javljanja tog događaja. Waters (2008) u svom radu navodi kako su kvantitativne metode u praksi istraživanja mnogobrojne, a najčešće korištene metode su: linearno programiranje, integralno linearno programiranje, projektno planiranje (PERT/CPM), sveobuhvatni modeli, simulacija, analiza odluke, predviđanje, Markov-procesni modeli. Što je detaljnije opisan model istraživanja, zaključci i predviđanja će biti točniji. Matematički model u kvantitativnim metodama koristi se upravo da bi model problema definirao faze koje vode specifičnim preporukama za donošenje odluka, donošenju odluka pojedinca. Modeliranje ima za svrhu pojednostavljenje rješavanja problema. Brajdić (2000) smatra da uloga modela u donošenju odluka je potrebna kako bi se unaprijed interpretirala većina relevantnih elemenata problema te kako bi reakcija na ograničenja i okolnosti u donošenju odluka bila brza. Prema njezinom radu modeli odlučivanja

moгу se zapisati i matematičkim izrazima. Svrha svakog matematičkog modela je pronalaženje optimalnih i zadovoljavajućih vrijednosti varijabli odlučivanja koje poboljšavaju performanse sustava unutar primjenjivih ograničenja. Karić (1992) s druge strane smatra kako se analiza rizika i priprema podataka za racionalno odlučivanje dobiva kroz stohastičku metodu. Posebno je značajno da takva analiza rizika pruža potpunu sliku te razvija svijest o veličini, izvorima i načinu djelovanja rizika na problem koji je predmet odlučivanja. Dakle, sukladno svemu gore navedenom kvantitativno istraživanje je prije svega racionalan, linearan proces i njegova veza s pozitivizmom je u naglašavanju teorijskog dijela, te u prisutnosti indukcije i dedukcije. Leburić (2001) u svom radu navodi kako gotovo sva istraživanja direktno nikada ne testiraju teoriju jer smatraju da istraživač teži individualizmu koje stavlja u fokus svog empirijskog istraživanja. Temeljem toga odgovori anketiranih pojedinaca se sumiraju te se zaključuje na temelju sumiranih činjenica premda izvor podataka kao pojedinačna teorija treba biti neovisna o drugim čimbenicima.

U idućem poglavlju obratit će se posebna pozornost na korištenje racionalnosti kao pretpostavke u kvantitativnom modelu sumirajući unutarnje i vanjske čimbenike koji utječu na racionalnost i donošenje određenih istraživačkih pretpostavki.

3. RACIONALNOST

3.1. Definicija i važnost racionalnosti

Bihevioralna ekonomija, kao sljedbenica psihologije, kao ekonomija ponašanja pruža temeljni uvid u to kako ljudi misle i na koji način mijenjanje konteksta donošenja ekonomskih odluka može utjecati na njihov izbor. Ekonomski čovjek (*lat. homo oeconomicus*) termin je koji osobu opisuje kao savršenog racionalnog djelovatelja koji uvijek radi u svom najboljem interesu. Dakle, u slučaju kada postoji manjak sredstava, takva će osoba napraviti izbor koji će maksimizirati svoju korisnost (Benković, 2019: 13). Neki navode da pojam pripada ekonomistu Johnu Stuartu Millu koji je utvrdio da *homo oeconomicus* maksimizira svoje koristi uz najmanji mogući trošak, uz pretpostavku isključivo racionalnog postupanja (Hinnant, 1998). Zapravo, postoje četiri glavne pretpostavke na kojima se temelji ekonomija i *homo oeconomicus*. Prema Thalleru (2018) one su optimizacija, samointeres, potrošački suverenitet i nepristrana vjerovanja. Prije Milla, i drugi istraživači govorili su o racionalnoj osobi kojoj je bitna individualnost i vlastiti interes. Početak toga može se uočiti i u radovima grčkog filozofa Aristotela. On je vlastiti interes smatrao neprimjerenim za razvoj društva, rekavši da tražiti korist svuda nije dobro za slobodne ljude (Qvortrup, 2016). U klasičnoj ekonomiji dugo vremena dominirao je i razgovor o pojmu racionalne osobe. Adam Smith poznat kao otac ekonomije u 18 st. svoje je principe ekonomije zasnivao na racionalnim agentima. Benković (2019: 14) u svom radu naveo je kako je objašnjenje Adama Smitha i njegove nevidljive ruke poimanje činjenice da kada više ljudi djeluje u osobnom interesu stvaraju se kako robe tako i usluge koje pomažu i proizvođačima i potrošačima. Racionalnost u smislu instrumentalnog koncepta shvaća se tako da je agent racionalan ako su njegove radnje primjerene, a ako nisu, agent se klasificira kao neracionalan. Zaključno tomu racionalno ponašanje je radnja temeljena na pravilima logike i drugih normi valjanosti. Štulhofer (1994) smatra da je *homo oeconomicus* egoist koji svoje interese ostvaruje, a društvene norme promatra tek periferno. Racionalnost očekuje da osoba sistematično donosi odluke na objektivan način. Sukladno tome na pojedinca ne utječe način na koji se informacija prezentira, već pojedinac točno zna što želi, a preferencije su mu logički tranzitivne. U svom radu Byrne i Johnson-Laird (2009) naveli su kako racionalni pojedinac ima preferencije koje ekonomisti nazivaju vremenski dosljednim. To doprinosi učinkovitosti odluka i

smanjenju primjene impulzivnih odluka, što znači da će kroz vrijeme birati iste proizvode na smislen način. Mnoge psihološke teorije u bihevioralnoj ekonomiji pokušale su objasniti ponašanje pojedinca proučavajući njihovu osobnost i mišljenje kao temeljne uzroke ponašanja (Horonitz, 2013: 20). Osman (2015) smatra kako je psihologija uglavnom fokusirana na razumijevanje ponašanja čovjeka u sebi i za sebe, dok je bihevioralna ekonomija usmjerena na ponašanja aktera na tržištu i njihovih postupaka. Analizu pretpostavki vezanih za ponašanje donositelja odluka objasnio je i Rubinstein (1998) koji je analizirajući pretpostavke vezane uz racionalnog agenta utvrdio da sama procedura donošenja odluka nije toliko ključna kao i donesena odluka. Za razliku od Rubinsteina, Barron (2005) smatra da nije moguće utvrditi je li pojedinac racionalan ili ne pri donošenju odluka ukoliko se ne poznaje način putem kojeg je do te odluke došao. Sukladno tome smatra da pogrešne odluke nisu nužno neracionalne budući da se u obzir moraju uzeti i stavovi te uvjerenja pojedinaca. Propitkivanjem filozofije racionalnosti pokušavajući je objasniti na interdisciplinarnan način najviše se bavio Davidson (2004) u svojoj zbirci radova o problemima racionalnosti. U nesavršenim uvjetima gdje je ljudska ekscentričnost više pravilo nego iznimka, racionalnost je loša pretpostavka. Međutim, pojam ljudske racionalnosti dovodi se u pitanje s mnogo strana i postoje pobornici različitih razmišljanja. Mnogi znanstvenici, uključujući filozofe, sociologe, psihologe i neurologe, multidisciplinarnim metodama istražuju ljudski razum i racionalnost. Johnson-Laird i Byrne (2009) navode da su ljudi u načelu racionalni, ali u praksi griješe, odnosno da su ljudi sposobni biti racionalni, ali je njihova racionalnost ograničena različitim čimbenicima. Osim mogućih ograničenja odabira, postavlja se i pitanje o postojanju alternativa i informiranosti o njima, kakvoći alternativa te utjecajima na odabire. Kao jedan od mogućih primjera možemo navesti fenomen beskućnika, koji ekonomisti površno analiziraju. Naime na razini pristupa, površno poznavanje predmeta ometa implementaciju učinkovitih intervencija unutar kompliciranog sustava instrumenata socijalne zaštite. Glavni problem je prikupljanje popisa kao i anketni podatci o tome da su beskućnici teško dostupna skupina, što objašnjava ograničenu pažnju posvećenu toj temi u ekonomskim istraživanjima. Bauman (2000) smatra kako je socijalna isključenost beskućnika dijelom posljedica novih egzistencijalnih oblika nesigurnosti koji su karakteristični za razdoblje nove modernosti. Time naglašava da se za razliku od modernog društva u kojem su strukture i obrasci ponašanja stabilni, u tekućoj modernosti ta stabilnost nestaje. Beskućništvo se na temelju tih krutih pretpostavki može promatrati kao društveno

okruženje bez ekonomskih resursa potrebnih za fleksibilnost što bi u konačnici značilo da beskućništvo može biti i izbor, bilo racionalnih bilo neracionalnih odluka koje pojedinac donosi na temelju percepcija, odnosno odluka kojima utječu na svoj život. Pojedinci u datim okolnostima nisu u stanju percipirati alternative kao mogući izbor, a to naglašava i individualistički pristup teorija o uzrocima beskućništva (Bourgeois, 2005: 109). Pod takvim utjecajem ograničene racionalnosti teško bi se moglo zaključiti kako beskućništvo može biti vlastiti izbor budući da je povezano ne samo sa individualističkim teorijama već i strukturalističkim čimbenicima koji na njega utječu. Ti čimbenici poput šire slike društvenog i ekonomskog konteksta omogućavaju dalekosežniju sliku svih uzroka i posljedica koji se prilikom analize beskućništva moraju uzeti u obzir. Višedimenzionalan pristup koji uključuje ograničenu racionalnost u rješavanju problema, prikupljanju informacija, ali i njihovoj obradi nužan je kako bi se stekli preduvjeti koji determiniraju izbor i ključna su dimenzija procesa donošenja odluke u promatranim modelima. Testiranje granica, kako racionalnog, tako i iracionalnog izbora mora se promatrati u autonomiji samog izbora odnosno čimbenika koji prevladavaju prilikom donošenja odluka. Može se smatrati kako vanjski utjecaji u prvom djelu donošenja odluka predstavljaju nešto jaču komponentu samog odabira, dok kasnije unutarnji čimbenici taj isti model determiniraju i rezultiraju donošenjem odluke. U idućem djelu rada razmotrit će se utjecaji na racionalno donošenje odluka s posebnim osvrtom na opis upravo vanjskih i unutarnjih čimbenika koji to isto donošenje odluka pokreću.

3.2. Utjecaji na racionalnost i donošenje odluka

3.2.1. Vanjski utjecaji

Pri donošenju odluka svaki donositelj susreće se s određenim ograničenjima. Ograničenja, odnosno prepreke odlučivanja utječu na kvalitetu donesenih odluka. Postoje različite podjele čimbenika odlučivanja, no Sikavica (2014) smatra da se čimbenici dijele na:

1. Objektivne čimbenike
2. Subjektivne čimbenike

U objektivne čimbenike ubrajamo: dostupnost informacija, raspoloživa sredstva, vrijeme, okolinu i tehnologiju odlučivanja, metode odlučivanja, međusobnu povezanost

odluka, odnos između stvarnog procesa odlučivanja i normativno određenog te osobnu sposobnost menadžera. Subjektivni čimbenici obuhvaćaju: obrazovanost, motiviranost za odlučivanje, odgovornost za odluke, dobru i objektivnu informiranost te raspodjelu moći i utjecaja. Ako u procesu odlučivanja utječu nekoliko čimbenika, bilo objektivnih ili subjektivnih, odlučivanje će biti složenije i obrnuto. Donositelji odluke u svom privatnom životu najčešće odlučuju na temelju subjektivne racionalnosti. U tom slučaju pojedinac ne traži najbolje moguće rješenje jer ne posjeduje sve moguće informacije, već se zadovoljava nekakvim generalnim rješenjem (Sikavica, 2014). Buble (2000) smatra kako je okolina izraz koji opisuje sve pojave i čimbenike koji okružuju neku organizaciju te utječu na njeno djelovanje i razvitak na izravan ili neizravan način. Također, naglašava i kako donošenje odluka ponekad može biti vrlo težak zadatak, naročito ako se odluka odnosi na važan aspekt života i ako primjena te odluke ima dugoročne posljedice. Dakle u jednom trenutku donošenje odluka može biti vrlo lako i nedvosmisleno, no ponekad na isti način može biti složen proces. Na donošenje odluka u istom trenutku utječe veći broj faktora, kao naprimjer: emocionalno stanje, percepcija vlastitih sposobnosti i ideja, želje i motivi pojedinca, vjerojatnost realizacije te odluke, sustav vrijednosti pojedinca i slično. Jurković (2014: 8) smatra kako socio-kulturna okolina pojedinca uvelike utječe na otežanje procesa donošenja odluke jer se u obzir moraju uzeti pritisak društvene sredine, emocionalna blokada pojedinca, ambivalencija, pasivnost i tome slično. Prije samog donošenja odluke pojedinac mora biti svjestan činjenice da su njegovi resursi ograničeni. Upravo poradi toga pojedinci selektivno ulažu energiju i vrijeme u postizanje određenih ciljeva, odnosno uzimaju u obzir sve moguće alternative prije donošenja konačne odluke. Milić (2010) u svom radu navodi kako pojedinci često odluke donose po principu automatizma, bez da su uopće svjesni situacije u kojoj to čine. Iako je proces donošenja odluka kognitivni proces važnu ulogu svakako ima emocionalna komponenta. Kako bi opisali tu tezu za primjer možemo uzeti situaciju da će pojedinac gotovo uvijek biti skloniji odabrati onu alternativu za koju vjeruje da će dovesti do pozitivnijih emocija. Unutarnji čimbenik pri donošenju odluka je emocija koja se stvara prilikom donošenja neke odluke, jer ukoliko se pojedinac osjeća dobro bit će optimističniji oko ishoda te odluke, te će se bolje nositi sa eventualnim negativnim posljedicama donesene odluke. Kahneman (1995) navodi da ukoliko se posljedice neke odluke ne pokažu dobrima, kod pojedinca se najčešće tada javljaju misli o tome što bi se dogodilo da je možda odabrao drugačije. Dakle, anticipiranjem eventualnog budućeg žaljenja pojedinac mora biti svjestan donošenja

odluke u sadašnjosti. Također, moguće je da se taj proces i ne javi kod pojedinca ukoliko on ne zna kakvi su ishodi odbačenih alternativa. No, ako do žaljenja donesene odluke i dođe pojedinci tada postanu motivirani regulirati taj ishod na razne načine poput: poricanja odgovornosti za donesenu odluku ili interpretacije događaja na drugačiji način. Mlađi pojedinci mogu percipirati postojanje mnogih alternativa i vremena za ispravljanjem eventualnih krivih odluka te samim time povećati kvalitetu vlastitog života. S druge strane, stariji pojedinci u većoj su mogućnosti da se lošije nose s krivim odlukama jer percipiraju manjak adekvatnih prilika i vremena za promjene. Žaljenja koja se javljaju oko odluka najčešće su povezana sa socio-kulturalnom okolinom u kojoj pojedinac obitava. To su odluke vezane za obrazovanje, karijeru, ljubavne veze, roditeljstvo te samospoznaja (Kahneman, 1995). Gotovo sličnu situaciju navodi i Jurković (2014) koji intenzitet žaljenja oko donesene odluke kategorizira različito za sve navedene domene. Žene najviše preispituju i žale odluke vezane za obiteljske i ljubavne odnose jer je socijalna komponenta odnosa najbitniji čimbenik, dok muškarci najviše žale zbog karijere i edukacije. Vanjska okolina koja obuhvaća sve utjecaje koji direktno ili indirektno utječu na sposobnost donošenja odluka pojedinca dijeli se na opću (socijalnu) te poslovnu. Opća ili socijalna okolina spada u kategoriju čimbenika na koje pojedinac ne može utjecati, ali ih stoga mora motriti i pravovremeno na njih reagirati. Ona se dijeli na:

1. Političko-pravnu okolinu
2. Ekonomsku okolinu
3. Socijalno-kulturnu okolinu
4. Tehnološku okolinu

Političko-pravna okolina regulira društvene i ekonomske odnose unutar određenog ekonomskog sustava. Tom okolinom definiraju se zakonski okviri koji utječu na donošenje odluka. Kesić (2007) u svom radu navodi kako okolina u tom smislu predstavlja ograničavajući čimbenik prilikom donošenja odluka, jer pojedinci prilikom donošenja odluka moraju biti svjesni političko-pravnih okvira koji su na snazi u određenoj zemlji. Svaki pojedinac mora poštovati utjecaj politike i nositi se s pritiscima i odlukama vladajuće većine, kako pozitivne tako i negativne. Kako najvažnije zakon donosi parlament svake zemlje tako svi poslovni kao i individualni stavovi na koje se oni odnose moraju biti u skladu s njima. Pojedinac na njih uopće ne može djelovati, već im se mora prilagođavati. Stabilan ili relativno pravni okvir ulijeva pravnu sigurnost

i povećava sigurnost očekivanih rezultata pojedinca. Ekonomsku okolinu čine globalni ekonomski odnosi. Neprilagođivanjem odluke prema okolnostima svaka donesena odluka može biti neadekvatna i nekvalitetna. Svaki pojedinac, jednako kao i svaka organizacija, dio je gospodarstva odnosno ekonomije neke zemlje u kojoj djeluje. Da bi djelovanje pojedinca bilo uspješno nužno je da pojedinac poznaje osnovne ekonomske parametre u zemlji u kojoj djeluje. Stabilnost i sigurnost ekonomske okoline uvelike određuje stabilnost i sigurnost pojedinca koji u njoj djeluje i obitava. Socijalno-kulturnu okolinu definiraju pravila ponašanja, vrijednosti, norme, demografska obilježja i ostalo u kojem pojedinac donosi odluke. Posebno treba obratiti pozornost i na vrijednosti i vjerovanja ljudi, obrazovanje te određene kulturne stavove (Kesić, 2007). Tako pojedinac, odnosno donositelj odluka određuje na koji način formirati odluku koja mora biti u skladnosti s društveno postavljenim standardima i normama. Pojedinci su proizvodi kulture i društva. Drugim riječima kultura i pojedinac je neodvojiv pojam, a ponašanje pojedinca snažno utječe na njihovu kulturu. Prilikom razmatranja društvenih čimbenika, glavni aspekti koje treba s posebnom pozornošću izdvojiti su kultura, obitelj, uloge i statusi u društvu prijatelji i poznanici. Kultura je, u najširem značenju skup vrijednosti i vjerovanja kao i tradicija i običaja koji predstavljaju ponašanje pojedinca unutar društva (Kesić, 2007). Trputec (2018) s druge strane, kulturu ne smatra egzaktnom kategorijom koja karakterizira društvo, već pojedinci unutar društva odgovorno stvaraju i razvijaju svoju vlastitu kulturu. Pojedinci se ne rađaju s kulturom, nego je uče na direktan ili indirektan način, temeljem svjesnog ili nesvjesnog djelovanja.

Roditelji i obitelj

Sikavica (2014: 365) obitelj tumači kao osnovnu društvenu grupu koja se zasniva na odnosima srodstva koji čine temelj pojedinca za razumijevanje i učenje svijeta. Istraživanje utjecaja obitelji roditelja na donošenje odluka pomnije je razradio američki teoretičar Wasson (1978) koji je na temelju svojih istraživanja došao do zaključka kako pojedini članovi obitelji, jednako kao i u organizacijama obavljaju različite uloge. Te uloge nisu trajne niti se međusobno isključuju što bi značilo da proces donošenja odluka i utjecaj članova obitelji na njega u različitim razdobljima oscilira što je potvrdio u svom radu i Lackman (1993). U svom radu Engel i Blackwell (1993) predložili su da su uloge koje članovi obitelji mogu preuzeti kategorizirane na: vratara, utjecajnu osobu, donositelja odluke, kupca te potrošača. Vrtarar predstavlja

pokretača u procesu odlučivanja unutar obitelji. Ta osoba prva prepoznaje moguću potrebu i osnovni je kolektor informacija koje pomažu pri donošenju odluka. Vratar prezentira pojedinca koji je najutjecajni u obitelji i onaj koji uspostavlja primarne kriterije ocjenjivanja. Utjecajne osobe su članovi obitelji čije se mišljenje uvažava ukoliko utječe na kriterije odluka koje će se donositi za ocjenjivanje određene situacije. Donositelj odluke je pojedinac koji u konačnici donosi odluku na temelju sugestija vratara i utjecajnih osoba. Kupac je pojedinac koji fizički odluku pretvara u djelo. Na kraju potrošač, odnosno korisnik je pojedinac koji odluku koristi na temelju mišljenja kupca (Engel i Blackwell, 1993). S obzirom na gore navedeno bitno je razumijevanje procesa koji dovodi do dodjeljivanja takvih uloga kao i stvarni utjecaj pojedinaca koji ispunjavaju različite uloge u obitelji, te tako međusobnom komunikacijom sudjeluju u donošenju odluka.

Prijatelji i poznanici

Prijatelji i poznanici imaju važan utjecaj na ponašanja, stavove i ciljeve pojedinca. Iako se neki teoretičari oko toga ne slažu, uvriježeno mišljenje jest da utjecaj prijatelja i poznanika na donošenje odluka pojedinca može biti generalno ili pozitivno ili negativno. Berndt (1992) u svojoj studiji iznosi kako neki teoretičari smatraju da interakcija prijatelja i poznanika u adolescentskoj dobi pojedinca omogućava unaprjeđenje socijalnih vještina i mogućnost prilagođavanja stresnim situacijama. Za oprečnost tog mišljenja drugi teoretičari navode kako je upravo utjecaj prijatelja i poznanika generalni krivac za nedruštvenost i prijestupničko ponašanje. Za bolje razumijevanje utjecaja prijatelja i poznanika na donošenje odluka pojedinca u obzir se treba uzeti vremensko razdoblje utjecaja, jačina odnosno bliskost samog pojedinca sa svojim prijateljima i poznanicima te dob pojedinca i njegove karakterne osobine. Utjecaji prijatelja generalno ne dovodi do zamjena stvarnih želja pojedinaca, no može biti jedan od važnijih vanjskih utjecaja na donošenje odluka (Berndt, 1992).

Partner

Utjecaj partnera na donošenje odluka usko je povezan s društvenim promjenama društva općenito. Arizon (2013) navodi kako su od presudne važnosti upravo promjene promjene u načinu na koji društvo i članovi kućanstva razumiju spol. Od tradicionalnog obiteljskog modela postavljenom na hijerarhiji uključujući nove obrasce samohranih ili multikulturalnih obitelji u društvu stvorila se percepcija novih

strategija odlučivanja kada je riječ o donošenju odluka. Iako je par (muž i žena, cura i dečko) klasična jedinica za odlučivanje, malo se teoretičara uopće bavilo istraživanjem i proučavanjem međusobnog utjecaja koji partneri imaju jedno na drugo. Sukobi se većinom pojavljuju zbog nesuglasica kada je u pitanju donošenje važnih odluka kao što je kupnja kuća, automobila ili rođenje djeteta (Arizon, 2013). Rempel (2004) navodi kako se uloge žena u kući i na poslu, kao supruga i majki, danas doživljavaju na različite načine. Upravo to različito poimanje dovodi do sukoba u donošenju odluka. Značajne promjene društvenih normi i jači utjecaj žene u obiteljskim ulogama doveo je do povećanog utjecaja žena na sva područja odlučivanja što je dovelo automatski i do prilagodbe marketinških kampanja za neke proizvode i usluge. Arizon (2013) također navodi kako teoretičari psihologijskih odnosa naglašavaju utjecaj seksualne orijentacije na donošenje odluka u domaćinstvu, a taj se koncept odnosi na vrijednosti, stavove, mišljenja i kulturna pravila koja definiraju odgovarajuće ponašanje muškaraca i žena u određenim društvenim situacijama. Ostali autori tvrde kako različite kulture i nacionalnosti dovode do različitih stupnjeva dominacije te sve većem ili manjem broju zajednički donošanih odluka. Svakako utjecaj partnera ne može se isključiti prilikom donošenja odluka u niti jednom obliku.

Ekonomska situacija

Na proces donošenja odluka pojedinca utječe i ekonomska situacija. Carvalho et al (2016) u svom su radu pokušali istražiti povezanost ponašanja ljudi u lošem ekonomskom stanju i njihovo diferencirano ponašanje od onih koji su u povlaštenijem položaju, odnosno od onih koji imaju više sredstava. Naprimjer, pojedinci u slabijoj ekonomskoj situaciji opetovano se zadužuju po visokim kamatama i često za promjenu svoje situacije donose odluke koje nisu optimalne. Ljudi u lošijoj ekonomskoj situaciji najčešće proces donošenja odluka pojednostavljaju kroz dva oprečna stajališta. Jedno je da se određeni pojedinci koji su siromašniji racionalno prilagođavaju novonastalom stanju i donose optimalne odluke za svoje gospodarsko okruženje, dok je drugo stajalište to da pojedince upravo „kultura siromaštva“ oblikuje kroz različite sklonosti i čini ih više usmjerene na pogreške. Među ekonomistima takva se rasprava očitovala i kroz pitanja jesu li siromašniji pojedinci nestrpljiviji, više skloniji riziku i imaju li nižu samokontrolu prilikom donošenja odluka. Mullainathan i Shafir (2006) tvrde kako je oskudica definirana „kao imati manje nego što osjećate“ što kroz kognitivno funkcioniranje zauzvrat može dovesti do pogrešaka i kratkovidnosti u procesu

donošenja odluka. Postoje veliki izazovi u izoliranju uzročnih učinaka ekonomskih okolnosti na odlučivanje empirijskim putem. Možda ne postoji samo obrnuta uzročnost – pristranost – to jest, ekonomske odluke određuju ekonomske okolnosti, ali isto tako određeno donošenje odluka može biti i neopaženo ukoliko se impliciraju kognitivne sposobnosti aludirajući na zbunjujući pristup i odnos između ekonomske situacije i odlučivanja (Carvalho et al., 2016).

Država/institucije/mjere

Zakoni su vrijednosti i običaji društva koji za cilj imaju formiranje vlasti. Pravna dimenzija je važna odrednica u mnogim etičkim odrednicama pojedinca. Većina ljudi osjeća se prisiljena suzdržati od radnji koje su zakonom posebno zabranjene, tako da njihov proces donošenja odluka usko je povezan sa pravnim posljedicama koje proizlaze iz državnih zakona (Bommer et al., 1987). Kako bi se smanjila nepouzdanost državne politike, mjera ili institucija trebale bi postojati zajednički određene političke odluke koje su ključne u smanjenju društvenih razlika između pojedinaca. U nepouzdanjoj državi veća je vjerojatno da će pojedinci donositi visokorizične odluke i obratno (Evans et al., 2001). Politička okolina u velikoj mjeri može poticati ili sputavati potencijal pojedinca, odnosno može omogućiti kao i onemogućiti poticanje kreativnosti i djelotvornosti samog pojedinca. Lela (2018) navodi kako otvorena i demokratska okolina najrazvijenijih zemalja svijeta potiče pojedince da iskažu svoje sposobnosti, dok primjerice u Hrvatskoj koja je mlada i krhka zemlja vlasti pogoduju samo nekim pojedincima na štetu drugih i obratno. Dugoročni planovi pojedinca i sigurnost očekivanih rezultata ovise upravo o stabilnoj pravnoj okolini.

3.2.2. Unutarnji utjecaji

Heuristika (*grč. heuristico-pronalazim*) označava skup pomagala i tehnika koje najčešće koristimo pri rješavanju problema ili donošenju odluke. Budući da je heuristika relativno nova paradigma u ekonomskoj teoriji, nju su na temelju praktičnog pristupa pobliže objasnili Amos Tversky i Daniel Kahneman. Oni su prikazali na temelju provedenih istraživanja kako ljudi standardno, odnosno predvidljivo, griješe u odlučivanju, čak i ako su im dostupne sve informacije. Na temelju toga, za njih heuristika predstavlja metodu kojom će ljudi pronaći informaciju kako bi uštedjeli na vremenu, no koristeći se tim prečacima skloni su pogrešnim zaključcima (Tversky et al., 1974). Dakle, kako bi se olakšao proces sumiranja velikog broja informacija kojeg čovjek procesuiru nastaje kognitivna pristranost, koja je ključna za netočne prosudbe.

Jovanović (2016) navodi kako ljudi koji imaju određene strahove više pažnje usmjeravaju podražaju kojeg se boje nego bilo kojem drugom podražaju kojeg uočavaju. Veliki broj istraživanja na temu ljudske iracionalnosti potaknut je spoznajama o postojanju upravo kognitivne pristranosti pokazujući kako ljudi nemaju stabilne preferencije, već u određenim situacijama donose oprečne odluke. Ono što se naziva iracionalnost jest upravo korištenje mentalnih kratica za donošenje odluka u ograničenom vremenu i promjenjivoj okolini (Jovanović, 2016). Jedna od pogreški koju ljudi čine je upravo povezanost odluka sa situacijama u kojima su se pojedinci našli ili kojih se lako mogu prisjetiti. To je princip raspoloživosti. Odluke vezane za financijske investicije, osiguranja, sporove ili ekološke katastrofe najčešće su bazirane na nedostatku spoznaje relevantnih mogućnosti. U takvim situacijama ljudi su najčešće stereotipni budući da više preferiraju realne mogućnosti donošenja odluka, nego one koje eventualno nose sa sobom neki rizik. Prema posljednjim istraživanjima u svom radu Collins (2017) naveo je kako postoji 165 sistematičnih grešaka koje pojedinci čine pri odlučivanju. Slijedi prikaz nekih od istaknutijih heuristika i kognitivnih iluzija, prema sistematizaciji Kostelić (2017):

Tablica 1. Prikaz nekih od istaknutijih heuristika i kognitivnih iluzija, prema sistematizaciji Kostelić (2017)

Autori	Naziv	Značenje
Kahmeman i Tverski	efekt stavljanja u okvire	izbor među mogućnostima uvjetovan je procjenom jedne od mogućnosti kao zadane
Rubinstein	tendencija za pojednostavlivanjem problema	otklanjanje relevantnih čimbenika prilikom pojednostavlivanja
Simon	potraga za razlozima	usredotočenost na razloge umjesto na ishode
Erev et al	pretjerano samopouzdanje	dovodi do pogreške u procjeni uslijed precjenjivanja sposobnosti
Simon	efekt teško-jednostavno	efekt pri kojem se teške situacije procjenjuju lakšima, a jednostavnije situacije kompliciranijima nego što jesu
Simon	iluzija kontingencije	iluzija nepredvidivosti ishoda utječe na mogućnost procjene mogućih alternativa

Kahmeman i Tverski	supstitucija atributa	pogreške u procjeni neizvjesnih događaja zbog heuristike zamjene ili pogrešne procjene karakteristika
Simon	podudaranje vjerojatnosti	pogreške u procjeni vjerojatnosti neizvjesnih događaja
Simon	pogreška konjunktive	proizlazi iz ljudskog kapaciteta za semantičke interferencije u socijalnim interakcijama
Dawes i Mulford	lažni konsenzus	"egocentrična predrasuda" može biti deducirana iz činjenice da osoba nema spoznaje o ranijim vjerojatnostima
Cosmides i Tooby	kršenje logičkog rezoniranja	razlika u rezoniranju pojedinca u odnosu na Bayezijansku statistiku za okruženje s empirijskim podacima o distribuciji događaja
Higgins, Kahmeman i Tverski	Pristup	pogreška u procjeni pristupa uzrokovana percepcijom
Kahmeman i Tverski	prirodna procjena	atributi se rutinski ili automatizmom procjenjuju, bez namjere ili ulaganja truda

Izvor: Izrada autora prema: Kostelić, K. (2017.)

Osobni utjecaj

Potreba pojedinca da se osjeća izvorom vlastitih izbora i odluka naziva se autonomijom (Deci i Ryan, 2010). Prilikom bavljenja nekom od aktivnosti potreba autonomije je zadovoljena kada pojedinac ima osjećaj kontrole i preuzima odgovornost za posljedice svojih odluka. Suprotnost tome je prisutnost vanjske kontrole, odnosno ograničenja, koja nas potiče da se angažiramo u određenoj aktivnosti. Dakle, kada osoba ne percipira sebe kao tvorca svog ponašanja osjeća se frustriranom i nezadovoljnom (Deci i Ryan, 2010). Bratko i Sabol (2006) naglasili su da pojedinac kada se ponaša autonomno, bilo iz intrinzičnih ili drugih razloga s kojima se mogu identificirati, pokazuje bolju prilagođenost od ljudi koji se ne ponašaju na taj način. Također smatraju kako je teško povući granicu između želja i potreba pojedinca. Za to bi trebao postojati minimum ukorijenjenosti ljudske prirode, no međutim taj minimum

je u suprotnosti s kulturom. Primjerice, u nekim je kulturama gotovo nemoguće da pojedinac dobije poštovanje ukoliko ne može čitati, dok je u drugim kulturama nemogućnost čitanja komponenta koja je apsolutno zanemariva. Usporedno s tim i Garrett (2004) smatra da i ako su društvene potrebe neophodne za ispunjavanje osobnih potreba, one se ne mogu determinirati na biološkim osnovama, jer se ipak mogu razlikovati potrebe od pukih želja pojedinca. „Potrebe“ se najviše odnose na stremljenje prema većim postignućima, dok se „interesi“ ne odnose samo na predmete ljudskih potreba već i na sredstva za postizanje ciljeva (Garrett, 2004). Drugi teoretičari raspravljaju o odnosu između interesa, potreba i vrijednosti pojedinca. Iz tih rasprava moguće je naslutiti kako se ljudske potrebe mogu smatrati vrlo snažnim interesima. Iako se interesi i potrebe pojedinca mogu promatrati kroz prizmu temeljnih želja, većina teoretičara tvrdi da su potrebe temeljnije od interesa (Maiese, 2004). Pored toga, iako su interesi pojedinca opipljive stvari kojima se može trgovati ili kompromitirati, potrebe pojedinca poput identiteta, sigurnosti i priznanja nisu kompromitirane. Isto tako, važno je razlikovati interese i temeljne vrijednosti. Postoje slučajevi u kojima sukob razmišljanja proizlazi upravo iz različitih pogleda na svijet. Tada govorimo o skupnom procesu želja, motivacija i stavova pojedinaca pri čemu je važno naglasiti da različiti stavovi prema pojedinim pitanjima radikalno generiraju i različite ideje na temelju kojih pojedinac donosi osobne zaključke. Lucyx et al. (2009) u svom radu detaljnije opisuju kako osobna potraga i istraživanje u procesu formiranja identiteta stvara zadovoljenje potrebe za autonomijom. Dakle što više pojedinac doživljava osjećaj slobode u potrazi za vlastitim interesima to je veća vjerojatnost da će i temeljito istražiti različite opcije u danom trenutku. Na temelju postojećih istraživanja može se zaključiti da je potreba za autonomijom usko povezana s motivacijom. Ukoliko je autonomija zadovoljena osoba se percipira izvorom aktivnosti, no ukoliko je autonomija ugrožena vanjskom kontrolom motivacija za tu radnju je umanjena.

3.3. Sažetak poglavlja i pretpostavke

Kroz protekla dva poglavlja, definiran je pojam odlučivanja te racionalnost. Izneseni su modeli i procesi donošenja odluka te kategoriziranje programiranih i neprogramiranih te inovativnih, adaptivnih i rutinskih odluka. Navedena je podjela odlučivanja prema doseg na individualno, grupno, organizacijsko i metaorganizacijsko te klasični i administrativni modeli donošenja odluka. Obrazloženi su koraci kroz koje se prolazi prilikom procesa odlučivanja, s naglaskom na tri faze u procesu odlučivanja. Naposljetku, za razumijevanje ishoda situacije objašnjene su kvantitativne metode u odlučivanju. U poglavlju o racionalnosti navedeni su unutarnji i vanjski čimbenici koji utječu na racionalnost prilikom donošenja odluka. Također obrađen je i psihološki aspekt donošenja odluka s naglaskom na emocije kao komplementarni aspekt odlučivanja koje odluka mora posjedovati. Donositelji odluka mogu biti racionalni ukoliko je njihova percepcija situacije jasna, to znači da racionalnost uvijek mora biti promatrana uvjetno jer izbor bilo koje od mogućih akcija ovisi o nizu objektivnih i subjektivnih čimbenika donositelja odluke. Ograničenja koja se impliciraju prilikom donošenja odluke predstavljaju raskorak između optimalnog procesa donošenja odluke i ponašanja pojedinca. Ograničena sposobnost donositelja odluka dovodi do toga da pojedinci ne vide posljedice koje te odluke mogu imati u budućnosti. Pretpostavka je da poteškoće prilikom donošenja odluka vežu se upravo za neizvjesne situacije, međutim optimiziranje donošenja odluka poželjnija je za sam ishod donositelja odluka. Da bi što detaljnije uspjeli razumjeti pojam beskućništva kao i skupine utjecaja koji su direktno ili indirektno povezani sa njime nužno je primijeniti interdisciplinarni pristup tom socijalnom fenomenu. Interdisciplinarnost bi trebala uključivati korelaciju i integraciju socijalnog, društvenog, ekonomskog i psihološkog pristupa. Na temelju tog istraživanja karakterističnih skupina utjecaja jasnije bi odredili percipirani utjecaji prilikom donošenja odluka pojedinca. Čimbenici koji utječu na donošenje odluka pojedinca su: obitelj, partner, prijatelji i poznanici, osobni utjecaj, ekonomska situacija te država kroz institucije i mjere. Karakteristične situacije vezane za životne probleme i psihičko zdravlje pojedinca preispitat će se u daljnjim poglavljima ovoga rada.

Zaključno, odlučivanje i racionalnost usko su povezani pojmovi u turbulentnoj okolini, koji mogu, a i ne moraju, ovisiti jedan o drugome. Ukoliko ovise ishod samog procesa odlučivanja uvelike je optimiziran. U sljedećem poglavlju empirijskog dijela

rada pokušat će se dati odgovor na pitanje postoji li razlika u izraženosti utjecaja na donošenje odluka kod beskućnika u odnosu na opću populaciju.

4. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE O RAZLIKAMA U ČIMBENICIMA ODLUČIVANJA OPĆE POPULACIJE I BESKUĆNIKA GRADA PULE

Poglavlje koje slijedi pobliže će objasniti metodologiju i postavke provedenog empirijskog istraživanja o utjecajnim čimbenicima prilikom donošenja odluka. Prvo će se iznijeti postavke i metodologija istraživanja te prezentirati hipoteze koje su ispitivane. Potom će se prikazati rezultati i rasprava o njima.

4.1. Postavke i metodologija istraživanja

Ovo istraživanje napravljeno je kako bi se utvrdile skupine utjecajnih čimbenika prilikom donošenja odluka pojedinca te njihova povezanosti koja dovodi do situacije beskućništva. U tranzicijskom društvu svijest i ponašanje svakog pojedinca razlikuje se s obzirom na utjecaj ekonomskih, socioloških, fizioloških i psiholoških čimbenika. Takvo je istraživanje bitno kako bi se utvrdili razlozi i pretpostavke kako pojedinci donose odluke koje prethode situaciji beskućništva. Svrha ovog istraživanja je uočiti razlike u izraženosti utjecaja na donošenje odluka kod beskućnika u odnosu na opću populaciju. Nadalje, cilj istraživanja je teorijske pretpostavke povezati s rezultatima empirijskog istraživanja te protumačiti eventualne različitosti ili odstupanja od očekivanja. Prilikom ovog istraživanja koristile su se dvije skupine ispitanika kako bi se uočile alternativne razlike u razini utjecaja pojedinih utjecajnih čimbenika na donošenje odluka o stanovanju, obrazovanju, zaposlenju, odabiru partnera, potrošačkom odabiru, socijalnoj pomoći te životnoj situaciji. Istraživačka metoda koja je upotrijebljena u svrhu prikupljanja empirijskog materijala je anketni upitnik koji je služio za prikupljanje podataka ispitanika opće populacije. Isti anketni upitnik poslužio je kao podloga za provođenje polu-strukturiranog intervjua kod korisnika Prihvatišta za beskućnike Crvenog križa Grada Pule. Prva skupina obuhvaćala je sve ispitanike opće populacije koji imaju pristup mrežnim uslugama te je sukladno tomu ukupan kvotni uzorak intervjuiranih ispitanika putem anketnog upitnika provedenog u online obliku sačinjavao 534 ispitanika različite dobi i spola. Druga skupina odnosila na korisnike Prihvatišta za beskućnike, kroz polu strukturirani intervjua. Za potrebe istraživanja intervjuirano je devet korisnika u razdoblju od tri mjeseca (u studenom 2018. i siječnju 2019. godine). Od ispitanika se tražilo da iznesu svoje dojmove i promišljanja

odgovarajući na niz pitanja koja su se odnosila na odluke o stanovanju, karijeri ili poslu, procjeni percepcije odluka o partneru i obrazovanju, ali i promišljanju o suvremenoj problematici kroz prizmu statusa u kojem su se zatekli. Prilikom provedbe istraživanja ključni naglasak stavljen je na utjecaje pri donošenju odluka, a ne na donesenu odluku pojedinca. Za procjenu pojedine skupine utjecaja kod korisnika Prihvatišta korištena je ljestvica intenziteta, od potpuno negativnog utjecaja (-3), izraženo negativnog utjecaja (-2), blago negativnog utjecaja (-1), bez utjecaja (0), blago pozitivnog utjecaja (1), izrazito pozitivnog utjecaja (2) i potpuno pozitivnog utjecaja (3). Za procjenu skupine utjecaja ispitanika opće populacije korištena je ljestvica intenziteta, od potpuno negativnog utjecaja (-3), izraženo negativnog utjecaja (-2), blago negativnog utjecaja (-1), bez utjecaja (0), blago pozitivnog utjecaja (1), izrazito pozitivnog utjecaja (2) i potpuno pozitivnog utjecaja (3).

Za potrebe statističke analiza uz pomoć programskog alata Excel gore navedena metrika te odgovori ispitanika opće populacije i korisnika Prihvatišta prekodirani su kako bi se dobili relevantni statistički podaci za daljnju obradu koja će biti prikazana u nastavku poglavlja.

4.1.1. Hipoteze istraživanja

U ovom će se radu testirati ukupno šest istraživačkih hipoteza koje u vezu dovode postojanje određenih razlika u izraženosti utjecaja na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije. Prva istraživačka hipoteza koja će se testirati u ovom radu glasi :

H_1 : Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja *roditelja i obitelji* prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

Druga istraživačka hipoteza koja će se testirati u ovom radu glasi:

H_2 : Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja *prijatelja i poznanika* prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

Treća istraživačka hipoteza koja će se testirati u ovom radu glasi:

H₃: Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja *partnera* prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

Četvrta istraživačka hipoteza koja će se testirati u ovom radu glasi:

H₄: Ne postoji razlika u izraženosti *osobnog* utjecaja prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

Peta istraživačka hipoteza koja će se testirati u ovom radu glasi:

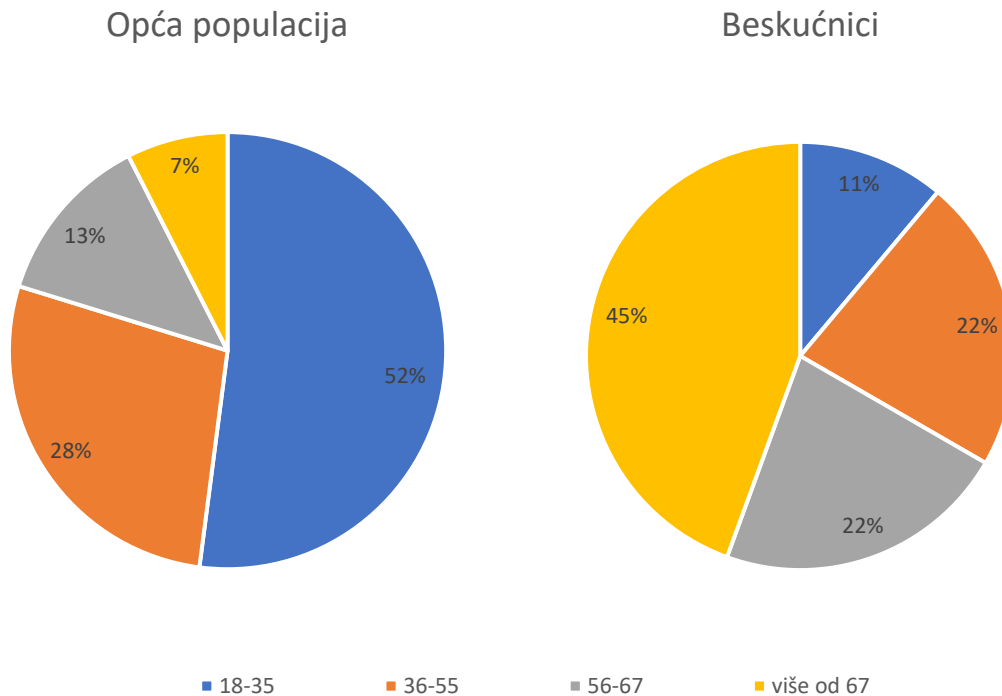
H₅: Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja *ekonomske situacije* prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije

Šesta istraživačka hipoteza koja će se testirati u ovom radu glasi:

H₆: Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja *države kroz institucije i mjere* prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

4.2. Opis uzoraka

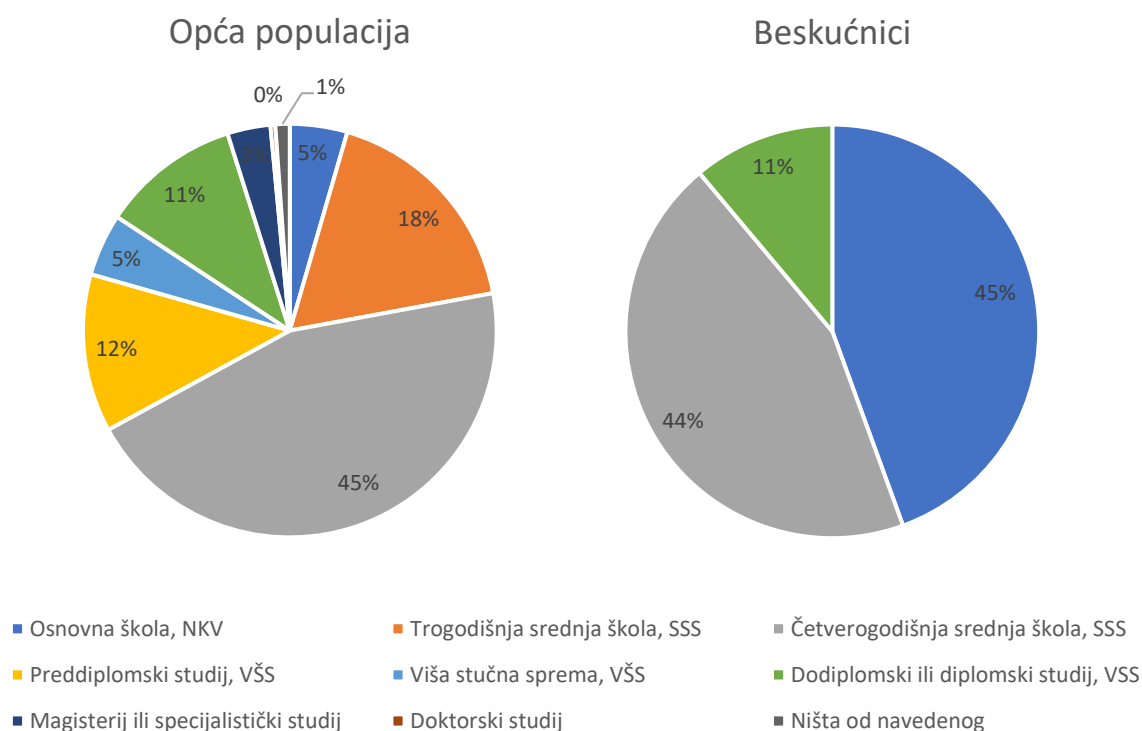
Grafikon 1. Distribucija ispitanika anketnog upitnika prema dobi



Izvor: istraživanje autora

Iz grafičkog prikaza opće populacije vidljivo je kako prevladavajući udio čine osobe životne dobi od 18-35 godina (278 ispitanika; 52 %), dok najmanji udio čine osobe životne dobi više od 67 godina (40 ispitanika; 7 %). Nadalje, u grafičkom prikazu beskućnika može se primijetiti kako najviši udio čine osobe životne dobi od 67 i više godina (4 ispitanika; 45 %), dok najmanji udio čine osobe životne dobi od 18-35 godina (1 ispitanik; 11 %).

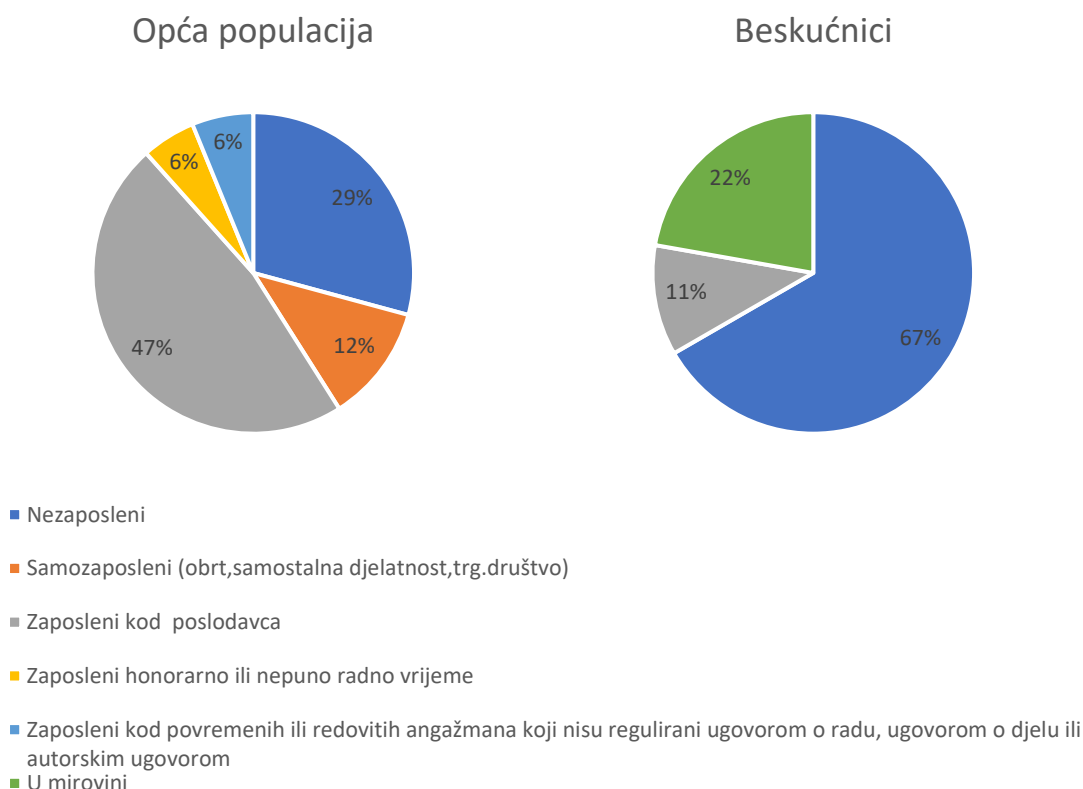
Grafikon 2. Struktura ispitanika anketnog upitnika prema vrsti i razini obrazovanja



Izvor: istraživanje autora

Iz grafičkog prikaza ispitanika opće populacije vidljivo je kako se najveći broj ispitanika izjasnio da ima završenu četverogodišnju srednju školu, SSS (240 ispitanika; 45 %), slijede ih zatim trogodišnja srednja škola, SSS (94 ispitanika; 18 %) zatim preddiplomski studij, VŠS (66 ispitanika; 12 %) te dodiplomski ili diplomski studij, VSS (58 ispitanika; 11 %). Najmanji broj ispitanika izjasnio se kako ima završen doktorski studij (2 ispitanika; 0 %). Sljedeći grafikon prikazuje rezultate beskućnika prema završenom stupnju obrazovanja, iz grafičkog prikaza je vidljivo kako je 45 % ispitanika završilo osnovnu školu, 44 % ispitanika četverogodišnju srednju školu, a 11 % ima visokoškolsko obrazovanje.

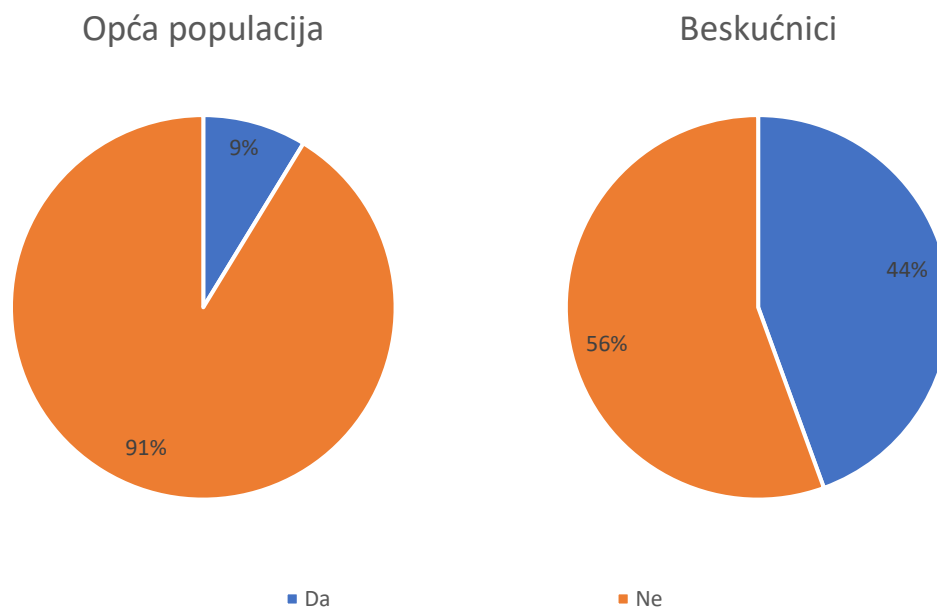
Grafikon 3. Struktura ispitanika anketnog upitnika po pitanju zaposlenja



Izvor: istraživanje autora

Analizirajući strukturu ispitanika opće populacije prema zaposlenju, vidljivo je kako najveći udio predstavljaju osobe zaposlene kod poslodavca (253 ispitanika; 47 %), dok nasuprot tomu najmanji udio predstavljaju osobe zaposlene honorarno ili na nepuno radno vrijeme (29 ispitanika; 6 %). Nadalje, ne iznenađuje podatak kako je (156 ispitanika; 29 %) nezaposleno. Ostali rezultati pokazuju kako (63 ispitanika; 12 %) imaju samostalnu djelatnost, dok je (33 ispitanika; 6 %) zaposleno na povremenim ili redovitim angažmanima koji nisu regulirani ugovorom o radu. Promatrajući sljedeću analizu ispitanika beskućnika uočavamo kako najveći udio predstavljaju nezaposlene osobe (6 ispitanika; 67 %). Ostali rezultati ukazuju kako je (2 ispitanika; 22 %) umirovljeno, dok je (1 ispitanik; 11 %) zaposlen kod poslodavca.

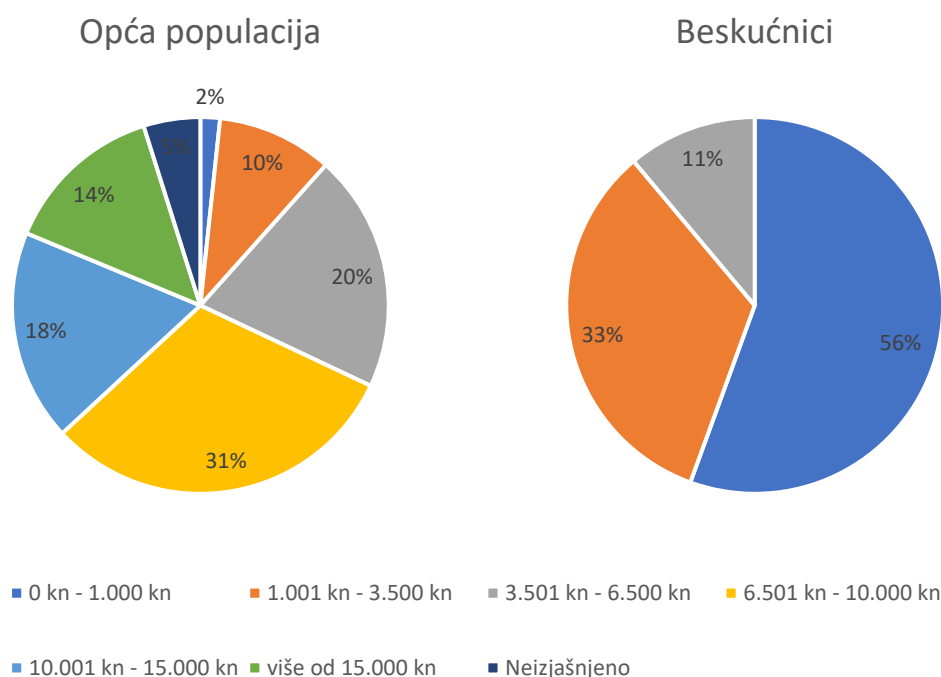
Grafikon 4. Struktura ispitanika anketnog upitnika prema korištenju socijalne pomoći i doplatka



Izvor: istraživanje autora

Što se tiče socijalne pomoći i doplatka većina ispitanika opće populacije (91%), odnosno njih 486 od ukupno 534 odgovorili su kako nisu bili primorani koristiti socijalnu pomoći ili doplatke. Ostalih (48 ispitanika; 9 %) izjasnilo se kako su bili primorani koristiti socijalnu pomoć ili doplatke. Analizirajući grafikon beskućnika uočljivo je kako se za neprimanje socijalne pomoći ili doplatka izjasnilo njih (5 ispitanika; 56 %), ostalih (4 ispitanika; 44 %) izjasnilo se kako prima socijalnu pomoć ili doplatke.

Grafikon 5. Struktura ispitanika prema ukupnim prihodima



Izvor: istraživanje autora

U grafikonu 5 prikazani su podatci za dva uzorka prema njihovim ukupnim prihodima. Prva se situacija odnosi na ispitanike opće populacije gdje se može primijetiti kako najveći udio zauzimaju osobe s ukupnim prihodima u rasponu od 6501 kn - 10000 kn, odnosno (166 ispitanika; 31 %), dok najniži udio imaju osobe čiji su ukupni prihodi u rasponu od 0 kn – 1000 kn (9 ispitanika; 2 %). Drugu se situacija odnosi na beskućnike, te može se primijetiti kako najveći udio predstavljaju osobe gdje su ukupni prihodi rasponu od 0 kn – 1000 kn (5 ispitanika; 56 %), dok suprotno tomu najniži udio imaju osobe s ukupnim prihodima u rasponu od 3501 kn – 6500 kn (1 ispitanik; 11 %)

4.2.1. Deskriptivna statistika skupine utjecaja

Tijekom boravka u Prihvatištu, na temelju programa resocijalizacije korisnika naglašeni su osnovni elementi i ključni trenutci integriranja tih pojedinaca u život društva. Zahvaljujući programu resocijalizacije, korisnicima prihvatilišta omogućeno je šire sagledavanje trenutne situacije, ali i uvid u nadolazeće projekte za socijalno ugrožene osobe. Specifičnost života u statusu beskućnika i osobni doživljaj njihove životne situacije reflektirali su se tijekom intervjua zaključke na temelju koji se moglo ustvrditi da je pogled na njihov život puno realističniji nego što je bio prije samo uključivanja u program.

Tablica 2. Deskriptivna statistika utjecaja na donošenje odluka beskućnika

Utjecaji	Roditelji i obitelj	Prijatelji	Partner	Osobni	Ekonomska situacija	Država/ institucije/ mjere
Prosjek	-0.1515	-0.101	-0.0303	0.596	-0.1717	0.2323
Std. Pogreška	0.1387	0.1144	0.1153	0.1752	0.0909	0.0983
Medijan	0	0	0	0	0	0
Mod	0	0	0	0	0	0
Standardna devijacija	1.3804	1.1383	1.1470	1.7433	0.904	0.9776
Zaobljenost	1.1012	2.81	2.5412	-0.3941	5.9635	5.2375
Asimetričnost	-0.1258	-0.3913	0.143	-0.2053	0.1798	1.1870
Raspon varijacija	6	6	6	6	6	6
Minimum	-3	-3	-3	-3	-3	-3
Maximum	3	3	3	3	3	3
Suma	-15	-10	-3	59	-17	23
Razina pouzdanosti (95,0%)	0.275307	0.227038	0.228747	0.347699	0.180292	0.194977

Izvor: Izrada autora prema: Kostelić, K. (2019.)

Prema podacima iz gore navedene tablice vidljivo je kako su jedino osobni utjecaj i utjecaj Države / institucije/ mjera u prosjeku percipirani pozitivno, dok su ostali utjecaji u prosjeku percipirani negativno. Vrijednosti procjene utjecaja variraju od minimuma (-3) do maximuma (3). Primjerice, utjecaj prijatelja na donošenje pojedinih odluka kod ispitanika percipiran je potpuno pozitivno, dok je taj isti utjecaj na donošenje

drugih odluka minimalan. Percepcija osobnog utjecaja iskazana je pozitivnom prosječnom vrijednošću blizu nule i iako je percepcija osobnog utjecaja pozitivna realnije bi bilo za očekivati da je njegova vrijednost veća jer niska percepcija može ukazivati na određene psihološke probleme. U idućoj tablici pružit će se detaljniji uvid na prikaz percipiranih utjecaja pojedinih skupina na odluke i životne situacije.

Tablica 3. Deskriptivna statistika utjecaja ispitanika putem anketnog upitnika

Utjecaji	Roditelji i obitelj	Prijatelji	Partner	Osobni	Ekonomska situacija	Država/ institucije/ mjere
Prosjek	0.1384	-0.2566	0.0577	0.5872	-0.1742	-0.4224
Std. pogreška	0.0220	0.0203	0.0231	0.0227	0.0217	0.0208
Medijan	0	0	0	0	0	0
Mod	0	0	0	0	0	0
Standardna Devijacija	1.6837	1.5531	1.6861	1.7401	1.6620	1.5957
Zaobljenost	-0.3474	-0.2886	-0.3418	-0.4050	-0.4611	-0.4811
Asimetričnost	-0.3253	-0.3376	-0.2900	-0.4124	-0.1829	-0.2753
Raspon varijacija	6	6	6	6	6	6
Minimum	-3	-3	-3	-3	-3	-3
Maximum	3	3	3	3	3	3
Suma	813	-1507	308	3449	-1023	-2481
Razina pouzdanosti (95,0%)	0.0431	0.0397	0.0452	0.0445	0.0425	0.0408

Izvor: istraživanje autora

Iz tablice je vidljiva skala procjene utjecaja od potpuno negativnog (-3) do potpuno pozitivnog (3). Na temelju te skale u prosjeku utjecaji roditelja i obitelji, partnera, te osobni utjecaj percipirani su pozitivno, dok su u prosjeku utjecaji prijatelja, ekonomske situacije te države/ institucija/ mjera percipirane negativno. Također, moguće je uočiti kako prosječna vrijednost osobnog utjecaja postiže najvišu pozitivnu vrijednost među utjecajima, što ukazuje na to da iako je vrijednost najveća među utjecajima, ispitanici imaju prosječno nisku percepciju vlastitog utjecaja pri donošenju odluka. Promatrajući negativne vrijednosti uočavamo najvišu vrijednost kod utjecaja

države/ institucija/ mjera, što upućuje na vlastitu percepciju nezadovoljstva prema državi i drugih institucija provođenjem raznih političkih mjera.

Tablica 4. Prosječni percipirani utjecaji pojedinih skupina na odluke i životne situacije kod beskućnika

Utjecaji	Odluke						Situacije/ Stanja	
	Stanovanje	Školovanje	Posao	Potrošački odabiri	Odabir partnera	Socijalna pomoć	Životni problemi	Psihičko zdravlje
Roditelji i obitelj	-0.333	0.000	0.778	-0.167	0.222	-0.556	-0.667	-0.889
Prijatelji i poznanici	-0.167	0.111	0.000	-0.167	0.556	-0.111	-0.556	-0.333
Partner	0.056	0.000	0.000	0.167	0.667	-0.444	-1	-0.667
Osobni utjecaj	0.278	0.222	2.222	0.2780	1.556	0.444	-0.556	-0.333
Ekonomska situacija	-0.167	0.000	-0.1110	0.2780	0	-0.333	-0.222	-0.111
Država/ institucije/ mjere	1.056	0.000	0.000	-0.056	0	0.556	-0.4440	0.333

Izvor: istraživanje autora

Na temelju dobivenih rezultata moguće je uočiti kako je osobni utjecaj jedino izraženiji pri odlukama odabira partnera, odnosno posla. Ta činjenica potvrđuje situaciju da pojedinac doživljava osjećaj slobode u potrazi za vlastitim interesima, pa je veća vjerojatnost da u tom slučaju temeljito istraži različite opcije u danom trenutku (Lucyx et al., 2009). Ostale vrijednosti osobnog utjecaja mogu ukazivati na naučenu letargičnost pojedinca, odnosno nemotiviranost u procesu poboljšanja svoje situacije. Upravo ta letargičnost uočljiva je kroz odnos životnih problema i psihičkog zdravlja pojedinca gdje je osobni utjecaj prosječno negativan. Najizraženiji prosječni utjecaj roditelja prisutan je kod psihičkog zdravlja i negativan je. Negativan utjecaj roditelja u skladu je s dosadašnjim istraživanjima (Swick et al, 2013., McQuiston et al., 2014., Wang, 2014), ali je prosječna izraženost tog utjecaja manja nego što se očekuje temeljem sugestija dosadašnjih istraživanja. Kako bi taj utjecaj jasnije objasnili u obzir se treba uzeti i čimbenik da roditelji u određenoj dobi, ne utječu na donošenje odluka

pojedince jednako, odnosno dob ispitanika zajedno s njihovim iskustvom kreira taj utjecaj. Sukladno tome, utjecaj roditelja može biti u većoj ili manjoj mjeri iskazan, dakle više u mlađoj, adolescentskoj dobi, a manje u starijoj.

Na temelju dobivenih podataka bitno je naglasiti činjenicu kako su utjecaji Države/ institucije/ mjera pozitivni u odnosu na psihičko zdravlje pojedinca što bi moglo ukazivati na povezanost između socioekonomskih faktora i problema s mentalnim zdravljem (Collins, 2016). Isto tako utjecaji Države/ institucije/ mjera pozitivni su na obrazovanje i primanje socijalne pomoći što naglašava integraciju efektivnih sustava intervencija, ali i nedostatak strukturalnih faktora društva za pomoć beskućnicima (Hwang i Burns, 2014). Prikupljanje takvih podataka ne reflektira kauzalnu interpretaciju ukazujući na činjenicu kako institucionalne organizacije su kontraproduktivne u pristupu rješavanja tog problema (Batty i Beatty, 2015). Utjecaj partnera u odnosu na psihičko zdravlje je negativno kao i u odnosu na primanje socijalne pomoći i životne probleme, dok je utjecaj školovanja te odabira posla izjednačen sa nulom. Na temelju toga može se zaključiti kako posredne efekte emocionalnog i materijalnog poimanja života u okviru beskućništva možemo objasniti kroz strukturalni kontekst psiholoških stanja beskućnika (Mcnaughton, 2008). Utjecaj prijatelja i poznanika za većinu odluka i stanja je negativan, dok je na odabir posla izjednačen s nulom. Ulogu društvenih odnosa, prijateljstva te poznanstva objasnio je Stablein (2011) naglašavajući stvaranje društvenog kapitala koji nadomješta klasične i društvene obiteljske odnose. Ekonomska situacija također je prosječno percipirana kao negativan utjecaj za većinu promatranih odluka. Takvu situaciju možemo povezati s prijelaznim razdobljima ekonomske politike na temelju koje je visoki rizik od beskućništva usko povezan sa tipologijama beskućnika (Burt et al., 2001).

Tablica 5. Prosječni percipirani utjecaji pojedinih skupina na odluke i životne situacije ispitanika putem anketnog upitnika

Utjecaji	Odluke						Situacije/ Stanja	
	Stanovanje	Školovanje	Posao	Potrošački odabiri	Odabir partnera	Socijalna pomoć	Životni problemi	Psihičko zdravlje
Roditelji i obitelj	0.8277	0.3315	0.1910	-0.1610	-0.3296	-0.3670	0.1798	0.0206
Prijatelji i poznanici	-0.2060	-0.1713	-0.1554	-0.5187	-0.4185	-0.4457	-0.0187	-0.0918
Partner	0.2360	-0.3127	-0.0150	-0.0468	0.5955	-0.3858	0.1592	0.0637
Osobni utjecaj	0.8371	1.1039	1.1217	0.2116	0.8530	-0.3914	-0.0187	-0.0524
Ekonomska situacija	0.2294	-0.0777	0.2247	-0.1442	-0.4476	-0.4307	-0.5000	-0.4738
Država/ institucije/ mjere	-0.2893	-0.3380	-0.3258	-0.4644	-0.5552	-0.4382	-0.5468	-0.5056

Izvor: istraživanje autora

Analizirajući prosječne percipirane utjecaje pojedinih skupina na donošenje odluka i životne situacije, vidljivo je kako prosječni utjecaj roditelja najizraženiji kod stanovanja i on je pozitivan. To ističe i rad Lackmana (1993) koji smatra da su članovi obitelji utjecajne osobe čije se mišljenje uvažava ukoliko utječe na kriterij odluka, a odluka o stanovanju je jedna od ključnih odluka. Nadalje prosječni utjecaj prijatelja i poznanika najizraženiji je kod potrošačkog odabira, te je i negativan. Na temelju toga možemo zaključiti kako utjecaj prijatelja ili poznanika generalno ne dovodi do zamjena stvarnih želja pojedinca (Berndt, 1992). Percipirani utjecaj partnera, prosječno je slabo izražen te najvišu vrijednost ima upravo kod odabira partnera. Na tom primjeru vidljivo je kako utjecaj partnera na donošenje odluka usko je povezan s društvenim promjenama, odnosno društva općenito. To za rezultat ima da upravo različito poimanje dovodi do sukoba u donošenju odluka (Rempel, 2004). Osobni utjecaj prosječno je percipiran pozitivno za većinu promatranih odluka, dok je isti negativan kod odluka socijalne pomoć te situacija vezanih za životne i psihičke probleme. Najviša pozitivna vrijednost osobnog utjecaja očituje se kod školovanja, dok je najniža

ujedno negativna u situaciji primanja socijalne pomoći. Dakle, na temelju toga može se zaključiti kako pojedinac kada ne percipira sebe kao tvorca svog ponašanja osjeća se frustriranim i nezadovoljnim (Deci i Ryan, 2010). Suprotno od osobnog utjecaja, ekonomska situacija prosječno je percipirana kao negativan utjecaj za većinu promatranih odluka, gdje najvišu pozitivnu ostvaruje stanovanje, dok najnižu negativnu vrijednost ostvaruje životni problemi. Time je vidljivo da ekonomske odluke određuju ekonomske okolnosti, jer stanovanje jest jedna od bitnih ekonomskih odluka. Negativna izražena vrijednost kroz životne probleme implicira situaciju pojedinca kroz pristup kognitivnih sposobnosti, dovodeći tako do zbunjujućeg pristupa u odnosu između ekonomske situacije i odlučivanja (Carvalho et al., 2016). Utjecaj Država/ institucije/ mjere u cijelosti je percipiran kao negativan, gdje najvišu negativnu vrijednost ostvaruje odabir partnera. Time je vidljivo kako pojedinci uopće ne percipiraju državne institucije kao pouzdane, jer ne potiču potencijal samih pojedinaca (Evans et al., 2001).

4.3. Testiranje hipoteza

Na početku ovog istraživanja postavljeno je ukupno šest istraživačkih hipoteza koje će se, na temelju rezultata dobivenih anketnim upitnikom, testirati u ovom dijelu rada. Hipoteze provedene u radu provjerene su neparametarskom zamjenom za analizu varijance, Kruskal-Wallis testom. Analiza varijance je uobičajno korištena metoda, no za njeno korištenje odnosno značajnost moraju biti zadovoljene određene pretpostavke među kojima je homogenost varijanci. Međutim, kako bi se mogla koristiti analiza varijance potrebno je najprije utvrditi jesu li zadovoljeni svi preduvjeti za njeno korištenje. Pomoću Leveneova testa može se zaključiti da ta pretpostavka nije zadovoljena te se stoga mora koristiti neka od neparametarskih metoda među kojima je najčešće korištena Kruskal-Wallis H test. U nastavku je prikazana prikazana tablica Leveneova testa homogenosti varijanci.

Tablica 6. Leveneov test homogenosti varijance

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Roditelji i obitelj	12.081	1	5971	.001
Prijatelji i poznanici	30.276	1	5971	.000
Partner	27.012	1	5437	.000
Osobni utjecaj	.002	1	5971	.961
Ekonomska situacija	45.449	1	5971	.000
Država kroz institucije i mjere	52.052	1	5971	.000

Izvor: izrada autora

Iz tablice je vidljivo da je pretpostavka o homogenosti varijanci narušena. Na razini značajnosti od 95% može se odbaciti nulta hipoteza da postoji homogenost varijanci. Stoga pretpostavke pod kojima se provodi analiza varijance nisu zadovoljene. Iz tog razloga potrebno je provesti neparametarski test. Jedan od najčešće korištenih neparametarskih testova jest Kruskal-Wallis test. Kruskal-Wallis H test rangira podatke te računa prosjek tih rangova umjesto stvarnih podataka.

S obzirom na prirodu prikupljenih podataka te oblik pitanja iz anketnog upitnika koji će se koristiti za testiranje istraživačkih hipoteza postavljenih u radu, test koji će biti korišten je Kruskal–Wallis test.

Kruskal-Wallisov test predstavlja neparametarski test koji se koristi kada imamo 3 ili više nezavisnih uzoraka, te je ujedno i alternativa analize varijance ukoliko uvjeti za provedbu testa nisu ispunjeni. Kruskal-Wallisov H test je neparametarski test koji se može koristiti za utvrđivanje postoje li statistički značajne razlike između dvije ili više skupina neovisne varijable u mjernom obilježju. Neparametarsko znači da test ne pretpostavlja da podaci potiču iz određene distribucije. Test se temelji na rangiranju, stoga podaci u uzorku moraju biti numerički (koji budu rangirani), kategorijski ili već rangirani.

Unutar istraživanja, postavljeno je šest osnovnih hipoteze koje su testirane. U nastavku, bit će prikazani rezultati statističke analize na ispitanom uzorku ispitanika opće populacije i beskućnika te će uslijediti rasprava o zapaženom. Ukoliko je dobivena Hi-kvadrat vrijednost veća od kritične vrijednosti iz tablice, nulta hipoteza o nepostojanju razlika među utjecajima kod beskućnika i opće populacije može se odbaciti na razini značajnosti 5%. Suprotno, ukoliko je dobivena vrijednost manja, nulta hipoteza se ne može odbaciti. Vrijednosti veće od kritične vrijednosti ukazuju na postojanje razlike u utjecajima kod beskućnika i opće populacije.

H_1 : Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja *roditelja i obitelji* prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

H_0 = Ne postoji statistički značajna razlika u izraženosti utjecaja roditelja i obitelji na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije.

H_1 = Postoji statistički značajna razlika u izraženosti utjecaja roditelja i obitelji na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije.

U sljedećoj tablici prikazani su rezultati statističke obrade Kruskal-Wallis testa prema utjecajima roditelja i obitelji prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

Tablica 7. Rezultati Kruskal-Wallis testa o utjecaju roditelja i obitelji za zadani uzorak ispitanika opće populacije i beskućnika

Utjecaj roditelja i obitelji	
Hi- kvadrat	6.572
Stupnjevi slobode	1
Signifikantnost	0.010

Izvor: izrada autora

Empirijska vrijednost Hi-kvadrat alfa $\chi^2_{\alpha} = 6.572$. Usporedno s tabličnom vrijednošću $\chi^2 [\alpha = 5\%; df = 1] = 3.841$ $\chi^2_{\alpha} > \chi^2$ vidljivo je kako kritična vrijednost na razini značajnosti 5% i jednom stupnju slobode iznosi 3.841. Shodno tomu Hi-kvadrat vrijednost veća od kritične vrijednosti iz tablice te se nul hipoteza o nepostojanju razlika među utjecajima kod beskućnika i opće populacije može odbaciti na razini značajnosti 5%.

Na temelju dobivenih rezultata vidljivo je kako utjecaj roditelja i obitelji na obje istraživane skupine je različit, što bi značilo da utjecaj roditelja i obitelji predstavlja ranjivu kategoriju za skupinu opće populacije jer narušeni odnosi u obitelji jednako kao izoliranost unutar obitelji posljedično mogu dovesti do beskućništva. Na temelju toga bilo bi nužno uvesti preventivne mjere socijalne politike putem ministarstva obitelji kako bi se ranije ukazalo na moguće probleme te eventualne posljedice izostanka obiteljskih programa ili psiholoških savjetovanja. Rana detekcija primarnih problema nužna je u svakoj razvijenoj demokratskoj državi, pa tako i u Hrvatskoj, kako bi se naposljetku izbjegla povećanost marginaliziranih slučajeva u socijalnom društvu.

Sukladno dobivenim rezultatima može se zaključiti da se prva istraživačka hipoteza, koja je pretpostavljala da ne postoji razlika u izraženosti utjecaja *roditelja i obitelji* prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije se odbacuje.

H_2 : Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja prijatelja i poznanika prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

H_0 = Ne postoji statistički značajna razlika u izraženosti utjecaja prijatelja i poznanika na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije.

H_1 = Postoji statistički značajna razlika u izraženosti utjecaja prijatelja i poznanika na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije.

U sljedećoj tablici prikazani su rezultati statističke obrade Kruskal-Wallis testa prema utjecajima prijatelja i poznanika prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

Tablica 8. Rezultati Kruskal-Wallis testa o utjecaju prijatelja i poznanika za zadani uzorak ispitanika opće populacije i beskućnika

Utjecaj prijatelja i poznanika	
Hi- kvadrat	0.037
Stupnjevi slobode	1
Signifikantnost	0.848

Izvor: izrada autora

U tablici 7. Može se primijetiti kako je empirijska vrijednost Hi-kvadrat alfa $\chi^2_\alpha = 0,037$ te manja je od tablične vrijednosti $\chi^2 [\alpha = 5\%; df = 1] = 3.841$ $\chi^2_\alpha < \chi^2$. Dakle, pri signifikantnosti od 5% ne odbacuje se nul hipoteza kako ne postoji statistički značajna razlika utjecaja prijatelja i poznanika prilikom donošenja odluka kod opće populacije i beskućnika.

Na temelju dobivenih rezultata, vidljivo je kako je utjecaj prijatelja i poznanika na obje istraživačke skupine jednak s obzirom da razvoj međusobnih odnosa, koji uključuju socijalni i kognitivni razvoj te prijenos vrijednosti i znanja između pojedinca i njegovih prijatelja i poznanika. Taj međusobni razvoj na temelju provedenog istraživanja doveo je upravo do zaključka kako ni jedna istraživačka skupina svoje obrasce ponašanja i donošenja odluka ne temelji na sugestijama ili razmišljanju svojih prijatelja ili poznanika. Taj rezultat ide u prilog pojma da je pojedinac savršeno

racionalno biće koje svoje odluke donosi na temelju isključivo svojih stavova vrijednosti i razmišljanja bez implikacija vanjskih faktora.

Slijedom dobivenih rezultata druga istraživačka hipoteza, koja je pretpostavljala da ne postoji razlika u izraženosti utjecaja *prijatelja i poznanika* prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije se ne odbacuje.

H₃: Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja *partnera* prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

H_0 = Ne postoji statistički značajna razlika u izraženosti utjecaja partnera na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije.

H_1 = Postoji statistički značajna razlika u izraženosti utjecaja partnera na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije.

U sljedećoj tablici prikazani su rezultati statističke obrade Kruskal-Wallis testa prema utjecajima partnera prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

Tablica 9. Rezultati Kruskal-Wallis testa o utjecaju partnera za zadani uzorak ispitanika opće populacije i beskućnika

Utjecaj partnera	
Hi- kvadrat	2.550
Stupnjevi slobode	1
Signifikantnost	0.110

Izvor: izrada autora

Sukladno rezultatima prikazanim u tablici 8. može se uočiti kako je empirijska vrijednost Hi-kvadrat alfa $\chi^2_{\alpha} = 2,550$ te manja je od tablične vrijednosti $\chi^2 [\alpha = 5\%; df = 1] = 3.841$ $\chi^2_{\alpha} < \chi^2$ pri signifikantnosti od 5% ne odbacuje se nul hipoteza kako ne postoji statistički značajna razlika utjecaja partnera prilikom donošenja odluka kod opće populacije i beskućnika

Na temelju dobivenih rezultata, vidljivo je kako je utjecaj partnera na obje istraživačke skupine jednak što bi značilo da partner kao čimbenik u donošenju odluka jest također minoriziran. Utjecaj partnera ne smatra se indikatorom za ranu detekciju

rizika od beskućništva budući da na temelju rezultata obje istraživačke skupine percipiraju partnera kroz osobni utjecaj koji je usko povezan s društvenim promjenama. Na donošenje odluka i životne situacije obje skupine utječe činjenica da pojedinac sebe percipira kroz vlastite interese tako da odabir partnera i njegov utjecaj na pojedinca ima isključivo slab utjecaj.

Slijedom dobivenih rezultata, treća istraživačka hipoteza, koja je pretpostavljala da ne postoji razlika u izraženosti utjecaja *partnera* prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije se ne odbacuje.

H₄: Ne postoji razlika u izraženosti osobnog utjecaja prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

H_0 = Ne postoji statistički značajna razlika u izraženosti osobnog utjecaja na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije.

H_1 = Postoji statistički značajna razlika u izraženosti osobnog utjecaja na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije.

U sljedećoj tablici prikazani su rezultati statističke obrade Kruskal-Wallis testa prema osobnim utjecajima prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

Tablica 10. Rezultati Kruskal-Wallis testa o osobnom utjecaju za zadani uzorak ispitanika opće populacije i beskućnika

Osobni utjecaj	
Hi- kvadrat	0.091
Stupnjevi slobode	1
Signifikantnost	0.763

Izvor: izrada autora

Sukladno rezultatima prikazanim u tablici 9, može se uočiti kako je empirijska vrijednost Hi-kvadrat alfa $\chi^2_\alpha = 0,091$ te manja je od tablične vrijednosti $\chi^2 [\alpha = 5\%; df = 1] = 3.841$ $\chi^2_\alpha < \chi^2$ što potvrđuje da se pri signifikantnosti od 5% ne odbacuje nulta hipoteza kako ne postoji statistički značajna razlika utjecaja partnera prilikom donošenja odluka kod opće populacije i beskućnika

Na temelju dobivenih rezultata, vidljivo je kako je osobni utjecaj na obje istraživačke skupine jednak što bi značilo da osobi utjecaj kao čimbenik u donošenju odluka može ukazivati na naučenu apatičnost pojedinca, odnosno nemotiviranost u samom procesu poboljšanja svoje situacije. Osobni utjecaj može biti indikator za ranu detekciju rizika beskućništva jer u kombinaciji sa ostalim čimbenicima primjerice psihičkim i životnim problemima može dovesti do frustracija i nezadovoljstva, a samim time i posljedično i do pogoršanja životne situacije pojedinca.

Slijedom dobivenih rezultata, četvrta istraživačka hipoteza, koja je pretpostavljala da ne postoji razlika u izraženosti *osobnog* utjecaja prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije se ne odbacuje.

H_5 : Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja ekonomske situacije prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

H_0 = Ne postoji statistički značajna razlika u izraženosti utjecaja ekonomske situacije na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije.

H_1 = Postoji statistički značajna razlika u izraženosti utjecaja ekonomske situacije na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije.

U sljedećoj tablici prikazani su rezultati statističke obrade Kruskal-Wallis testa prema utjecajima ekonomske situacije prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije

Tablica 11. Rezultati Kruskal Wallis testa o utjecaju ekonomske situacije za zadani uzorak ispitanika opće populacije i beskućnika

Utjecaj ekonomske situacije	
Hi- kvadrat	0.991
Stupnjevi slobode	1
Signifikantnost	0.319

Izvor: izrada autora

Sukladno rezultatima prikazanim iz tablice 10, može se uočiti kako je empirijska vrijednost Hi-kvadrat alfa $\chi^2_\alpha = 0,991$ te manja je od tablične vrijednosti $\chi^2 [\alpha = 5\%; df = 1] = 3.841$ $\chi^2_\alpha < \chi^2$, što potvrđuje da se pri signifikantnosti od 5% ne odbacuje nul hipoteza kako ne postoji statistički značajna razlika utjecaja partnera prilikom donošenja odluka kod opće populacije i beskućnika

Na temelju dobivenih rezultata, vidljivo je kako je utjecaj ekonomske situacije na obje istraživačke skupine jednak što bi značilo da utjecaj ekonomske situacije kao čimbenik u donošenju odluka može biti rani indikator rizika od beskućništva. Negativno izražene vrijednosti kroz životne probleme istraživačkih skupina impliciraju situaciju pojedinca koja dovodi do korelacija ostalih čimbenika koji naglašavaju integraciju svih indikatora prilikom sagledavanja učinka utjecaja ekonomske situacije na odluke opće populacije i beskućništva. Dobra ekonomska situacija dovodi posljedično do rasta utjecaja i ostalih čimbenika i obrnuto jer je usko povezana sa svim odlukama pojedinca.

Slijedom dobivenih rezultata, peta istraživačka hipoteza, koja je pretpostavljala da ne postoji razlika u izraženosti utjecaja *ekonomske situacije* prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije se ne odbacuje.

H_6 : Ne postoji razlika u izraženosti utjecaja države kroz institucije i mjere prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

H_0 = Ne postoji statistički značajna razlika u izraženosti utjecaja države kroz institucije i mjere na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije.

H_1 = Postoji statistički značajna razlika u izraženosti utjecaja države kroz institucije i mjere na donošenje odluka između beskućnika i opće populacije

U sljedećoj tablici prikazani su rezultati statističke obrade Kruskal-Wallis testa prema utjecajima ekonomske situacije prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije.

Tablica 12. Rezultati Kruskal-Wallis testa o utjecaju države kroz institucije i mjere za zadani uzorak ispitanika opće populacije i beskućnika

Utjecaj države kroz institucije i mjere	
Hi- kvadrat	10.612
Stupnjevi slobode	1
Signifikantnost	0.001

Izvor: izrada autora

Sukladno rezultatima prikazanim u iz tablici 11, može se uočiti kako je empirijska vrijednost Hi-kvadrat alfa $\chi^2_{\alpha} = 10,612$ te je veća od tablične vrijednosti $\chi^2 [\alpha = 5\%; df = 1] = 3.841$ $\chi^2_{\alpha} > \chi^2$, Sukladno tomu Hi-kvadrat vrijednost veća je od kritične vrijednosti iz tablice, te se nul hipoteza o nepostojanju razlika među utjecajima kod beskućnika i opće populacije može odbaciti na razini značajnosti 5%. Stoga ne odbacuje se alternativna hipoteza kako postoji statistički značajna razlika u izraženosti utjecaja države kroz institucije i mjere ispitanika u odabranom uzorku.

Na temelju dobivenih rezultata moguće je donijeti zaključak kako utjecaj države kroz institucije i mjere uvelike ovisi o indeksu sreće i blagostanja pojedinca. Posljedično dobra ekonomska politika države povećava kvalitetu života, a samim time i životno zadovoljstvo građana budući da njihova percepcija države i institucionalnih mjera uvelike ovisi na njihovo donošenje odluka. Preventivne mjere koje država može donijeti kako općoj populaciji tako i beskućnicima u uskoj su korelaciji kroz brze društvene promjene jer mjerama posvećivanja izravne pozornosti blagostanju populacije minorizira se socijalna isključenost.

Slijedom dobivenih rezultata, šesta istraživačka hipoteza, koja je pretpostavljala da ne postoji razlika u izraženosti utjecaja države kroz institucije i mjere prilikom donošenja odluka između beskućnika i opće populacije se odbacuje jer se pretpostavlja da što su državne intervencije jače, kvaliteta života građana i njihove odluke su stabilnije.

5. ZAKLJUČAK

U ovom diplomskom radu preispituju se skupine utjecajnih čimbenika te njihova uloga pri donošenju odluka. Primarni cilj istraživanja bio je izmjeriti i kvantificirati navedene skupine utjecaja kod opće populacije te beskućnika. Testirana je povezanost skupine utjecaja na donošenje odluka (roditelji i obitelj, prijatelji i poznanici, partner, osobni utjecaj, ekonomska situacija te država kroz institucije i mjere). Dobiveni su podatci zatim usporedno implementirani kroz moguće disproporcije skupine utjecaja na donošenje odluka opće populacije i beskućnika.

Empirijsko istraživanje provedeno je na uzorku od 534 intervjuiranih ispitanika putem anketnog upitnika te 9 korisnika Prihvatišta za beskućnike Crvenog križa Grada Pule. Postavljeno je šest temeljnih hipoteza. Temeljem rezultata provjere temeljnih hipoteza, donesen je cjelovit zaključak o prihvaćanju ili neprihvatanju istih. Obradom prikupljenih podataka i testiranjem istraživačkih hipoteza rezultati provedeni Kruskal-Wallis testom potvrdilo se kako postoji statistički značajna međupovezanost dvaju od šest analiziranih skupina utjecaja prilikom donošenja odluka kod beskućnika i opće populacije.

Hipotezama se istražila razlika u postojanju izraženosti utjecaja prilikom donošenja odluka s obzirom na roditelje i obitelj (H_1), prijatelje i poznanike (H_2), partnera (H_3), osobni utjecaj (H_4), utjecaj ekonomske situacije (H_5), utjecaj države kroz institucije i mjere (H_6). Provjerom hipoteza, uočeno je kako postoji razlika u donošenju odluka između roditelja i obitelji te države kroz institucije i mjere. Stoga se prva i zadnja hipoteza rada odbacuju. Sukladno tome potvrđeno je kako postoji razlika u izraženosti utjecaja prilikom donošenja odluka beskućnika i opće populacije. Provjerom druge, treće, četvrte i pete hipoteze ustanovljeno je kako se iste ne odbacuju. Shodno tomu potvrđeno je kako ne postoji razlika u izraženosti utjecaja prilikom donošenja odluka beskućnika i opće populacije.

Doprinos diplomskog rada manifestira se kroz dva smjera: u teorijskom i empirijskom. Teorijski doprinos ogleda se u sintezi postojeće literature koja izučava i objedinjuje perspektive i spoznaje s nekoliko polja: odlučivanje, racionalnost te utjecajima na racionalnost i donošenje odluka. Empirijski dio rada ogleda se u potvrdi značajnosti utjecajnih čimbenika prilikom donošenja odluka kod beskućnika i opće populacije. Sukladno tomu rezultati provedenog istraživanja također doprinose boljem

razumijevanju razlika u utjecajima prilikom donošenja odluka za zadani uzorak ispitanika, uz identifikaciju najčešćih utjecajnih čimbenika, što može poslužiti pri kreiranju određenih preventivnih mjera ukoliko kod pojedinca prevladava veći broj negativnih utjecajnih čimbenika.

Ovaj diplomski rad pružio je metodološku osnovu dvojako korisnu za ispitanike opće populacije i beskućnike te tražitelje temeljnih informacija glede učinkovitije spoznaje o važnosti donošenja kvalitetnih odluka koje mogu biti presudni okidač u životnim trenucima: a) egzaktnu spoznaju o važnosti utjecajnih čimbenika prilikom donošenja odluka kod ispitanika opće populacije i beskućnika kao i izvora informacija te smjernica za oblikovanje boljeg razumijevanja utjecaja (i njihovog spleta) koje će doprinijeti učinkovitom donošenju odluka, a samim time i učinkovitom odlučivanju te b) metodološki okvir za buduća srodna istraživanja.

POPIS TABLICA

Tablica 1. Prikaz nekih od istaknutijih heuristika i kognitivnih iluzija, prema sistematizaciji Kostelić	33
Tablica 2. Deskriptivna statistika utjecaja beskućnika.....	45
Tablica 3. Deskriptivna statistika ispitanika putem anketnog upitnika.....	46
Tablica 4. Prosječni percipirani utjecaji pojedinih skupina na odluke i životne situacije kod beskućnika.....	47
Tablica 5. Prosječni percipirani utjecaji pojedinih skupina na odluke i životne situacije kod ispitanika putem anketnog upitnika.....	49
Tablica 5. Leveneov test homogenosti varijance.....	51
Tablica 6. Rezultati Kruskal-Wallis testa za zadani uzorak ispitanika.....	53
Tablica 7. Rezultati Kruskal-Wallis testa za zadani uzorak ispitanika.....	54
Tablica 8. Rezultati Kruskal-Wallis testa za zadani uzorak ispitanika.....	55
Tablica 9. Rezultati Kruskal-Wallis testa za zadani uzorak.....	56
Tablica 10. Rezultati Kruskal-Wallis testa za zadani uzorak.....	57
Tablica 11. Rezultati Kruskal-Wallis testa za zadani uzorak.....	59

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Distribucija ispitanika anketnog upitnika prema dobi.....	40
Grafikon 2. Struktura ispitanika anketnog upitnika prema vrsti i razini obrazovanja..	41
Grafikon 3. Struktura ispitanika anketnog upitnika po pitanju zaposlenja.....	42
Grafikon 4. Struktura ispitanika anketnog upitnika prema korištenju socijalne pomoći i doplata.....	43
Grafikon 5. Struktura ispitanika prema ukupnim prihodima.....	44

POPIS SLIKA

Slika 1. Proces donošenja odluka.....	17
---------------------------------------	----

LITERATURA

1. Anderson, D. R., Sweeney, D. J., Williams, T. A., Camm, J. D., & Cochran, J. J. (2018). *An introduction to management science: quantitative approach*. Cengage learning.
2. Anderson, D.R., Sweeney, D.J. and Williams, T.A., 2002. Quantitative Methods in Business, Chapter 6.
3. Barlés-Arizón, M. J., Fraj-Anés, E., & Martínez-Salinas, E. (2013). Purchase decision-making in the couple. Conflict-solving tactics. *International Journal of Business and Social Science*, 4(6).
4. Baron, J. (2005). *Rationality and intelligence*. Cambridge University Press.
5. Bauman, Z. (2000). Social issues of law and order. *British Journal of Criminology*, 40(2), 205-221.
6. Berndt, T. J. (1992). Friendship and friends' influence in adolescence. *Current directions in psychological science*, 1(5), 156-159.
7. Bertrand, M., Mullainathan, S. and Shafir, E., 2006. Behavioral economics and marketing in aid of decision making among the poor. *Journal of Public Policy & Marketing*, 25(1), pp.8-23.
8. Bratko, D., i Sabol, J. (2006). 'Osobine ličnosti i osnovne psihološke potrebe kao prediktori zadovoljstva životom: rezultati on-line istraživanja', *Društvena istraživanja*, 15(4-5 (84-85)), str. 693-711. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/10873> (Datum pristupa: 25.02.2020.)
9. Benković, I. (2019). 'Racionalnost i bihevioralna ekonomija', Diplomski rad, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku, citirano: 25.02.2020., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:178346>
10. Radovanović, B. (2012). Individualno odlučivanje, grupno odlučivanje i deliberacija. *Filozofija i društvo*, 23(2), 147-167.
11. Bommer, M., Gratto, C., Gravander, J., & Tuttle, M. (1987). A behavioral model of ethical and unethical decision making. *Journal of business ethics*, 6(4), 265-280.
12. Brajdic, I. (2000) Application level of decision models and information technology in Croatian hotel management. U: Peric, J. (ur.) *Hotel 2000, Tourism and Hospitality Management : Trends and Challenges for the Future*.
13. Buble, M., 2006. Osnove menadžmenta. Sinergija.

14. Buble, M., Galetić, L. and Tipurić, D., 2000, January. Organizational and Strategic Characteristics of Small Firms in a Transition Economy: An Empirical Study in Croatia. In *First International Conference" Global Entrepreneurship for the New Millenium"*.
15. Budimir, M. (2013). 'Uloga novih tehnologija u procesu odlučivanja', *Ekonomski vjesnik*, XXVI(2), str. 573-584. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/116457> (Datum pristupa: 25.02.2020.)
16. Byrne, R.M. and Johnson-Laird, P.N., 2009. 'If' and the problems of conditional reasoning. *Trends in Cognitive Sciences*, 13(7), pp.282-287.
17. Camerer, C., & Hua Ho, T. (1999). Experience-weighted attraction learning in normal form games. *Econometrica*, 67(4), 827-874.
18. Carvalho, L.S., Meier, S. and Wang, S.W., 2016. Poverty and economic decision-making: Evidence from changes in financial resources at payday. *American economic review*, 106(2), pp.260-84.
19. Curwin, J. and Slater, R., 2007. *Quantitative methods for business decisions*. Cengage Learning EMEA.
20. Čavalić, A., 2016. Utjecaj kvalitete podataka i informacija na kvalitetu odluke. *Ekonomska misao i praksa*, (2), pp.495-513.
21. Daft, R.L. and Lewin, A.Y., 1993. Where are the theories for the "new" organizational forms? An editorial essay. *Organization science*, pp.i-vi.
22. Davidson, D. (2004). *Problems of rationality* (Vol. 4). Oxford University Press on Demand.
23. Deci, Edward L., and Richard M. Ryan. "Intrinsic motivation." *The corsini encyclopedia of psychology* (2010): 1-2.
24. Duncan, R., Duncan, R. and Raiffa, H., 1989. *Games and decisions: Introduction and critical survey*. Dover.
25. Eldabi, T., Irani, Z., Paul, R.J. and Love, P.E., 2002. Quantitative and qualitative decision-making methods in simulation modelling. *Management Decision*.
26. Engel, J.F., Blackwell, R.W. and Miniard, P.W., 1993. Understanding the consumer. *ESCO Public Relations for FD's*, pp.1-9.
27. Evans, A., & Evans, G. (2001). Improving government decision-making systems in Lithuania and Latvia. *Journal of European Public Policy*, 8(6), 933-959.

28. Frösén, J., Luoma, J., Jaakkola, M., Tikkanen, H. and Aspara, J., 2016. What counts versus what can be counted: The complex interplay of market orientation and marketing performance measurement. *Journal of Marketing*, 80(3), pp.60-78.
29. Garrett, B. (2005). Student nurses' perceptions of clinical decision-making in the final year of adult nursing studies. *Nurse Education in Practice*, 5(1), 30-39.
30. Gigerenzer, G., & Selten, R. (Eds.). (2002). Bounded rationality: The adaptive toolbox. MIT press.
31. Harrison, E. F. (1999). *The managerial decision-making process*. Houghton Mifflin College Div.
32. Hastie, R. (2001). Problems for judgment and decision making. *Annual review of psychology*, 52(1), 653-683.
33. Hinnant, C.H., 1998. The invention of homo oeconomicus: A reading of John Stuart Mill's "on the definition of political economy". *Prose Studies*, 21(3), pp.51-68.
34. Horowitz, M., 2013. Psihologija ekonomskog ponašanja—priručnik o osnovama bihevioralne ekonomije. *Edunova škola informatike i menadžmenta, Osijek*, pp.21-91.
35. Ivana, B. and Dadić, L., 2014. Socio-psihološki aspekti odlučivanja. *Praktični menadžment: stručni časopis za teoriju i praksu menadžmenta*, 5(2), pp.103-108.
36. Juković, M. (2014) 'Mudrost, socijalne usporedbe i donošenje odluka s obzirom na iskustvo životnog žaljenja', diplomski rad, Odjel za psihologiju, Zadar.
37. Jovanović, N., 2016. *Bihevioralna ekonomija i ponašanje potrošača* (Doctoral dissertation, University of Zadar. Department of Economics.).
38. Kahneman, D., 2011. *Thinking, fast and slow*. Macmillan.
39. Kahneman, D., 1995. Varieties of counterfactual thinking. *What might have been: The social psychology of counterfactual thinking*, 375, p.395.
40. Karić, E., 1992. Analiza rizika simulacijom stohastičkog modela vrednovanja investicija. *Ekonomski vjesnik: Review of Contemporary Entrepreneurship, Business, and Economic Issues*, (2), pp.257-269.
41. Kostelić, K., 2017. *Modeling interpersonal marketing communication in sale process applying behavioral game theory* (Doctoral dissertation, Fakultet ekonomije i turizma, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli).
42. Kostelić, K., 2010. *Primjena teorije igara na slučaju financijskog savjetovanja* (Doctoral dissertation, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli).

43. Lackman, C., & Lanasa, J. M. (1993). Family decision-making theory: an overview and assessment. *Psychology & Marketing*, 10(2), 81-93.
44. Leburčić, A. (2001). 'Integracija kvalitativnih i kvantitativnih aspekata: perspektive empirijskih istraživanja otoka', *Sociologija i prostor*, 39(1/4 (151/154)), str. 189-210. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/100237> (Datum pristupa: 25.02.2020.)
45. Lela, N. (2018). 'Organizacija poslovanja na primjeru poduzeća Ina d.d. : Završni rad', Završni rad, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, citirano: 08.03.2020., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:142745>
46. Maiese, M. (2004). Interests, Positions, Needs, and Values. *Beyond Intractability*.
47. Milić, M. (2010). Donošenje odluka. *Zbornik radova sa VI naučnog skupa sa međunarodnim učešćem Sinergija 2010*.
48. Osman, M. (2015) Behavioral Economics: Where Is It Heading?. *Psychology*, 6, 1114-1124.
49. Panian, Ž., Čurko, K., Vukšić, V.B., Čerić, V., Bach, M.P., Požgaj, Ž., Spremić, M., Strugar, I. and Varga, M., 2010. Business Information Systems.
50. Peruško, E., & Kostelić, K. (2019). Homeless people decision-making in Pula: examination of some influences. The 9th International Scientific Conference "Tourism, Innovations and Entrepreneurship"
51. Piri Rajh, S. (2007). 'Tanja Kesić: "Ponašanje potrošača"', *Market-Tržište*, 19(2), str. 263-265. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/21367> (Datum pristupa: 25.02.2020.)
52. Rempel, L. A., & Rempel, J. K. (2004). Partner influence on health behavior decision-making: Increasing breastfeeding duration. *Journal of Social and Personal Relationships*, 21(1), 92-111.
53. Ribić, G., 2016. *Motivacija za studij kod učenika srednjih škola: uloga osnovnih psiholoških potreba i identiteta* (Doctoral dissertation, University of Rijeka. Faculty of Humanities and Social Sciences. Department of Psychology.).
54. Rijavec, M. and Miljković, D., 2001. How to solve problems and make decisions.
55. Rubinstein, A., & Dalgaard, C. J. (1998). *Modeling bounded rationality*. MIT press.
56. Sikavica, P., Hunjak, T., Ređep, N.B. and Hernaus, T., 2014. Business decision-making.
57. Spiegel, T. and Caulliraux, H.M., 2015. The Scheduling Decision of a Refinery: The Decision Maker in Search of Conflict Resolution. *Business and Management Horizons*, 3(1), pp.36-57.

58. Štulhofer, A. (1994). 'Kuda nakon ekonomskog imperijalizma? Sociokulturne strategije racionalnog izbora', *Politička misao*, 31(4), str. 117-136. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/110543> (Datum pristupa: 25.02.2020.)
59. Thaler, R. H. (2016). Behavioral economics: Past, present, and future. *American Economic Review*, 106(7), 1577-1600.
60. Todd, Z., Nerlich, B., Clarke, D. D., & McKeown, S. (Eds.). (2004). *Mixing methods in psychology: The integration of qualitative and quantitative methods in theory and practice*. Psychology Press.
61. Trputec, T. (2018). 'Analiza obrasca ponašanja korisnika kroz digitalne komunikacijske kanale tijekom Internet kupovine primjenom metoda napredne analitike i interaktivne vizualizacije, Specijalistički diplomski stručni, Visoko učilište Algebra, citirano: 25.02.2020., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:225:142862>
62. Tversky, Amos, and Daniel Kahneman. "Judgment under uncertainty: Heuristics and biases." *science* 185.4157 (1974): 1124-1131.
63. Ümmet, D. (2015). Self esteem among college students: a study of satisfaction of basic psychological needs and some variables. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 174(2015), 1623-1629
64. Verma, D., 2014. Study and analysis of various decision making models in an organization. *IOSR Journal Of Business And Management*, 16(2), pp.171-175.
65. Wasson, C. R. (1976). The importance of the product life cycle to the industrial marketer. *Industrial Marketing Management*, 5(6), 299-308.
66. Yates, J.F., 2011. Poslovno odlučivanje: Inovativna rješenja za goruća poslovna pitanja. *Mate, Zagreb*.

SAŽETAK

Odlučivanje podrazumijeva odabir između nekoliko mogućih alternativa koji za cilj imaju donošenje odluke. Te alternative ovise o situacijama i tipu problema o kojem se odlučuje kao i interakciji s relevantnim utjecajnim čimbenicima pri donošenju odluke. Donošenje kvalitetne odluke uzima u obzir sva ograničenja u odlučivanju kako bi donositelji odluka izvršili racionalan izbor. Na odlučivanje utječu unutarnji i vanjski čimbenici. Unutarnji čimbenici podrazumijevaju osobni utjecaj pojedinca, emocije, stavove i razmišljanja dok vanjske čimbenike predstavljaju roditelji i obitelj, prijatelji i poznanici, država i institucionalne potpore, ekonomska situacija te utjecaj partnera. U proces racionalnog donošenja odluka potrebno je uključiti i vanjske i unutarnje čimbenike jer je njihova sinergija nužna za analitičko usklađenje racionalnog i intuitivnog razmišljanja. Cilj ovog istraživanja je analiza i sistematizacija svih tih utjecajnih čimbenika u situacijama donošenja odluka na primjeru opće populacije i beskućnika. Navedene hipoteze u ovom radu nastojati će se povezati s teorijskim postavkama s područja odlučivanja i racionalnosti te protumačiti eventualne različitosti ili odstupanja očekivanja od rezultata.

Ključne riječi: odlučivanje, racionalnost, utjecaji na donošenje odluka, beskućništvo

SUMMARY

Decision-making involves choosing between several possible alternatives which have decision-making as the goal. These alternatives depend on the situation, the type of problem and the interaction with the relevant influencing factors in the decision-making process. The process of making a quality decision considers all the limitations in the decision-making process so that the decision makers are able to make a rational choice. Decision-making is influenced by internal and external factors. Internal factors include the individual's personal influence, emotions, attitudes and reflections while external factors include parents and family, friends, state and institutional support, economic situation and the influence of one's partner. The process of rational decision-making needs to involve both external and internal factors because their synergy is necessary for the analytical alignment of rational and intuitive thinking. The goal of this research is to analyze and systematize all these influencing factors in decision-making situations based on the example of the general population and the homeless people. The hypotheses stated in this paper will try to connect to theoretical postulates in the areas of decision-making and rationality in order to interpret possible differences or deviations of the expectations from the results.

Keywords: decision-making, rationality, influences on decision-making, homelessness