

Radojka Kraljević*Visoka poslovna škola Libertas, Zagreb***Martina Gujić***Visoka poslovna škola Libertas, Zagreb***Irena Kraljević***Zagreb*

Nove dimenzije komunikacije: prednosti i prepreke uporabe interneta kod studenata

**New dimensions of communication:
advantages and obstacles in using the
Internet for students**

Stručni rad UDK: 378: 004.738.5

SAŽETAK

Napredak komunikacijskih tehnologija daje novu dimenziju komunikaciji. Promjene koje unose te novosti ne utječu jednako na sve pripadnike društva i djeluju više ili manje pozitivno na različite društvene skupine. S obzirom na postojanje tih razlika, ispitani su neki oblici komunikacije kod studenata (N=212), s ciljem raščlambe njihovih navika vezanih uz uporabu interneta i mogućnosti da taj oblik komunikacije sve više zamjenjuje izravnu komunikaciju. Kako se takav oblik temelji na čitanju i pisanju, razmotrena je primjena informacijske i komunikacijske tehnologije kod studenata i uspoređena s nekim podacima o njejoj uporabi kod osoba/studenata s teškoćama čitanja i pisanja, odnosno disleksijom.

Za potrebe istraživanja pripremljen je poseban upitnik, na osnovi kojeg su prikupljeni podaci o razlozima zbog kojih se studenti služe internetom. Na osnovi ispitivanja, najviše studenata na internetu provede jedan sat na dan (49%), i to uglavnom – kako navodi njih 69% – za surfanje. Glavni razlog za pregled internetskih stranica je nalaženje informacija, a u 59% slučajeva – to je komunikacija na socijalnim mrežama i pregledavanje elektroničke pošte (35%). U održavanju socijalnih kontakata najveći broj studenata (55%) navodi da to gotovo uvijek čine osobno, manje internetom (37%), dosta često mobitelom (razgovorno; 45%) te nerijetko i SMS-om (31%).

Na osnovi uvida u prikupljene podatke i nalaze u literaturi, navodimo neke osobitosti i preporuke vezane uz uporabu informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT) kod studenata – s naglaskom na neke osobitosti komunikacije kod studenata s disleksijom, odnosno teškoćama čitanja i pisanja.

Ključne riječi:
komunikacija ▪
obrazovanje ▪
internet ▪
teškoće čitanja i
pisanja ▪
disleksija

ABSTRACT

The progress of the communication technology adds a new dimension to communication. The characteristics of communication have changed and they do not equally affect all the members of a society. They act more or less positively in various social groups. Considering the existence of those differences, the research analyzed a group of students (N=212) with regard to their Internet habits. We focused our attention on their computer-mediated communication and the possibility that this mode of communication might replace the standard form of communication. Special attention was paid to students with dyslexia and reading and writing problems and to the benefits they have of their use of the ICT technology, as well as to the obstacles they encounter.

For this purpose, a special questionnaire on the reasons for using the Internet was constructed. The conducted study showed that the majority of students (49%) spend one hour a day on the Internet, mainly – as reported by 69% of them – to “surf the Internet”. The main reason to view a website is that students “search for information”, while in 59% of the cases it was due to social networking and e-mail browsing (35%). It was shown that students almost always keep social contacts personally (55%), online (37%) and through SMS messages (31%). After a review of the collected data and the literature, the authors give some general recommendations regarding the use of the Information and Communication technology (ICT) for students with dyslexia and reading and writing problems.

Keywords:
communication
education ▪
internet ▪
reading and
writing
difficulties ▪
dyslexia

UVOD

Istraživanja pokazuju da je komunikacija najznačajnija osobina današnjeg doba i neizostavni uvjet za odvijanje svih društvenih procesa (DeVito, 2001; Green i Burleson, 2003). Komuniciranje je sporazumijevanje, prijenos informacija, poruka i iskustava, stvaranje novih znanja, ideja i uvjeta važnih u našem svakodnevnom funkcioniranju. Cilj komunikacije određen je događajima koji proizlaze nakon poruka. On se odnosi na reakcije koje pošiljatelj želi proizvesti kod primatelja (King, 1979; Vodopija i Vajs, 2010). Brojni su razlozi komunikacije – od jednostavnog komuniciranja radi zabave, želje da ostavimo dojam na druge, steknemo prijatelje i pridobijemo simpatije drugih, do komunikacije čiji je cilj razmjena informacija, dodjeljivanje zadataka, poučavanje, uvjeravanje, dokazivanje, izmjena stavova i slično.

Weick i Browning (1986) određuju komunikaciju pojednostavljeno – kao proces prenošenja poruke od jedne do druge osobe, pritom je važno da se informacija razumije. Komunikacija, dakle, ima tri bitna aspekta – davanje poruke, primanje poruke i njezina interpretacije.

King (1979) smatra da komunikacijski proces čini najmanje pet elemenata: pošiljatelj, poruka, primatelj, sustav u kojem se odvija isporuka (kanal) i kontekst. Prema tom autoru, značajke komunikacije bitno određuje promatranje verbalnog i negovornog (neverbalnog) aspekta.

Kad pošiljatelj uputi neku poruku, ona ne mora uvijek biti shvaćena onako kako smo to željeli (Shames i Wiig, 1986) – komunikatori stvaraju zajedno značenje poruke. Interpretiranje poruka povezano je s prethodnim iskustvima, ali i potrebama i željama primatelja. Različiti kodovi i kanali mogu naglasiti poruku. Stoga je za uspješniju komunikacijsku poruku potrebno kodirati pomoću nekoliko kodova (naprimjer, na internetskoj stranici koristiti slike, riječi, zvukove) i prenositi je preko nekoliko kanala (u pisanom obliku, razgovorom “lice u lice”).

Usmena komunikacija “licem u lice” pruža više mogućnosti interpretacije poruke od pisane – zbog uključivanja neverbalne sastavnice. U usmenoj komunikaciji izgovorena riječ glavni je kod komunikacije. No, ona zapravo nema takvu težinu – istraživanja su pokazala da u komunikaciji “licem u lice” samo 7% te komunikacije nose riječi, 55% govor tijela, a 38% glasovna intonacija (Mehrabian, 1972). U usmenoj komunikaciji – tipa “licem u lice”, telefonskim razgovorima, grupnim razgovorima i sličnim oblicima, komunikacijske dimenzije značajno su određene mogućnostima oslanjanja na broj senzornih modaliteta (Leach, 1976). Naime, pokazalo se, što je više osjetila uključeno u komunikaciju – to ona ima veći utjecaj.

Pisana komunikacija ima prednosti, ali i nedostatke u odnosu na usmenu. Osobe obično više razmišljaju o tome što pišu, tekst je moguće dodatno prilagođavati primatelju, a napisano ima odliku trajnosti. No, pisanje oduzima dosta vremena i trenutačno dobivanje povratne informacije od sugovornika zapravo nije moguće. Uz to, u pisanju su isključeni elementi neverbalne komunikacije koji mogu biti relevantni za dekodiranje/interpretiranje primljene poruke.

Novi modeli komunikacije povezani su s uporabom informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT). Tim se oblikom ostvaruju mogućnosti, u kojima se koriste obilježja izravne komunikacije “licem u lice”, ali i one mogućnosti

koje zahtijevaju poznavanje oblika pisane komunikacije. Uvođenjem ICT-a javljaju se i neki drugi oblici pismenosti, koje je potrebno poznavati i koji se uglavnom opisuju pod pojmom informacijske pismenosti. Riječ je o tzv. tercijarnoj pismenosti i ona obuhvaća sposobnost uporabe SMS-ova, interneta, računala (Bawden, 2001).

Informacijska pismenost predstavlja koncept koji se javlja sedamdesetih godina prošloga stoljeća, a termin uvodi Paul Zurovski. Za ostvarivanje informacijske pismenosti potrebne su: svijest o važnosti informacije, prepoznavanje informacije koja može riješiti određeni problem, pronalaženje potrebne informacije, vrednovanje i organiziranje informacije, te uporaba informacije na učinkovit način.

Uvođenjem ICT-a komunikacija dobiva nova značenja. Tako Carey (1992) promatra komunikaciju kroz dva modela: komunikaciju kao prijenos i komunikaciju kao ritual.

“Prijenosni” oblik obuhvaća pojmove slanja, prijenosa, davanja informacija drugima i odnosi se na prijenos poruka na daljinu s ciljem kontrole. Komunikacija kao ritual odnosi se na održavanje društva kroz vrijeme u kojem se komunikacijom očituju zajednička vjerovanja i povezanost u zajednici. Modeli se dopunjuju i mogu biti prihvaćeni i kao sastavni dio gledišta komunikacije – kako ih definiraju Forestea, Mergier i Serexhe (1995). Oni dijele komunikaciju u dvije kategorije: interaktivnu – koja se temelji na konceptu dijeljenja zajedničkog prostora, u kojem se stvara interaktivni sustav onih koji komuniciraju i koji koriste zajedničke metode tj. zajednički jezik, i masovnu – poput radija, televizije, a što zapravo predstavlja jednosmjernu komunikaciju koja širi informaciju prema korisnicima. Uporabom modernih komunikacijskih tehnologija zajednički se prostor proširuje na elektronički (virtualni), što omogućava komunikaciju na velikim udaljenostima i ukida dimenziju fizičkoga prostora. Miješanjem obilježja komunikacijske i masovne komunikacije nastaje novi komunikacijski sustav – internet, koji mijenja način komuniciranja i donosi i niz drugih promjena u društvu.

Kako svi oblici komunikacije uključuju i znanja potrebna za učinkovito komuniciranje, tako i internetska komunikacija uključuje nove pojmove poput poznavanja širine prostora u kojem se komunicira, brzine izmjene poruka, posebnoga “jezika” i niz drugih činjenica nužnih za uspješne ishode – prijenos, odnosno prijam poruke.

ICT je termin koji se može definirati kao raznolik set tehnološkog alata i resursa koji se koriste za komunikaciju, stvaranje, pohranu i uporabu informacija (Mishra, Sharma, Tripathi, 2010). To je kombinacija hardvera, softvera, multimedija i različitih sustava. Danas ICT predstavlja velik raspon brzorazvijajuće tehnologije – kao što su, naprimjer, digitalne kamere, internet, online knjižnice, različiti programi i aplikacije i slično.

Tim novim komunikacijskim modelima potiče se zabava, informativnost, uvjeravanje, podsjećanje te interakcija (Ryan, 2001). Oni imaju nesporne prednosti, ali i ograničenja.

Kao prvo, računalno posredovana komunikacije suočila je korisnike s novom mogućnošću pisanja, koja uključuje neke ključne značajke govora i pisma na posve novi način. Tako se kod nekih oblika tzv. brze komunikacije (chat, messenger i sl.) putem računala pokazalo da postoji nedostatna “briga” o onome dijelu pisanoga koji uključuje prijenos poruke te se gubi niz konvencija. Komunikatori se nerijetko služe obilježjima govornoga jezika – a ne pisanoga,

a što nekim osobama može biti razlogom nerazumijevanja poruke (Mather, Wendling i Roberts, 2009). Herring (2001) upućuje na to da sudionici u e-komunikaciji trebaju razumjeti računalno posredovani diskurs kao poseban oblik komunikacije koji je različit od pisanja i govora. Autorica ističe da je uporaba jezika u računalno posredovanoj komunikaciji manje brižljiva, kompleksna i koherentna nego u tradicionalnom pisanom jeziku. U e-komunikaciji se, uz spomenuta obilježja, često koriste kratice, što donosi i probleme na razini konkretne upotrebe već poznatih jezičnih struktura i predstavlja probleme svima onima koji imaju bilo kakve teškoće u razumijevanju jezika, posebno pisanoga oblika.

S druge strane, ICT nudi pomoć i smanjuje osjećaj nekompetencije u komunikaciji. Tako, npr. osobe koje izbjegavaju pisanje zbog nepoznavanja pravopisa, mogu provjeriti pravopis na računalnom programu. Time si stvaraju uvjete za ispravno pisanje i izražavanje svojih misli, uz provjeru i osjećaj kompetencije za ispunjavanje zadatka pisanja. Jedna od aktivnosti koja čini novi obrazac komunikacije je i služenje tzv. Instant messagingom (IM) – brzih poruka koje se najčešće odašilju SMS-oblikom ili nekim oblikom tzv. chat komunikacije. Takav način komunikacije predstavlja spoj ("hibrid") ili posredujući korak između razumijevanja oralnog nasuprot pisanome tekstu – jer je brzo izmjenjujući (Donahue i Foster, 2004). Koristi i konvencije pisma na "stari način", ali uključuje i nova znanja – kao npr. emotikone ("emoticons"/oznake temeljene na grafici koja iskazuju autorove osjećaje o samoj poruci) i "netiquette" – smisao koji prihvaća primatelj poruke.

S obzirom na ta nova obilježja komunikacije nastojalo se utvrditi kako se u takvoj razmjeni informacija snalaze studenti u Hrvatskoj te kako nove forme, prema podacima iz literature, obilježavaju komunikaciju kod studenata s teškoćama čitanja i pisanja, odnosno s disleksijom.

CILJ RADA

U radu ćemo razložiti rezultate ispitivanja, kojima smo željeli doznati više podataka o komunikacijskim navikama studenata s obzirom na uporabu interneta. Dobivene podatke usporedit ćemo s podacima stranih istraživanja, a posebno s podacima o uporabi interneta kod studenata s disleksijom, odnosno teškoćama čitanja i pisanja.

U Hrvatskoj je tek započeo sustavniji rad na prepoznavanju disleksije kod studenata (Lenček, Ivšac Pavliša, Kraljević, 2010), te zbog maloga broja studenata s prepoznatom i procijenjenom disleksijom nije bilo moguće ispitati uporabu ICT-a kod tih studenata.

Cilj je rada, na osnovi uvida u prikupljene podatke, opisati značajke internetske komunikacije kod studenata te oblikovati neke preporuke vezane uz služenje ICT-om kod svih korisnika, a posebno kod studenata s disleksijom. Navest ćemo osnovne standarde i preporuke vezane uz obilježja internetskih tekstova, kao i načine oblikovanja internetskih stranica koji mogu olakšati pristup internetskim stranicama, posebno osobama s disleksijom ili teškoćama čitanja i pisanja.

PROBLEMI RADA

U radu su definirani sljedeći problemi:

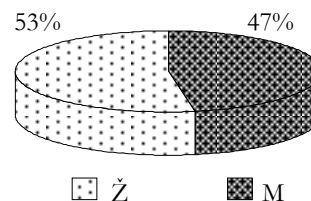
- 1) utvrditi koliko se vremena na dan studenti služe internetom i koji su glavni razlozi uporabe internetskih stranica,
- 2) utvrditi sadržaje koje najviše odabiru i ustanoviti koje oblike komunikacije najčešće koriste,
- 3) dati pregled nekih podataka o korištenju interneta i brzih poruka kod studenata s disleksijom i preporuke vezane uz oblikovanje internetskih stranica.

REZULTATI

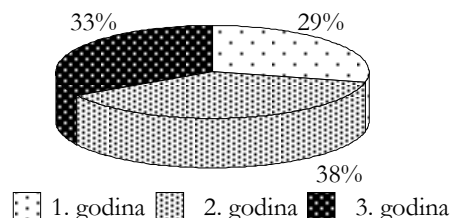
Usporedbe s podacima stranih istraživanja

Za potrebe ispitivanja pripremljen je upitnik s 15 pitanja, kojim su prikupljeni osnovni podaci o sudionicima ispitivanja (dob, spol, godina studija), zatim podaci o uporabi različitih oblika komunikacije poput – mobitela, SMS-a, interneta, osobnoga kontakta. Postavljena su i pitanja koliko vremena provode na internetu, o najčešćim razlozima služenja internetom, odnosno o tipu sadržaja koji najradije odabiru. Provjereno je i komuniciraju li putem društvenih mreža, te kako se na njima predstavljaju. Odgovori na pitanja dobiveni su zaokruživanjem ponuđenih opcija od 1 do 5 ili upisom traženih podataka. Na svakom upitniku napisana je uputa za ispunjavanje. Popunjavanje upitnika je grupno i u prosjeku traje 10 minuta.

Slika 1. Struktura ispitanika po spolu (N=212)



Slika 2. Raspodjela ispitanika prema godinama studija (N=212)



U ispitivanje je uključeno 212 studenata dodiplomskog studija (29% studenata prve godine studija, 38% sudionika druge i 33% na treće godine). Prosječna dob je 22,3 godina. Ispitano je 112 studentica i 100 studenata. Ispitivanje je provedeno u rujnu 2011. godine, anonimno je i studenti su mu pristupili dobrovoljno.

Uvidom u podatke u tablici 1 vidimo da sudionici ispitivanja najčešće održavaju kontakt osobno, druženjem, zatim slijedi komuniciranje mobitelom i SMS-om i tek na zadnjem mjestu – internetom.

Premda se vrlo često čuje mišljenje da je komuniciranje putem raznih posrednih tehnologija učestalije nego tzv. direktna komunikacija, podaci dobiveni upitnikom pokazuju netočnost takvih tvrdnji. Naime, dobiveni podaci nisu u skladu s očekivanjima i navodima u literaturi o dominantnom komuniciranju studenata internetom i mobitelom.

Tablica 1. Najčešće primijenjeni modaliteti komunikacije

	Nikad	Rijetko	Povremeno	Često	Gotovo uvijek
Mobitel	4%	4%	14%	33%	45%
SMS	6%	14%	20%	29%	31%
Internet	3%	11%	20%	29%	37%
Osobno	1%	2%	9%	33%	55%

Istraživanje Allena, Seamana i Geretta (2007) pokazuje da su studenti skupina koja se najviše služi internetom u općoj populaciji. U tom istraživanju više od 90% ispitanih studenata dobilo je mobitel/internet u osnovnoškolskoj dobi. Moguće je da dugotrajna uporaba mobitela/interneta dovodi i do zasićenja, pa s obzirom na to, taj oblik komunikacije više nije najučestaliji, već je zamijenjen drugim oblicima. Uočavanje nedostataka komunikacije različitim tehnologijama i prepoznavanje važnosti aspekata verbalne i neverbalne poruke (vidljive u osobnom susretanju), može također biti razlogom manje primjene komunikacije internetom ili mobitelom.

S obzirom na prikupljene podatke i pretpostavke o razlozima, zanimljivo je da podaci iz literature pokazuju da je među studentima s disleksijom čak upola manje onih koji imaju računala u odnosu na vršnjake bez teškoća (Burghstahler, 2000) i da oni znatno manje koriste internet (Kaye, 2000). Mnogi studenti s disleksijom/teškoćama učenja pokazuju manju razinu znanja vezanu uz komunikacijsko-informacijsku tehnologiju (Parker i Banerjee, 2007). Naime, kako bi se osobe s disleksijom služile informacijskom i komunikacijskom tehnologijom na pravilan način, potrebna je pomoć stručnjaka: tehnologija sama nije dovoljna za poticanje uspjeha u pojedinim aspektima komunikacije (Reid, 2009).

Što se tiče vremena i razloga zbog kojih studenti provode vrijeme na internetu, vidljivo je da njih 49% na internetu provede do jedan sat na dan u prosjeku, više od dva sata na dan provede 14% studenata, dok njih 32% to čini i više od pet sati na dan. U posljednjoj skupini uglavnom se radi o studentima prve godine studija.

Glavni razlog za pregled internetskih stranica je "pronalaženje informacija" (69%) studenata, a u 35% slučajeva radi se o pregledavanju elektroničke pošte. Od internetskih stranica najčešće posjećuju stranice zabavnog i edukativnog sadržaja. Studenti, njih 59%, navode da komuniciraju putem socijalnih mreža. Neka istraživanja pokazuju da se studenti – 48% njih, u više navrata na dan uključuju na socijalne mreže (Lenhart, 2007). Naši ispitanici navode da se u 95% slučajeva ne predstavljaju lažno. Dok s

druge strane, svega 35% smatra da su osobe iskrenije u virtualnoj komunikaciji nego u stvarnome svijetu. U 38% slučajeva nikad se nisu sastali s osobom, s kojom su virtualno komunicirali, 32% studenata to čini povremeno, odnosno njih 30% često. Za razliku od naših sudionika ispitivanja, u jednom ispitivanju se pokazalo da više od pola adolescenata između 12 i 17 godine koristi IM (Instant messages; brze poruke) i "chat rooms", a ¼ se lažno predstavlja (Lenhart i sur., 2001 prema Alvermann 2001).

Što se pak tiče studenata s teškoćama, posebno oni koji imaju teškoća u čitanju i pisanju davali su podatke prema kojima se oni u manjoj mjeri služe *online* tehnologijom.

Istraživanjem Parker i Banerjee (2007) pokazuju da studenti s teškoćama učenja i smetnjama u obliku hiperaktivnosti i problema s pozornošću (ADHD/ADD) imaju značajno manje iskustvo s *online* tehnologijom i znatno manje pohađaju tečajeve u odnosu na vršnjake bez teškoća. Razlikuju se i na zadacima višestrukog izbora na računalu, traženju po internetu i količini komunikacije putem elektroničke pošte. Hitchcock i Stahl (2003) smatraju da je najveći dio tehnologije u zadnjih 25 godina nedostupan osobama s teškoćama – i to dizajnom (oblikom) i sadržajem. S druge pak strane, učenici s disleksijom smatraju da im računala značajno mogu pomoći sa *spellingom* i kao zamjena za pisanje rukom, što im inače predstavlja velik problem (McKeown, 1994, prema Sanderson, 1999). No, ono što su ponude unutar *spellinga*, odnosno pravopisa, mnogima može biti razlogom još većega broja dvojbi: kad se nešto napiše pogrešno, izlistaju se alternative, no one su sve slične i osobama s disleksijom iznimno je teško odabrati pravu riječ jer ono što poznaju je fonetska (izgovorna) varijanta koju ne znaju odabrati kao ekvivalent u pisanome (Ott, 1997, prema Sanderson, 1999). U takvim slučajevima pomažu samo softvereri za prepoznavanje glasa i pretvorbu glasovnoga oblika u pisani.

Osnovni standardi i preporuke za pisanje teksta na internetu i preporuke vezane uz način oblikovanja internetskih stranica za studente s disleksijom, pokazuju da ta pravila mogu značajno unaprijediti kvalitetu u smislu lakše čitljivosti i dostupnosti informacija svima. Nalazi u literaturi potvrđuju prepoznatost tog problema – i na svjetskoj (Harald, 2006) i na nacionalnoj razini (www.hud.hr). Tako nezavisna međunarodna organizacija W3C (World Wide Web Consortium), koja se bavi razvojem i standardizacijom weba, daje preporuke slijedeći spoznaje u kojima su uvaženi podaci i o tome što je lakše za osobe s disleksijom i teškoćama čitanja. Uz pomoć *Inicijative za pristupačnost interneta* (Web Accessibility Initiative - WAI) postavljeni su internacionalni standardi oblikovanja stranica za osobe koje imaju teškoće s čitanjem.

Standardi određuju na koji način treba biti napisan tekst tako da bude prilagođen osobama s poteškoćama pri čitanju (Miles i Miles, 2004; www.bdadyslexia.org.uk; www.hud.hr). Preporuke se, među ostalim, odnose na koncipiranje teksta, slova i znakova, izgled teksta, prezentaciju informacija, oblikovanje internetske stranice. Ističu da je potrebno pisati kratkim rečenicama i izbjegavati velike tekstualne cjeline. Što se tiče slova i znakova, treba upotrebljavati slova bez kratkih crtica na krajevima. Preporučuje se barem veličina slova 14, odnosno 12, a podcrtavanje treba izbjegavati, odnosno koristiti racionalno. Redke treba poravnati na lijevoj strani, no svakako treba izbjegavati obostrano poravnanje. Tekst treba nastojati organizirati u natuknicama ili s pomoću numeričkog nabranjanja u odvojenim recima, a izbjegavati

kontinuirane nizove. Značajna je i pozadinska grafika jer upravo ona može tekst učiniti teško čitljivim (izbjegavati treba tzv. jake kontraste između pozadine i slova).

Oblikovanje internetske stranice, prije svega, treba omogućiti da "kretanje unutar stranice" bude jednostavno. Na tragu toga se navodi, da je prijeko potreban sadržaj stranice, te da je korisno da se stranica može čitati i kada korisnik nije priključen na internet. Naime, "tekst koji se kreće" izaziva probleme ljudima s teškoćama u čitanju. Grafički prikazi i tablice izgledaju zanimljivo, ali često zahtijevaju dugo vrijeme za razumijevanje i spremanje na lokalno računalo. Isto tako, korisniku treba biti jasno koje je stranice posjetio i na kojoj se trenutačno nalazi, te je dobro omogućiti mu biranje boje pozadine internetske stranice.

Kako se u dosadašnjim istraživanjima pokazalo da postoji povezanost između različitih problema u čitanju i pisanju mladih i njihovog akademskog postignuća, čini se opravdanim primjena navedenih preporuka, a sve u cilju umanjivanja/prevladavanja poteškoća vezanih uz primjenu interneta kod osoba s teškoćama čitanja razne etiologije (Harald, 2006).

Komunikacija SMS-om (Short Message Service) zahtijeva dobro baratanje vezom slovo – glas i u slučajevima korištenja mobitela ostvaruje se određivanjem položaja slova na tipkama kroz motoričko programiranje koje je drukčije od programiranja kod pisanja olovkom. Takav način može olakšati, ali i otežati ostvarivanje samog kodiranja, odnosno pisanja. Studenti u ovom ispitivanju pokazali su da pisanje kratkih poruka nije pretjerano poželjan oblik komunikacije. Moguće je da ograničenost prostora, potreba za jasnim izražavanjem misli, dobro motoričko programiranje i poznavanje tehničkih odlika samog sredstva za komunikaciju priječi značajniju uporabu toga oblika komunikacije. Naši studenti nisu skloni pisanju kratkih poruka, a što može upućivati i na visoku razinu zahtjevnosti toga tipa komunikacije. Podaci govore da prosječni hrvatski korisnik mobitela na dan pošalje barem jednu poruku, a broj poslanih poruka kod mladih korisnika u velikoj mjeri se povećava. Američki studenti navode kako tijekom sata predavanja pošalju 10 poruka, te 200 poruka tijekom cjelodnevnog boravka na fakultetu. Tako slanje SMS-ova je "uvijek-sabom-tehnologija", pri čemu taj oblik komunikacije donosi i veću anksioznost vezanu uz očekivanja da na pristiglu poruku treba odmah odgovoriti.

Manji odabir SMS-a kao komunikacijskog oblika može proizlaziti iz potrebe izražavanja najbitnijega kratkom i jasnom formom, primatelju razumljivom. SMS-ovi vrlo su često zahtjevan oblik komunikacije osobama s bilo kakvim, pa i neznatnim teškoćama čitanja i pisanja. Na zaslonu ekrana teže je, nego što je to prilikom pisanja po papiru, uočiti napravljene greške. Osobe s disleksijom rjeđe koriste SMS-ove jer često griješe, teško razumiju poruku, treba im više vremena da je sastave, a posebnu poteškoću im predstavljaju skraćenice koje se koriste u porukama (Reid, 2009). Oblikovanje poruke u SMS-obliku predstavlja spoj niza znanja čiji temelj jest dekodiranje i konceptualna jasnoća, ali i poznavanje pravopisa, kratice i simbola osobitih za taj oblik komunikacije. Stoga ne čudi najniži rang odabira, u odnosu na promatrane oblike komunikacije, upravo za SMS-ove. S druge strane, nekim osobama s teškoćama čitanja i pisanja, odnosno osobama s disleksijom drukčiji je put kodiranja (motoričko programiranje) razlogom boljšeg pisanja nego što je to rukopisni oblik. Podaci u literaturi pokazuju da SMS-ovi i

često dopisivanje pridonose razvijanju osobnog stila, a prema nekim autorima – šire i rječnik (Lewis i Fabos, 2000). Isto tako, kroz SMS-ove i uporabu emotikona postaju više osjetljivi i uspješnije dekodiraju primljenu poruku (Leu, 2000).

Prikupljeni podaci o obilježjima komunikacije kod ispitanih studenata i podaci istraživanja kod studenata s teškoćama u čitanju i pisanju, odnosno s disleksijom govore u prilog nužnom preoblikovanju postojećih i uvođenja novih komunikacijskih modela. S obzirom na najučestaliji odabir komunikacije "licem u lice", potrebno je kod studenata, ali i svih ostalih, razvijati one kompetencije koje osiguravaju kvalitetu neposredne verbalne i neverbalne komunikacije, odnosno komunikacije "licem u lice" (Nakamura i sur., 2003; Vizek Vidović, 2003). Odabir komunikacijskog modela i načina, svakako je pitanje procjene vezane uz korisnika, ali i konteksta unutar kojeg se odvija komunikacijski proces (Bubaš, 2008). Nepoželjne posljedice loše komunikacije su različite. Pokazalo se da loša komunikacija smanjuje samopoštovanje i samopouzdanje druge osobe (Kraljević, 2007). Ponavljana i česta uporaba neprimjerenih postupaka u komunikaciji može biti uzrok trajnom poremećaju nekog odnosa.

Znanje kako da se u komunikaciji uskladimo s načinom komuniciranja druge osobe jedan je od presudnih čimilaca njezine uspješnosti, a to vrijedi i za nove oblike komunikacije putem ICT-a.

ZAKLJUČCI

Istraživanja pokazuju da je pojačana želja za komunikacijom i učinkovitošću osobito prisutna kod mladih. Mobitel i internet su danas statusni simbol ili – "must have". To su vrlo često oblici zabave u obliku igrice ili slušanja glazbe, te gledanja videozapisa, održavanja kontakata s vršnjacima. Uporabom interneta ostvaruju se mogućnosti interakcije s ljudima "istog trenutka" na novi i jedinstven način (www.pewhispanic.org).

Radom smo nastojali upozoriti na nove oblike komunikacije koji donose niz novih pravila i iznimnu korist – i u novim tipovima komuniciranja samima po sebi, i u učenju i svakodnevnom životu. Ispitivanje je pokazalo da studenti provode na internetskim stranicama uglavnom jedan sat na dan (49%), i to većinom – kako navodi njih 69% – s ciljem surfanja internetom. Glavni razlog za pregled internetskih stranica studentima je "pronalaženje informacija", a u 59% slučajeva to je komunikacija na socijalnim mrežama i pregledavanje elektroničke pošte (35%).

Da bi se ti novi oblici komunikacije mogli ispravno primijeniti i razumjeti, potrebna su i nova učenja. Nije mali broj osoba, pa i studenata, koji pohađaju različite tečajeve za uporabu internetskih mreža ili novih komunikacijskih tehnologija općenito. Neki podaci pokazuju da naši studenti u pravilu sami nastoje ovladati tehnologijom nužnom za nove interakcije. Podatak o manjoj uključenosti u poduke vezane za primjenu ICT-a u svijetu pokazuje da je taj nedostatak vezan uz osobe s disleksijom i teškoćama čitanja i pisanja. Kako oni znatno manje pohađaju različite tečajeve koji osposobljavaju za primjenu tehnologija (Smyth prema Kavkler i sur., 2010), pitanje je koliko ta najsuvremenija tehnologija uopće može biti primjenjiva kao koristan alat. Naime, ako ne znamo mogućnosti i načine njegove primjene, on značajno gubi u svojoj funkciji (Smyth prema Raduly

Zorgo, 2010). Kvalitetno osposobljavanje svih mladih osoba, posebno studenata za služenje ICT-em može značajno pridonijeti stvaranju kvalitetnijih obrazaca komunikacije. Posebno za studente s teškoćama čitanja i pisanja, odnosno s disleksijom, treba raditi na primjeni tehnologije kako se ne bi produbile, već ublažile posljedice nedostatne pismenosti. Ograničenja same tehnologije trebaju biti riješena prilagodbama novih modela komunikacije za mlade osobe s teškoćama (Davis i Braun, 2001; Brand, 2002; Harald, 2006; Mishra, Sharma, Tripathi, 2010). To uključuje specijalizirane poduke za rad s osobama s različitim teškoćama, prilagođavanje u podučavanju osoba s teškoćama, dostupnost specijaliziranih programa i uključivanje državnih institucija u pomoći. Zbog disleksije, odnosno teškoća čitanja i pisanja, mnoge zemlje ulažu velik novac za posebne tečajeve, kojima se osobe s disleksijom osposobljavaju za rad na ICT-u kao pomoći u prevladavanju teškoća vezanih za probleme pravopisa, ispravnoga pisanja, stvaranja kompozicije, praćenja čitanoga, pri čemu je mnoštvo programa već dostupno besplatno (Smyth prema Raduly Zorgo, 2010).

LITERATURA

- 1) Allen, I. E., Seaman, J., Garrett, R. (2007). *Blending In: The Extent and Promise of Blended Education in the United States*. Needham, MA: The Sloan Consortium.
- 2) Alvermann, D. E. (2001). *Effective literacy instruction for adolescents*. Chicago: National Reading Conference.
- 3) Bawden, D. (2001). *Information and digital literacies; a review of concepts*. <http://gt1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/bawden.pdf> (11. 10.2011.)
- 4) Brand, S., Dunn, R., Greb, F. (2002). *Learning Styles of Students with Attention Deficit Hyperactivity Disorder: Who Are They and How Can We Teach Them?* Clering House, 75, 5., 268.
- 5) Bubaš, G. (2008). *Komunikacijske vještine u nastavi*. U: M. Češi i M. Barbaroša-Šikić (ur.) *Jezik, književnost i mediji u nastavi hrvatskoga jezika*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- 6) Burgstahler, S.E. (2000). *Access to Internet-based instruction for people with disabilities*. U: Petrides, L.A. (ur.) *Case Studies on Information Technology in Higher Education*, Hershey, PA: Idea Group. 76-88.
- 7) Carey, J. W. (1992). *Communication as Culture: essays on media and society*. New York: Routledge.
- 8) Cooley, C.H. (1998). *On self and social organizations*. The University of Chicago: The University of Chicago Press.
- 9) Davis, R.D., Braun, E.M. (2001). *Dar disleksije, Zašto neki od najpametnijih ljudi ne znaju čitati i kako mogu naučiti*. Zagreb: Alinea
- 10) DeVito, J. A. (2001). *The Interpersonal Communication Book*. New York: The Lenigh Press.
- 11) Donahue, M. L., Foster, S. K. (2004). *Social Cognition, Conversation and Reading Comprehension: How to Read a Comedy of Manners*. U: Stone C., Silliman, E. R., Ehren, B. J., Apel, K. (eds.) *Handbook of Literacy. Development and Disorders*. New York: The Guilford Press, 363-380.
- 12) Foresta, D., Mergier, A., Serexhe, B. (1995). *The new space of communication, the interface with culture and artistic activities*. Strasbourg - A study for the Council of Europe.
- 13) Green, J.O., Burleson, B.R. (2003). *Handbook of Communication and Social Interaction Skills*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- 14) Hale M.S., City, E.A. (2006). *Leading student-centred discussion*. London: Corvin press.
- 15) Harald, W. (2006). *Providing access to the Internet for people with disabilities*. *Short and medium term research demands*, 7 (5), 491-498.
- 16) Herring, S. C. (2001). *Computer-Mediated Discourse*, 612-634. U: D. Tannen i sur.: *The Handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell Publishers.
- 17) Hitchcock, C., Stahl, S. (2003). *Assistive technology, universal design, universal design for learning: Improved learning opportunities*. *Journal of Special Education Technology*, 18 (2), set.unlv.edu/18.4T/hitchcock/first.html (5. 09. 2011.).
- 18) Kaye, H.S. (2000). *Disability and the Digital Divide*. Disability Statistics Center. University of California, San Francisco. <http://www.youblisher.com/p/35846-Computer-Internet-Use-for-People-with-Disabilities/> (5. 09. 2011.).
- 19) Kavkler, M., Magajna, L., Košak Babuder M., Zemljak, B., Janželj, L., Andrejčić, M. (2010). *Disleksija – vodič za samostalno učenje studenata i učenika*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
- 20) Kraljević, R. (2007). *Vještina dobrog poslovnog komuniciranja*. *Poslovni tjednik Lider*, 115, 70-71.
- 21) King, R. G. (1979). *Fundamentals of Human Communication*. New York: Macmillan Publishing Co., Inc.
- 22) Leach, E. (1976). *Culture and Communication: The Logic by which Symbols are Connected*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 23) Lenček, M., Ivšac Pavliša, J., Kraljević, R. (2010). *Ocena disleksije pri studentih: Značajnosti in posebnosti jezika-pogled na ISHEDS projekt*. *Tretja međunarodna konferenca o specifičnih učnih težavah v Sloveniji in nacionalna konferenca Tempus-ISHEDS, 2010.*, Ljubljana. *Zbornik prispevkov*. Društvo Bravo. Ljubljana. 252-257.
- 24) Lenhart, A., Madden, M. (2007). *Teens, privacy, & online social networks*. *Pew Internet and American Life Project Report*. http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Teens_Privacy_SNS_Report_Final.pdf (5. 09. 2011.).
- 25) Leu, D. J. (2000). *Literacy and technology: Deictic consequences for literacy education in an information age*. In: M. L. Kamil, P. B. Mosenthal, P. D. Pearson, & R. Barr (Eds.) *Handbook of reading research*. Vol. 3. Mahwah, NJ: Erlbaum. 743-770.
- 26) Lewis, C., Fabos, B. (2005). *Instant messaging, literacies, and social identities*. *Reading Research Quarterly*, 40 (4), 470-475.
- 27) Mather, N., Wendling, B. J., Roberts, R. (2009). *Writing Assessment and Instruction for Students with Learning Disabilities*. San Francisco: John Wiley & Sons Inc.
- 28) Mehrabian, A. (1971). *Silent message*. Belmont, CA: Wadsworth.
- 29) Miles, T.R., Micles, E. (2004). *Sto godina disleksije, sto godina istraživanja i prakse*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- 30) Mishra, M.P., Sharma, V.K., Tripathi, R.C. (2010). *ICT as a Tool for Teaching and Learning in Respect of Learner with Disability*. New Delhi, India: Indira Gandhi National Open University.
- 31) Nakamura, J., Shernoff, D.J., Hooker, C.H., Csikszentmihaly, M. (2009). *Good Mentoring: Fostering*

Excellent Practice in Higher Education. San Francisco: Jossey Bass.

32) Parker, D.R., Banerjee, M. (2007). Leveling the Digital Playing Field Assessing the Learning Technology Needs of College-Bound Students with LD and/or ADHD. *Assessment for Effective Intervention*, 33 (1), 5-14.

33) Raduly Zorgo, E. (2010). *Disleksija – priručnik namijenjen osobama za podršku studenata s disleksijom*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

34) Reid, G. (2009). (eds.) *The Routledge Companion to Dyslexia*. London; New York: Taylor and Francis Group.

35) Sanderson, A. (1999). Voice Recognition Software. A Panacea for Dyslexic Learners of a Frustrating Hindrance? *Dyslexia*, 5, 113-122.

36) Shames, G. H., Wüig, E. H. (1986). *Human Communication Disorders*. Columbus, Ohio: Bell & Howell Company.

37) Ryan, C. (2001). *High-Performance Interactive Marketing – New Techniques and Technologies for Winning and Keeping Customers*. Evanstons: Racom Communications.

38) Vizek Vidović, V. (2003). *Psihologija obrazovanja*. Udžbenici Sveučilišta u Zagrebu IEP, Zagreb: Vern.

39) Vodopija, Š., Vajs, A. (2010). *Vještina slušanja u komunikaciji i medijaciji*. Edicija Erudita. Zadar.

40) Weick, K.E., Browing, L.D. (1986). Argument and narration in organizational communication. *Journal of Management Studies*, 243-259.

41) www.bdadyslexia.org.uk (1. 9. 2011.)

42) www.hud.hr, (2. 10. 2011.)

43) www.pewhispanic.org, (2. 10. 2011.)